



שלבי ביצוע ראשוניים להטמעת מערכת שרות לקוחות

- מערכת שרות הלקוחות מורכבת מ 2 מרכיבים עיקריים:
- 1 - כרטיס לקוח והפריטים הנמצאים בלשונית שרות.
 - 2 - קריאת שרות המופק על אחד הפריטים מסעיף 1.

1 - רישום הפריטים הנמצאים בלשונית שרות מתוך כרטיס לקוח

לאחר רישום/שליפת הלקוח יש לעבור ללשונית שרות

ניתן לשלוף (למצוא) לקוח על ידי 1 מהאפשרויות הבאות:

1. הקשת F5 כאשר הסמן מהבהב בשדה "קוד לקוח", פתיחת חלון חיפוש ומציאת הלקוח באמצעות שם בלבד:

קבוצת לק	שם לקוח	קוד לקוח
ארגון נגב	Amon Ramzi 2948	
ארגון נגב	Bishop England	2821
בינה	ENDURANCE	2889
בינה	H. B. O יבוא ושיווק נעליים	2818
בינה	MPM	2968
הפקות דפוס	upgrade	2841
161	א.א דגנים בע"מ - 161	2888
סולק בונה	א.א ברית בע"מ	1717

בן גודרון 18 גבעת שמואל

טל': 03-7361150 פקס: 03-7361160 www.binaw.com

2. הקשת F6 כאשר הסמן מהבהב בשדה "קוד לקוח", ומציאת הלקוח באמצעות אחד האפשרויות המופיעות בחלון החיפוש:

בחר את השדות לחיפוש	
<input type="text"/>	קוד לקוח
<input type="text"/>	שם לקוח
<input type="text"/>	קוד פריט
<input type="text"/>	תאור פריט
<input type="text"/>	מס' סידור
<input type="text"/>	מס' הסכם
<input type="text"/>	טלפון

חיפוש לפי מספר קריאה של חברה חוזמינה

אפשרות זאת מציגה דו"ח המציג את כל הלקוחות העונים לקריטריוני החיפוש ודבל קליק על השורה המתאימה מציג את כרטיס הלקוח.

3. מציאת הלקוח באמצעות רישום פרט נזהה מכל אחד מהשדות הנמצאים בלשונית "מידע כללי" בכרטיס הלקוח"
עוסק מורשה / מספר תיק / טלפון (ללא קידומת) / e-mail / איש קשר / כתובת / עיר / מיקוד / ת.ד.
במידה ויש יותר מלקוח 1 המתאים לשדה שנבחר, קופצת הודעה וניתן לדפדף בין הלקוח באמצעות חץ למעלה/חץ למטה עם העכבר או על ידי הקשת PageUp/PageDown במקלדת.

לשונית שרות בכרטיס הלקוח

טבלת פריטי הלקוח בלשונית השרות מכיל את כל הפריטים שיש ללקוח ומידע על כל פריט לחוד. מעבר בין הפריטים מתבצע על ידי לחיצה על השורה שרצויה בטבלה ומציג את הנתונים הרלוונטיים של כל פריט.

The screenshot shows a software interface for customer service. It is divided into several sections:

- Top Left:** A form for customer details including phone numbers, company name (PNC), and address (Motorola UK).
- Top Right:** A table of items with columns for item code, description, and status. One item is highlighted in yellow.
- Middle Left:** A list of actions or status changes for the selected item, such as 'רשום פריט חדש' (Register new item), 'קריאת שרות' (Service read), 'קריאות פתוחות' (Open calls), 'היסטוריה' (History), 'שינוי פריט' (Item change), and 'ביטול פריט' (Item cancellation).
- Middle Right:** A section for 'מרכיבי הפריט' (Item components) and 'פריטים נוספים' (Additional items).
- Bottom:** A section for 'ביקור אחרון' (Last visit) with fields for date, time, and location.

Callouts (text boxes with arrows) explain the following elements:

- על הפריט כללים** (Item general rules) - points to the top left form.
- תאריכים להתראות כולל חידוש אחריות** (Dates for appearance including warranty renewal) - points to the 'חידוש אחריות' (Warranty renewal) section.
- לחץ בכדי להוסיף פריט חדש לרשימה** (Click to add new item to the list) - points to the 'רשום פריט חדש' button.
- מעבר להכנת קריאת המוצג שרות חדשה לפריט** (Click to prepare service call for the displayed item) - points to the 'קריאת שרות' button.
- לחץ להציג את הקריאות הפתוחות של הפריט** (Click to display open calls for the item) - points to the 'קריאות פתוחות' button.
- לחץ להציג את היסטוריית הפריט** (Click to display item history) - points to the 'היסטוריה' button.
- לחץ לשינוי הפריט לפרט אחר** (Click to change item to another) - points to the 'שינוי פריט' button.
- לחץ למחיקת הפריט מתוך טבלת פריטי הלקוח** (Click to delete item from customer item table) - points to the 'ביטול פריט' button.
- פריטים טכניים על הפריט (מוגדרים על ידי המשתמש בהגדרות שרות)** (Technical items for the item (defined by the user in service settings)) - points to the 'פריטים נוספים' section.
- טבלת פריטי לקוח** (Customer item table) - points to the top right table.
- כתובת בו נמצא הפריט במידה ושונה מהכתובת שרשום בכרטיס לקוח** (Address where the item is located if it differs from the address on the customer card) - points to the 'כתובת' (Address) field in the item table.
- מרכיבי הפריט** (Item components) - points to the 'מרכיבי הפריט' section.
- הוספת פריטים נוספים** (Add additional items) - points to the 'פריטים נוספים' section.
- פריט ביקור האחרון – נשאבים מקריאת השרות האחרונה. קליק על "טופס" מציג את טופס השרות** (Last visit item – inherited from the last service call. Click on "Form" displays the service form) - points to the 'ביקור אחרון' section.

2 - רישום קריאת שרות

ניתן לרשום קריאת שרות חדשה ללקוח דרך 1 מ 3 אפשרויות:

- 1 - מציאה ושליפת הלקוח בכרטיס לקוח ולאחר מכן לחיצה על הכפתור "קריאת שרות" בלשונית "מידע כללי".

מספר	שלוחה	תקשורת	קוד לקוח	שם	קבוצה	אזור	מצב	מחוסן לקוח	כתובת	עיר
50		טלפון	1	בניה מערכות חונכה	בניה	ת"א והמרכז	פעיל		עמק האלה 31	תל אביב

באפשרות זאת במידה ויש ללקוח יותר מפריט 1, תצטרך לבחור את הפריט הרלוונטי בעת רשימת קריאת השרות (ראה בהמשך).

- 2 - מציאה ושליפת הלקוח בכרטיס לקוח, מעבר ללשונית שרות, מציאת הפריט הרלוונטי מתוך טבלת פריטי הלקוח ולאחר מכן לחיצה על הכפתור "קריאת שרות".

קוד לקוח	קוד פריט	תאריך	מספר סידורי	כמות	פריט המוצר
1	003	26/02/2012	91400343300	1	PNC

באפשרות זאת קריאת השרות תפתח עם כל הפריטים הרלוונטיים של הלקוח ושל הפריט ונותר לרשום את פרטי התקלה בלבד.

- 3 - מציאה ושליפת הלקוח בטופס שרות, בחירת הפריט הרלוונטי ורישום הקריאה. הסבר ראה בהמשך.

טופס קריאת שרות

טופס השרות מהווה את לב הפעילות במערכת השרות.
הטופס בנוי מ 2 חלקים:

חלק א – פרטי הלקוח, פרטי הפריט והתקלה, אפיון התקלה, ומצב הלקוח מבחינת אחריות ורישום תאריך ושעת ביצוע.

חלק ב – פרטי הטיפול שבוצע, רשימת הפריטים שנלקחו עבור ביצוע השרות, עלויות, שם המבצע ותאריך הביצוע.

המעבר בין 2 החלקים של הטופס מתבצע על ידי לחיצה על הכפתור "פרטי ביצוע" / "ראשי"
הנמצא בחלקו התחתון ימיני של הטופס והמלל שלו משתנה בהתאם לאיזה חלק של הטופס מוצג.

הטופס מאפשר לייצר סידורי עבודה ולשבץ מבצעים, לבצע קידום מכירות בעת השיחה עם הלקוח, מתריע על כפילויות ועל תאריכי אחריות של הלקוח, מאפשר הצגת היסטוריית הפריט, להפיק תעודת משלוח ו/או חשבונית ללקוח.

טופס קריאת שרות - חלק א

חובות 512.11
19:37 30/10/2011 מתאריך
(1256) טופס מספר

מידע בוסר

פריט המוצר
היסטוריה
יומן טכני

אפשרויות

הוסף ליומן
מסמכים מצורפים
הערות
חיפוש מתקדם
דוחות
שלח SMS
דחה קריאה
דיווח מנועם

כספי

הכנת חשבונית
חשבונית מרוכזת
הכנת הצעת מחיר
הכנת ת.משלוח
הכנת ת.מ. סוכן
שני מ.מ. חשבונית
הצג שער
הצעת מחיר
העתק לחדש

מזכירים כלולים

מוצרי לקוח

לקוח לחיוב חשבונות

בתשלום

קידום מכירות

קוד לקוח: 1 | בינה מערכות חוכמה ופתרונות

כתובת: עמק האלה 31-שירה-ק' ג תל אביב

גוש דן: 52176

מיקוד: 03-7361151 | 03-7361150

טלפונים: 050-1234567

סולרי: 03-7361160

פקס:

קוד פריט: 778 | מכונת אלפא

סידורי: aasd-56-1t | דגם | 1234564789 | PNC | dashjgds666699

מקום הקניה: רמת-גן | יבואן | 132 | א.א.א.ורד שירותים

התקלה: תקלה מיוחדת במינה - צריך לראות בכדי להאמין
הלקוח נבקש ביקור דחוף

ה.לטכנאי:

תביעות: 02/11/2011 | יום ד | מועד ביקור | בוקר | משעה 08:30 עד שעה 13:00

מבצע: ג'קי סעדיה | מוצב יומי | בחשלוט | סטטוס | חוזרת

סטטוס

פתוח

מתמשכת

מאפיין

הוספה

מקבל

אסון רמזי

אחריות

22/04/2011

פרטי ביצוע

טופס קריאת שרות - חלק ב

חובות 2.11
19:37 30/10/2011 מתאריך
1256 טופס מספר

מידע בוסר

פריט המוצר
היסטוריה
יומן טכני

אפשרויות

הוסף ליומן
מסמכים מצורפים
הערות
חיפוש מתקדם
דוחות
שלח SMS
דחה קריאה
דיווח מנועם

כספי

הכנת חשבונית
חשבונית מרוכזת
הכנת הצעת מחיר
הכנת ת.משלוח
הכנת ת.מ. סוכן
שני מ.מ. חשבונית
הצג שער
הצעת מחיר
העתק לחדש

פרטי ביצוע

חשבונית: 04/11/2011

שעות: 3.5

ק"מ:

פרטי ביצוע: הוזלף בורג בניטוי המנוע + ניקוי החוף

רשימת פריטים					
קוד פריט	תאור	כמות	מחיר יחידה	סה"כ	סה"כ
dd1	דבק דו צדדי רוטב 3 ט"מ	1	120.00	120.00	120.00
369999563	בורג למכונת אלפא	1	60.00	60.00	60.00
work	עבודה	3.5	90.00	315.00	315.00
				495.00	

ביטול
דוח ביצוע
חתימה דיגיטלית

סטטוס

פתוח

מתמשכת

מאפיין

הוספה

מקבל

אסון רמזי

אחריות

22/04/2011

ראשי