



מדריך עריכת תצוגה טיפול פנימי – צד מאשר

במדריך זה נלמד איך לערוך את התצוגה במסכים השונים של המערכת. נסביר איך לסדר את העמודות הרצויות עבור המאשר במסך הטיפול הפנימי ואיך ליצור סננים/תיקיות בכדי לארגן את המידע בצורה יעילה. כמו כן, נלמד לייצא את המידע הנתון לטבלת אקסל.

עריכת התצוגה

1. בחרו בסרגל הניווט את המסך בו תרצו לערוך את התצוגה
2. לחצו על כפתור "תצוגה"
3. לחצו על "בחר שדות להצגה"

מספר פרויקט	שם	חברה יוזמת	תאריך פתיחה	נוצר על ידי	חינוך
13363	בית ספר	עיריית בת-ים	25/10/2022 09:13	אהרון ערן אפרייט	חינוך
13379	מתנס גאולים	עיריית בת-ים	19/10/2022 10:21	אהרון ערן אפרייט	חינוך
13378	מתנס גאולים	עיריית בת-ים	19/10/2022 09:04	אהרון ערן אפרייט	חינוך
13131	מעבר ישי	עיריית בת-ים	19/09/2022 08:15	אורי מסלובטי	ניקוז
13008	מגרש האימונים	עיריית בת-ים	13/09/2022 18:30	כפיר יוזמן	תאורה
12997	מגרש האימונים - חפירה צד מזרחי	עיריית בת-ים	13/09/2022 13:40	כפיר יוזמן	תאורה
12958	החלפת כבל מגרש אימונים צד מזרחי	עיריית בת-ים	12/09/2022 10:14	כפיר יוזמן	תאורה
12901	שיקום רחובות רמת יוסף	עיריית בת-ים	11/09/2022 13:39	אורי מסלובטי	כבישים
12881	בת ים מקט גורדאו 29	בזק מרכז	11/09/2022 08:21	סילית הרשקופ	הטמנת קו תקשורת
12767	שדרוג רחוב דניאל - אינלבי' עד יוספטל	עיריית בת-ים	05/09/2022 18:51	אהרון ערן אפרייט	שפ"ע

בעת, במסך שנפתח, תוכלו לסדר את התצוגה בדרך שנוחה לכם. אם ברצונכם להוסיף עמודות תוכן-

4. לחצו על ה"+"

ת-תחום פרויקט	נוצר על ידי	תאריך פתיחה	חברה יוזמת	שם	מספר פרויקט
כבישים	אהרון ערן אפרייט	05/07/2022 17:21	עיריית בת-ים	שדרוג רחובות ברובע רמת יוסף	11133
בינוי	אהרון ערן אפרייט	19/01/2022 09:50	עיריית בת-ים	שיקום קיר תמר, רמב"ם 9	7149
ניקוז	אורי מסלובטי	19/09/2022 08:15	עיריית בת-ים	מעבר ישי	13131
בינוי	אהרון ערן אפרייט	27/01/2022 13:38	עיריית בת-ים	חצבת שלטי בילבורד - חח"	7333





5. בחרו מתוך רשימה את העמודה אותה תרצו להוסיף
6. לחצו על "בחר"

The screenshot shows a 'Select column' dialog box overlaid on a data table. The dialog has a 'בטל' (Cancel) button and a 'בחר' (Choose) button. The 'בחר' button is highlighted with a red circle and a yellow arrow labeled '6'. Below the buttons is a list of columns with a search bar and a plus sign. The column 'חברה יוזמת' (Initiating Company) is highlighted with a red circle and a yellow arrow labeled '5'. The background shows a table with columns like 'מספר פרויקט' (Project ID) and 'תצוגה מקדימה' (Thumbnail).

בעת, העמודה שבחרתם נוספה לסרגל התצוגה. ניתן להסיר עמודות מתוך הסרגל ע"י לחיצה על ה-X שמופיע לצד שם העמודה. כמו כן, ניתן להגדיל/להקטין את העמודות ולהזיזן ממקום למקום.

עמודות רצויות בתצוגת מסך הטיפול הפנימי

לחצו על לשונית "טיפול פנימי בפניות" בסרגל הניווט. מסך זה נוח לעבודה עבור מטפל הפניות הפותח את הטיפול הפנימי.

העמודות המומלצות במסך זה עבור מטפל הפניות הן:

מספר טיפול פנימי | נוצר על ידי | חברה נמענת | נוצר בתאריך | מספר פנייה | חברה יוזמת | סטטוס

The screenshot shows the 'טיפול פנימי בפניות' (Internal Complaint Handling) screen. A table of complaint records is displayed. The columns are: 'מספר טיפול פנימי' (Internal Complaint ID), 'נוצר על ידי' (Created by), 'חברה נמענת' (Receiving Company), 'נוצר בתאריך' (Created Date), 'מספר פנייה' (Complaint ID), 'חברה יוזמת' (Initiating Company), and 'סטטוס' (Status). A yellow box highlights the first row, and a yellow arrow points to the 'מספר טיפול פנימי' column header.

מספר טיפול פנימי	נוצר על ידי	חברה נמענת	נוצר בתאריך	מספר פנייה	חברה יוזמת	סטטוס
2.627	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	13/03/2022 18:19	17209/12	עיריית בת-ים	הושלם
2.397	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	22/02/2022 19:11	16413/1	בזק מרכז	נשלח/בטיפול
5.414	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	27/10/2022 10:29	19838/5	חח"י- נפת זן	נדרשות השלמות
3.371	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	16/05/2022 10:03	20363/1	עיריית בת-ים	נשלח/בטיפול



הגדרת מסנן במסך הטיפול פנימי

ניתן להגדיר מסננים כדי לצפות בטיפולים הפנימיים הרלוונטיים עבורכם.

בכדי לצפות בטיפולים הפנימיים שאתם יצרתם יש לפעול לפי ההנחיות הבאות:

1. לחצו על כפתור "מסננים/תקיות"
2. בחרו ב"הוספת מסנן"

סטטוס	חברה יוזמת	מספר פניה	נוצר בתאריך	חברה נמענת	נוצר על ידי	מספר טיפול פנימי
נשלח/בטיפול	בזק מרכז	15808/1	14/02/2022 11:27	עיריית בת-ים	אהרון ערן אפריאט	2.2
נשלח/בטיפול	עיריית בת-ים	20144/1	16/05/2022 10:07	עיריית בת-ים	אהרון ערן אפריאט	3.3
נשלח/בטיפול	נתיבי איילון	22437/6	27/10/2022 10:12	עיריית בת-ים	אהרון ערן אפריאט	5.413

3. בריבוע הימני בחרו בקטגוריה "נוצר על ידי"
4. בריבוע השמאלי בחרו את שמכם
5. לחצו על ה-V הכחול

מספר טיפול פנימי	נוצר על ידי	חברה נמענת	נוצר בתאריך	מספר פניה	חברה יוזמת	סטטוס
2.269	אהרון ערן אפריאט	עיריית בת-ים	14/02/2022 11:27	15808/1	בזק מרכז	נשלח/בטיפול
3.373	אהרון ערן אפריאט	עיריית בת-ים	16/05/2022 10:07	20144/1	עיריית בת-ים	נשלח/בטיפול
5.413	אהרון ערן אפריאט	עיריית בת-ים	27/10/2022 10:12	22437/6	נתיבי איילון	נשלח/בטיפול

בעת אתם צופים אך ורק בטיפולים הפנימיים שנוצרו על ידכם.

* באפשרותכם לבטל את הסנן בלחיצה על ה-X שמצד שמאל

כמו כן, במידת הצורך ניתן להגדיר סננים נוספים.

מספר טיפול פנימי	נוצר על ידי	חברה נמענת	נוצר בתאריך	מספר פניה	חברה יוזמת	סטטוס
2.269	אהרון ערן אפריאט	עיריית בת-ים	14/02/2022 11:27	15808/1	בזק מרכז	נשלח/בטיפול
3.373	אהרון ערן אפריאט	עיריית בת-ים	16/05/2022 10:07	20144/1	עיריית בת-ים	נשלח/בטיפול
5.413	אהרון ערן אפריאט	עיריית בת-ים	27/10/2022 10:12	22437/6	נתיבי איילון	נשלח/בטיפול





הגדרת תיקייה במסך הטיפול הפנימי

ניתן להגדיר תיקיות קבועות בכדי לצפות בטיפולים הפנימיים הרלוונטיים עבורכם.
בכדי להגדיר תיקייה קבועה יש לפעול לפי ההנחיות הבאות:

1. לחצו על כפתור "מסננים/תיקיות"
2. בחרו ב"הצגת תיקיות"

מספר פנייה	שם פנייה	חברה יוזמת הפניה	סטטוס פנייה	תאריך שליחה	גורם מתייחס	שם מבקש	סטטוס התייחסות	מספר פנייה	שם פנייה	חברה יוזמת הפניה	סטטוס פנייה
24512/1	תיאום תכנון הבניינים	מ.ד.ר - פסגות יזום	נשלחה והועברה לטיפול	27/10/2022	צחי בן גיגי	אהרון ערן אפרייט	בטיפול שלי	24512/1	תיאום תכנון הבניינים	מ.ד.ר - פסגות יזום	נשלחה והועברה לטיפול
28153/5	תיאום ביצוע בשיקום	עיריית בת-ים	נשלחה והועברה לטיפול	27/10/2022	צחי בן גיגי	אהרון ערן אפרייט	בטיפול שלי	28153/5	תיאום ביצוע בשיקום	עיריית בת-ים	נשלחה והועברה לטיפול

בעת, במסך הימני שנפתח יוצגו בפניכם כל התיקיות הקבועות שהוגדרו אצלכם במערכת.
בכדי להגדיר תיקייה חדשה המשיכו לפעול לפי ההנחיות הבאות:

3. לחצו על "תיקייה חדשה"

שם פניה	מס...	פניה נוצ...	חברה יוז...	פניה נשלחה ...	חברה נגמ...	מספול	סטטוס פ...
הסדרי תנועה בהתחדשו ת לאומית	292	נתנאל פופר	נתיבי איילון	25/10/2022 18:15	עיריית בת-ים	אהרון ערן אפרייט	נדרשות השלמות
תיאום ביצוע בנגן שי עגנון	292/85/1	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	25/10/2022 12:53	חח"י- נפת דן	חיים בנק	נשלחה והועברה לטיפול

4. הקלידו את השם אותו תרצו לתת לתיקייה
5. לחצו על "OK"

מספר טיפול פ...	נוצר על י...	חברה נמענת	נוצר בת...	מספר פנ...	חברה יוז...	סטטוס
2269	אבנר עזריאל	עיריית בת-ים	14/02/2022 11:27	15808/1	בזק מרכז	נשלח/בט יפול
20144/1	עיריית בת-ים	עיריית בת-ים	16/05/2022 10:07	22437/6	נתיבי איילון	נשלח/בט יפול
5409	אהרון ערן	עיריית בת-ים	27/10/2022 10:12	24384/	נתיבי	נשלח/בט יפול



6. לחצו על "Add conditions" בכדי להגדיר אלו טיפולים פנימיים יופיעו בתוך התיקיה

The screenshot shows a table of internal treatments with columns for name, ID, date, company, and status. A filter configuration window is open, showing a search bar and a list of conditions. A red circle with the number 6 points to the 'Add condition' button in the filter window.

7. בחרו מתוך רשימה את הערך "נוצר על ידי"

8. לחצו על "בחר"

The screenshot shows a table of internal treatments. A filter configuration window is open, showing a search bar and a list of conditions. A red circle with the number 7 points to the dropdown menu in the filter window, and a red circle with the number 8 points to the 'בחר' (Choose) button.

9. לחצו על "Current contact" בכדי לבחור בטיפולים הפנימיים שאתם יצרתם *במידה ותרצו לבחור בטיפולים הפנימיים שמשמש אחר יצר, לחצו על "Select contact"

The screenshot shows a table of internal treatments. A filter configuration window is open, showing a search bar and a list of conditions. A red circle with the number 9 points to the 'Current contact' button in the filter window.





10. לחצו על "שמור"

* בלחיצה על "Add conditions" ניתן להגדיר תנאים נוספים לתיקייה (לדוג' - בחירה בערך "סטטוס ההתייחסות" ובחירת הסטטוסים אותם תרצו להציג בתיקייה)

מספר טיפול פ...	נוצר על י...	חברה נמענת	נוצר בת...	מספר פנ...	חברה יז...	סטטוס
2,269	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	14/02/2022 11:27	15808/1	בזק מרכז	נשלח/בט יפול
3,373	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	16/05/2022 10:07	20144/1	עיריית בת-ים	נשלח/בט יפול
5,413	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	27/10/2022	22437/6	נתיבי	נשלח/בט יפול

בעת התיקייה החדשה שיצרתם נשמרה אצלכם במערכת באופן קבוע.

* ניתן תמיד לחזור ולערוך את התיקייה ע"י לחיצה על גלגל השיניים

מספר טיפול פ...	נוצר על י...	חברה נמענת	נוצר בת...	מספר פנ...	חברה יז...	סטטוס
2,269	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	14/02/2022 11:27	15808/1	בזק מרכז	נשלח/בט יפול
3,373	אהרון ערן אפרייט	עיריית בת-ים	16/05/2022 02:22	20144/1	עיריית בת-ים	נשלח/בט יפול

יצוא המידע לטבלת אקסל

בחרו במסך אותו תרצו לייצא לטבלת אקסל. בחרו את התיקייה והעמודות שברצונכם לייצא.

לאחר שסדרתם את הנתונים -

1. לחצו על הכפתור "פעולות"

2. בחרו ב"יצוא ל-Excel"

מספר פנייה	חברה יזמת	פנייה נשלחה בתאריך	מספר פנייה	מספר פנ...	חברה נמענת	נוצר בת...	מספר פנ...	חברה יז...	סטטוס פנייה	טיפול פנימי בפניה	הודעה חדשה	הועלה קובץ חדש
29286/2	נתיבי איילון	25/10/2022 18:15	22432/2	29286/2	אהרון ערן אפרייט	19/06/2022 10:34	22432/2	נתיבי איילון	קבלת מידע באגרות גודש-שפלה	קיים טיפול פנימי - 5412	שם הכותב: משה ישראל תאריך: 19/06/2022	

