

לקוחות יקרים,

חברת FBC מפעילה עמוד שירות ותמיכה אינטרנטי המאפשר לפתוח קריאות שירות, המועברות ישירות למוקד השירות של החברה ומטופלות במהלך שעות הפעילות של המוקד המפורטות מטה. שירות זה ניתן ללקוחותינו במסגרת השירות והאחזקה עבור מערכת Priority. השירותים באתר ניתנים באופן חסוי עבור כל חברה בנפרד, ובהתאם להגדרת ההרשאות למשתמשים. הגישה למידע מותנית בהזנת שם משתמש וסיסמא.

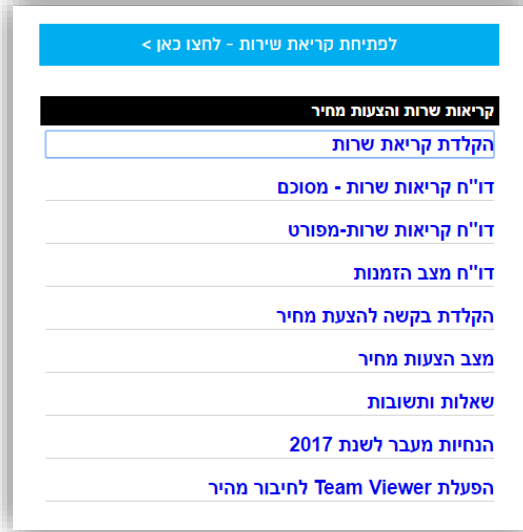
לפתיחת קריאות שירות באזור השירות והתמיכה באתר FBC

1. למעבר לאזור השירות והתמיכה, יש לבחור באחת מהאפשרויות הבאות:
 - ישירות מהמערכת: בתפריט **עזרה** (בסרגל התפריטים העליון), יש לבחור באפשרות **מרכז לקוחות**.
 - לחלופין, ניתן לגלוש לאתר FBC, בכתובת: <http://www.fbc.co.il> ובתפריט העליון יש ללחוץ על: **שירות ותמיכה**.
2. יש לבחור באפשרות **הקלדת קריאת שירות** (ראו צילום מסך 1).
3. ייפתח חלון בו תתבקש לרשום כתובת דואר אלקטרוני וסיסמא.
 - בשדה **כתובת e-mail**, יש לרשום במלואה את כתובת הדוא"ל של המשתמש.
 - בשדה **סיסמא**, יש לרשום את הסיסמא הראשונית שניתנה לכם לאחר הרישום ע"י צוות FBC.
 - לאישור יש ללחוץ **Go**.
4. בתיבה שכותרתה **קוד אבחנת לקוח**, יש לבחור את אחת מהאפשרויות – המתאימה ביותר לנושא שלשמו תיפתח קריאת השירות.
5. בתיבת הטקסט **תיאור התקלה** יש לפרט הסיבה שבגינה נפתחת קריאת השירות. יש לוודא כי התיאור יהיה ברור ומפורט ככל הניתן, לרבות דוגמאות (כגון מספרי תעודות). ככל שתאור התקלה מפורט וברור יותר צוות השירות יוכל לענות במהירות ובאופן ברור לתקלה.
6. ניתן ורצוי לצרף מידע נוסף כנספח (למשל, תמונת מסך של הודעת שגיאה). יש ללחוץ על הכפתור **Browse** כדי לאתר באמצעות סייר את הקובץ הרצוי. ניתן לצרף עד שלושה נספחים לתאור התקלה.
7. בסיום, יש ללחוץ על **Go**.
8. תוצג הודעה המאשרת את פתיחת קריאת השירות, ומציגה את מספר הקריאה שנפתחה במרכז השירות בזמן אמת. ניתן לעיין בטופס קריאת השירות שנוצר בלחיצה על הקישור **הצג את טופס הקריאה** (ראו צילום מסך 3).
9. במידה ומרכז השירות יעדכן את קריאת השירות תקבלו הודעת דוא"ל ו-SMS על עדכון הקריאה באתר.

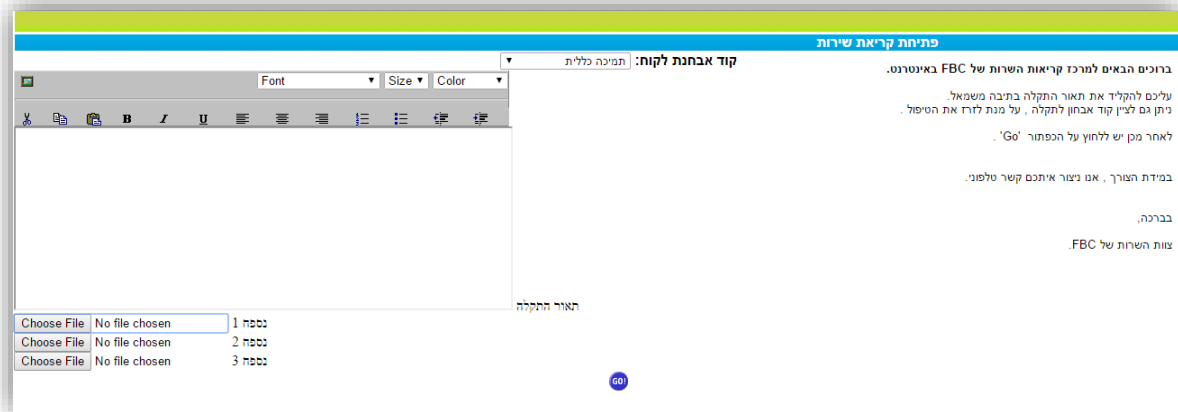
שימו לב:

- ניתן לעדכן בכל עת קריאת שירות פעילה (ולצרף לה נספחים), בבחירת **אחת מהאפשרויות: דוח קריאות שירות מפורט / מסוכם** ולחיצה על האפשרות **עדכון**, המופיעה ליד קריאות פעילות.
- שעות הפעילות של המוקד: בימים א' – ה', בין השעות 9:00 - 17:00.

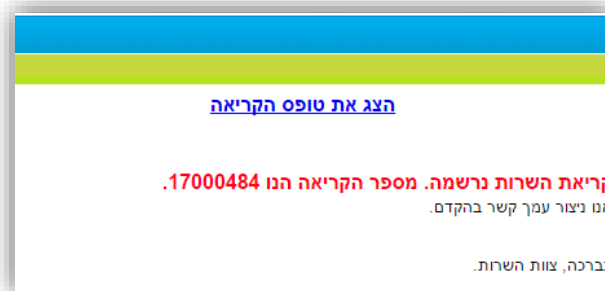
צילום מסך 1: פתיחת קריאת שרות באתר FBC בעמוד "שירות ותמיכה"



צילום מסך 2: דף לרישום פרטי קריאת שרות



צילום מסך 3: אישור פתיחת הקריאה



יתרונות השימוש בעמוד השירות והתמיכה באתר FBC:

- מתן עדיפות וזמני תגובה מהירים לקריאות הנפתחות בדרך זו.
- ניסוח הפניה על ידכם, ללא תיווך של מקבל שיחת הטלפון, מאפשר הגדרה טובה יותר של הבעיה, כך שהתומך הנותן מענה לקריאה מוכן יותר עם תשובה מדויקת ובכך חוסך מכם זמן וכסף.
- קבלת מספר קריאה לצורך מעקב.
- אפשרות לצרף נספח לקריאה, בבחירת קובץ בעזרת הסייר. זהו פתרון נוח כשרוצים לצרף קובץ תמונת מסך של הבעיה, מבלי להרבות בתיאורים מילוליים.
- מעקב מתמיד ובזמן אמת אחר מצב הקריאה, שם הטכנאי המטפל ותאור התיקון של הקריאה הנוכחית.
- אפשרות לפתיחת קריאת שרות גם מחוץ לשעות העבודה של מרכז השירות.
- פנייה בכתב מאפשרת בקרה על המענה הניתן לכם.

אנו עומדים לשירותכם,
צוות השירות והתמיכה
FBC טכנולוגיות בע"מ