

פורטל הלקוחות החדש

מדריך למשתמש



תוכן עניינים

1.	פורטל – כללי	- 3
1.1	מטרת הפורטל	- 3
1.2	התחברות לפורטל	- 3
1.2.1	כניסה בפעם הראשונה	- 4
1.2.2	כניסה שוטפת	- 7
2.	מסך הבית	- 8
3.	מידע אישי ופיננסי	- 10
3.1	פרטי לקוח	- 10
3.2	העתקי תעודות	- 11
3.3	ריכוז קניות חודשי	- 12
3.4	כרטסת כספית	- 13
3.5	אובליגו	- 14
4.	בירור מלאי	- 15
5.	בקשה להחזרה	- 17
5.1	בקשה להחזרת מוצרים	- 17
5.2	סטאטוס והיסטוריית החזרות	- 18
6.	קריאות שירות	- 20
6.1	קריאת שירות קריאה חדשה	- 20
6.1.1	פניה מתוך תעודת לקוח	- 20
6.1.2	פניה ללא תעודה	- 27
6.2	היסטוריית פניות	- 29

1. פורטל – כללי

1.1 מטרת הפורטל

פורטל הלקוחות מאפשר פניה ישירה של לקוחות החברה לנובולוג, בכל עת ובנושאים שונים. כל המידע שאתם זקוקים לו נמצא במקום אחד! תוכלו לצפות במידע אישי ולבצע פעולות באופן מהיר וזמין ללא צורך להמתין לנציג שירות. בפורטל החדש תוכלו לבצע את הפעולות הבאות:

- לצפות במידע אישי ובכרססת לקוח
 - לצפות בריכוז הקניות החודשי
 - לפתוח בקשות להחזרה
 - לפתוח קריאות שירות
 - לצפות בסטטוס הטיפול של בקשת החזרה/ קריאות שירות
 - לברר מלאי זמין לפריט
 - לצפות ביתרת אובליגו
 - להפיק חשבוניות ותעודות משלוח
- הפורטל מתממשק למערכת הSAP ויאפשר שקיפות נתונים ב Online זמין דרך מכשירים שונים – מחשב נייד/טאלבט/אייפד/מחשב נייד/מובייל.

1.2 התחברות לפורטל

1. להתחברות לפורטל יש ללחוץ על הלינק לפורטל [Portal novolog](#).
2. במידה והלקוח מוגדר כלקוח משלם, עם ריבוי סניפים או שהלקוח שונה מהמזמין, בעת ההתחברות תופיע חלונית שתציג את רשימת הסניפים המשויכים. בשלב זה, נדרש לבחור את הסניף הרצוי בכדי לצפות בתעודות משלוח / לפתוח החזרה/ לפתוח תלונת איכות וכו'.

תוצג החלונית בה יש לבחור את הלקוח הרצוי:

נא בחר לקוח	
200172	שם לקוח 1 כתובת 1
250690	שם לקוח 2 כתובת 2
250691	שם לקוח 3 כתובת 3
250702	שם לקוח 4 כתובת 4

1.2.1.1 כניסה בפעם הראשונה

1. בבניסה ללינק של הפורטל, יופיע החלון הבא:

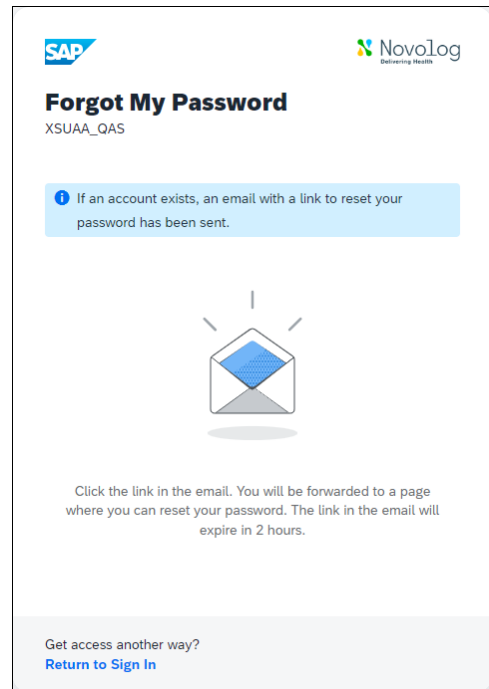
2. יש ללחוץ על **Forgot password?**

3. יופיע חלון בו יש להזין את כתובת המייל אליה ישלח מייל לאיפוס סיסמא

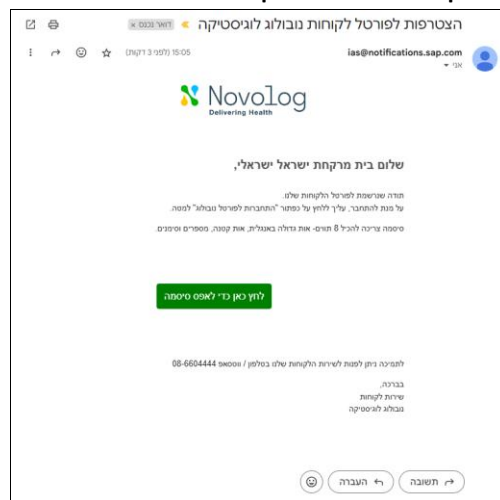
The screenshot shows a web interface for password recovery. At the top left is the SAP logo, and at the top right is the NovoLog logo with the tagline 'Delivering Health'. The main heading is 'Forgot My Password' followed by 'XSUAA_QAS'. The instructions state: 'To reset your password, enter your email address and choose Continue.' Below this is a text input field labeled 'Email or User Name' with a red asterisk indicating it is required. The field contains the text 'example@gmail.com'. At the bottom of the form, there is a blue 'Continue' button and a link that says 'Get access another way? Return to Sign In'.

4. לחץ על **Continue**

5. יופיע החלון הבא, המאשר שנשלח מייל לאיפוס סיסמא לכתובת המייל שהוזנה.

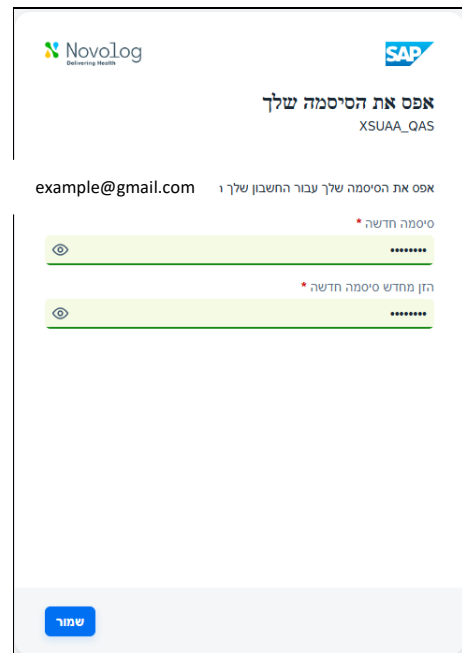


- 6. גש לתיבת המייל
- 7. התקבל מייל ממוען ias בנושא הצטרפות לפורטל לקוחות נובולוג לוגיסטיקה



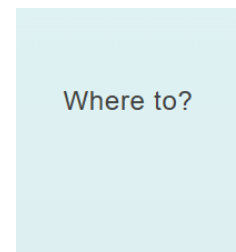
לחץ כאן כדי לאפס סיסמה

- 8. יש להיכנס אל המייל וללחוץ על
- 9. יפתח חלון לאיפוס הסיסמא:
- * הקפד על הזנת סיסמא חוקית



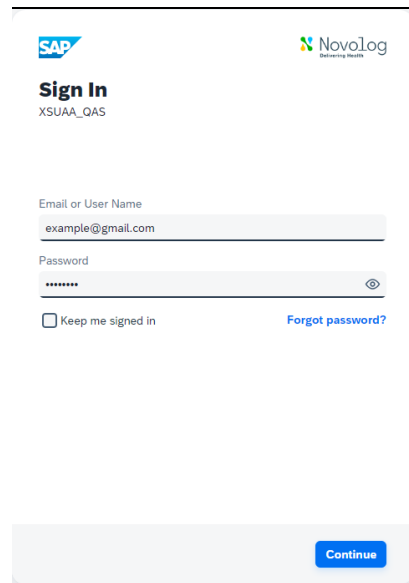
שמור 10. לחץ על

בסיום התהליך, תגיע לחלון שמשמעותו, 'איפוס הסיסמא הסתיים בהצלחה ובעת ניתן להתחבר ללינק הפורטל עם כתובת המייל והסיסמא החדשה שעדכנת'



1.2.2. כניסה שוטפת

1. בכניסה ללינק הפורטל, יופיע חלון שבו יש להזין את כתובת המייל והסיסמא



Continue

2. לחץ על **Continue**
3. תנותב ישירות לפורטל הלקוחות – ראה הסבר מפורט בהמשך.

2. מסך הבית


שם	אזור
סרגל פעולות המאפשר מעבר בין הלשוניות הנושאים בפורטל	1
לחצן התנתקות	2
נתוני אובליגו של הלקוח	3
הודעות חשובות	4
דרכי התקשרות עם נובולוג	5

התנתקות

2

1

דף הבית
מידע אישי ופיננסי
בירור מלאי
בקשות להחזרה
קריאות שירות




בוקר טוב,
בית מרקחת

יש לך יתרה של ILS 994,587,123.75

ש 1,000,000,000.00	מטנרת אשראי
ש 5,412,876.25	אובליגו

האובליגו כולל הזמנות מאשרות שיטרם סוקה בגין חשבונות



3

4

הודעות חשובות

החודשנו בסדר! מידע חדש
ביחס אל נובלו החליפה את מערכת הליבה ועברה למערכת ה-SAP, שיהי זה יאפשר לנו להפוך ולדרוש את שירותי הבהרה ולקדם את חוטי השירות שלכם מאחור.
אנו מבטיחים לכם שנעשה את מירב המאמצים לטוב בניהול חשבונותי להקטין ככל הניתן הספקות על רציפות ואיכות השירות שלנו, יתכן ויחלק מהמעבר יהיו עיכובים שיבואים בתהליכי השירות שלנו.

אנו בנובולו, רוצים להעניק ללקוחותינו את השירות הטוב והאיכותי ביותר ועל כן אנו קשובים לגורמים שלכם ופועלים לטוב ולשפר את רמת השירות בחברה. בכל שאלה, הצעה או בעיה אנחנו כאן ומזינים לשיחתכם בטלפון ערוצים:

SMS - 08-6604444
טלפון - 1800-2525-40 שלוחה 6 להגלת חיים
מייל - cscenter@novolog.co.il

5

דרכי התקשרות



whatsApp
08-6604444



כתובת מייל
cscenter@novolog.co.il

שלחיות טקסי ב' להזמנות נרקטיקה
csnarcotic@novolog.co.il

שירות לקוחות
1800-25-25-40

מקד חירום
08-6604444 שלוחה 6

מה ניתן לעשות דרך הפורטל

מידע אישי ופיננסי
בירור מלאי
בקשות להחזרה
קריאות שירות

צרו איתנו קשר

שירות לקוחות
1800-25-25-40

מקד חירום
08-6604444 שלוחה 6

כתובת מייל
cscenter@novolog.co.il

שלחיות טקסי ב' להזמנות נרקטיקה
csnarcotic@novolog.co.il

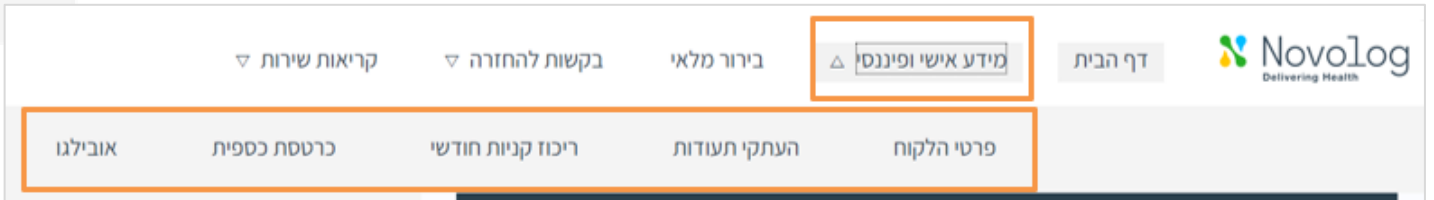
whatsApp
08-6604444



3. מידע אישי ופיננסי

בלשונית מידע אישי ופיננסי ניתן לצפות ב:

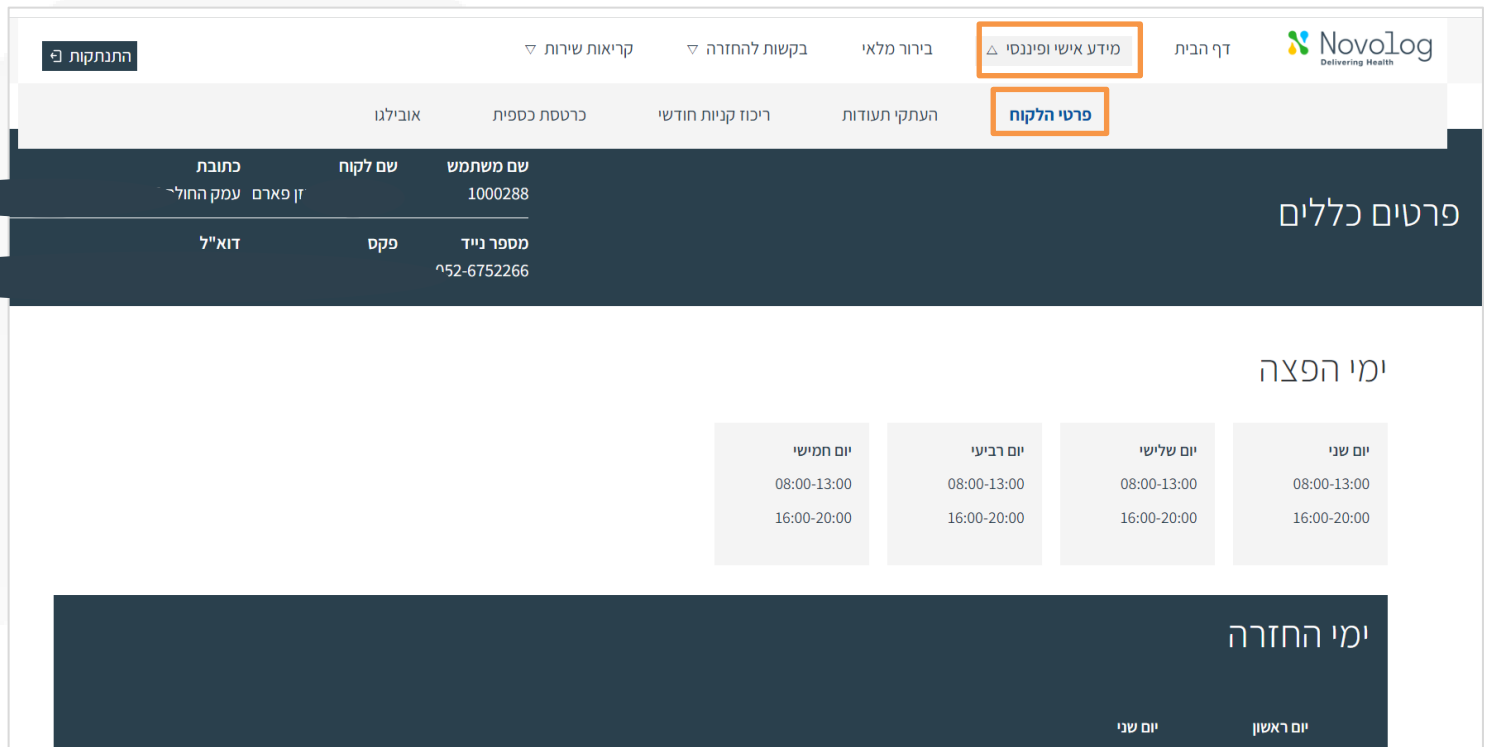
- פרטי לקוח (כולל ימי הפצה/ החזרה)
- העתקי תעודות
- ריכוזי קניות חודשי
- כרטסת כספית (יופיע רק במשתמש המוגדר כמשלם)
- אובילגו (יופיע רק במשתמש המוגדר כמשלם)



3.1 פרטי לקוח

לשונית פרטי לקוח מאפשרת למשתמש לצפות בפרטים אישיים

1. לחץ מידע פיננסי -> פרטי לקוח

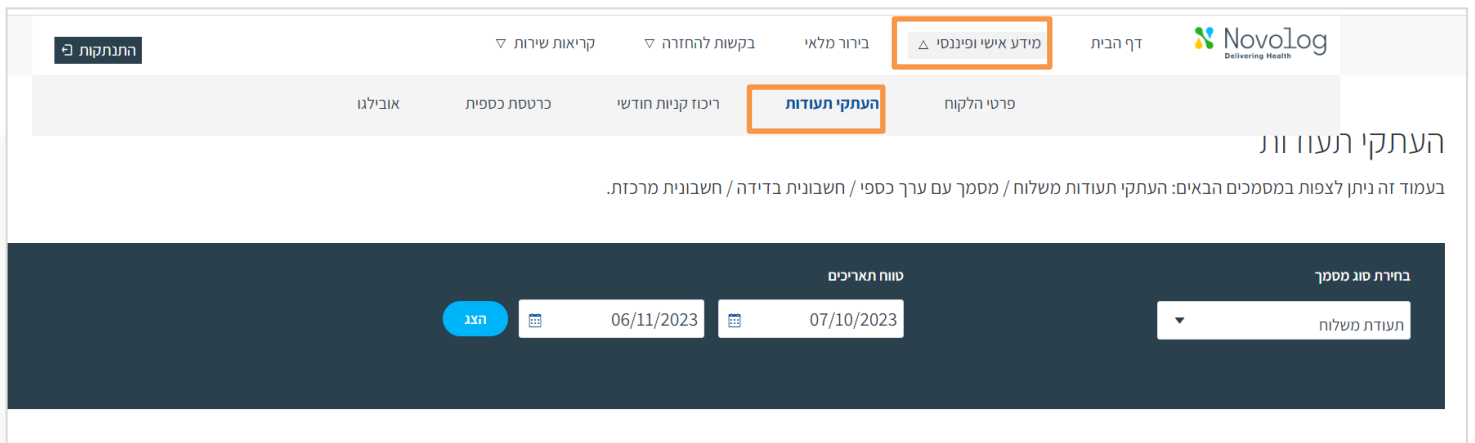


2. מסך הפרטים של הלקוח כולל :

- שם משתמש-מספר לקוח נובולוגי
- שם לקוח
- כתובת: רחוב, עיר
- מספר נייד
- פקס
- דוא"ל
- ימי הפצה
- שעות הפצה
- ימי החזרות

3.2 העתקי תעודות

בדף זה ניתן לצפות במסמכים הבאים: העתקי תעודות משלוח / מסמך עם ערך כספי / חשבונית בדידה / חשבונית מרכזת. **המסמכים המוצגים יקבעו עפ"י סוג הלקוח** – מזמין בלבד/משלם העובד עם חשבוניות בדידות/משלם העובד עם חשבוניות מרכזות



1. בשדה "בחירת סוג מסמך", בחר את סוג התעודה הרצוי

2. הזן טווח תאריכים ולחץ על "הצג"

3. יוצגו העתקי התעודות או החשבוניות עם הנתונים:

- מספר הזמנת לקוח (סימובין לקוח).
- תאריך תעודה
- מספר תעודה

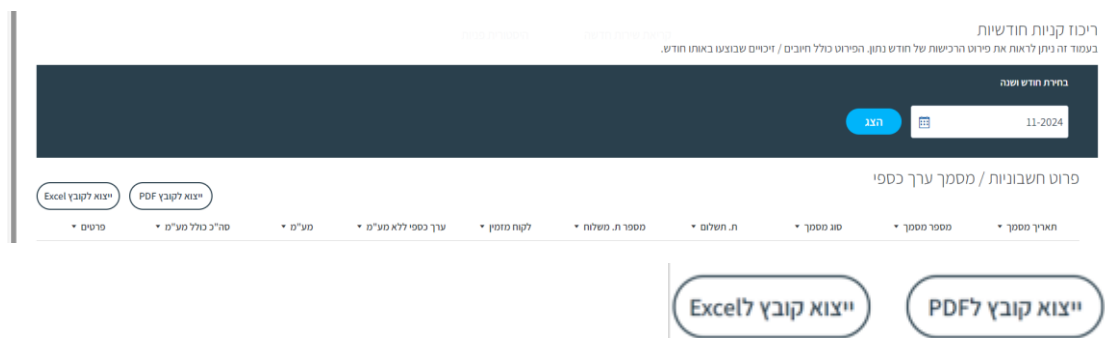
4. כדי לצפות במסמך לחץ על הורד קובץ PDF

חיפוש לפי מספר מסמך

5. ניתן גם לאתר מסמך ע"י הזנת מספר התעודה בשדה

3.3 ריכוז קניות חודשי

בדף זה מוצג פירוט הקניות של הלקוח לחודש נתון. הפירוט כולל את כל החשבוניות שנוצרו בחודש הנבחר - חיובים / זיכויים / ביטולים.



1. בחר חודש ושנה ולחץ על "הצג"

2. יוצג פרוט חשבוניות (ללקוח משלם בלבד) לחודש הנבחר עם הנתונים הבאים:

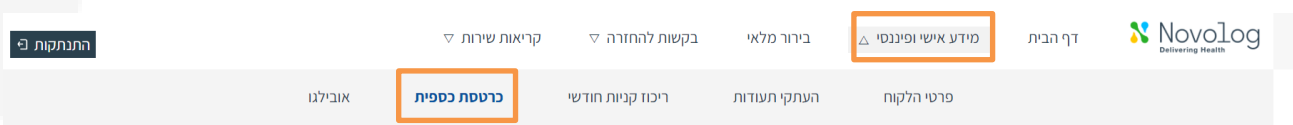
- תאריך מסמך
- מספר מסמך דמה/ חשבונית בדידה (תלוי הגדרת לקוח)- כולל מסמכי חיוב, זיכוי, ביטול
- סוג המסמך/ החשבונית (זיכוי, חיוב, החזרה, ביטול)
- תיאור תנאי תשלום
- מספר תעודת משלוח
- שם לקוח מזמין
- ערך כספי ללא מע"מ (ערך שלילי לזיכויים)
- מע"מ (ערך שלילי לזיכויים)
- ערך כספי כולל מע"מ (ערך שלילי לזיכויים)
- פרטים (סימוכין לקוח)

שִׁים 

לא יוצגו נתונים בעמודות הנוגעות לערך כספי כאשר המשתמש אינו משלם אלא מזמין בלבד. אם המשתמש הוא משלם ועובד עם חשבונית מרכזת, דוח ריכוז קניות יכול את כל התעודות של כלל הסניפים שהוא משלם עבורם.

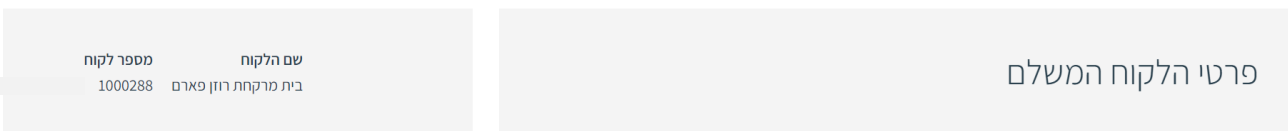
3.4 כרטסת כספית

בדף זה ניתן לצפות בכל התנועות הפיננסיות כולל יתרת הפתיחה והסגירה.



כו טטוונ נטפיונ

בעמוד זה ניתן לצפות בכל התנועות הפיננסיות כולל יתרת הפתיחה והסגירה. עם בחירת חודש ושנה יוצגו הנתונים מתאריך זה ועד היום.




1. הזן טווח תאריכים ולחץ על "הצג"

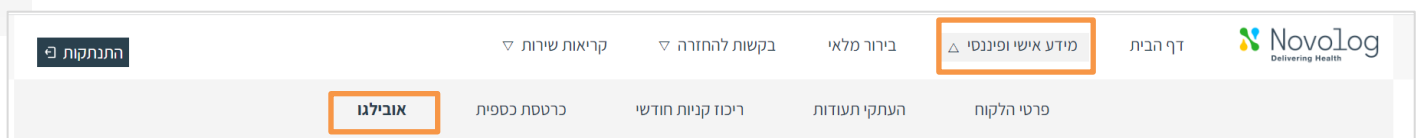
2. הנתונים שיוצגו :

- מספר הלקוח המשלם ושם הלקוח המשלם.
- יתרת הפתיחה נכון לתאריך שנבחר
- תאריך מסמך
- תאריך פירעון
- מספר מסמך
- סוג מסמך
- סכום המסמך (זכות במינוס , חובה בפלוס)

- מסמך התאמה (אינדיקציה אם שולם/ לא שולם)
 - יתרה מצטברת
 - שורה סה"כ של עמודה יתרה מצטברת ושל עמודת הסכום
3. ניתן להציג את הנתונים בPDF וליצא לאקסל

3.5 אובליגו

בדף זה יוצגו נתוני מסגרת האשראי והניצול שלו בפועל.



נתוני האובליגו מתייחסים לסך הרכישות שבוצעו בכרטיס כולל הזמנות פתוחות וכן המחאות דחיות שטרם נפרעו. במידה ואין יתרה המאפשרת ביצוע הזמנה, יש לבצע העברה בנקאית או לחילופין ליצור קשר עם מוקד השירות.

בבחירת אפשרות יתקבל מידע מדויק ועדכני עבור כל סגמנט האשראי הקיים ללקוח:

- מסגרת אשראי = המסגרת הכוללת המאושרת ללקוח
- אובליגו = התחייבות (סכום הרכישות) כולל הזמנות והמחאות שטרם נפרעו
- יתרה לניצול = מסגרת מאושרת – אובליגו

4. בירור מלאי

בדף זה ניתן לברר את זמינות המלאי של הפריטים בנובולוג וכן את הכמות המאושרת להזמנה ע"י החברה היצרנית.

[קריאות שירות](#)
[בקשות להחזרה](#)
[בירור מלאי](#)
[מידע אישי ופיננסי](#)
[דף הבית](#)


בירור מלאי

בעמוד זה ניתן לברר את זמינות המלאי של הפריטים בנובולוג וכן את הכמות המאושרת להזמנה ע"י החברה היצרנית

חיפוש במגוון הפריטים שלי

נקה חיפוש
הצג

🔍

▼
שם פריט

שם פריט

קוד ירפא

קוד פארמה סופט

ברקוד

מק"ט נובולוגי

מאפשר ללקוח לדעת את מצב מלאי המוצרים במגוון הלקוח בכל עת. האם קיים מלאי וכמות מותרת להזמנה (המידע נלקח רק עבור מלאים זמינים למכירה).

1. בחר פריט מתוך רשימת הפריטים במגוון באמצעות אחת מהאפשרויות:

- הזנת קוד ירפא
- הזנת קוד פארמה סופט
- הזנת מק"ט נובולוגי
- הזנת ברקוד
- הזנת שם פריט בעברית **בין כוכביות** - *

דוגמא-

בירור מלאי
בעמוד זה ניתן לברר את זמינות המלאי של הפריטים בנובולוג וכן את הכמות המאושרת להזמנה ע"י החברה היצרנית

חיפוש במגוון הפריטים שלי

נקה חיפוש **הצג**

שם הפריט	קוד פארמה סופט	קוד ירפא	ברקוד
אוזמפיק 0.25 מ"ג OZEMPIC 0.25MG 1 PEN	15497	35411	7290015659154
אוזמפיק 0.5 מ"ג OZEMPIC 0.5MG 1 PEN	15498	35419	7290015659161
אוזמפיק 1 מ"ג OZEMPIC 1MG 1 PEN	15499	35433	7290015659178

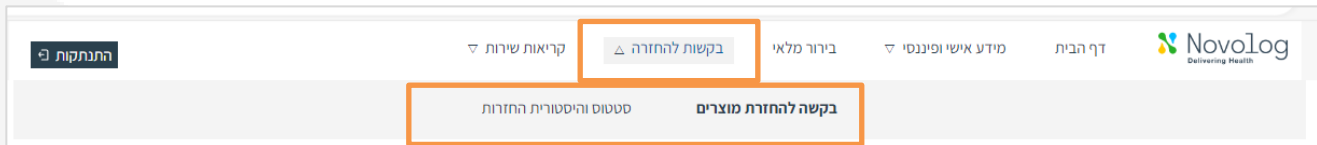
2. לחץ על "הצג"

ניתן לראות את המידע הבא :

- תיאור המוצר עברית, אנגלית
- קוד פארמה סופט/קוד ירפא/ברקוד
- זמינות המוצרים במלאי – קיים במלאי/חסר במלאי.
- כמות מותרת להזמנה – כמות מוגדרת או ללא הגבלה.
- הערות – מתייחס לסוג הפריט, דוגמא להערות- פריט 29 ג'/ קירור/יבש/ נרקוטיקה.

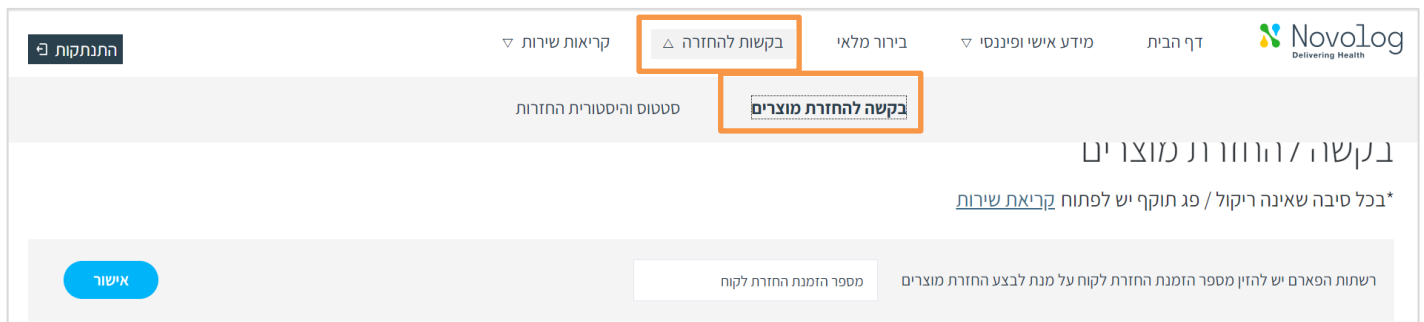
5. בקשה להחזרה

הפורטל מאפשר לבצע החזרות של מוצרים ולצפות בסטאטוס והיסטורית החזרות.



5.1 בקשה להחזרת מוצרים

הלקוח יוכל להזין בקשת החזרה לפריט אשר במגוון שלו.

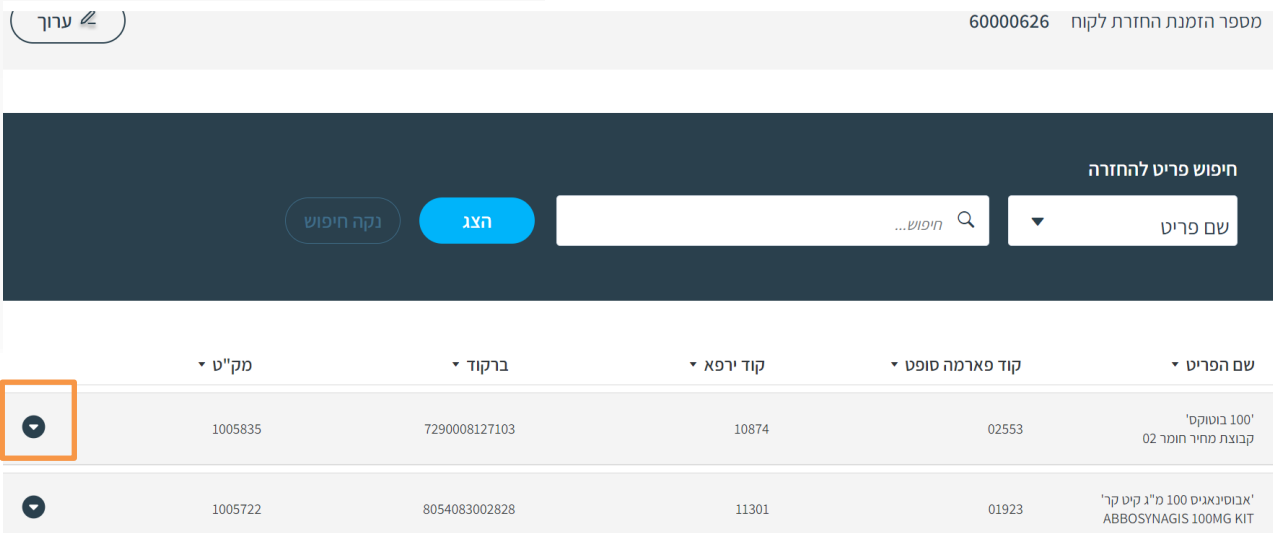



1. הזן מספר הזמנת החזרה ולחץ על "אישור". הזנת מספר הזמנת החזרה הינה חובה

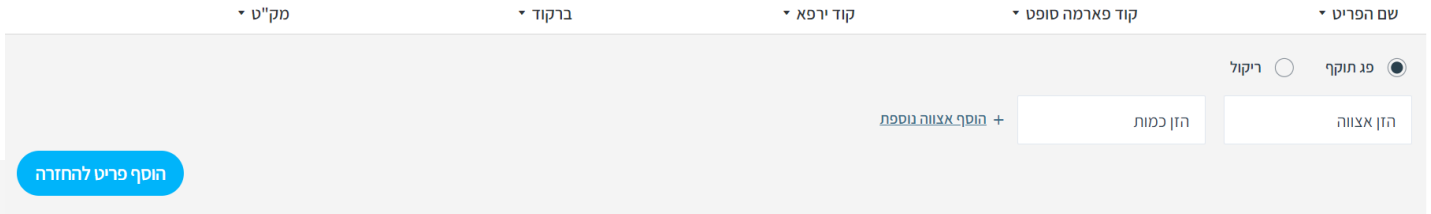
ללקוחות רשתות הפארם בלבד.

2. ניתן לחפש פריט באמצעות קוד פארמה סופט/ירפא/ברקוד/מק"ט נובולוגי/ שם פריט (בין

כוכביות). בסיום לחץ "הצג"



3. לחץ על  ותוצג החלונית הבאה :



שם הפריט * קוד פארמה סופט * קוד ירפא * ברקוד * מק"ט *

ריקול פג תוקף

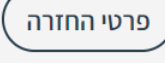
הזן אצווה הזן כמות + הוסף אצווה נוספת

הוסף פריט להחזרה

4. בחר סיבת החזרה - פג תוקף או ריקול

5. הזן אצווה וכמות במידה ויש יותר מאצווה אחת לחץ על **+ הוסף אצווה נוספת**

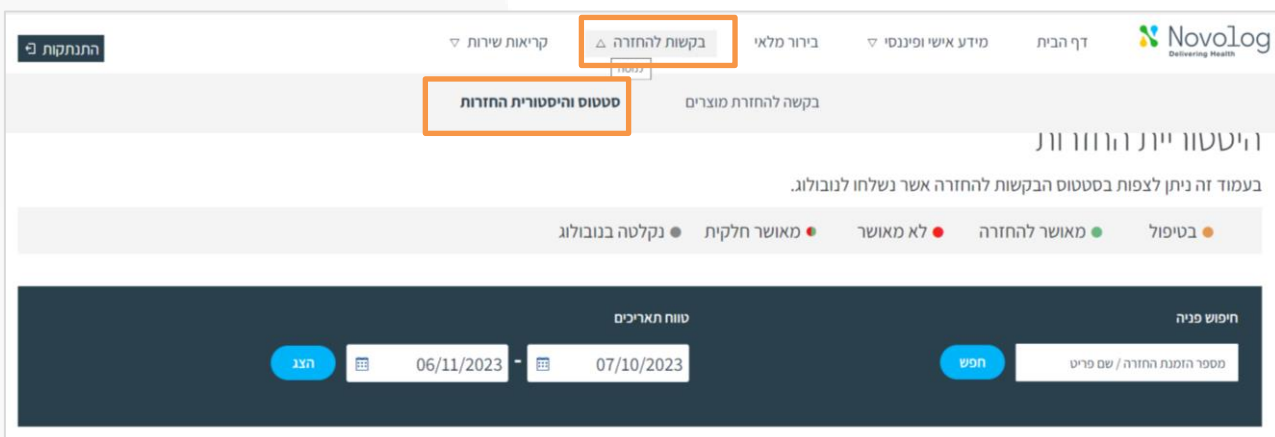
6. לחץ על "הוסף פריט להחזרה". פריט/רשימת הפריטים שנבחרו להחזרה יוצגו תחת 'רשימת החזרות' בתחתית המסך.


7. ניתן להציג את פרטי ההחזרה  , להוסיף אצווה נוספת או למחוק פריט. בסיום, יש ללחוץ על לחצן שמור.

8. בסיום לחץ על "שלח בקשת החזרה"

9. תתקבל הודעה "בקשה נשלחה בהצלחה" עם מספר הזמנת ההחזרה שנפתחה בנובולוג.

5.2 סטטוס והיסטוריית החזרות



התנתקות בקשות להחזרה בקשה להחזרת מוצרים קריאות שירות בירור מלאי מידע אישי ופיננסי דף הבית 

סטטוס והיסטוריית החזרות

היסטוריון הוזמן

בעמוד זה ניתן לצפות בסטטוס הבקשות להחזרה אשר נשלחו לנובולוג.

בטיפול מאושר להחזרה לא מאושר מאושר חלקית נקלטה בנובולוג

חיפוש פניה מספר הזמנת החזרה / שם פריט **חפש**

טווח תאריכים 06/11/2023 - 07/10/2023 **הצג**

1. הזן טווח תאריכים ו/או תאור פריט (בכוכביות) או את מספר הזמנת החזרה.

2. לחץ על "הצג"

היסטוריית החזרות

בעמוד זה ניתן לצפות בסטטוס הבקשות להחזרה אשר נשלחו לנובולוג.

● בטיפול
 ● מאושר להחזרה
 ● לא מאושר
 ● מאושר חלקית
 ● נקלטה בנובולוג

טווח תאריכים

חיפוש פניה

הצג
08/11/2023 -
 01/05/2023
חפש
מספר הזמנת החזרה / שם פריט

הורדת קובץ PDF	סטטוס הבקשה	תאריך החזרה	מספר הזמנת החזרה
הורדת קובץ PDF	מאושר להחזרה ●	03/08/23	60000719

ניתן לראות את סטטוס הבקשה להחזרה:

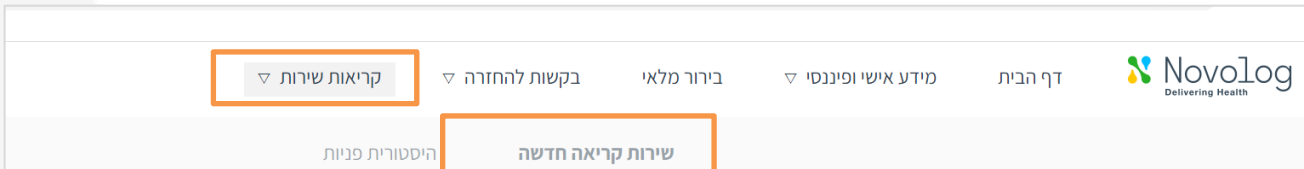
- **בטיפול** - כאשר בקשת החזרה נקלטה במערכות נובולוג.
- **מאושר להחזרה** – נוצרה החזרה בנובולוג, ניתן להדפיס את פלט החזרה ולהראות למפיץ שיחזיר את הסחורה
- **לא מאושר להחזרה** - לא ניתן להחזיר את הסחורה.
- **מאושר חלקית להחזרה** - במידה וחלק מהפריטים בהחזרה אושרו. במידה ונוצרה אספקה נכנסת על חלק מהשורות בהחזרה והשאר נדחו, כלומר יש פער בין הזמנת החזרה לאספקה שנוצרה
- **נקלטה לנובולוג** - כאשר נאספה והגיעה לנובולוג

 שים

בסטטוסים - **לא מאושר / בטיפול** – השורה תפתח עם פירוט על הפריטים שקיימים בהחזרה. **מאושר חלקית** - יפתח שורה עם הפריטים שלא אושרו

6. קריאות שירות

הפורטל מאפשר ליצור פניות בנושאים שונים וכן הצגה של היסטוריית תלונות ותשובת נובולוג עבור כל פניה.

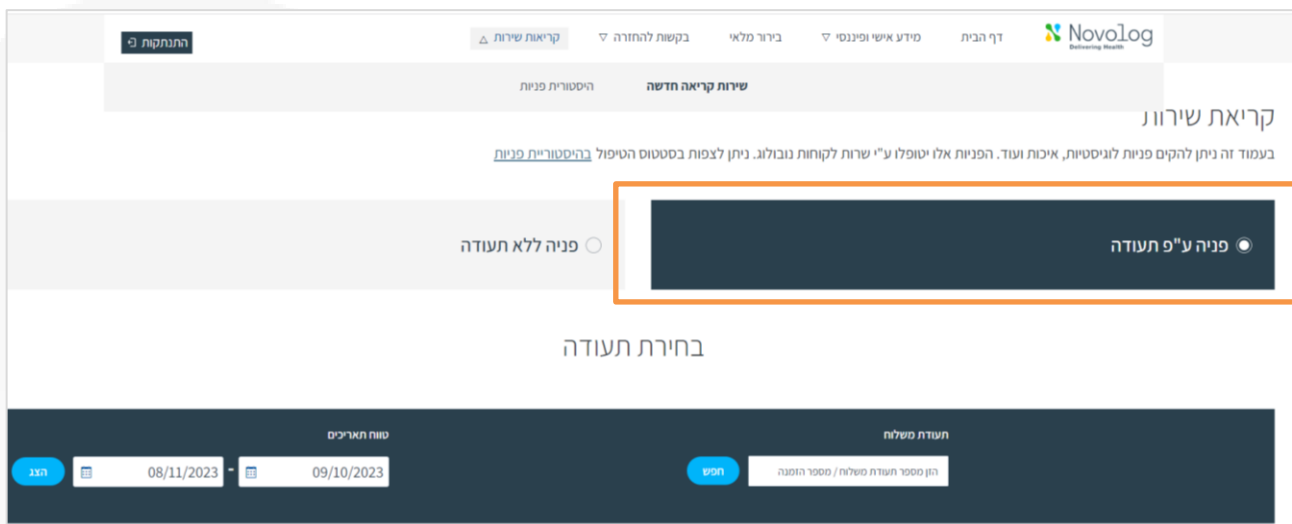


6.1 קריאת שירות קריאה חדשה

המשתמש יבחר האם לפתוח את הפניה על בסיס תעודת משלוח או קריאה ללא תעודת משלוח

6.1.1 פניה מתוך תעודת לקוח

1. הזן טווח תאריכים או מספר תעודה ולחץ על "הצג"



2. יוצגו כל התעודות בטווח התאריכים או התעודה הספציפית שהוזנה.

מספר הזמנה	תאריך	תעודת משלוח	
210	17/11/13	150	בחר
308	17/11/13	220	בחר

3. לחץ "בחר" בשורה של תעודת המשלוח שברצונך לפתוח קריאת שירות

4. ייוצג מסך ובו פרטי תעודת המשלוח

קריאת שירות

בעמוד זה ניתן להקים פניות לוגיסטיות, איכות ועוד. הפניות אלו יטופלו ע"י שרות לקוחות נובולוג. ניתן לצפות בסטטוס הטיפול [בהיסטוריית פניות](#)

שינוי תעודה >

תאריך	תעודת המשלוח	מספר הזמנה	פרטי התעודה
09/11/13	490	98	<ul style="list-style-type: none"> פריט שהגיע בעודף פריט שלא הגיע / הגיע בחוסר קיבלתי פריט שלא הזמנתי תופעות לוואי תלונת איכות

יש לבחור בסיבת קריאת השירות:

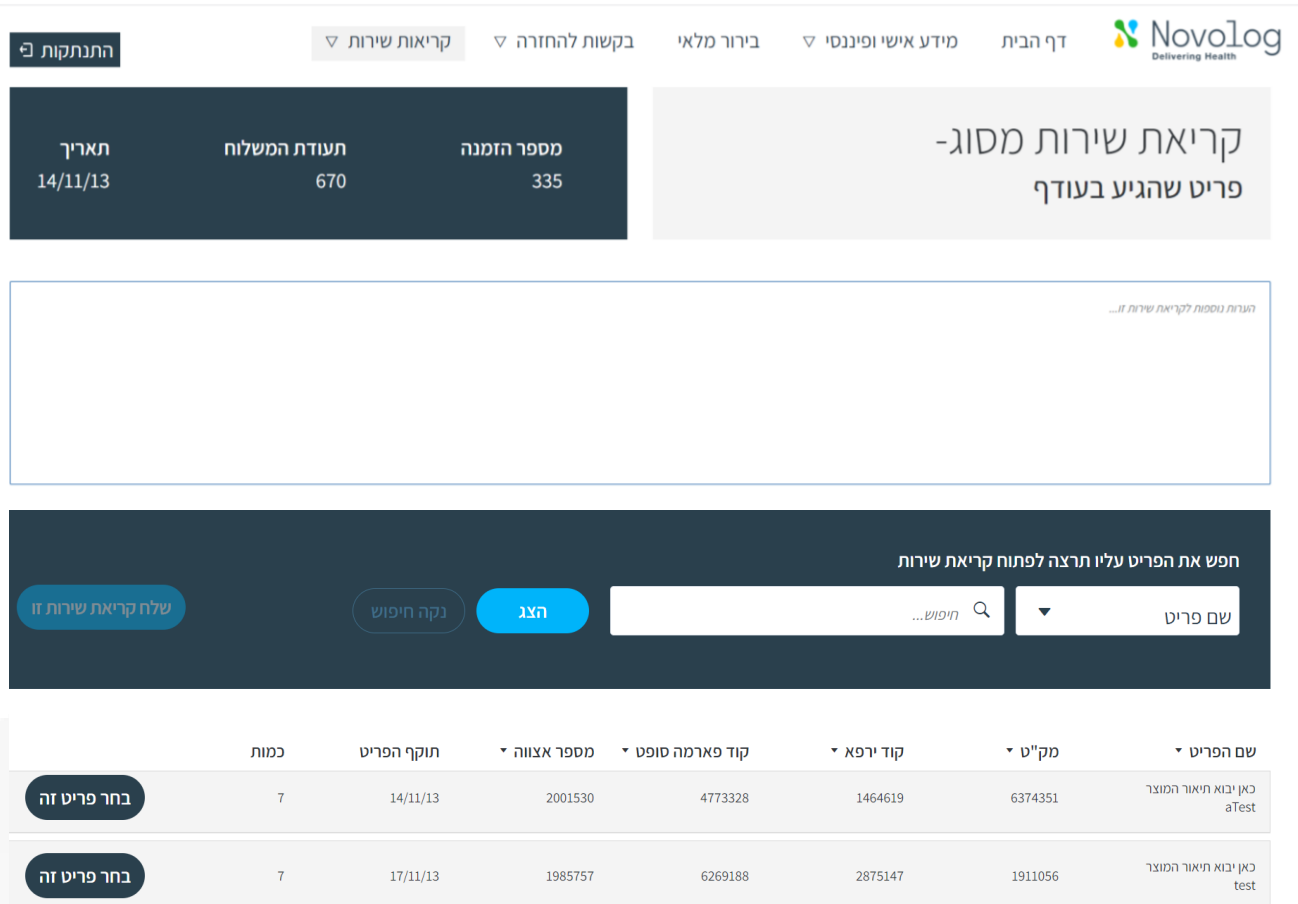
- פריט שהגיע בעודף
- פריט שלא הגיע/ הגיע בחוסר
- קיבלתי פריט שלא הזמנתי
- תופעת לוואי
- תלונות איכות

שינוי תעודה >

5. במידה ונרצה לשנות את התעודה שבחרנו לחץ על "שינוי תעודה"

6.1.2.1 קריאה מסוג פריט שהגיע בעודף

1. בחלק העליון של המסך הזן פירוט או הערות לקריאת השירות
2. בחלק התחתון ניתן לחפש פריט או באמצעות קוד פארמה סופט/ ירפא/ ברקוד/ שם פריט



The screenshot shows the Novolog system interface. At the top, there are navigation tabs: "התנתקות", "קריאות שירות", "בקשות להחזרה", "בירור מלאי", "מידע אישי ופיננסי", and "דף הבית". The main header area displays "קריאת שירות מסוג - פריט שהגיע בעודף" along with a table of summary data:

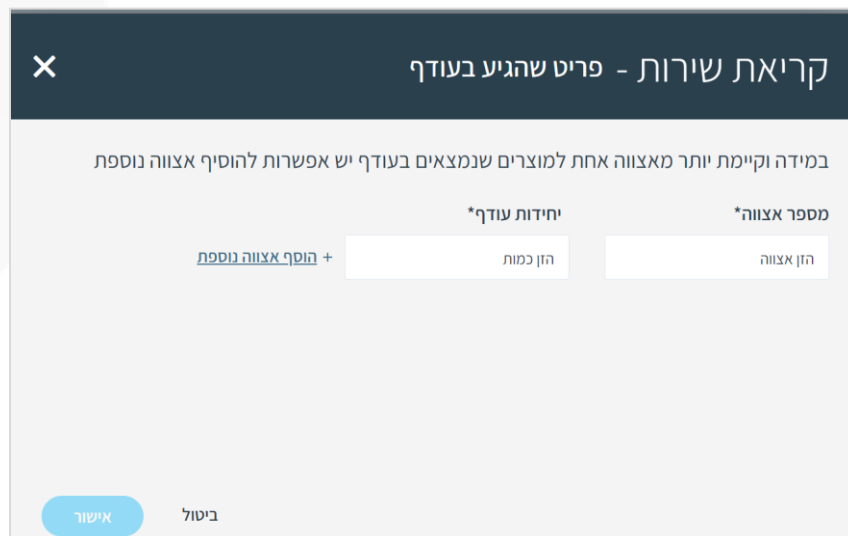
מספר הזמנה	תעודת המשלוח	תאריך
335	670	14/11/13

Below this is a search bar with the text "הערות נוספות לקריאת שירות זו...". The search interface includes a "שם פריט" dropdown, a search icon, and a "חיפוש..." button. There are also buttons for "הצג", "נקה חיפוש", and "שלח קריאת שירות זו".

The search results table is as follows:

שם הפריט	מק"ט	קוד ירפא	קוד פארמה סופט	מספר אצווה	תוקף הפריט	כמות
כאן יבוא תיאור המוצר aTest	6374351	1464619	4773328	2001530	14/11/13	7
כאן יבוא תיאור המוצר test	1911056	2875147	6269188	1985757	17/11/13	7

3. בחר פריט שברצונך לפתוח עליו קריאה ולחץ על "בחר פריט זה" ותוצג החלונית הבאה:



The dialog box is titled "קריאת שירות - פריט שהגיע בעודף". It contains the following text: "במידה וקיימת יותר מאצווה אחת למוצרים שנמצאים בעודף יש אפשרות להוסיף אצווה נוספת". Below this, there are two input fields: "מספר אצווה*" and "יחידות עודף*", each with a "הזן" label. A plus sign icon is positioned between the two fields, with the text "הוסף אצווה נוספת" below it. At the bottom, there are two buttons: "ביטול" and "אישור".

4. הזן מספר אצווה וכמות יחידות בעודף. על מנת להוסיף אצווה נוספת לחץ על [+ הוסף אצווה נוספת](#)

5. בסיום לחץ על "אישור"

6. לחץ על "שלח קריאה זו"


חפש את הפריט עליו תרצה לפתוח קריאת שירות

6.1.2.2 פריט שלא הגיע או הגיע בחוסר

1. בחלק העליון של המסך הזן פירוט או הערות לקריאת השירות

2. בחלק התחתון ניתן לחפש פריט או באמצעות קוד פארמה סופט/ ירפא/ ברקוד/ שם פריט

התנתקות



קריאת שירות מסוג - פריט שלא הגיע / הגיע בחוסר

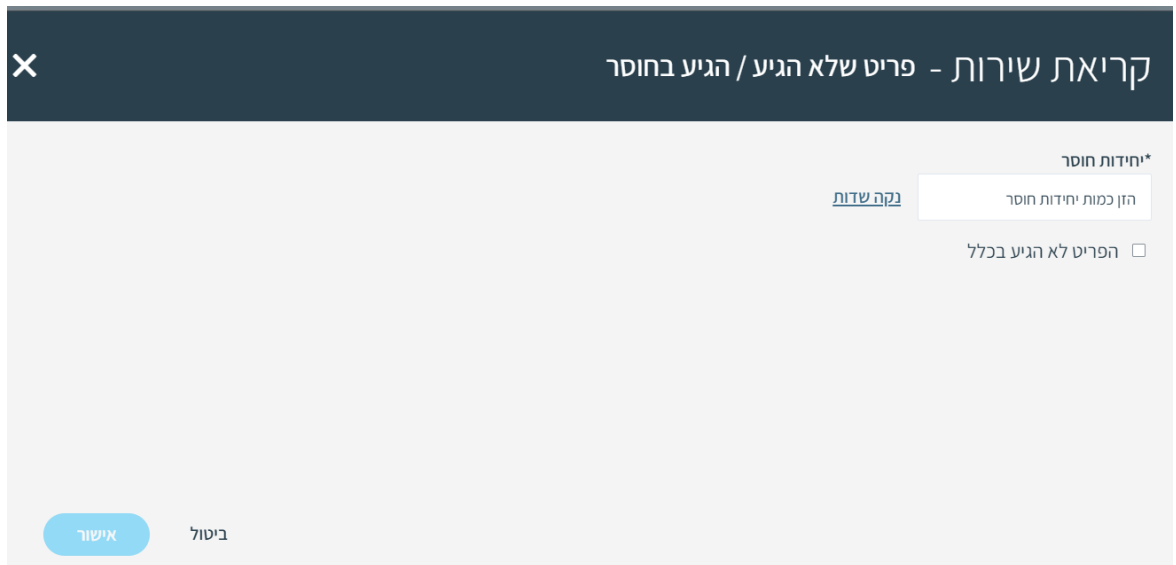
מספר הזמנה: 335
 תעודת המשלוח: 670
 תאריך: 14/11/13

הערות נוספות לקריאת שירות זו...

חפש את הפריט עליו תרצה לפתוח קריאת שירות

שם הפריט	מק"ט	קוד ירפא	קוד פארמה סופט	מספר אצווה	תוקף הפריט	כמות
כאן יבוא תיאור המוצר aTest	2510057	4941556	918783	3678894	09/11/13	7
<input type="button" value="בחר פריט זה"/>						
כאן יבוא תיאור המוצר aTest	4349635	6612916	4097080	923535	14/11/13	7
<input type="button" value="בחר פריט זה"/>						

3. בחר פריט שברצונך לפתוח עליו קריאה ולחץ על "בחר פריט זה" ותוצג החלונית הבאה:



4. הזן את כמות יחידות החוסר או סמן אם הפריט לא הגיע בכלל ולחץ על "אישור"

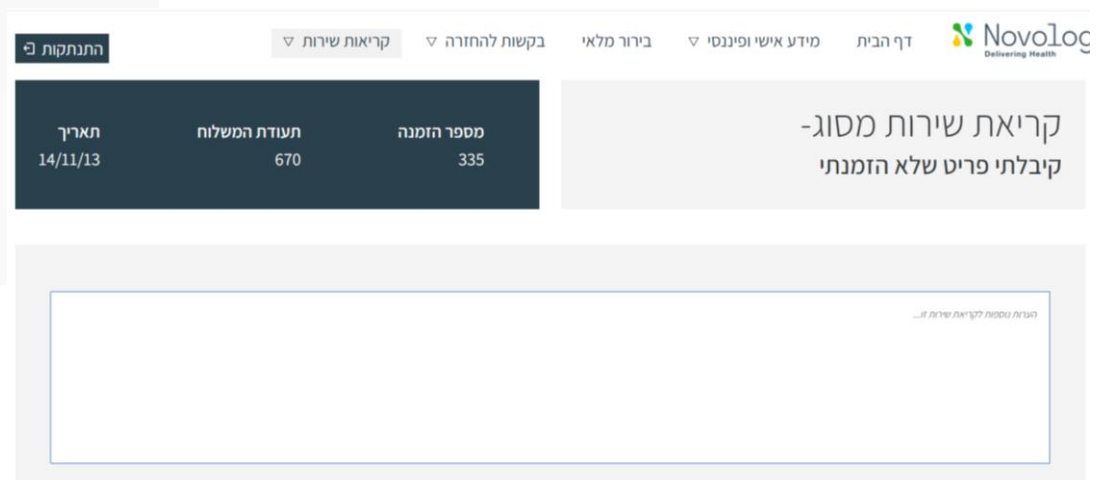
5. לחץ על "שלח קריאה זו"



6.1.2.3 קיבלתי פריט שלא הזמנתי

1. בחלק העליון של המסך הזן פירוט או הערות לקריאת השירות

2. בחלק התחתון הזן את שם הפריט, מק"ט ירפ"א/פארמה סופט, הזן אצווה וכמות יחידות



שם הפריט במלואו*
 הזן שם פריט

מק"ט ירפא / פארמה סופט* מספר אצווה* כמות יח'
 הזן את מק"ט הפריט הזן אצווה הזן כמות

שלח קריאת שירות זו

3. לחץ על "שלח קריאה זו"

6.1.2.4 תופעות לוואי

1. בחלק העליון של המסך הזן פירוט או הערות לקריאת השירות
2. בחלק התחתון ניתן לחפש פריט או באמצעות קוד פארמה סופט/ ירפא/ ברקוד/ שם פריט

התנתקות קריאות שירות בקשות להחזרה בירור מלאי מידע אישי ופיננסי דף הבית Novolog Delivering Health

מספר הזמנה 335 תעודת המשלוח 670 תאריך 14/11/13

קריאת שירות מסוג-
תופעות לוואי

הערות נוספות לקריאת שירות זו...

חפש את הפריט עליו תרצה לפתוח קריאת שירות

שלח קריאת שירות זו נקה חיפוש הצג

שם פריט מק"ט קוד ירפא קוד פארמה סופט מספר אצווה תוקף הפריט כמות

כאן יבוא תיאור המוצר aTest	8107515	470504	2680253	1628322	14/11/13	7	בחר פריט זה
כאן יבוא תיאור המוצר aTest	5089419	2528630	3216495	9356601	12/11/13	7	בחר פריט זה
כאן יבוא תיאור המוצר test	541860	516054	5372124	9382150	02/11/13	7	בחר פריט זה

3. בחר פריט שברצונך לפתוח עליו קריאה ולחץ על "בחר פריט זה" ותוצג החלונית הבאה:

קריאת שירות - תופעות לוואי

הזן אצווה (אופציונלי)

האם המוצר נרכש בבית המרקחת שלך? לא כן

האם הופסק השימוש בפריט? לא כן

תיאור תופעת הלוואי

פרטי לקוח הקצה (המטופל)
שם המטופל בראשי תיבות

האם המטופל מאשר שיתקשרו אליו? לא כן

מספר נייד (אופציונלי)

שם מלא של הרופא המטפל

4. הזן אצווה ומלא את כלל הפרטים בסיום לחץ "אישור"

5. לחץ על "שלח קריאה זו"

6.1.2.5 תלונות איכות

1. בחלק העליון של המסך הזן פירוט או הערות לקריאת השירות
2. בחלק התחתון ניתן לחפש פריט או באמצעות קוד פארמה סופט/ ירפא/ ברקוד/ שם פריט

התנתקות

מספר הזמנה	תעודת המשלוח	תאריך
196	140	04/11/13

קריאת שירות מסוג - תלונת איכות

הערות נוספות לקריאת שירות זו:

הפש את הפריט עליו תרצה לפתוח קריאת שירות

שלח קריאת שירות זו

נקה חיפוש

הצג

חיפוש...

שם פריט

שם הפריט	מק"ט	קוד ירפא	קוד פארמה סופט	מספר אצווה	תוקף הפריט	כמות
כאן יבוא חיבור המוצר aTest	5300357	2377106	5214340	5653169	16/11/13	7
כאן יבוא חיבור המוצר aTest	3429889	1634046	2134465	1623077	04/11/13	7
כאן יבוא חיבור המוצר aTest	8040195	9560994	9848612	1329335	06/11/13	7

3. בחר פריט שברצונך לפתוח עליו קריאה ולחץ על "בחר פריט זה". תוצג החלונית הבאה:

קריאת שירות - תלונת איכות

הזן אצווה (אופציונלי)

הזן מק"ט

כמה זמן המטופל משתמש במכשיר

האם המטופל השתמש בתרופה למרות התקלה?

האם המוצר נרכש בבית המרקחת שלך?

האם נעשה שימוש במוצר?

האם המטופל פספס מנה בטיפול עקב התקלה?

תיאור התלונה:

האם התרופה נשארה בידי בית המרקחת?

פרטי מדווח (אופציונלי)

שם מלא

תפקיד

ביטול

אישור

6. הזן אצווה ומלא את כלל הפרטים בסיומ לחץ "אישור"

7. לחץ על "שלח קריאה זו"

6.1.2. פניה ללא תעודה

בפניה ללא תעודה יש לבחור את סיבת הפנייה:

- קיבלתי פריט שלא הזמנתי
- תופעת לוואי
- תלונת איכות
- שאלה רוקחית

בעמוד זה ניתן להקים פניות לוגיסטיות, איכות ועוד. הפניות אלו יטופלו ע"י שרות לקוחות נובולוג. ניתן לצפות בסטטוס הטיפול [בהיסטוריית פניות](#)

פניה ללא תעודה
 פניה ע"פ תעודה

סיבת הפניה

קיבלתי פריט שלא הזמנתי
 תופעות לוואי
 תלונת איכות
 שאלה רוקחית

6.1.2.1 קיבלתי פריט שלא הזמנתי (ראה סעיף 6.1.1.3)

6.1.2.2 תופעות לוואי (ראה סעיף 6.1.1.4)

6.1.2.3 תלונות איכות (ראה סעיף 6.1.1.5)

6.1.2.4 שאלה רוקחית

1. הזן פירוט או הערות לקריאת השירות בחלק העליון של המסך

2. בחלק התחתון ניתן לחפש פריט או באמצעות קוד פארמה סופט/ ירפא/ ברקוד/ שם פריט

התנתקות

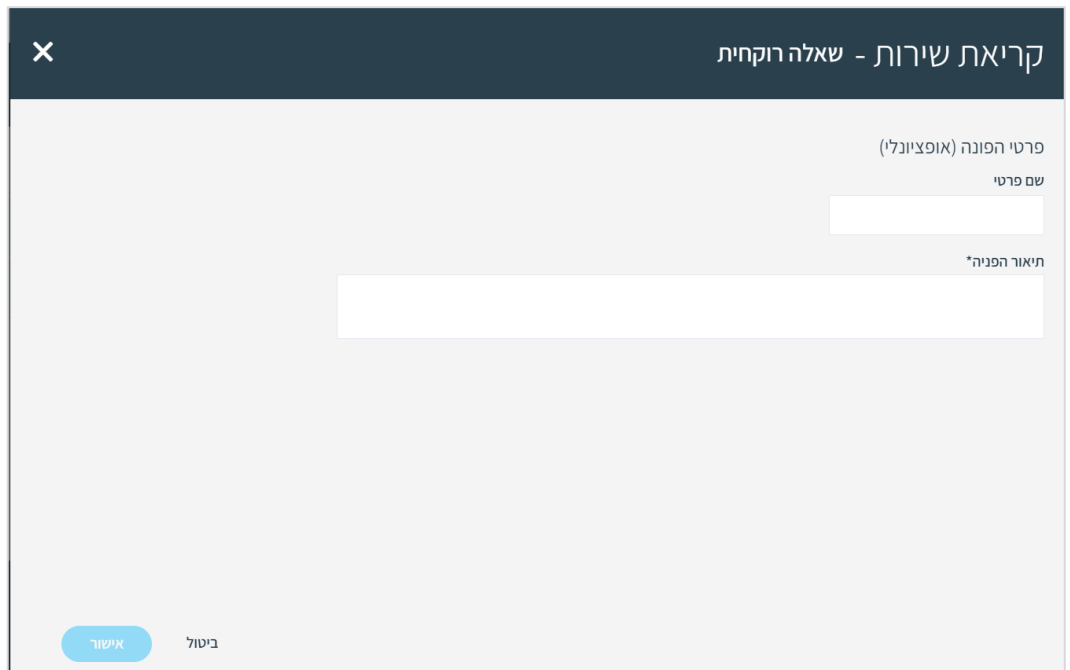
קריאות שירות בקשות להחזרה בירור מלאי מידע אישי ופיננסי דף הבית

קריאת שירות מסוג-
שאלה רוקחית

הערות נוספות לקריאת שירות זו...

שם הפריט	מק"ט	קוד ירפא	קוד פארמה סופט	מספר אצוה	תוקף הפריט	כמות	שם הפריט
כאן יבוא חיבור המוצר aTest	9042285	1609616	1750302	3215894	15/11/13	7	בחר פריט זה
כאן יבוא חיבור המוצר test	1144700	9336905	3011479	3877758	01/11/13	7	בחר פריט זה

3. בחר פריט שברצונך לפתוח עליו קריאה ולחץ על "בחר פריט זה" ותוצג החלונית הבאה:

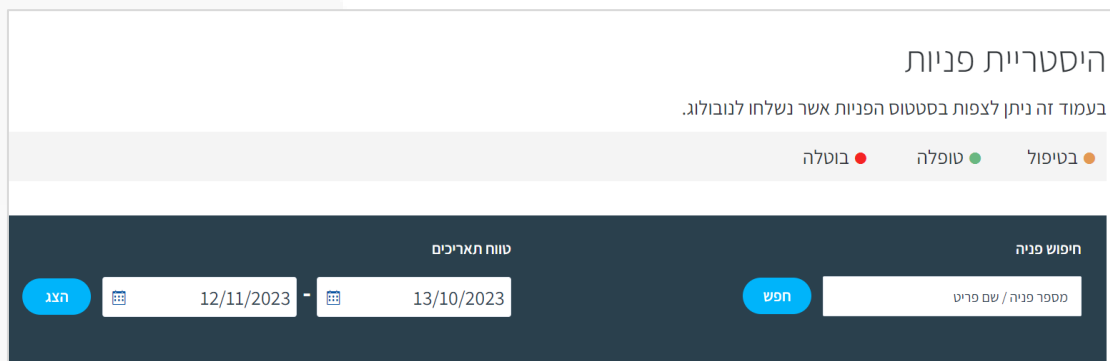


1. מלא את הפרטים ולחץ על "אישור"

2. לחץ על "שלח קריאה זו"

6.2 היסטוריית פניות

בדף זה ניתן לצפות בסטטוס הפניות אשר נשלחו לנובולוג



1. הזן טווח תאריכים ולחץ על "חפש"

2. הזן מספר פניה/ שם פרטי לחץ על "הצג"

טווח תאריכים

חיפוש פניה

הצג -

פעולה	סטטוס פניה	סוג פניה	תאריך פניה	מספר פניה
בוצע זיכוי	1 ●	טעות בכמות		184
בוצע זיכוי	1 ●	טעות בכמות	19/11/13	248
בוצע זיכוי	0 ●	טעות בכמות	10/11/13	304
בוצע זיכוי	2 ●	טעות בכמות	14/11/13	336

3. הפניות שיוצגו כוללות את כלל הקריאות של הלקוח (אלה שנפתחו דרך הפורטל ואלה שנפתחו ידנית ע"י נציגת שרות) בטווח תאריכים מבוקש.