



שליחת מסמכים באימייל

כללי

המערכת מאפשרת לנו לשלוח מסמכים כגון הצעות מחיר, חשבוניות, קבלות ועוד באימייל ישירות ללקוחות ללא צורך הדפסה

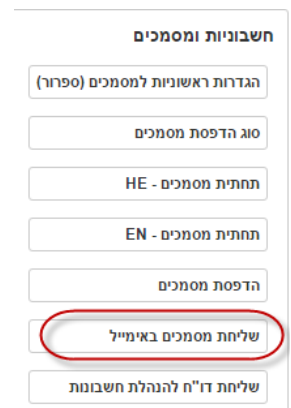
ישנן שאלות החוזרות על עצמן בנושא:

1. האם המסמך חתום דיגיטלית ומוכר לצורכי מס? כיצד אני בודק שאכן המסמך חתום?
2. מדוע אני לא מקבל העתק מקורי של המסמך ברגע שאני שולח?
3. מדוע הלקוח מקבל העתק במקום מקור?
4. מדוע לפעמים לקוחות טוענים שאינם מקבלים את החשבונית? מה עושים?
5. הלקוח טוען שהמסמך לא נפתח. מה עושים?
6. כיצד אוכל לשלוח מסמך מצורף במקום קישור למסמך?
7. כיצד אדע מתי שלחתי את המסמך?
8. כיצד אדע אם הלקוח ראה את המסמך?



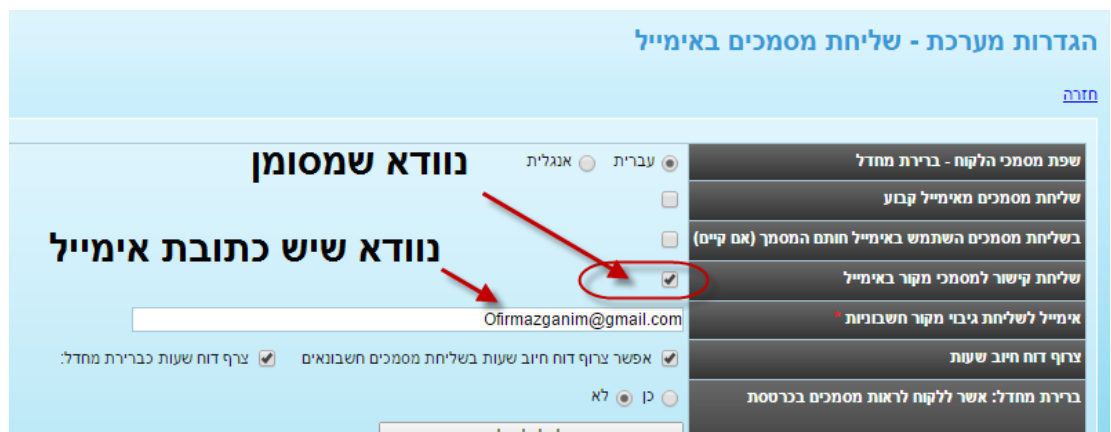
1. האם המסמך חתום דיגיטלית ומוכר לצורכי מס? כיצד אני בודק שאכן המסמך חתום?

כן, במידה והגדרנו לנו חתימה דיגיטלית, המסמך יהיה חתום דיגיטלית ומוכר לצורכי מס. על מנת לוודא שאכן הגדרנו חתימה דיגיטלית נבצע את הבדיקה הבאה: ניגש להגדרות מערכת < חשבוניות ומסמכים > שליחת מסמכים באימייל



- חשבוניות ומסמכים
- הגדרות ראשוניות למסמכים (ספרור)
- סוג הדפסת מסמכים
- תחתית מסמכים - HE
- תחתית מסמכים - EN
- הדפסת מסמכים
- שליחת מסמכים באימייל**
- שליחת דו"ח להנהלת חשבונות

המערכת תעביר אותנו לעמוד הבא:



הגדרות מערכת - שליחת מסמכים באימייל

חזרה

שפת מסמכי הלקוח - ברירת מחדל

שליחת מסמכים מאימייל קבוע

בשליחת מסמכים השתמש באימייל חותם המסמך (אם קיים)

שליחת קישור למסמכי מקור באימייל

אימייל לשליחת גיבוי מקור חשבוניות *

צורף דוח חיוב שעות

ברירת מחדל: אשר ללקוח לראות מסמכים בכרסות

נוודא שיש כתובת אימייל

נוודא שמומין

עברית אנגלית

Ofirmazganim@gmail.com

צורף דוח שעות כברירת מחדל:

אפשר צורף דוח חיוב שעות בשליחת מסמכים חשבוניים

כן לא

בעמוד זה נוודא שסימנו את התיבה לשליחת מסמכי מקור באימייל ושהזנו אימייל לשליחת גיבוי מקור חשבוניות. במידה והתיבה לא מסומנת, נסמנה ונמלא את הנתונים המתבקשים לראשונה לצורך בניית החתימה ונזין אימייל לקבלת גיבוי מסמכי מקור.

מומלץ לקרוא עוד בנושא בקישור הבא: <http://senzey.com/digital-signature>



2. מדוע אני לא מקבל העתק מקורי של המסמך ברגע שאני שולח?

בהנחה ובאמת שלחנו מסמך מקור באימייל, נקבל את עתק המקור באימייל מייד לאחר שהלקוח פתח את המסמך ולא עם שליחתו באימייל.

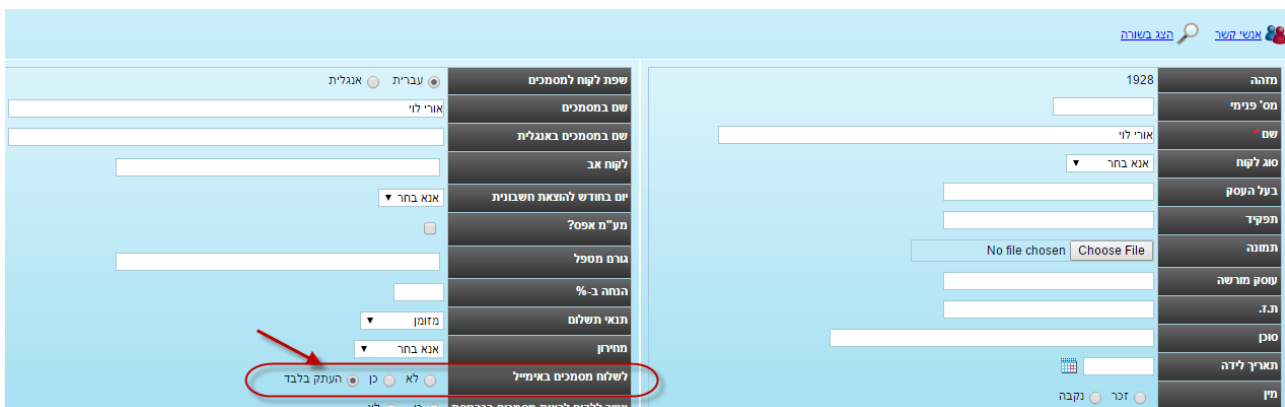
הערות:

1. ברגע שהלקוח יפתח את מסמך המקור, אנו נקבל אימייל מהמערכת שכאילו נשלח ע"י הלקוח ובו מצ"ב המסמך המקורי. עלפי חוק אנו מחוייבים לשמור את מסמך זה כהוכחה לחתימתו הדיגיטלית.
2. מנגנון זה אינו פועל על הצעות מחיר. ולכן לא נקבל כזה אימייל כאשר הלקוח יפתח את הצעת המחיר שנשלחה אליו.

3. מדוע הלקוח מקבל העתק במקום מקור?

להלן סיבות אפשריות לפי סדר שכיחות:

1. לא הגדרנו חתימה דיגיטלית למסמכים (ראו תשובה לשאלה 1)
2. שלחנו ללקוח מסמך שהמקור שלו כבר יצא בצד שלנו. כלומר במידה ולחצנו על אייקון המדפסת בצד שלנו לאחר הפקת המסמך או שלחנו באימייל ופתחנו טרם לפתיחת המסמך ע"י הלקוח.
3. בברטיס הלקוח מסומן בשדה של "לשלוח מסמכים באימייל" – לשלוח "העתק בלבד"



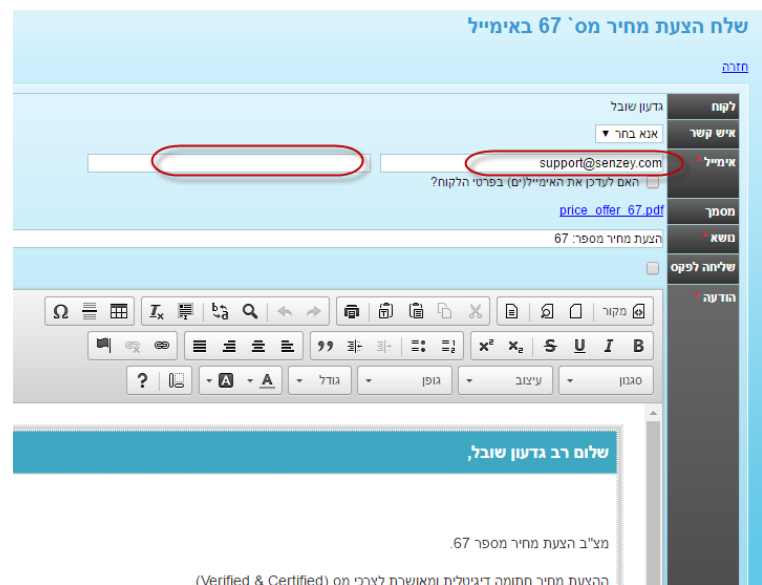
The screenshot shows a document configuration page. On the left, there are various settings for document creation, including language (English/Hebrew), name, and recipient. On the right, there are fields for document details like year (1928), name, and recipient. At the bottom, there is a section for 'Send documents by email' with three radio buttons: 'Send copy only' (selected), 'Send original', and 'Do not send'. A red circle highlights this section, and a red arrow points to the 'Send copy only' option.



4. מדוע לפעמים לקוחות טוענים שאינם מקבלים את החשבונית? מה עושים?

במידה והלקוח טוען שלא מקבל מאיתנו את האימייל עם המסמך ששלחנו:

1. כבדיקה ראשונית נבקש מהלקוח לבדוק אם האימייל הגיע אליו לדואר זבל
2. המערכת שולחת את המיילים ללקוחות מתוך השרת של סנזיי למרות שמוצגים כאילו נשלחו מהאימייל האישי שלכם. ישנם שרתי דואר מסויימים שלעיתים חוסמים הודעות אימייל מסוג זה מטעמי אבטחה וספאם. לכן מומלץ לסנכרן את שרת הדואר יוצא שלנו עם סנזיי וכך כל אימייל שיוצא ונשלח, ייצא באמת מחשבון האימייל האמיתי שלכם וגם יופיע לכם בתיקיית הדואר יוצא בתוכנת הדואר שלכם. כך תרד הסבירות לכך שאימייל לא יגיע ליעדו.
3. מומלץ לקרוא עוד בנושא במדריך "[הגדרות מערכת](#)" - חפשו בתפריט תחת הקטגוריה "הגדרות כלליות" < "הגדרות אימייל אישי"
4. אפשרות נוספת היא לבקש מהלקוח תיבת אימייל אחרת לצורך בדיקה אם הבעיה באמת בשרת הדואר שלו ואם כן מקבל לחיבת דואר אחרת
4. בדיקה נוספת שאפשר לעשות היא בעמוד השליחה, נשנה את האימייל הלקוח לאימייל שלנו או נוסף בשדה האימייל השני את האימייל שלנו ונשלח שוב. במידה ואנו נקבל את האימייל, נדע שהאימייל יצא מהמערכת כמו שצריך והבעיה היא בצד המקבל.



5. הלקוח טוען שהמסמך לא נפתח. מה עושים?

סיבות אפשריות לפי סדר שכיחות:

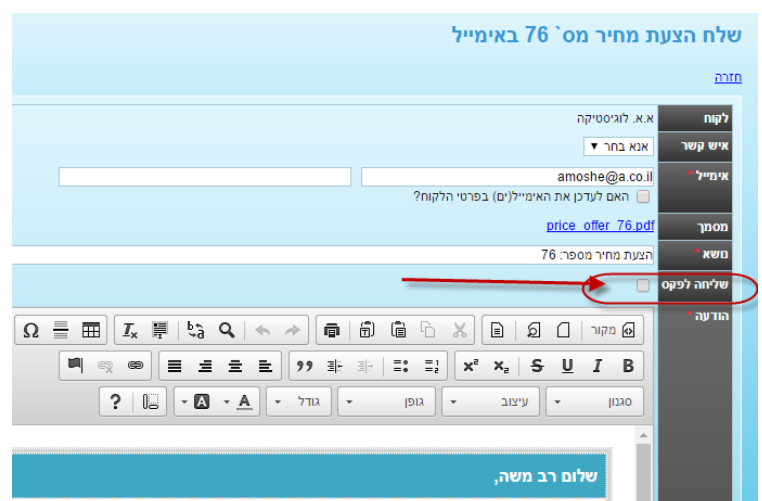
1. יתכן וללקוח יש בעיה מקומית במחשב עם פתיחת קבצי PDF דרך הדפדפן בו הוא גולש. ניתן לנסות ולבקש מהלקוח לפתוח את המסמך מדפדפן אחר, מחשב אחר או אפילו מהטלפון הנייד שלו ובכך לוודא אם אכן הבעיה מקומית. לרוב בדיקה זו תפתור את העיניין.
2. במידה ושלחנו מסמך חתום דיגיטלי וזו הפעם הראשונה בה הלקוח פותח איזשהו מסמך דיגיטלי אשר נשלח מאיתנו, לחיצה על המסמך תעביר אותו קודם למסך נוסף על מנת לאשר קבלת מסמכים דיגיטלים. במידה ולא יאשר, לא יוכל לפתוח את המסמך.

6. כיצד אוכל לשלוח מסמך מצורף במקום קישור למסמך?

ניתן לשלוח מסמך מצורף במקום קישור **אך מסמך זה יהיה העתק ולא מקור חתום דיגיטלי**.

על מנת לשלוח את המסמך כקובץ מצורף, נלחץ על המעטפה לשליחת המסמך ובעמוד השליחה, נסמן את התיבה "שליחה לפקס"

במקור, אפשרות זו נועדה לשלוח פקס דרך שרות Mail To Fax בו האימייל של הלקוח הוא בעצם מספר פקס, לדוגמא: 097409696@fax-service.com ומכיוון ששרות זה אינו יודע לעבוד עם מסמכים מקושרים, המערכת מצרפת קובץ לאימייל. במידה ואין לנו את השרות של Mail To Fax, המערכת פשוט תשלח אימייל רגיל עם קובץ מצורף.



לחיצה על התיבה, תוריד את שדה ההודעה ובכך תשלח רק קובץ מצורף לאימייל הלקוח.

שלח הצעת מחיר מס' 76 באימייל

[חזרה](#)

לקוח	א.א. לוגיסטיקה
איש קשר	אנא בחר
אימייל	amoshe@a.co.il
	<input type="checkbox"/> האם לעדכן את האימייל(ים) בפרטי הלקוח?
מסמך	price_offer_76.pdf
נושא	הצעת מחיר מספר: 76
שליחה לפקס	<input checked="" type="checkbox"/>

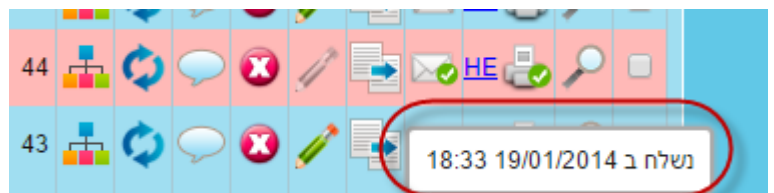
שלח

7. כיצד אדע מתי שלחתי את המסמך?

במידה ומופיע V ירוק על אייקון המעטפה, משמע שהמסמך נשלח באימייל ללקוח.

שלום דרור	27/11/13	40	
דוד ישראל	09/11/13	39	

כמו כן, אם נשים את העכבר על האייקון נראה גם את תאריך ושעת השליחה



8. כיצד אדע אם הלקוח ראה את המסמך?

בעמודות האחרונות משמאל לשורת המסמכים נוכל לראות את מספר הפעמים שהמסמך נצפה ומתי נצפה בפעם האחרונה

1	05/10/14 17:15:05	543.00	82.83	460.17	הוסף חרש	הוסף חרש	הוסף חרש	הוסף חרש	הוסף חרש	24	בהנחה	05/10/14	60	
1	05/10/14 17:22:34	507.00	77.34	429.66							בהנחה	03/09/14	59	

