

פונה יקר,

להלן פירוט הנושאים הנתמכים בתחום כוכב AS400:

1. Bosanova
2. מיש"ר
3. חברות
4. קופה
5. מעבדות
6. התחייבויות
7. רוקחות
8. CRM
9. APPLINX
10. סריקה / הדפסה ממערכות כוכב

עשה זאת בעצמך!

לטובת צמצום זמני המתנה ופניות למחלקת התמיכה, להלן מידע לפתרון בעיות נפוצות:

- מיש"ר

פנה לרפרנט מיש"ר מחוזי לפי תחום הבקשה (סל בסיסי או שב"ן)

- התחייבויות

וודא מול אחראי המשרד שמדובר בתקלה ולא תפעול שגוי.

- רוקחות

בפניות בנושאים הבאים יש לפנות במייל לאילנה ידיד:

- החזרים חריגים במערכת רוקחות
- בירורים עבור חיובים / השתתפויות של חברים כולל לגבי דו"ח חודשי לבעלי תקרות 61 (לא תקלות)

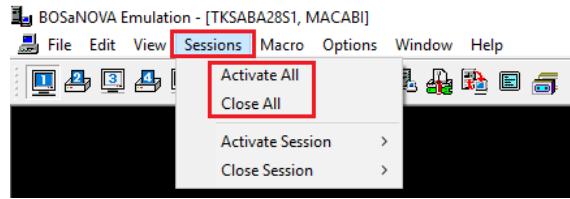
- CRM

בסגירת פניה מתקבלת ההודעה: "שגיאת תהליך עסקי. לא ניתן לבצע פתרון אירוע כאשר קיימות פעילויות פתוחות לאירוע":

בתפריט הצד, לחץ על "פעילויות" וסגור את הפעילויות הפתוחות.

- לא יוצאת הדפסה מיישומי כוכב ירוק

סגור (close all) ופתח מחדש (activate all) את הכוכב הירוק:



- הדפסה

1. נורית Toner או Drum דולקת קבוע במדפסת

הודעות Replace Toner או Replace Drum בצג המדפסת

א. כבה את המדפסת, הוצא והכנס את יחידת המכלול (Drum + Toner) ובדוק תקינות.

ב. החלף את היחידה התקולה (Drum או Toner).

2. נורית Error דולקת קבוע במדפסת

א. ודא שהמכסה הקדמי של המדפסת סגור היטב.

ב. כבה את המדפסת, החלף בכל פעם את אחת היחידות (Drum או Toner) ובדוק תקינות.

- סריקה

1. מתקבלת ההודעה: "error code 2019 can not find the scanner"

א. ודא שהסורק מחובר באמצעות כבל אל החשמל ואל המחשב.

ב. כבה והפעל מחדש את הסורק ואת המחשב.

2. נורית הסורק דולקת בצבע אדום / הסורק דולק ואינו מגיב לפעולת סריקה:

א. כבה והפעל מחדש את הסורק.

ב. בדוק האם יש נייר תקוע בסורק ונסה לחלצו.

ג. פתח את דלת הסורק ובצע ניקוי.

ליצירת קשר טלפוני עם מחלקת התמיכה והשירות הנך מוזמן לחזור בחזרה אל [הנתב](#).

תמיד כאן לשירותך,

מחלקת התמיכה והשירות.

מכבי שירותי בריאות.