

# **מתשובות לחוויות: הופכים הופנים תמייה טכנית לשותפות אמת**



# האתגר: כשלוקוח פונה במצב משבר

היצלקסאב לופיטל המגוז

Manuel Ortega

My customer has opened a case... their Linux Providers have started to fail Allowed Machine Authentication.

After a recent OS Patch... The issue here is that the customer has 100's of applications.

The patch removed an entry from the host file.

Customer would like to confirm if aimagent is depending on etc\hostfile for shortname?

If we can confirm how we obtain the and attach the hostname to the call, I think this would greatly help... rather than mass updates to the Application information.

Funny more informative approach, rather than mass updates to the Application information.

האם הסייעת  
זה מוכרת לכם?

# התגובה הראשונית: תשובה טכנית, אבל לא פתרון

Hi Daniel

The FQDN apparently changed from the Linux upgrade  
In Linux, the FQDN is determined from the "hostname -f" command.  
What Diego talks about with the api call is relevant for Windows.

CP blocks every communication and password request from unknown  
hostname, hence if host name was changed it will block all of the  
requests (from this unauthorized end point)

The client should update his application's authentication list  
with the new hostnames

# ניתוח התגובה: איפה החמצנו את המטרה?

Hi Daniel

The FQDN apparently changed from the Linux upgrade  
In Linux, the FQDN is determined from the "hostname -f" command.  
What Diego talks about with the api call is relevant for Windows.

CP blocks every communication and password request from unknown hostnames, hence if host name was changed it will block all of requests (from this unauthorized end point)

The client should update his application's authentication list with the new hostnames

## טען מאשים

מציג את הבעיה כתუאות של הלקוח במקום להראות שאנו כווננו פועלם יחד כצוות.

## גלאול אחריות

המשפט האחרון מגלה את האחריות ללקוח, מוביל להציגו ליומי או הדרכה.

## חוסר בהירות ומבנה

אין הסבר ברור על הגורם לבעה והשלכותיה. המידע המידען על Windows ו-Linux מבולבל וחסר הקשר.

**שינוי התפיסה: אנחנו לא מספקים רק תשובות, אנחנו מייצרים חוותה**

**”הרבה פעמים הלקוח לא יזכור את  
פרטי הפתרונו – הוא יזכור איך  
גרמת לו להרגיש.”**

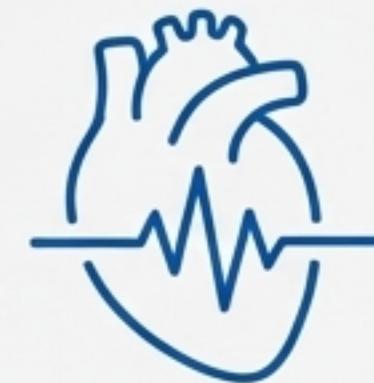
- דיאגו, מנהל הסקלציות

# היסודות: בניית אמון ואחריות משותפת



## הימנעו משפה מאשימה

במקום: "יש לכם תקלת".  
**עדיף לומר:** " אנחנו רואים  
התנוגות חריגה... בוא נבדוק  
את זה יחד".



## הפגינו אמפתיה יعلاה

"We understand your  
frustration."  
**עדיף לומר:**  
that this is blocking your  
deployment. We are treating  
this as a top priority."



## היו שקופים ואמינים

שתפו בתהלייך, גם אם אין  
תשובות עידיין. אל תבטיחו מה  
שלא תוכלו לקיים.

# מנוע הפעולה: בהירות, יוזמה ושקיפות



## הסבירו את הילמה'

תמיד להסביר ללקוח למה אנחנו מבקשים ממנו שהוא. זה מעזים את תחושת השותפות.



## ספקו מבנה ברור

- ארגנו כל תשובה לפי מבנה פשוט:
1. **מה קרה** (הבנת הבעיה),
  2. **מה המשמעות** (השפעה),
  3. **מה עושים** (הצעדים הבאים).

## עדכנו באופן פרוакטיבי

אל תתנו ללקוח לרדוף אחרים. עדכן ביניים, גם ללא התקדמות, בונה אמון.

**דוגמה:** 'עדכן ביניים – עדין בבדיקה. נעדכן שוב תוך שעה.'"

# שפת המקטזוענים: ביטחון, דיק ומחויבות

## הימנו משפה מהוססת

- ✗ try, might, maybe, hope
- ✗ "We hope this change might solve the problem."

## השתמשו בביטויים מבוססי עובדות

- ✓ Based on..., According to..., Our analysis shows...
- ✓ "Based on our analysis, we expect this change to address the issue."

## שקרו מאמץ (Communicate Effort)

"לא רק 'בודקים', אלא 'בדקנו את הלוגים, הרצינו תרחיש במעבדה...'"

# הטרנספורמציה המכוונת: התגובה המקצועית

Hi Daniel,

I understand that the customer reports the application stopped receiving passwords from the CP after the Linux upgrade. Based on the behavior and the logs they shared, the CP now treats the server as an unrecognized source.

The upgrade introduced a new FQDN. The hostname -f output shows a different value, and this change affects how the CP matches the server in the authentication list. When the hostname changes, the CP identifies the server as an unauthorized endpoint and blocks every request.

## Next steps

- We will review the logs they send so we can confirm the behavior
- I will reproduce the scenario in-house to analyze it and suggest the correct fix
- I will guide you through each step if anything is unclear

I'll update you within 24 hours with initial findings.

In the meantime, if the customer cannot proceed until we present a full solution, please ask them to:

- Add the new hostname to the authentication list
- Confirm that the updated FQDN appears in the configuration
- Restart the relevant service after the update

## **\*\*Internal note to support\*\***

Please guide the customer in each step on what they need to do

Thank you for your collaboration. Please let me know if you require any additional clarification.

Best regards, [Your Name]

# ניתוח המצוינות: אמפתיה והקשר

I understand that the customer reports the application stopped receiving passwords...  
Based on the behavior and the logs they shared, the CP now treats the server as an unrecognized source.

The upgrade introduced a new FQDN...

The upgrade introduced a new FQDN... this change affects how the CP matches the server... When the hostname changes, the CP identifies the server as an unauthorized endpoint and blocks every request.

The upgrade introduced a new FQDN... this change affects how the CP matches the

## הקשבה פעליה ואמפתיה

התשובה מתחילה בשיקוף הבעיה מנקודת מבטו של הלוקוט. זה מראה שהקשבנו והבנו את ההשפעה.

## מבנה ברור: מה קרה > מה המשמעות

מספק הסבר טכני ברור ומוסדר שմבahir את שורש הבעיה והשלכותיה המיידיות.

# ניתוח המזוכינות: פעולה והכוונה

Hi Daniel,

## Next steps:

We will review the logs they send so we can confirm the behavior. I will reproduce the scenario in-house to analyze it.

I will guide you through each step

I'll update you within 24 hours with initial findings.

In the meantime, if the customer cannot proceed...

- Add the new hostname to the authentication list
- Confirm that the updated FQDN appears in
- Restart the relevant service after update

## ליקחת אחריות והובלה

לא 'תעדכנו את הרשימה', אלא 'אנחנו נבדוק, אנחנו נשחרר, אני אוביל'. המיקוד הוא בפעולות שלנו.

## עדכן פרואקטיבי ותייאום ציפיות

התחיבות קונקרטית לזמן עדכון. הלקח לא צריך לרדופ אחרים.

## פתרון Win-Win

מתן פתרון ביןים אופציונלי שמעצים את הלקח ומאפשר לו להתקדם, תוך כדי שאנו עובדים על הפתרון המלא.

## **ניתוח המצוינות: העצמת הוצאות וחוויה חלקה**

\*\*Internal note to support\*\*

"Please guide the customer in each step on what they need  
to do"

### **הבטחת חווית לקוח אחידה**

זהו לא רק מיל ללקוח, זו הנחיה פנימית שمبטיחה שהשותפות ממשיכה  
בכל נקודת מגע. הפעולה הזו גם מפתחת את הומוקצועיות של צוות  
התמיכה.

# התוצאה: מסג'ירת טיקט לשותפות

## התגובה הראשונית

**מיקוד:** תשובה טכנית

**טען:** מאשים, מרוחק

**תוצאה:** הלקוח מרגיש מואשם  
ולא נתمر. הטיקט נסגר,  
האמון נסדק.

## התגובה המקצועית

**מיקוד:** חווית ל Koh ושותפות

**טען:** שיתופי, אמפתוי, בטוח

**תוצאה:** הלקוח מרגיש מובן,  
מודרר ובטוח. השותפות  
השותפות מתחזקת, האמון  
האמון נבנה.

# עקרונות הזהב לחוויית שירות

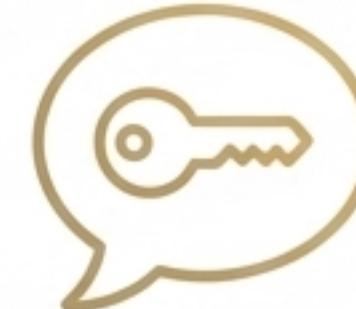


התחילו  
בהבנה,  
לא בתשובה.

הובילו תמיד  
את הצעד הבא.



הסבירו את  
ה'למה', לא  
רק את ה'מה'.



שפה יוצרת  
אמון.  
השתמשו בה  
בחוכמה.



היו שותפים,  
אל תעבironו  
אחריות.

זכרו: הלקוח  
יזכור את  
הרגשה, לא  
את הפתרון.