



BPM

מדריך מקצועי

## מבוא

### **BPM (Business Process Management) - ניהול תהליכים עסקיים**

היא פלטפורמה טכנולוגית מתקדמת המיועדת לניהול, אוטומציה ואופטימיזציה של BPM מערכת תהליכים עסקיים בארגון. מטרתה העיקרית היא להגביר את היעילות התפעולית ולשפר את הביצועים העסקיים.

### **מרכיבים עיקריים במערכת.**

#### מידול תהליכים

- יכולת לתכנן ולעצב תהליכים עסקיים באופן ויזואלי
- הגדרת כללים, תנאים ומסלולי זרימה
- יצירת תבניות עבודה סטנדרטיות

#### אוטומציה

- ניתוב אוטומטי של מטלות לגורמים המתאימים
- שילוב וסנכרון בין מערכות שונות בארגון

#### ניטור ובקרה

- מעקב בזמן אמת אחר התקדמות תהליכים
- זיהוי צווארי בקבוק וחסימים
- הפקת דוחות ביצועים

#### יתרונות עיקריים

##### 1. שיפור יעילות

- קיצור זמני טיפול
- הפחתת טעויות אנוש
- חיסכון במשאבים

##### 2. שקיפות ובקרה

- תיעוד מלא של כל הפעולות
- יכולת מעקב ובקרה
- שיפור בתהליכי קבלת החלטות

##### 3. גמישות תפעולית

- התאמה מהירה לשינויים
- יכולת שדרוג והרחבה

מסמך זה מפרט את אופן הגדרת תהליכי העבודה במערכת הניהול העסקית. המערכת מאפשרת יצירת מבנה תהליכי מותאם אישית, המבוסס על מספר פרמטרים מוגדרים מראש.

## רכיבי התהליך

הגדרת שם התהליך יש להגדיר שם ייחודי לתהליך העבודה אשר ישמש לזיהוי והתמצאות במערכת. השם צריך להיות תיאורי ולשקף את מהות התהליך.

**הגדרת תנאי הכניסה המערכת מאפשרת שני מסלולי כניסה עיקריים לתהליך:**

### 1. פניות מטפסים חיצוניים :

- נדרשת הגדרת שיוך למקור בלבד
- אין צורך בהגדרות נוספות

### 2. פניות פנימיות במערכת :

- יש להגדיר את הפרמטרים הבאים :
  - מנהל אחראי
  - מחלקה מטפלת
  - נושא ראשי
  - נושא משני
  - מקור הפנייה

שיוך אוטומטי של מטפל במקרה של פתיחת פנייה מתוך המערכת (לא דרך טופס חיצוני), קיימת אפשרות להגדיר את המוקדן הפותח כמטפל אוטומטי בפנייה.

## תצוגת מבנה התהליך המערכת תציג באופן ויזואלי את המבנה ההיררכי של התהליך, כולל:

- שלבי התהליך השונים
- הקשרים בין השלבים
- מסלולי זרימה אפשריים
- נקודות קבלת החלטות

תצוגה זו מסייעת בהבנת זרימת העבודה ומעקב אחר התקדמות הטיפול בפנייה.

שטור שינויים ✓ חזור לרשימה

**ניהול תהליך**  
הגדרת תהליך BPM

### פרטים כלליים

<input type="text"/>	שם *
<input type="text"/>	מנהל
<input type="text"/>	מחלקה
<input type="text"/>	נושא
<input type="text"/>	תת נושא
<input type="text"/>	שיוך למקור
<input type="checkbox"/>	שבץ אוטומטית את מתחיל התהליך כמטפל בפנייה?
<input checked="" type="checkbox"/>	הצגת עץ המבנה של התהליך בעמוד הפנייה?
<input checked="" type="checkbox"/>	פעיל?

## מבנה תהליך העבודה

תהליך עבודה במערכת מורכב משלבים מובנים ומוגדרים מראש, כאשר כל שלב מהווה חוליה חיונית בשרשרת התהליך השלם. הבקשות במערכת עוברות בין הגורמים השונים לצורך אישור או דחייה, כאשר כל גורם מייצג שלב ייחודי בתהליך.

### הגדרת שלבי התהליך

#### יצירת שלב חדש

במערכת ניתן להוסיף שלבים חדשים לתהליך באמצעות הפונקציה "שלב חדש". עבור כל שלב יש להגדיר את המרכיבים הבאים:

#### 1. שם השלב

- יש לתת שם ייחודי ומזהה לשלב
- לדוגמה: "שלב גבייה", "בדיקה ראשונית", "אישור מנהל"

#### 2. סדר כרונולוגי

- הגדרת מספר סידורי לכל שלב
- קביעת הרצף הלוגי של התהליך
- אפשרות לשינוי וארגון מחדש של סדר השלבים

#### 3. תיאור מפורט

- הוספת מידע מקיף אודות השלב
- פירוט הנחיות עבודה
- הגדרת דרישות ספציפיות
- תיעוד הערות חשובות

### דוגמה למבנה תהליך טיפוס

#### תהליך עבודה עשוי לכלול את השלבים הבאים:

1. בדיקה ראשונית של הבקשה
2. אישור מנהל מחלקה
3. בדיקת מחלקת כספים
4. אישור תקציבי
5. ביצוע
6. בקרת איכות
7. סגירת בקשה

#### ניהול שלבי הטיפול

המערכת מאפשרת:

- הגדרה מדויקת של שלבי הטיפול בפנייה
- קביעת גורמים מטפלים לכל שלב
- הגדרת זמני טיפול מקסימליים
- קביעת תנאי מעבר בין השלבים

### תצוגת השלבים בפנייה

#### שלבים

#### בקשה לקבלת פטור מנכס ריק

##### 1. גבייה\* הפנייה נמצאת בשלב זה\*

בדיקת מסמכים  
ביקרת בשלב זה פעם אחת

##### 2. פקח

פקח יוצא אל הנכס לצילום תמונות לצורך אישור נכס ריק  
עדיין לא ביקרת בשלב זה

##### 3. פקיד גבייה

פקיד גבייה קובע האם לתקבל ההנחה או לא  
עדיין לא ביקרת בשלב זה

## טופס מותאם אישית למטפל

- ניתן להגדיר טפסים מותאמים אישית לכל שלב בתהליך, בהתאם לצורכי המטפל.
  - לדוגמא: בתהליך אישור לטאבו, ניתן ליצור טופס ייעודי עבור שלב "בדיקת המהנדס". טופס זה יכול שדות רלוונטיים, כגון מידות השטח, המאפשרים למהנדס להזין נתונים מדויקים ואחידים.
- באמצעות התאמה אישית של טפסים, המערכת מאפשרת ניהול תהליכים יעיל, מדויק וגמיש, תוך התאמה מלאה לדרישות המשתמשים.

### הגדרת שדות בטופס מותאם אישית

#### שם השדה:

- הגדירו שם ברור ותיאורי לשדה, שיסייע למטפל להבין את מטרת השדה.

#### סוג שדה:

- בחרו את סוג השדה המתאים ביותר לסוג המידע שברצונכם לאסוף.
  - טקסט: למידע טקסטואלי חופשי.
  - שדה בחירה (מתוך רשימה): לאפשרות בחירה מתוך רשימה מוגדרת מראש.
  - קובץ: להעלאת קבצים.
  - חתימה: לאיסוף חתימה דיגיטלית.
  - תאריך: לבחירת תאריך.
  - מיקום: לקבלת מיקום גיאוגרפי.
  - מספרי: להזנת מספרים.

#### הצג רק אם נבחרה אפשרות:

- הגדירו תנאי להצגת השדה, כך שיוצג למטפל רק במידה ובחר באפשרויות טיפול ספציפיות.

#### סדר הופעה:

- קבעו את סדר הופעת השדות בטופס באמצעות מספור מהקטן לגדול.

#### שדה חובה:

- סמנו את השדה כשדה חובה, על מנת לחייב את המטפל למלא אותו לפני עדכון הטיפול.

באמצעות הגדרה מדויקת של שדות הטופס, ניתן להבטיח איסוף מידע רלוונטי, מדויק ועקבי.

## טופס מותאם אישית לפונה

בכל שלב בתהליך, ניתן לשלוח לפונה טופס מותאם אישית, על מנת לקבל ממנו מידע נוסף, גם לאחר קבלת טופס הפנייה הראשוני.

### הפעלת שליחת הטופס:

- בתוך אפשרות הטיפול הרצויה, הפעילו את האפשרות לשליחת טופס לפונה.

### דוגמה:

בתהליך "אישור לטאבו", בשלב "בדיקת המסמכים", ניתן לשלוח לפונה טופס בקשה להשלמת מסמכים חסרים.

### יתרונות:

- **השלמת מידע:** איסוף כל המידע הדרוש להמשך הטיפול בפנייה.
- **שיפור התקשורת:** יצירת ערוץ תקשורת דו-כיווני יעיל עם הפונה.
- **קיצור זמני טיפול:** מניעת עיכובים מיותרים עקב מידע חסר.
- **הגברת שביעות רצון הפונה:** מתן תחושה של מעורבות ושקיפות.

## הגדרת אפשרויות טיפול

הגדרת אפשרויות טיפול מאפשרת לקבוע את הפעולות שיתבצעו אוטומטית בעת עדכון סטטוס פנייה על ידי המטפל. כל אפשרות טיפול יכולה לכלול מספר פעולות.

### פרטים כלליים:

- **שורת טיפול:** הגדירו שם ברור ותיאורי לאפשרות הטיפול, לדוגמה: "מאשר", "לא מאשר", "החזרת הטופס לפונה להשלמת פרטים."
- **הודעה לתושב:** נסחו הודעה שתישלח לתושב בדוא"ל או ב SMS-עם בחירת אפשרות הטיפול.
- **צרף את הערת המטפל לתושב:** סמנו אפשרות זו כדי לצרף את הערות המטפל להודעה שנשלחת לתושב.

אפשרות טיפול חדשה

פרטים כלליים

\* שורת הטיפול

הודעה לתושב

צרף את הערת המטפל להודעה לתושב?

פעיל?

הגדרת פעולות

שינוי סטטוס הפנייה

העברה למחלקה אחרת

SMS/דוא"ל מותאם אישית

שינוי ה-SLA

פיצול קריאה

תיקון הטופס ע"י הפונה

שינוי רשימת המטפלים

ביטול המסרון והמייל לפונה

כל אפשרות טיפול יכולה לכלול מספר פעולות שיתבצעו אוטומטית עם בחירתה על ידי המטפל.

**סוגי פעולות:**

- **שינוי סטטוס הפנייה:** עדכון סטטוס הפנייה באופן אוטומטי, לדוגמה: "בטיפול", "מאושר", "סגור".

- **העברה למחלקה אחרת:** העברת הפנייה למחלקה או נושא אחר, בהתאם להגדרות.

- **דוא"ל/SMS/מאותם אישית לפונה:** שליחת הודעה מותאמת אישית לפונה, הכוללת תגיות מתוך הפנייה וטפסים רלוונטיים. ניתן להעתיק ולהדביק תגיות קיימות.
- **שינוי SLA:** עדכון זמן הטיפול בפנייה (SLA), הארכה או קיצור, בהתאם לצורך. לדוגמה: "ממתין לתקציב".

**פיצול פנייה מאפשר לכם לחלק פנייה אחת לשתי פניות נפרדות או יותר.**

**מתי כדאי לפצל פנייה?**

- כאשר פנייה מכילה מספר בעיות או נושאים נפרדים הדורשים טיפול בנפרד.
- כאשר יש צורך להעביר חלק מהפנייה למטפל אחר או למחלקה אחרת.

**סוגי פיצולים:**

- **פיצול רוחבי:** כל המטפלים יכולים לעבוד במקביל על הפיצולים השונים.
- **פיצול תורי:** המטפל הבא יוכל לטפל בפנייה רק לאחר שהמטפל הקודם סיים את הטיפול בפיצול שלו.

**הגדרות פיצול:**

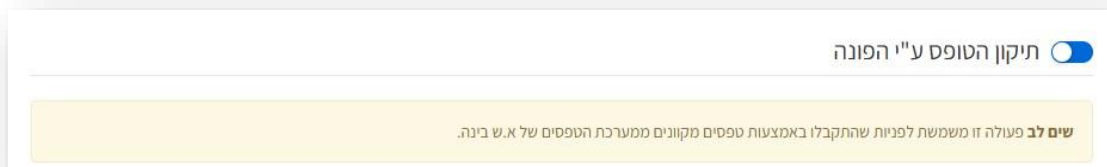
- **כינוי:** הגדירו שם לפיצול שיופיע בתצוגה, על מנת לזהות אותו בקלות.
- **תיאור הפנייה:** סמנו V כדי להעתיק את תיאור הפנייה מפניית האב לפיצול.
- **מחלקה/נושא/תת נושא:** שייכו את הפיצול למחלקה, נושא ותת נושא הרלוונטיים לטיפול.

### תיקון טופס על ידי הפונה

אפשרות "תיקון הטופס ע"י הפונה" מאפשרת למטפל לשלוח לפונה קישור לעריכת טופס קיים, תוך מתן אפשרות לתקן רק שדות ספציפיים.

#### כיצד זה עובד?

1. **סימון שדות לתיקון:** המטפל מסמן את השדות בטופס שהוא מבקש מהפונה לתקן.
2. **שליחת קישור:** עם הפעלת הלחצן "תיקון הטופס ע"י הפונה", יישלח לפונה קישור לעריכת הטופס.
3. **עריכת טופס מוגבלת:** הפונה יוכל לערוך רק את השדות שהמטפל סימן. שאר השדות יהיו נעולים לעריכה.



### שינוי רשימת מטפלים:

ניתן להגדיר את רשימת המטפלים הבאים שיקבלו את הפנייה לטיפול. כך ניתן להבטיח שהפנייה תגיע לאדם או לצוות המתאים ביותר לטיפול בה.

### ביטול המסרון והמייל לפונה:

במידת הצורך, ניתן לבטל את שליחת המסרון והמייל האוטומטיים לפונה.

### התראות אוטומטיות

**הגדרת התראות** מאפשרת לכם ליצור התראות אוטומטיות שיישלחו למטפל לאחר זמן מוגדר מעדכון הטיפול האחרון בפנייה.

#### כיצד זה עובד?

- הגדרת זמן:** קבעו את משך הזמן שלאחריו תישלח ההתראה למטפל.
- תוכן ההתראה:** נסחו את תוכן ההתראה, כך שתכלול את המידע הרלוונטי עבור המטפל, לדוגמה: מספר הפנייה, שם הפונה, תאריך העדכון האחרון.
- שליחת התראה:** לאחר הזמן שהוגדר, המערכת תשלח התראה אוטומטית למטפל.

התראה <input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="text" value="ימים מרגע בחירת טיפול זה"/>	סוג ההתראה
<input type="text"/>	ימים
<input type="text" value="תמיד"/>	תנאי לשליחה
<input type="text" value="שם לב, זוהי התראה להמשך טיפול בפנייה מס' [מספר_פנייה] בנושא [נושא_משנה]."/>	תוכן ההתראה
<input type="text"/>	עדכון נוסף בשורת הטיפול לאחר ההתראה
<input checked="" type="checkbox"/> מסרון <input checked="" type="checkbox"/> דוא"ל <input checked="" type="checkbox"/> הודעה בדחיפה	הגדרת הפצה
<input type="text" value="ללא שינוי סטטוס"/>	עדכון סטטוס בעת שליחת ההתראה
<input type="text"/>	עדכון סטטוס רק אם הפנייה בסטטוס
<input type="text"/>	עדכון סטטוס רק אם הפנייה לא בסטטוס



## העברה למטפלים מוגדרים מראש

- הגדרה מראש:  
ניתן להגדיר רשימה של מטפלים פוטנציאליים מראש עבור כל פנייה. רשימה זו תכלול את המטפלים הרלוונטיים לטיפול בפנייה, בהתאם למחלקה, נושא ותת נושא.
- אופן הפעולה:  
בעת עדכון פנייה, המטפל יוכל לבחור מתוך רשימת המטפלים המוגדרים מראש למי להעביר את הפנייה להמשך טיפול.

## SMS או דוא"ל מותאם אישית למייצג

במקרים בהם פנייה מוגשת על ידי מייצג בשם הפונה, ניתן להגדיר הודעות עדכון נפרדות עבור המייצג והפונה.

### דוגמה:

עורך דין פונה בשם לקוח. במערכת יישמרו פרטי הלקוח (הפונה) ופרטי עורך הדין (המייצג).

### שליחת הודעות מותאמות אישית:

- ללקוח: ניתן לשלוח הודעות עדכון כלליות על סטטוס הפנייה.
- לעורך הדין: ניתן לשלוח הודעות מפורטות יותר, הכוללות מידע משפטי רלוונטי.

### יתרונות:

- שיפור התקשורת: התאמת תוכן ההודעות לצרכים הספציפיים של כל נמען.
- שקיפות: שמירה על שקיפות מול הלקוח והמייצג.
- יעילות: העברת מידע רלוונטי וממוקד לכל נמען.

SMS/דוא"ל מותאם אישית למייצג

שלום [מייצג\_שם\_פרטי] [מייצג\_שם\_משפחה],  
בהמשך לפנייתך בנושא [נושא] מתאריך [תאריך]

**SMS/דוא"ל מותאם אישית למייצג**

תגיות

### ביטול המסרון והמייל למייצג

אפשרות זו מאפשרת לבטל את שליחת הודעות ה-SMS והדוא"ל למייצג.

#### מתי כדאי להשתמש באפשרות זו?

- כאשר אין צורך לעדכן את המייצג בפרטי הטיפול בפנייה.
- כאשר המייצג ביקש שלא לקבל עדכונים.

ביטול המסרון והמייל למייצג

### דוא"ל עדכון מותאם אישית למשתמשי מערכת

#### שליחת עדכונים למשתמשים:

ניתן להגדיר הודעת עדכון שתשלח למשתמשים במערכת, על מנת לעדכן אותם בהתקדמות הטיפול בפנייה.

#### שימושים אפשריים:

- עדכון משתמשים רלוונטיים: שמירה על שקיפות ושיתוף גורמים רלוונטיים במידע חשוב.
- הנחיות למטפל הבא: העברת הנחיות ברורות למטפל הבא בתור, כדי לייעל את הטיפול בפנייה.

#### הגדרת נמענים:

- משתמשים: בחרו את המשתמשים הספציפיים שיקבלו את העדכון.
- מטפלים כרגע בפנייה: שליחת ההודעה לגורמים המטפלים בפנייה בשלב הנוכחי.
- מטפלים בהיסטוריה: שליחת ההודעה לכל המטפלים שביצעו עדכון כלשהו בפנייה.

#### אפשרויות נוספות:

- שלח למשתמש גם אם לא הוגדר קבלת מיילים: שליחת העדכון גם למשתמשים שלא הגדירו קבלת מיילים במערכת.
- צרף PDF של התהליך: צירוף קובץ ה-PDF המסכם את התהליך להודעת הדוא"ל.

דוא"ל עדכון מותאם אישית למשתמשי מערכת

<input type="text"/>	משתמשים
<input type="checkbox"/>	מטפלים כרגע בפנייה
<input type="checkbox"/>	מטפלים כולל בהיסטוריה
<input type="checkbox"/>	שלח למשתמש גם אם לא הוגדר קבלת מיילים
<input type="checkbox"/>	צרף PDF של התהליך

## טופס לפונה: שליחה והגדרות

### שליחת טופס לפונה:

כאשר אתם מפעילים אפשרות זו, יצורף להודעת העדכון שנשלחת לפונה קישור לטופס.

### הגדרות שליחה:

- אפשר לשלוח טופס עד X ימים: הגדירו את משך הזמן שבמהלכו הפונה יוכל למלא את הטופס. לאחר הזמן המוגדר, הטופס יינעל ולא יהיה ניתן למילוי.
- שינוי שלב לאחר קבלת הטופס: הגדירו לאיזה שלב תעבור הפנייה לאחר שהפונה ישלים את הטופס.
- שינוי סטטוס הפנייה לאחר קבלת הטופס: הגדירו לאיזה סטטוס תשתנה הפנייה לאחר שהפונה ישלים את הטופס.
- שליחת את תוכן עדכון הסטטוס לפונה: סמנו אפשרות זו כדי לשלוח לפונה הודעה על שינוי הסטטוס.
- הוספת תזכורת ללקוח: שלחו לפונה תזכורת אוטומטית למלא את הטופס, במידה ולא השלים אותו בתוך הזמן שהוגדר.

## תיג הפנייה

ניתן להוסיף תגיות לפנייה, על מנת לסווג ולאפיין אותה בצורה יעילה. עם עדכון הפנייה, התגיות הנבחרות יוספו לפנייה ויצורפו אליה.

### ניהול תגיות:

את התגיות ניתן להגדיר במערכת תחת "ניהול תגיות" בתפריט "מילונים". שם תוכלו ליצור תגיות חדשות, לערוך תגיות קיימות ולמחוק תגיות שאינן רלוונטיות.

### יתרונות של תיוג:

- איתור פניות: איתור מהיר של פניות רלוונטיות באמצעות סינון וחיפוש לפי תגיות.
- סיווג וארגון: סיווג וארגון של פניות לקטגוריות, על מנת לייעל את הטיפול בהן.
- ניתוח נתונים: ניתוח נתונים על סוגי פניות ותחומים שונים.

## הגדרות מתקדמות: אוטומציה חכמה לטיפול בפניות

הגדרות מתקדמות מאפשרות לכם להגדיר אוטומציות חכמות מעבר לאפשרויות הטיפול הבסיסיות שהוגדרו בתהליך. מדובר בכללים שמגדירים פעולות אוטומטיות בהתאם לתנאים ספציפיים.

### איך זה עובד?

כל הגדרה מכילה שני חלקים:

1. תנאים (חוקים): מגדירים את המצבים בהם תופעל האוטומציה.
2. פעולות: מגדירים את הפעולות שיתבצעו אם התנאים מתקיימים.

### דוגמאות לפעולות:

- שינוי שלב
- שינוי סטטוס
- שינוי גורם מטפל
- העברה למחלקה/נושא
- פיצול פנייה
- שינוי SLA

### מתי זה רלוונטי?

כאשר יש צורך להגדיר התנהגות ייחודית לפניות בהתאם למידע ספציפי, כדי לייעל ולאפיין את תהליך הטיפול.

תנאים:

### ניתן להגדיר תנאים על סמך:

- נתונים מטופס הפנייה: מידע שהוזן על ידי הפונה.
- נתונים מטופס המטפל: מידע שהוזן על ידי המטפל.
- גורם מטפל: המטפל הספציפי שעדכן את הפנייה.
- אפשרות הטיפול שנבחרה.
- מחלקה/נושא של הפנייה.

באמצעות הגדרות מתקדמות, ניתן ליצור תהליכי טיפול גמישים וחכמים יותר, המותאמים לצרכים הספציפיים של כל ארגון.

### כיצד מגיעים להגדרות מתקדמות?

1. במסך ניהול תהליכים, בחרו את התהליך הרלוונטי.
2. לחצו על כפתור "אפשרויות נוספות" בשורת התהליך.
3. בחרו ב"הגדרות מתקדמות".

ניתן הסבר כללי על ההגדרות המתקדמות, על מנת לתאם הדרכה מסודרת בנושא יש לפנות למזכירות א.ש. בינה: 025823602