

איפיון דרישות למערכת נהלים		[לוגו החברה]
מספר טופס _____	בתוקף מתאריך _____	מהדורה: _____

תקציר

על מנת להנגיש את הנהלים לעובדי ומנהלי החברה ולסייע בתהליכי ההטמעה והעדכון השותף שלהם, יש להטמיע בארגון מערכת פשוטה לניהול מערך הנהלים, הוראות העבודה והטפסים.

בין דרישות הבסיס למערכת כזו יהיו:

1. **כלי חיפוש מתקדמים** - אנשים אינם רוצים "לחפש" תוכן אלא "למצוא" אותו (ראה סעיף 16).
2. **מענה לכל שלבי מחזור ניהול חיי נוהל** – כגון: תזכורות לרענון נוהל, תהליכי workflow משלב ההכנה ועד אישור וחתימה וכד'.
3. **פראוקטיביות** - יש לשלב במערכת פיצ'רים הגורמים לאנשים לפעול כגון: אישורי קריאה של נהלים (ומעקב לגבי כך), מבחני ידע משולבי לומדות לנהלים חדשים שהופצו, התראות לביצוע הדרכות, תיקוף נהלים וכד'.

אפיון דרישות מפורט למערכת נהלים

1. **עץ הנהלים** - חלוקת הנהלים לקבוצות פונקציונליות (למשל חלוקה למחלקות, ליחידות עסקיות, לפי שם אתר, שם פרויקט, שם לקוח) או לקבוצות תהליכיות (כל תהליך הקשור לרכש, כל תהליך הקשור לייצור, כל תהליך הקשור לשירות הלקוחות).
2. **ניהול מחזור חיי נוהל** - בהתאם ל"סטטוס" הנוהל בשלבים השונים:
 - בתהליך ההכנה (טיוטה) - המסמך פתוח לכתובה רק לגורמים מאושרים כמו QA ובעלי הרשאת כתיבת נהלים ועריכתם
 - בתהליך הסקירה - המסמך נעול לשינויים, רק הסוקרים יכולים להוסיף הערות ולאשר/לדחות את אישור הנוהל
 - בשלב הטמעת השינויים - הנוהל נעול לשינויים לכולם למעט בעל הנוהל (כותב)
 - בתהליך האישורים - ניהול workflow כולל התרעות (במערכת בלבד, לא ידני) ע"י חתימה דיגיטלית (וכן מסלול מקוצר למסמכים שאינם נהלים ונדרשים במערכת זו)
 - בסיום תהליך האישורים. אפשר לפרק את המצבים ל:
 - "מאושר" – נדרש הדרכה, "מאושר" – לא נדרש הדרכה, "תקף החל מ..." – "effective" - לאחר ביצוע הדרכות.
 - סטטוס מבוטל" – לא נדרש נוהל זה יותר.
 - "obsolete" - הוחלף על ידי מהדורה אחרת
 - "תיקוף" – עברו X שנים והנוהל נדרש בסבב אישורים מחודש

איפיון דרישות למערכת נהלים		[לוגו החברה]
מספר טופס _____	בתוקף מתאריך _____	מהדורה: _____

3. **תעודת הזהות של הנוהל (זיהוי חד ערכי)** - זהו קוד שניתן אוטומטית לכל מסמך על ידי המערכת, באופן הבא:
 - סוג המסמך או רמת המסמך - למשל SOP לנהלים, FORM לטפסים
 - חלוקה פונקציונלית או תהליכית
4. **מסמכים מקושרים** - אפשרות לחבר לנוהל מסמכים ישימים ומקושרים (טפסים, מצגות, חוקים, תקנים וכד').
5. **תבניות כתיבה** - אפשרות להכניס למערכת תבניות לכתיבת מסמכים עפ"י סוגיהם (למשל: מדיניות; נוהל; הוראת עבודה; טופס וכד') בוחרים את התבנית הרלוונטית (נפתחת ב Word), בהתאם לסוג המסמך, בכל תבנית יהיו שדות קבועים.
6. **תיקוף** - אפשרות לקבוע לכל מסמך תאריך לתיקוף הנוהל או תאריך אישור + __ ימים ובהתאם תשלח המערכת התראה לבעל הנוהל/העורך.
7. **ניהול הרשאות** - לצפייה, לעריכה, לניהול כולל/אדמין, QA (ואולי הרשאה למילוי טפסים דיגיטליים ופרוטוקולים).
8. **"קרא חתום"** - ניהול אישורי קריאה ע"י רשימת התפוצה לנהלים ובניית מנגנון התראה כאשר פעולה זו אינה מבוצעת כנדרש.
9. **ניהול גרסאות** - כל שינוי יגרום למערכת להעלות את הגרסה של המסמך
 - ארכיון - יש לשמור גרסאות היסטוריות של מסמך (לפחות 5 גרסאות אחרונות)
 - הערות - מקום לרשום לגרסה מסוימת תזכורות והערות ליישום לגרסה הבאה
 - אופציונלי - לנהל מספור שונה לגרסה מאושרת (1,2,3) לעומת מספרים לטיטות (0.1, 0.2)
10. **היסטוריה** - ניהול טבלת היסטורית פעולות, המתעדת שינויים ושימושים בנהלים.
11. **ניהול השינויים** - מקום לתאר בקצרה את כל השינויים ממהדורה קודמת לנוכחית, כולל הצדקה מדוע בוצע השינוי. כל שינוי אמור להיות מאושר באותה זרימה כמו קודמיו (אם אפשר, על ידי אותם פונקציות ועם אפשרות להכניס גורמים נוספים).
12. **הדפסה לPDF** - רצוי שהתוכנה תדע אוטומטית להפוך קובץ Word נטול כותרת לקובץ PFD נעול לשינוי עם כותרת קבועה, שתמשוך את שם הנוהל והקוד והגרסה למקומות המתאימים.
13. **אפשרות לתצוגת המסמך בשני מסכים**
 - תעודת הזהות של הנוהל - שם הנוהל, מספר/קוד, שם הכותב, מחלקה/אתר/יחידה עסקית או תהליך, מאשר, תאריך, מספר, שינוי ממהדורה קודמת, מסמכים מקושרים וכל מידע רלוונטי לנוהל
 - צפיה מוקדמת - "הדפסת הנוהל" לPDF - תאפשר לראות את הנוהל עם הכותרת העליונה והתחתונה האוטומטית.
14. **סולרי** - אפשרות לצפייה בנהלים ממכשיר סלולרי.
15. **צ'ט** - אפשרות למשתמשים בעלי הרשאה לפטפט על המסמך.

איפיון דרישות למערכת נהלים		[לוגו החברה]
מספר טופס _____	בתוקף מתאריך _____	מהדורה: _____

16. **מנגנון חיפוש חכם:** full text, כולל התעלמות משגיאות כתיב, אותיות גדולות וקטנות, מרווחים בין מילים, חיפוש אינטואיטיבי. חיפוש אופרטורים קבועים (למשל X AND Y), חיפוש מתקדם - לפי מחלקות/יחידות עסקיות, חיפוש לפי תאריכים. חיפוש מילים מתוך הקובץ.
17. **שליפה** - שליפה בזמן אפס של המסמכים שעלו בחיפוש.
18. **הדרכות** - ממשק למערכת הדרכות, דו"ח הדרכה לפי נוהל ולפי עובדים. אם אפשר - להפוך את הנוהל למצגת הדרכתית ויזואלית או תמונות. ממשק גם למערכת הגדרת תפקידים - ובהתאם לשייך נוהל הנדרש בקריאה/הדרכה לפי תפקיד.
19. **אפקטיביות הדרכה** - הבניית שאלונים לבדיקת הבנת התהליך. כדאי להטמיע ציון עובר/לא עובר ולכלול כמה פעמים ניתן לקבל "לא עובר".

דרישות נוספות מהמערכת

<השלם>

- א. דרישות קהל היעד ודגשים לממשק למשתמש
- ב. דרישות ביצועים
- ג. דרישות תפעול
- ד. דרישות זיכרון
- ה. דרישות אבטחת מידע
- ו. דרישות איכות
- ז. דרישות גיבוי ושחזור

[מומלץ לאסוף נתונים באמצעות שאלונים לקהל היעד ובעלי עניין כדי לזהות את ה"כאבים" והצרכים שלהם. למשל: מה הייתם מצפים שמערכת המידע תעשה עבורכם? מה הפעולה שתחסוך לכם הכי הרבה זמן או משאבים? יש לצרף שאלונים אלו למסמך האיפיון]

זו רק ההתחלה, יש עוד דברים שכדאי לדבר עליהם

לשאלות נוספות והתייעצויות - אנחנו כאן milo@mixum.co.il

כאן תמצאו פרטים לגבי סדנאות שלנו בכתיבת נהלים והוראות <https://tinyurl.com/MILO-Procedures>