

מערכת Flow

לניהול מסמכים ונהלים

חוברת הדרכה למנהל מערכת (Admin)

תוכן העניינים

מס'	פרק	עמ'
1.	מידע כללי - מערכת Flow	4
	סוגי משתמשים, סוגי טפסים, ניהול הרשאות, הוספת תיקיות	
2.	מידע על מסמך במערכת	7
	ארכיון מהדורות ישנות, היסטוריית מסמכים וכד'	
3.	מערכת חדשה - תחילת שימוש	8
	פעולות לביצוע בתחילת שימוש עם מערכת Flow	
4.	חיפוש והתמצאות - תקציר ממסמך הדרכה ל"צופה"	9
	הסבר על מנגנון החיפוש	
5.	מנגנוני בקרה ומעקב	11
	מבחני ידע, "קרא חתום", נהלים לתיקוף	
6.	אחריות אישית - מנהל מערכת	13
7.	שאלות ותשובות נפוצות	14



חוברת הדרכה למנהל מערכת (Admin)

מערכת Flow מאפשרת ניהול חכם של מסמכי הארגון ע"י התמצאות מהירה ואוטומציה מלאה של מחזור חיי המסמך, כולל שלבי הטמעת המידע והידע.

מנהל המערכת (מנהל המערכת) הוא המשתמש בעל היכולות הרבות ביותר במערכת. מנהל המערכת יוזם תהליכים שונים, כגון: סבבי אישורים למסמכי החברה, הפצת מסמכים ונהלים, מעקבי קריאה עפ"י רשימות תפוצה ויכול אף לבדוק את אפקטיביות ההפצה באמצעות מבחני ידע ייעודיים.

כתיבה פשוטה



ניהול אוטומטי



חיפוש חכם



דרישות איכות ורגולציה



דו"חות שימוש



הדרכה והטמעה



בחוברת זו תלמדו על יכולותיכם כמנהלי מערכת ותקבלו טיפים ניהוליים שיסייעו לכם לשפר את תרבות הטמעת הידע בארגון באמצעות Flow.

קריאה מהנה!
צוות Flow



1. מידע כללי

מערכת Flow

סטטוס משתמשים

במערכת 3 סטטוסים של משתמשים:

1. צופה
2. עורך
3. מנהל מערכת

צופה – יכול לצפות בכל המסמכים (אלא אם מוגבל בהרשאה מסויימת) למעט טיוטות. הצופה יכול להדפיס חומרים ולשמור מסמכים (למעט נהלים) במחשבו האישי. צופה יקבל משימות לביצוע מעת לעת, כגון: אישור קריאת נהלים, ביצוע מבחני ידע, כאשר כל אלו יגיעו גם כתזכורת למייל האישי שלו.

עורך – בנוסף להרשאותיו כצופה, לעורך הרשאות עריכה ומעקב אחר טיוטות, עד אישורן והפצתן.

מנהל מערכת – יכולות מנהל המערכת מפורטות במסמך זה. כל משימה שיוציא מנהל המערכת תגיע באופן אוטומטי גם למיילים הארגוניים של המשתמשים.

סוגי מסמכים

במערכת 4 סוגי מסמכים:

1. נהלים
 2. הוראות עבודה
 3. טפסים
 4. אחר (למשל: מצגות, תקנות, מיילים חשובים)
- לכל סוג מסמך ניתן לקבוע תהליך אישור ספציפי לפני הפצה.

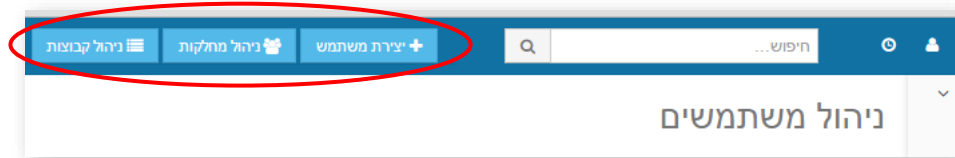
שים לב: במערכת ניתן להטמיע תבנית כתיבה אחידה של הארגון עבור כל סוג מסמך, זאת ע"מ לשמור על סטנדרטיזציה בכתיבה ע"י העורכים (העבר תבניות לצוות התמיכה לשם הטמעה במערכת)

שפת מימשק משתמש

כל משתמש יכול לשנות את שפת הממשק במערכת שלו, באופן הבא – לחץ על שמך המופיע מימין למעלה < בחר את השפה מרשימת השפות

ניהול משתמשים והרשאות

ב-Flow ניתן לנהל משתמשים, מחלקות וקבוצות עניין על פי הצורך

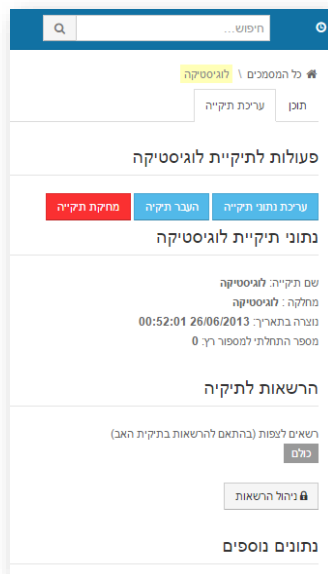


המשתמשים ינוהלו ידנית או באמצעות סינכרון אוטומטי למערכות הארגון*. למסך ניהול המשתמשים תגיע באמצעות לחיצה על  בדף הבית.

במסך זה ניתן בין השאר להקים, לערוך, לבטל משתמשים ולקבוע מי מהם יקבל הרשאות עריכה (באמצעות סימון ✓ בעמודת "עורך"). במקרים בהם משתמש עזב (ואין סינכרון אוטומטי עם מערכות הארגון) יש לסמן "משתמש נעול".

הרשאות צפייה

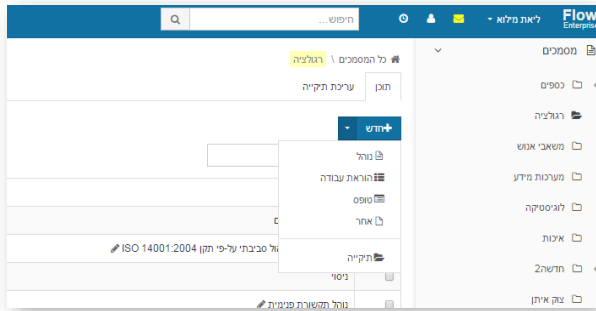
ניתן למנוע צפייה של משתמשים בתיקיות מסויימות. לשם כך יש להיכנס ללשונית "עריכת תיקייה" ולקבוע מי רשאי לצפות בתיקייה ספציפית. ברירת המחדל של המערכת הינה, שכולם רשאים לצפות בכל המסמכים (זו גם המלצתינו).



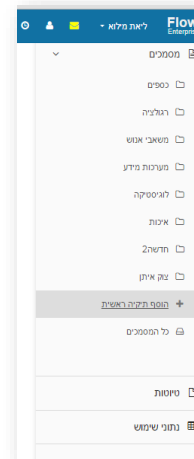
* בהתאם לסוג רשיון התוכנה

הוספת תיקייה ראשית או תיקיית משנה

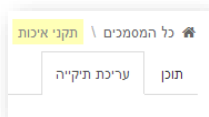
תיקייה משנית ניתן להוסיף לאחר בניסה לתיקייה הראשית, (למשל: רגולציה) באמצעות לחיצה על כפתור "חדש" ובתחתית התפריט ללחוץ על צור "תיקייה"



תיקייה ראשית יש להוסיף בסרגל התיקיות מימין ע"י כפתור "הוסף תיקייה ראשית"



*** מחיקה, העברה או שינוי שם תיקייה – יבוצעו בלשונית "עריכת תיקייה"



מבזקי חדשות

מבזקי חדשות הם דרך טובה להפיץ מסרים כלליים הנוגעים לכל המשתמשים במערכת. המבזקים יופיעו בדף הבית של כל המשתמשים במערכת FLOW. ניתן להוסיף מבזקי חדשות באמצעות לחיצה על כפתור 'הוסף מבזק'



שבשורה עליונה מימין ולחזור לדף



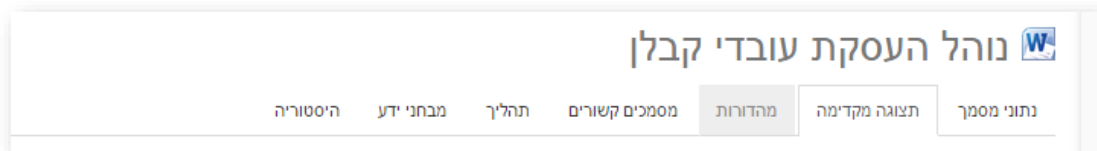
טיפ: בכל שלב תוכל ללחוץ על כפתור

הבית



2. מידע על מסמך במערכת

בפתיחת מסמך יופיע אצל מנהל המערכת הסרגל המוצג לעיל (סרגל זה אינו מופיע אצל העובדים המוגדרים "צופים" ומופיע באופן חלקי אצל העובדים המוגדרים "עורכים")



הסרגל כולל את המידע הבא:

נתוני מסמך – שם, מהדורה, מאשרים וכד'.

עריכת נתוני מסמך מתאפשרת רק כאשר המסמך בסטטוס 'טיוטה' הנמצאת בבעלותך.

תצוגה מקדימה – מאפשרת צפייה מהירה במסמך, ומסייעת לבקרה סופית לפני הפצת ניהול.

מהדורות – זהו ארכיון מהדורות ישנות, רק למנהל המערכת ולעורכים מורשים הרשאת צפייה בלשונית זו.

מסמכים קשורים – בניגוד ל"נתוני מסמך", כאן אין חובה שהנוהל יהיה בסטטוס טיוטה, כלומר בכל מצב ניתן לקשור מסמכים קשורים למסמך זה. למשל כל הטפסים של ניהול ספציפי שיוצגו בהמשך אצל הצופה בחלון ייעודי.

תהליך – טבלת החותמים (זהה לכפתור כחול שבדף הבית "סבב חתימות" – ראה פירוט בהמשך).

מבחני ידע – מבחן ידע הצמוד לניהול יוקם בלשונית זו (ראה פירוט במסמך "מודול מבחנים").

היסטוריה – היסטוריית 'חיים שכאלה'. כל מה שעבר על המסמך הספציפי עד כה... (-)



3. מערכת חדשה

תחילת שימוש

1. הקמת משתמשים – קבע האם יהיה סינכרון אוטומטי או ידני (בהתאם לסוג רשיון התוכנה)
2. הרשאות משתמשים – קבע את קבוצת העורכים וסמן הרשאות עריכה במסך ניהול משתמשים
3. פרטי המשתמשים – עדכן האם ישנם משתמשים ללא כתובת מייל והאם תרצה להגדיר כניסה למערכת באמצעות מספרי ת.ז.
4. קבוצות משתמשים – וודא שקיימות קבוצות לרשימות תפוצה רלוונטיות
5. טעינת מסמכים – טעינה ראשונה של מסמכי הארגון כוללת קישורים בין המסמכים – ניתן להיעזר בצוות התמיכה לפעילות זו.
6. מסכי ניהול תהליכים – קבע פורמטים לסוגי המסמכים השונים וקבע האם חל סבב אישורים על כל סוג מסמך (לחץ במקש שמאלי של העכבר על שמך המופיע למעלה מימין < ניהול > ניהול תהליכים/ניהול מסמכים)
7. מייל לארגון – עדכן את כל העובדים והמנהלים בארגון במידע אודות כניסת המערכת החדשה ובקש ממערכות מידע גישה נוחה למשתמשים למשל: אייקון בשולחן העבודה
8. סיסמא – במידה ולא הוגדרה הזדהות ארגונית ללא סיסמא – כל משתמש יקבל מהמערכת למייל האישי שלו סיסמת כניסה ראשונית – מומלץ להחליף סיסמא זו.
9. הפעלת המערכת – מומלץ לשלוח מסמכי הדרכה למשתמשים (קיים מסמך לעורך ומסמך לצופה) ובכך בעצם להפעיל את מנגנון "קרא חתום" המאמת קריאת החומר ע"י המשתמשים ומתרגל אותם בשימוש במערכת.

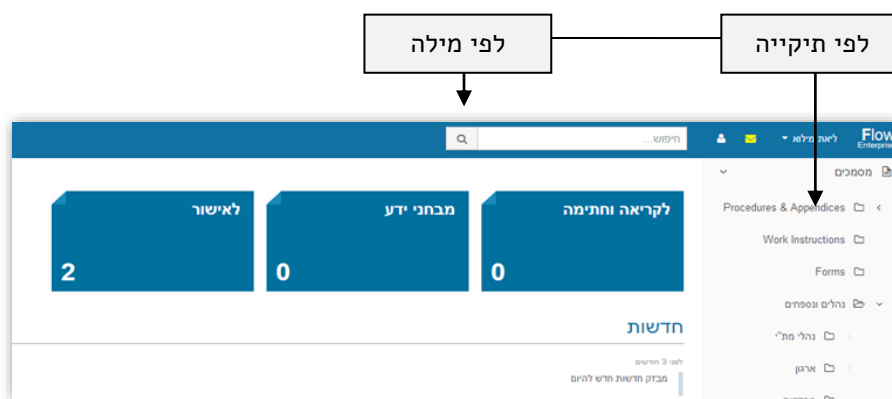


4. חיפוש והתמצאות תקציר ממסמך הדרכה ל"צופה"

במערכת שני אזורים לחיפוש מסמך

(א) חיפוש לפי תיקייה

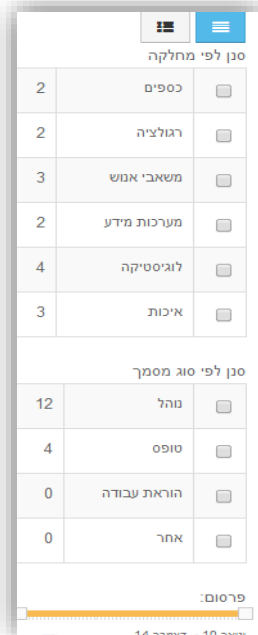
(ב) חיפוש במנוע חיפוש לפי מילה/מספר



מילה על מנוע החיפוש

מנוע החיפוש של Flow מבוסס על חיפוש מורפולוגי, לו הוספנו שכבות ידע רלוונטיות לשפה העברית. המנוע מאתר מילים ומספרים מתוך המסמכים, תוך התחשבות בשגיאות כתיב, מילים נרדפות ואזכורים קשורים.

לאחר איתור התוצאות המערכת מאפשרת לך לסנן את המידע בקלות באמצעות פילטרים דינאמיים (המתעדכנים בהתאם למחלקות שהוקמו במערכת, סוגי המסמכים ומועדי פרסומם בארגונכם) עד שתגיע למסמך הנדרש.



סנן לפי מחלקה	
2	כספים ☐
2	רגולציה ☐
3	משאבי אנוש ☐
2	מערכות מידע ☐
4	לוגיסטיקה ☐
3	איכות ☐
סנן לפי סוג מסמך	
12	נוהל ☐
4	טופס ☐
0	הוראת עבודה ☐
0	אחר ☐

פרסום: ☐

מסמך: 10 - דצמבר 14

לאחר שנכנסת למסמך הרלוונטי, באפשרותך:

- א) לשלוח אותו לעיון לגורמים נוספים
- ב) לצפות במסמכים המקושרים אליו, כגון: טפסים



מעט לעת תהיינה לך "משימות" שתגענה ממנהל המערכת:

משימות אלה מגיעות גם כתזכורת למייל ובהן:

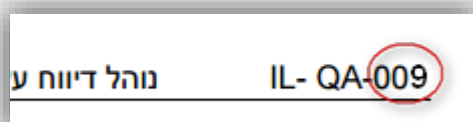
- 1 – נהלים לקריאה וחתימה < אחרי קריאת הנוהל נא חתום בכפתור הירוק
- 2 – מבחני ידע < נהלים ספציפיים יגיעו אליך ביחד עם מבחן ידע וציון מינימלי אותו עליך להשיג
- 3 – במידה והינך בעל 'הרשאות אישור' תידרש לאשר נהלים בהתאם לסבב חתימות

זכור בעת פרסום מסמך חדש:

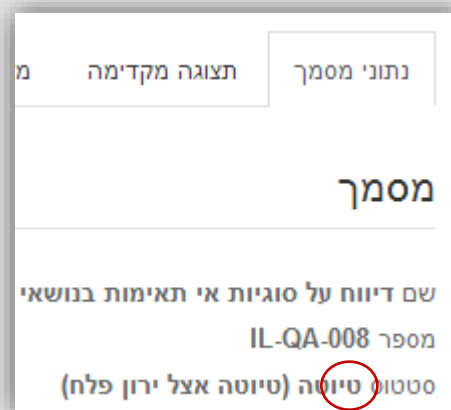
המערכת מעדכנת את מספרי המהדורות באופן אוטומטי. לכן, לפני כל פרסום וודא כי מספר המהדורה המתועד במסמך גבוה ביחידה אחת, מהמספר האוטומטי שניתן ע"י המערכת.

כך זה מתבצע נכון:

מספר המהדורה שמתועד במסמך החדש

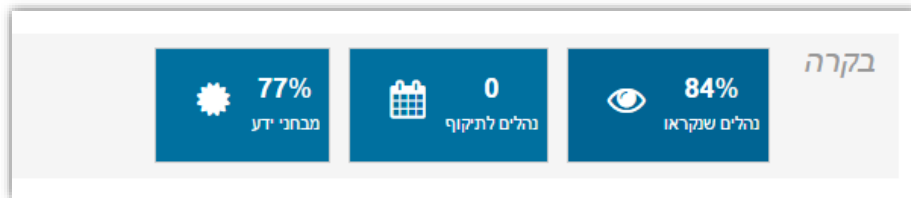


המספר הנוכחי במערכת





5. מנגנוני בקרה ומעקב



מעקב אחר נהלים שנקראו ("קרא וחתום")

כל מסמך שמופץ במערכת נרשם כמשימה לביצוע במסכי הנמענים, בנוסף, יקבלו הנמענים הודעת מייל המתריעה כי יש עליהם לקרוא ולאשר את המסמך.

באמצעות לחיצה על 'נהלים שנקראו' ניתן לבקר את הקריאה בעזרת 2 רשימות:

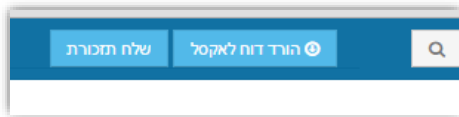
1. מסמכים שנשלחו לקריאה.

2. מסמכים שנקראו.

נשלחו לקריאה				
מסמך	מהדורה	משלח	סטטוס (לחץ על השורה להשימה המלאה)	מקרא
☐ טופס ראיון עדיבה	2	לפני כ-3 שבועות	קראו: 3, לא קראו: 2	מקרא
☐ נוהל עדיבת עובד	4	לפני כ-3 שבועות	אף אחד מ-2 נמענים לא קרא את המסמך	מקרא
☐ תאריך פריסום שונה	1	לפני כ-4 שבועות	אף אחד מ-1 נמענים לא קרא את המסמך	מקרא
☐ Supplier Corrective Action Request Process (8D)	1	לפני חודשיים	אף אחד מ-1 נמענים לא קרא את המסמך	מקרא
☐ הוראות שינוי במקט 2250746	2	לפני 3 חודשים	אף אחד מ-2 נמענים לא קרא את המסמך	מקרא
☐ נוהל בדיקת תכנית שיווקית 24	7	לפני 4 חודשים	קראו: 1, לא קראו: 1	מקרא

בכל אחת מהרשימות נמצאים סרגלי הסטטוס הגראפיים ועליהם מצוינים מס' המשתמשים שקראו את המסמך. בהקלקה על הסרגל מתקבל מסך דו"ח קריאה לפי משתמש.

טיפול במסמכים שלא נקראו



- באפשרותך לשלוח תזכורת לכל המשתמשים שלא קראו את המסמך בעבור זמן – ע"י לחיצה על כפתור "שלח תזכורת".
- באפשרותך להפיק דוח אקסל ולהעביר לטיפול המנהלים הרלוונטיים.

נהלים לתיקוף



במערכת ברירת מחדל לפיה בעבור שנתיים מיום פרסום המסמך, הוא יסומן כנוהל לתיקוף (חתימה מחודשת של המנהלים) ויחכה לך כמשימה בתיבת 'נהלים לתיקוף'. נוהל המקור יישאר במערכת לשימוש כולם. באפשרותך בנוסף:

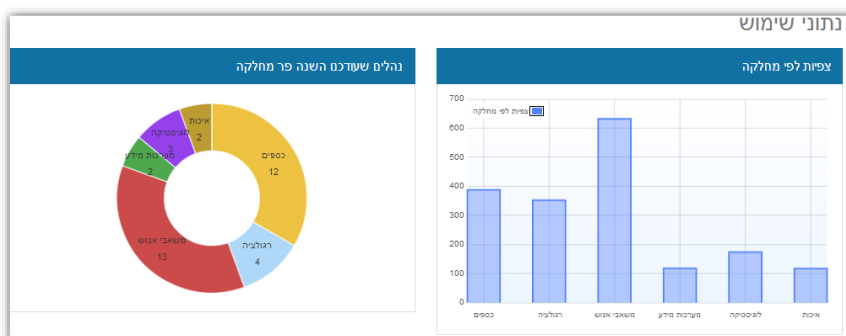
1. להגדיר תוקף ייחודי לכל נוהל בשלב ההקמה שלו ו/או ב"נתוני מסמך" ללא קשר להגדרה הכללית.
2. לבקש מצוות התמיכה להגדיר טווח זמן אחר משנתיים כברירת מחדל, בהתאם לנהלי הארגון.

מבחני ידע

באפשרותך ליצור מבחן ידע בצירוף נוהל או מבחן ידע עצמאי (ללא שיוך). ראה פירוט והדרכה במסמך "מודול מבחנים"

נתוני שימוש

בסרגל הימני למטה תוכל לצפות ב"נתוני שימוש" ולהתרשם מאחוזי צפייה בנהלים ומכמות העדכונים המבוצעים לפי מחלקות.



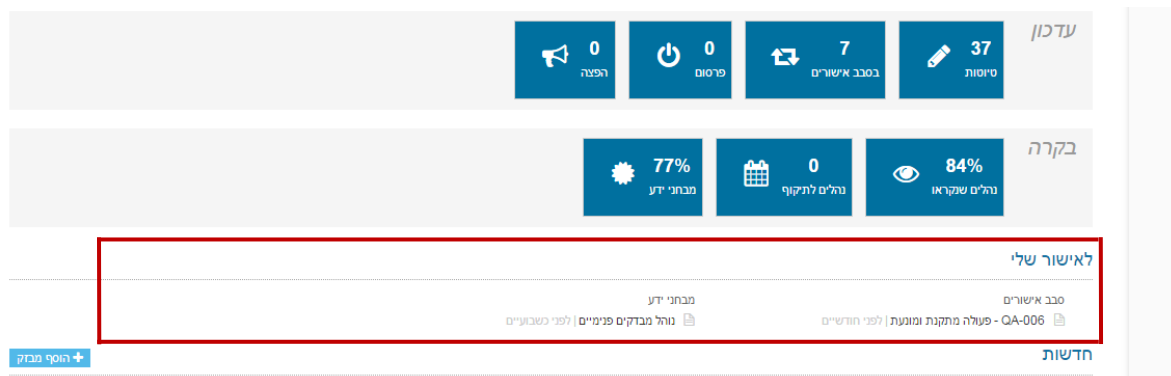


6. אחריות אישית

מנהל מערכת

מנהל מערכת שיכיר היטב את יכולות Flow ויעשה בהן שימוש, יוכל להביא לשינוי משמעותי בתרבות הארגונית בכל הקשור לשימוש במידע כתוב והטמעתו. כמו בכל דבר, דוגמא אישית היא המפתח להצלחה, ראה להלן ריכוז משימות שבאחריותך:

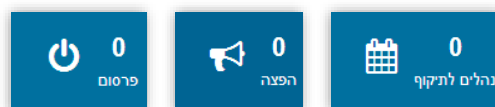
- ✓ במקרים בהם מנהל המערכת הינו חלק מתהליך אישור ו/או קריאת נהלים או מסמכים – תופיע שורת משימות מתחת לבאנר הבקרה.



The screenshot shows the FlowDMS dashboard with the following elements:

- עדכון (Update):** Four blue boxes showing counts: 0 הפצה (Distribution), 0 פרסום (Publication), 7 בסבב אישורים (In review cycle), and 37 טיוטות (Drafts).
- בקרה (Control):** Three blue boxes showing percentages: 77% מבחני ידע (Knowledge tests), 0 נהלים לתקיוף (Policies for challenge), and 84% נהלים שנקראו (Policies reviewed).
- לאישור שלי (For my approval):** A red-bordered box containing a table with columns for 'מבחני ידע' (Knowledge tests) and 'סבב אישורים' (Review cycle). It lists 'נוהל מבדקים פנימיים' (Internal exam procedure) and 'פעולה מתקנת ומונעת' (Corrective and preventive action) with IDs QA-006 and QA-007.
- הוסף מבחן (+):** A button in the bottom left corner.
- חדשות (News):** A label in the bottom right corner.

- ✓ בדוק אחת לכמה ימים שאין בטיטות טיוטה בעלת סטטוס "עריכה הסתיימה" – במקרה זה המשך טיפול בה בהקדם
- ✓ בדוק מעת לעת שסבבי האישורים זורמים ושאינ מסמכים שנדחו ולא טופלו על ידך
- ✓ דאג לשלושת הריבועים שבאחריותך האישית עומדים על 0 משימות:



- ✓ שימוש במנגנוני הטמעה של "קרא חתום" ושל "מבחני ידע" בצורה מיטבית (כולל שליחת תזכורות ושת"פ עם מנהלים) יסייע לחיבור פרואקטיבי של המשתמשים למערכת ולחומרים שבה.



7. שאלות ותשובות נפוצות

1. שבחתי סיסמא – רשום במסך כניסה למערכת "שבחתי סיסמא" ותישלח סיסמא חדשה למייל שלך
2. אני לא מצליח להפוך מסמך לטיוטה – יתכן שהנוהל כבר "תפוס" כטיוטה אצל משתמש אחר, שים לב לסימון העיפרון שבצד שם הנוהל.
3. לא מוצא נוהל שזה עתה רשמתי – הנוהל בסטטוס טיוטה, רק לאחר שיפורסם ע"י מנהל המערכת יוכל להופיע בתוצאות החיפוש.
4. האם ניתן ליצור מבחנים ללא קישור לנוהל רלוונטי – כן.
5. למי יש גישה למהדורות היסטוריות של מסמכים – רק למנהל המערכת
6. האם עובדים בעלי הרשאת עריכה יכולים לראות היסטוריה של מסמך (מתי אושר וכד') – כן
7. האם המערכת מחפשת מסמכים לפי השם שבמערכת או שם הנוהל – מנוע חיפוש מחפש לפי מילה, מספר ויאתר גם מילה נרדפת, שגיאת כתיב וכד'
8. האם צופה יכול לשמור טופס לשימוש שוטף אצלי במחשב – כן

אנא פנה אלינו בכל שאלה, רעיון, התייעצות למייל info@flowdms.co.il

בהצלחה
צוות Flow