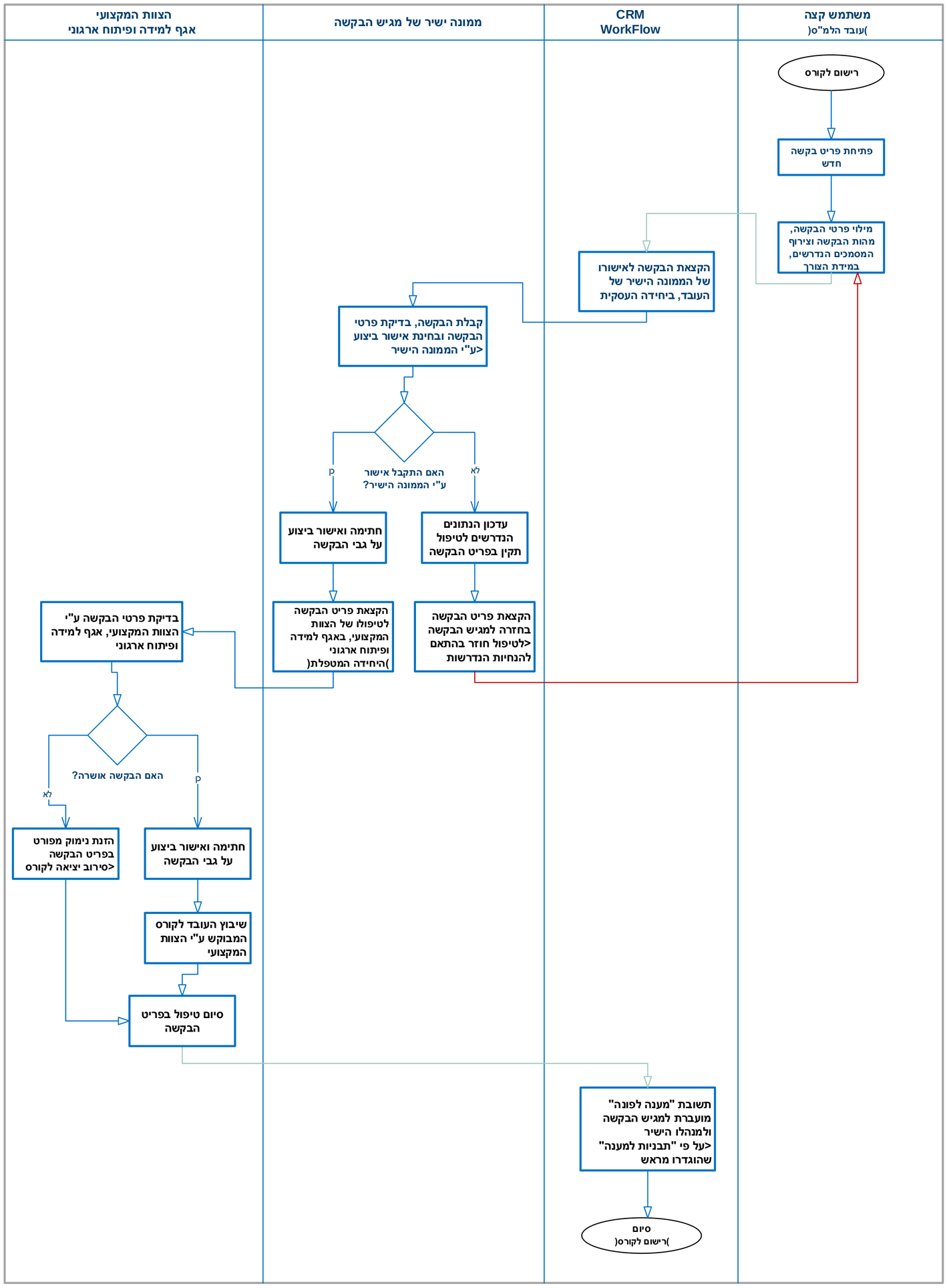
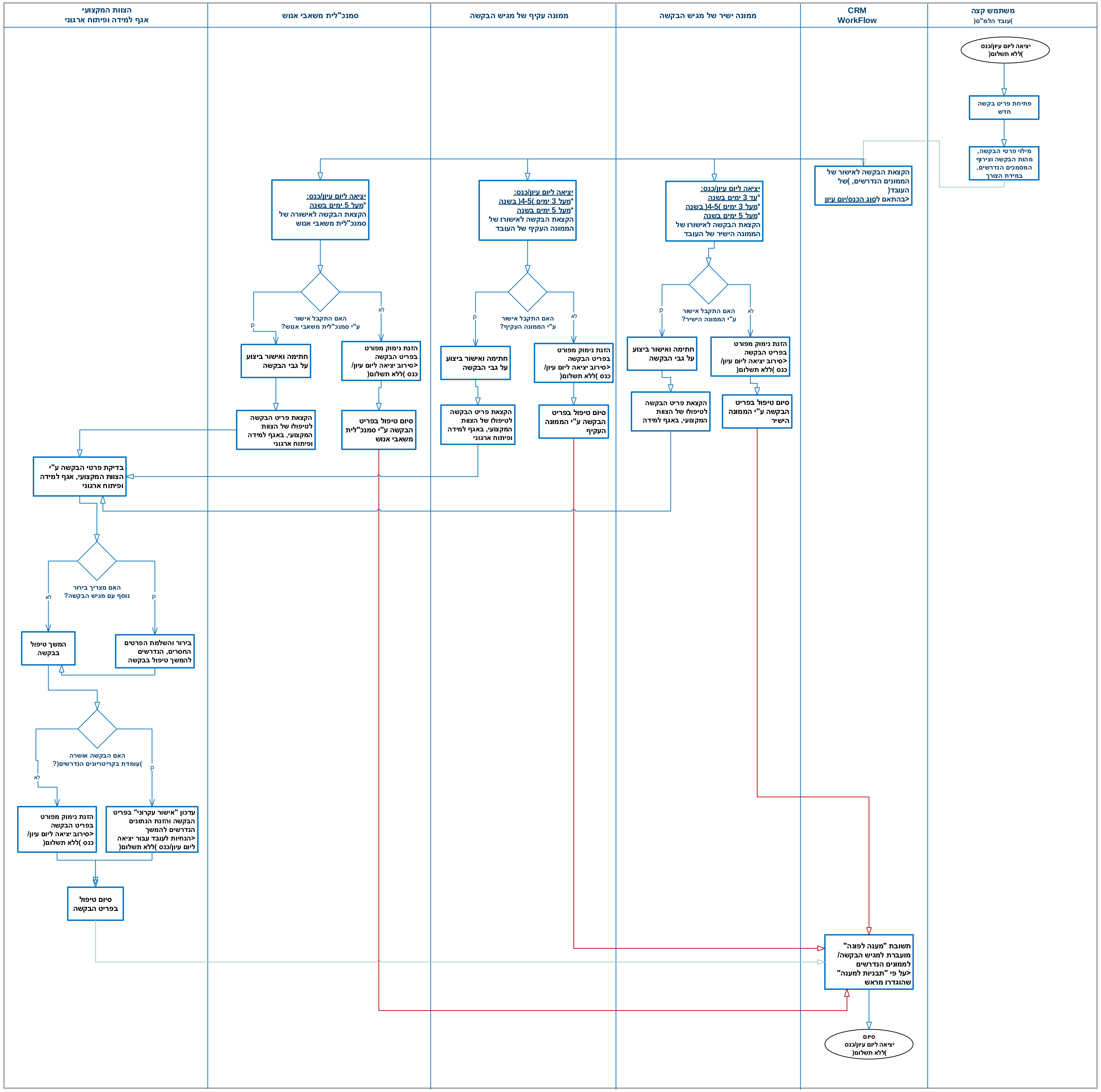
בקשה<רישום לקורס



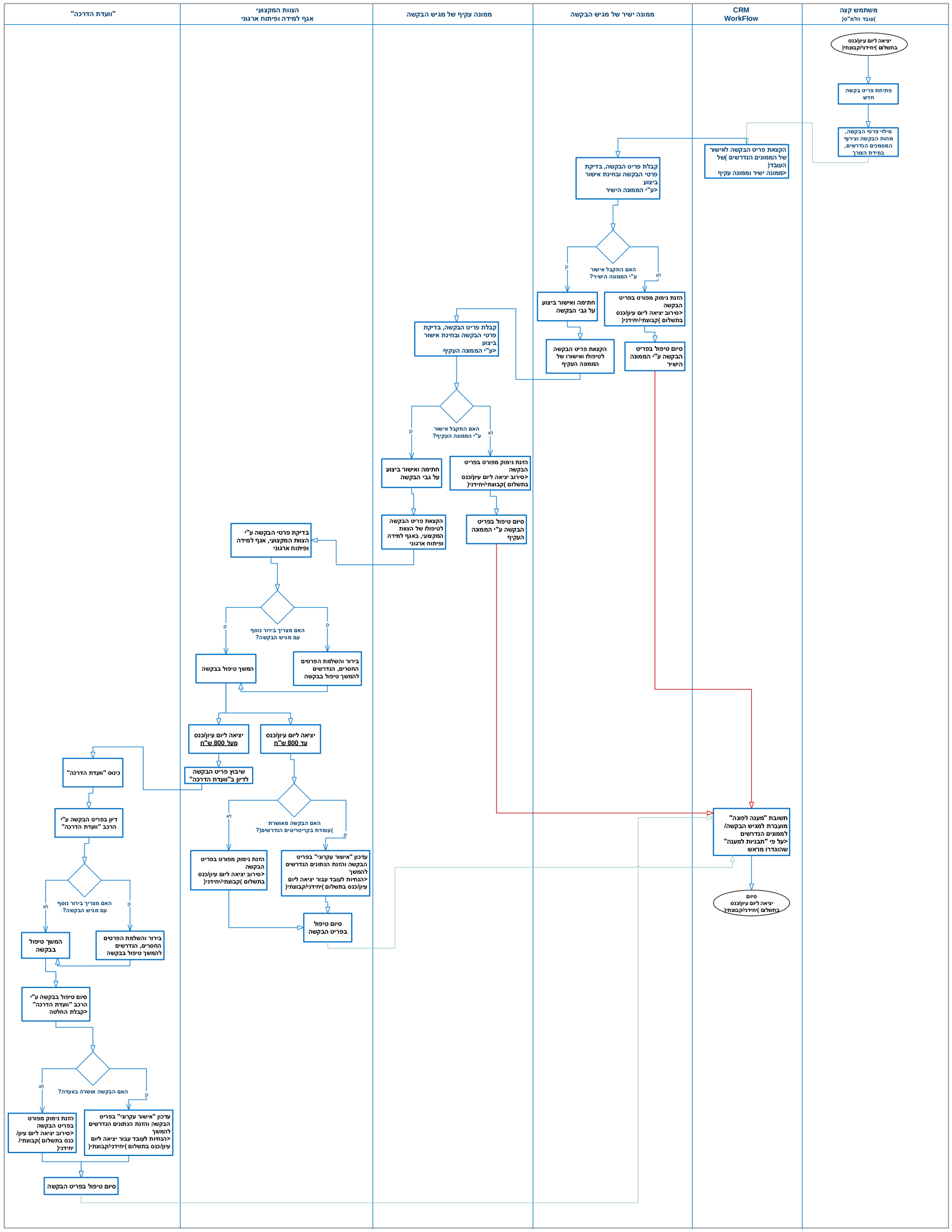
דמי ביטוח לא גבויים/תשלומים עיכובים

"שירות חברתי"	אף לקוח שנוסע אליהם לא	מנהל שיווק של אזור הבית	CRM WorkFlow	שירות לקוחות(
				תשלומים עיכובים/ לקוחות שנדרשת התערבות(
				מנהל מחלקת תשלומים עיכובים
				מנהל מחלקת תשלומים עיכובים מעביר את הטיפול לנציג שירות לקוחות
				נציג שירות לקוחות מקבל את הטיפול ומתחיל לטפל בבעיה
				נציג שירות לקוחות בודק את הסיבה לעיכוב ומחליט על הפעולה הנדרשת
				נציג שירות לקוחות מעדכן את הלקוח על הפעולה שתבוצע
				נציג שירות לקוחות מעדכן את הלקוח על הפעולה שבוצעה
				נציג שירות לקוחות סוגר את הפנייה

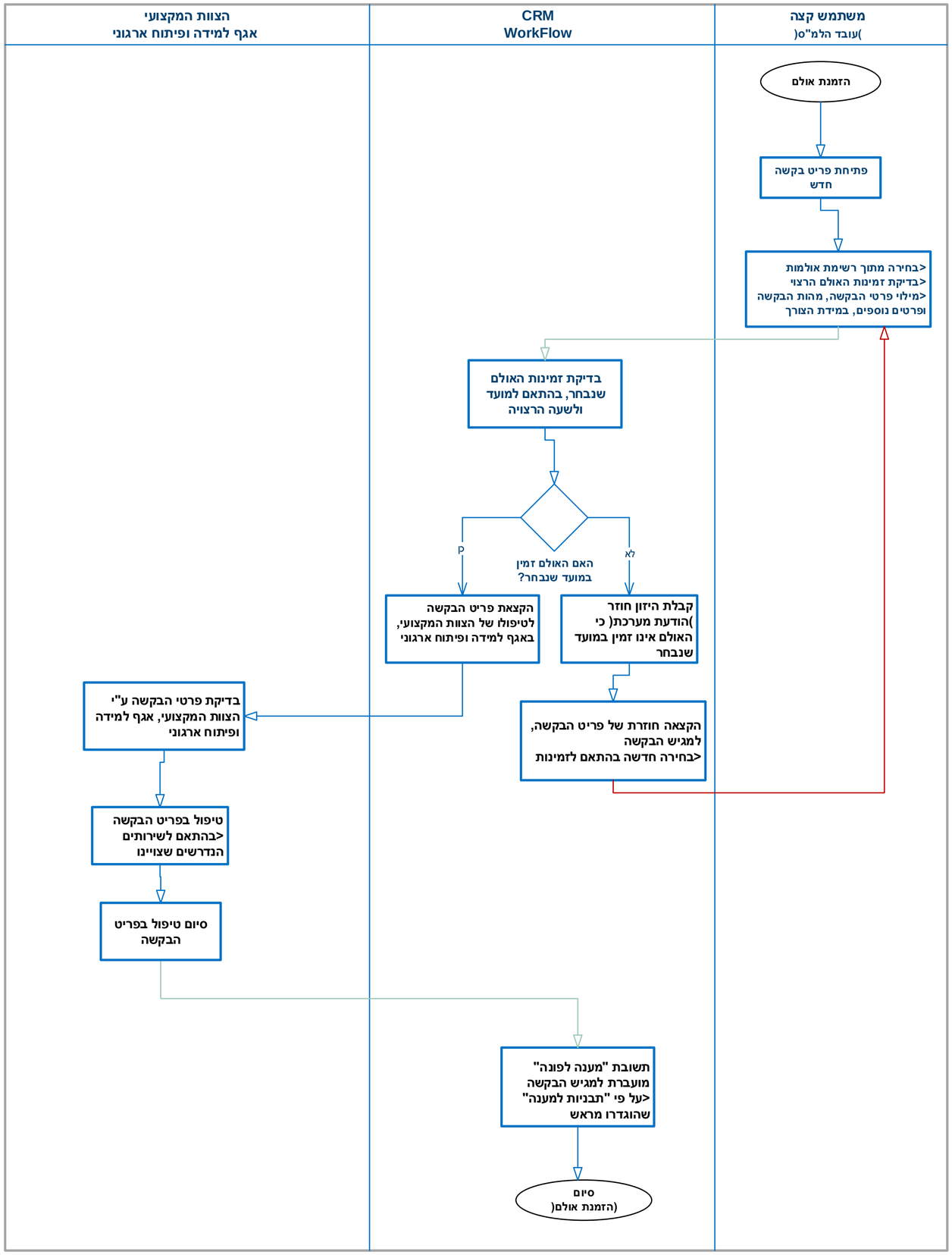
בקשה יציאה ליום עיון/כנס (ללא תשלום)



בקשה יציאה ליום עיון/כנס בתשלום)יחידני/קבוצתי(



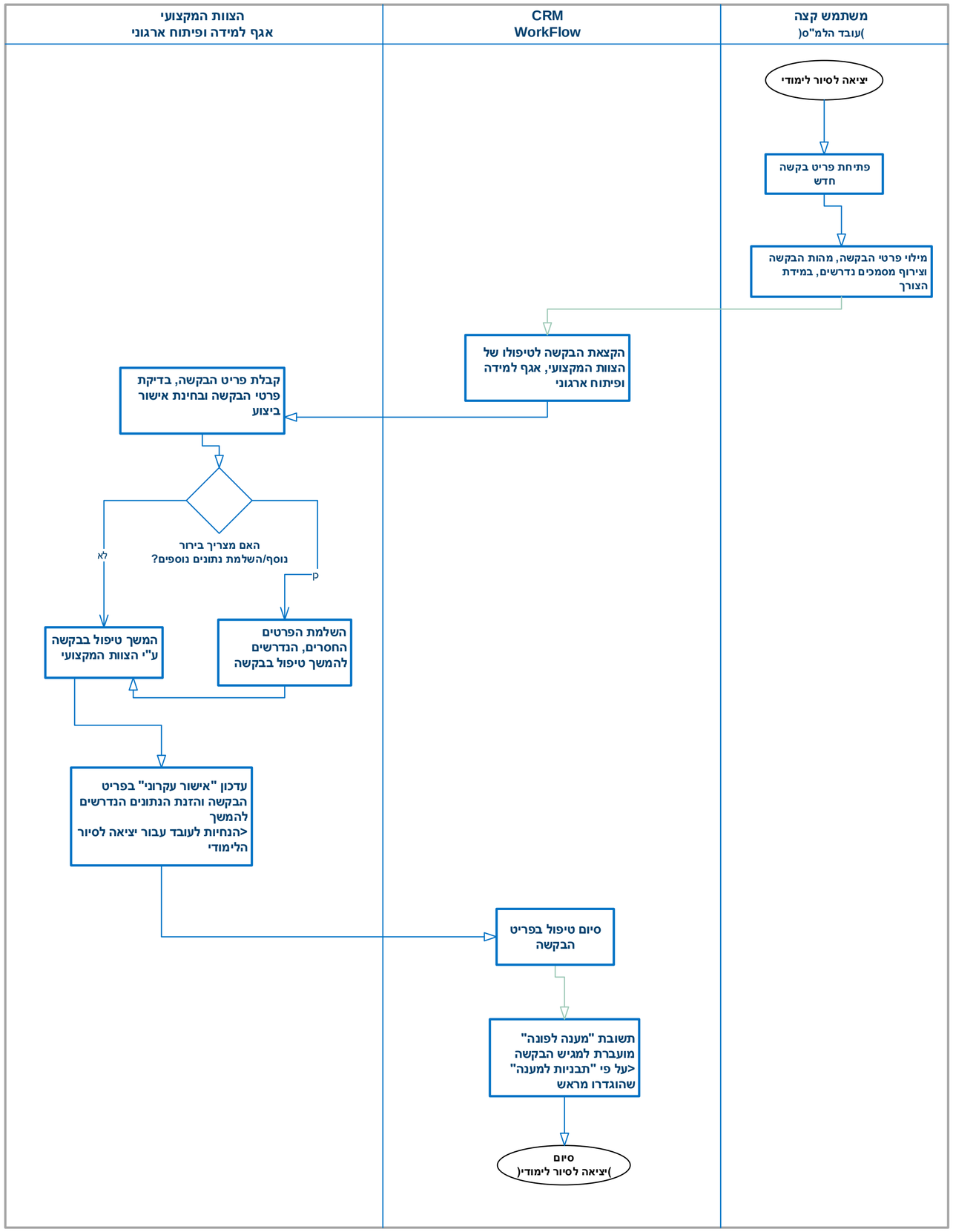
בקשה<הזמנת אולם



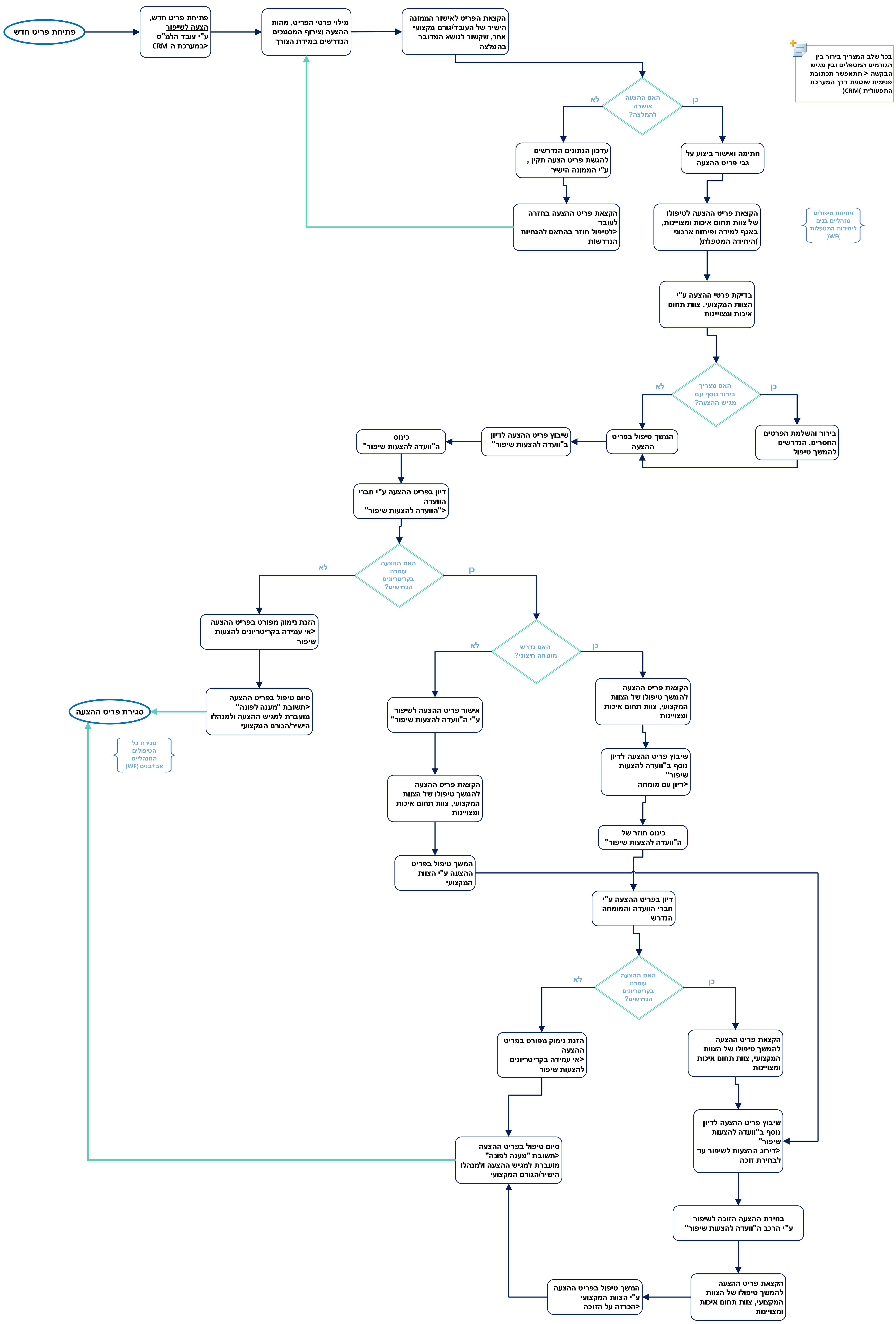
תהליך: אישור הוצאה חריגה מתקציב

מחלקת הקניות (רכש)	מערכת CRM WorkFlow	מנהל/ת מרפאה או מנהל/ת מחלקה	מנהל/ת כספים ובקרה פיננסית	מנהל/ת הרופאים
אישור הוצאה חריגה				
התראה למנהל/ת הכספים על הוצאה חריגה				
בדיקת פרטי ההזמנה, ההצעה שהתקבלה והשוואה לתקציב המחלקה				
	בדיקה אוטומטית: האם ההוצאה חורגת מהתקציב השנתי של המחלקה?			
		האם ההוצאה חורגת מהתקציב?		
		כן		
			בדיקת הוצאות קודמות של המחלקה, זיהוי חריגות חוזרות ודפוסים	
				הכנת דוח מפורט להחלטה: סכום החריגה, נימוקים, חלופות אפשריות והמלצה
				החלטה: אישור / דחייה / בקשה למידע נוסף
				האם נדרש אישור נוסף?
				כן
				אישור מנהל/ת הכספים
				לא
				דחיית ההוצאה
				לא
				אישור מנהל/ת המרפאה
				כן
				עדכון תקציב המחלקה בהתאם לסכום שאושר
				עדכון מערכת הרכש והכספים
				יצירת הזמנת רכש
				שליחת ההזמנה לספק
				קבלת הסחורה ואישור הגעתה
				עדכון מלאי המרפאה
				עדכון מערכת הכספים
				סיום

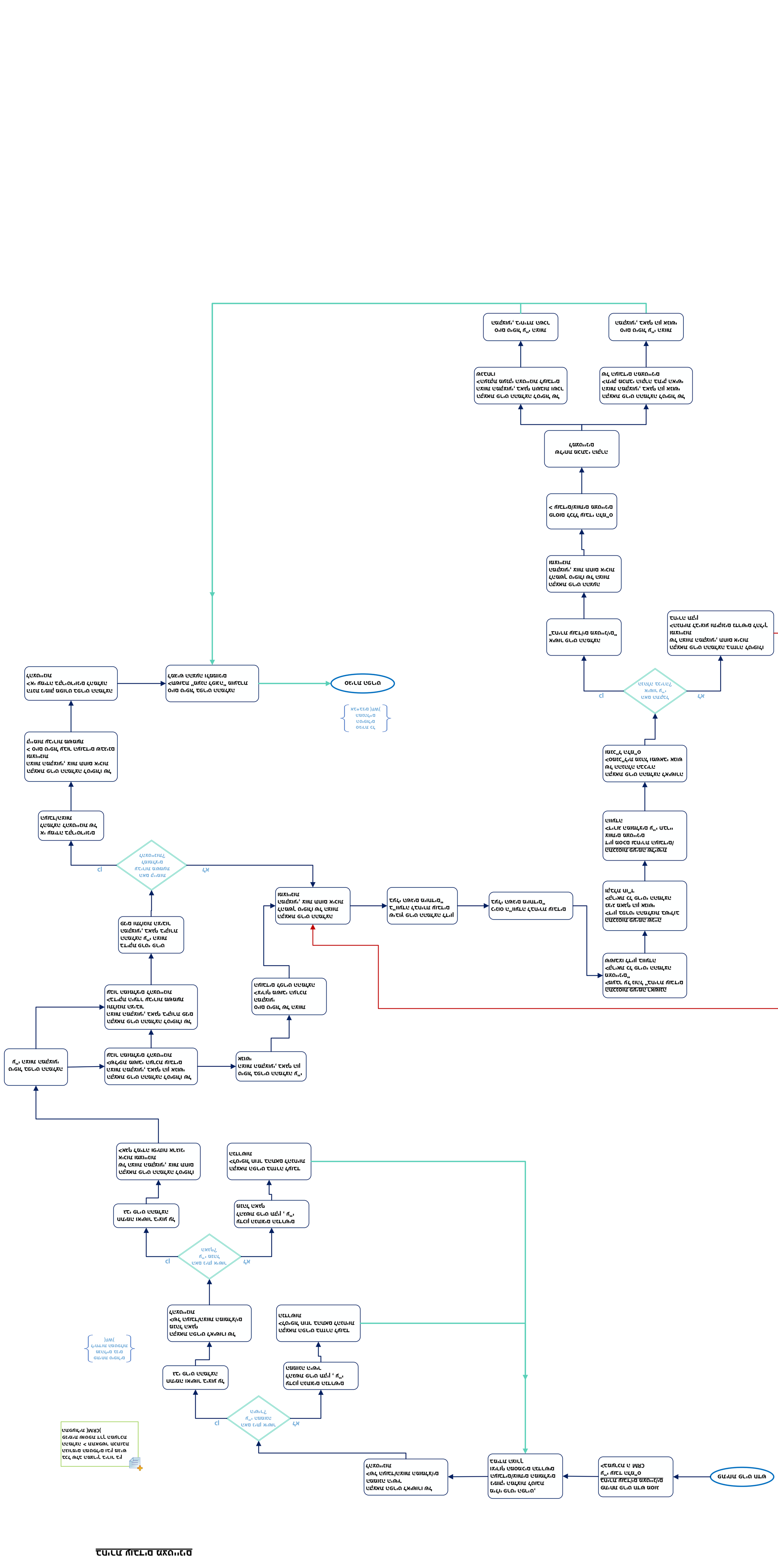
בקשה<יציאה לסיור לימודי



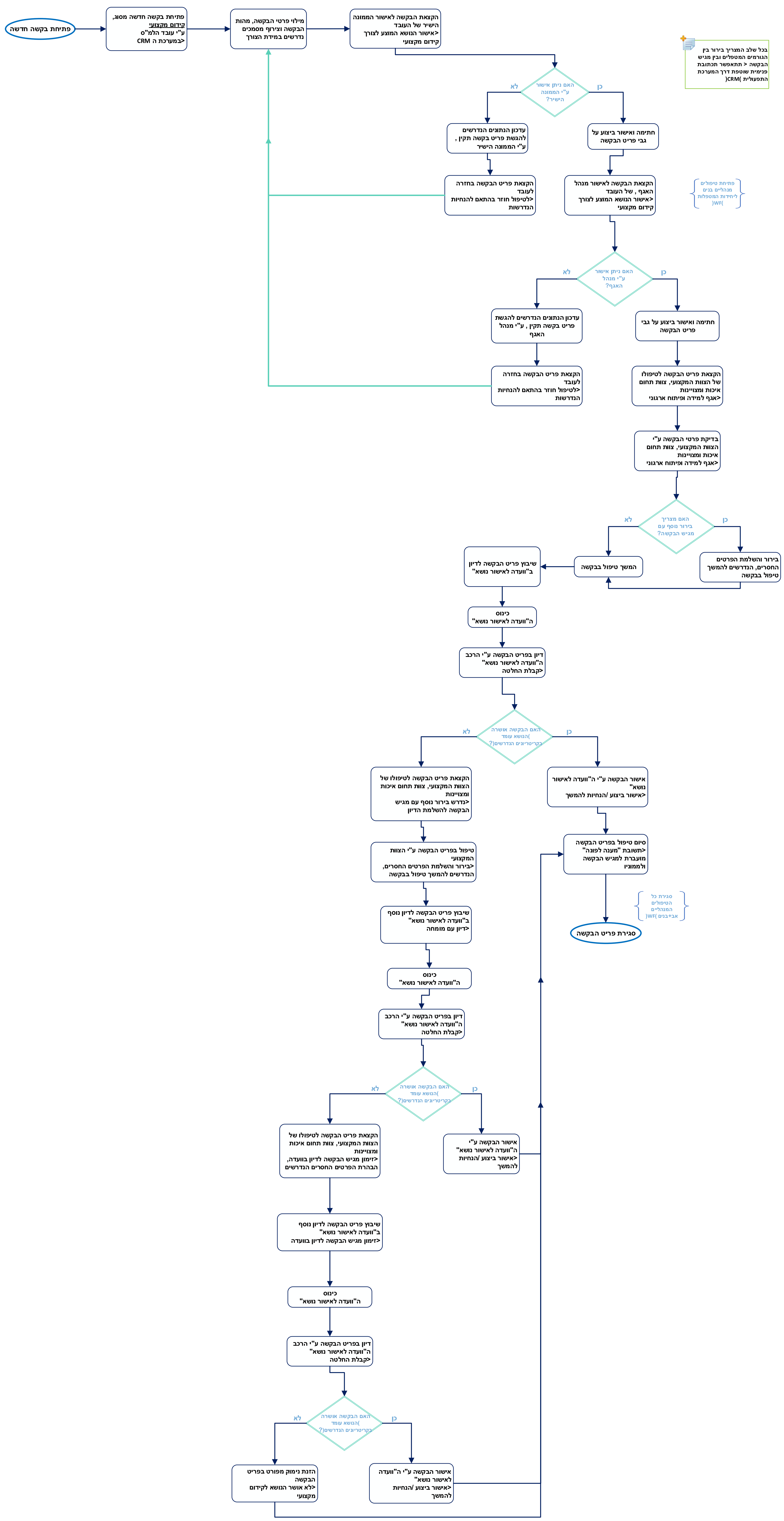
הצעות לשיפור



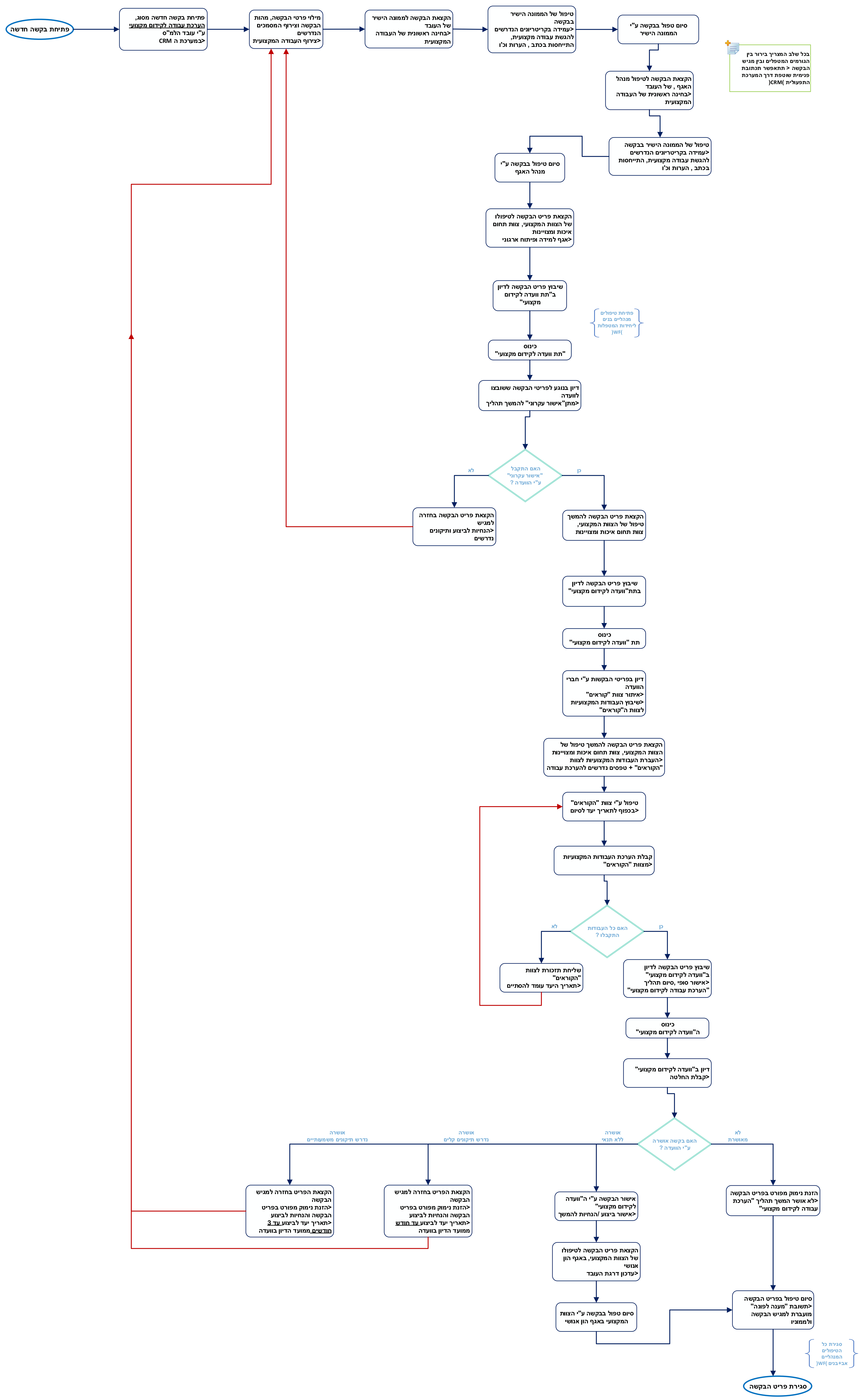
בניית עלות עסקה



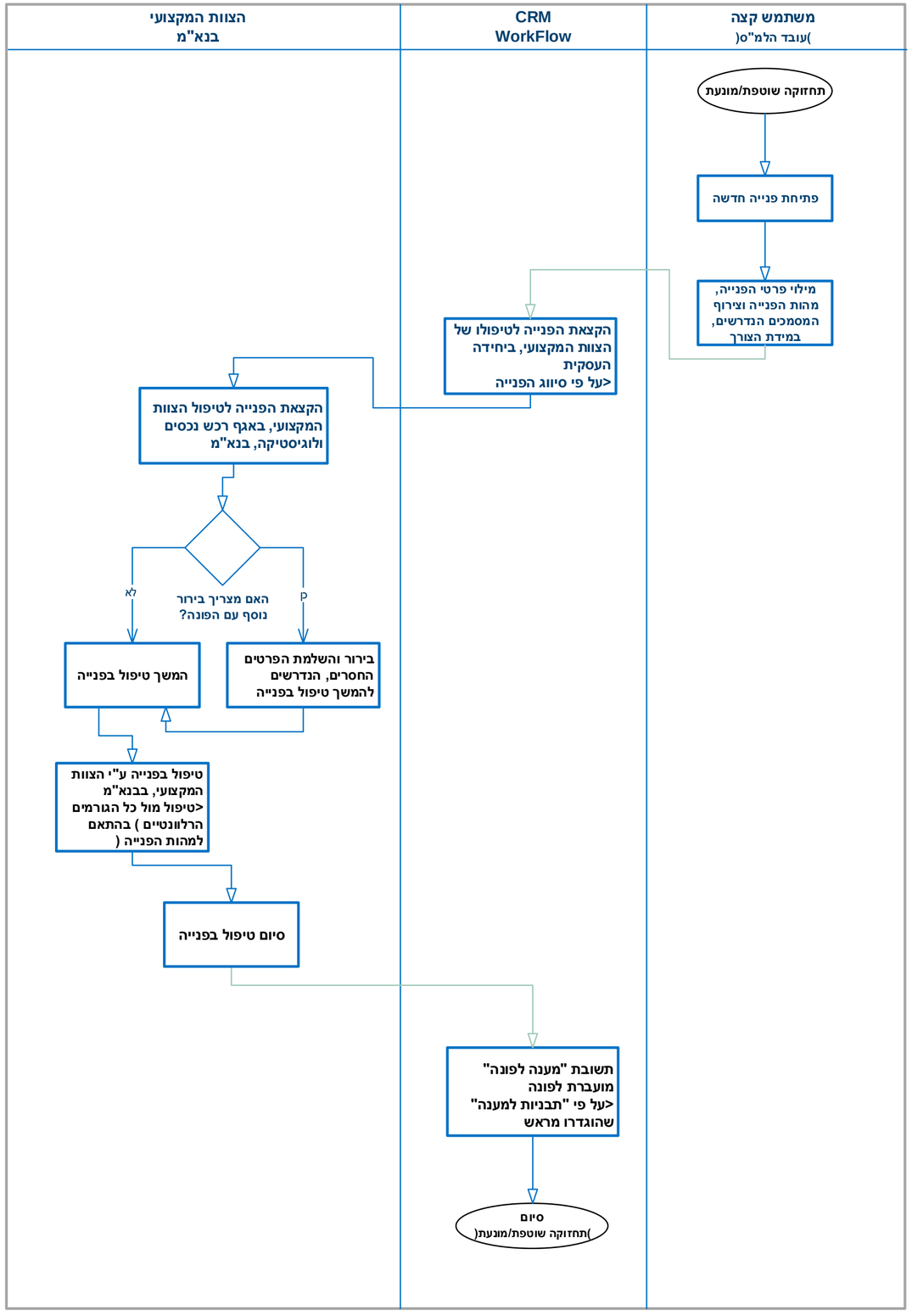
<u>בקשה לקידום מקצועי</u>



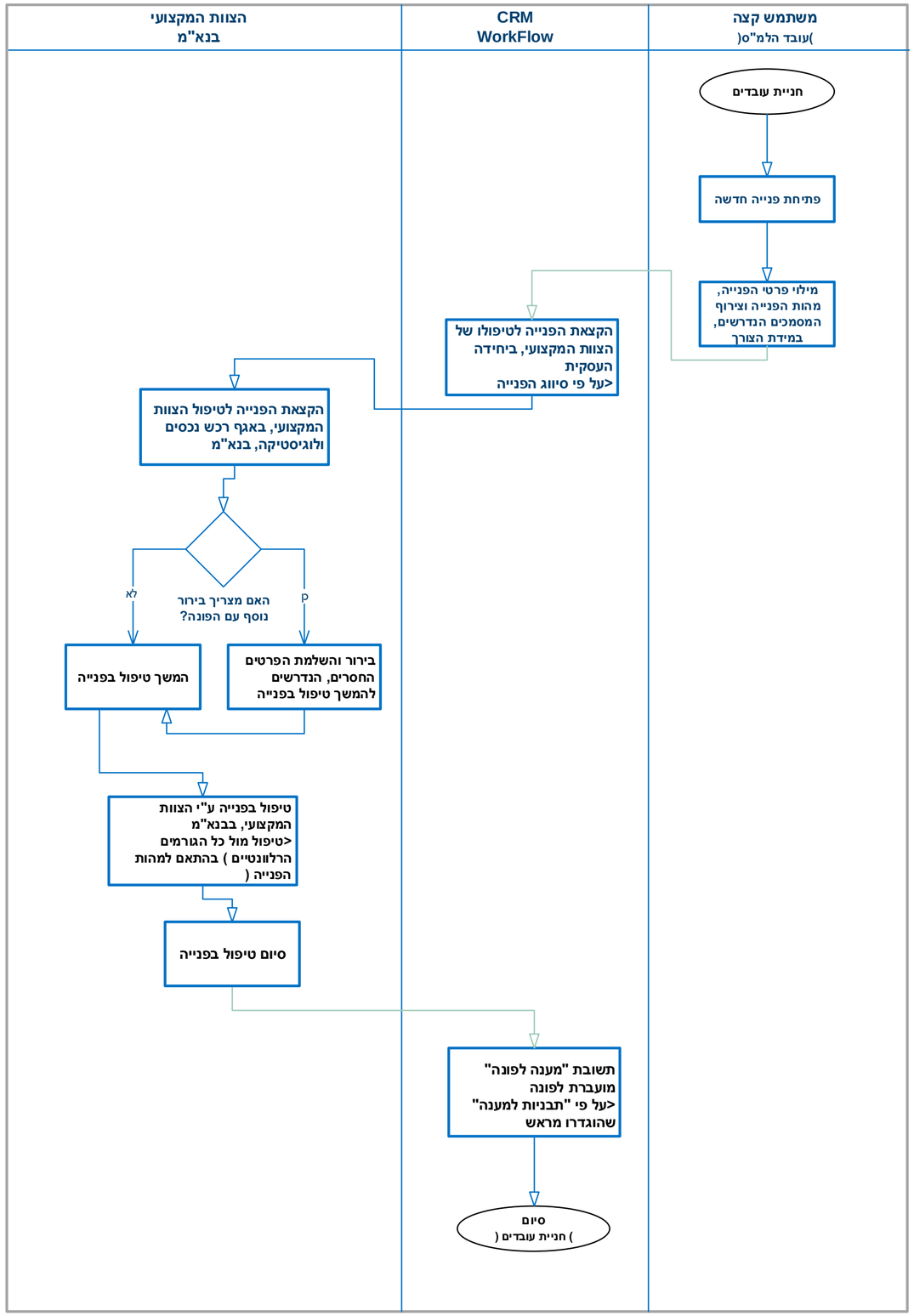
בקשה להערכת עבודה לקידום מקצועי



פנייה<תחזוקה שוטפת/מונעת



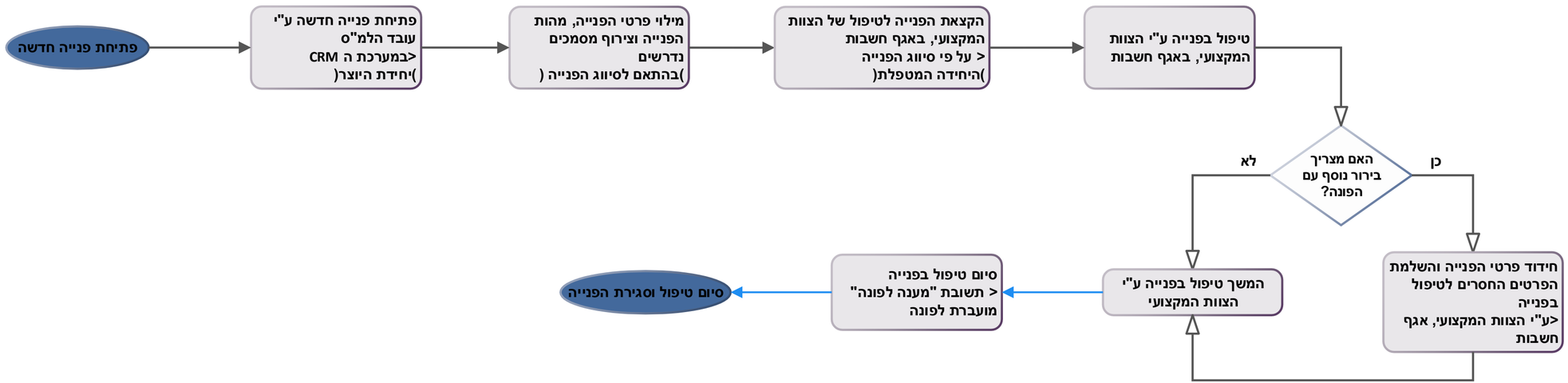
פנייה<חניית עובדים



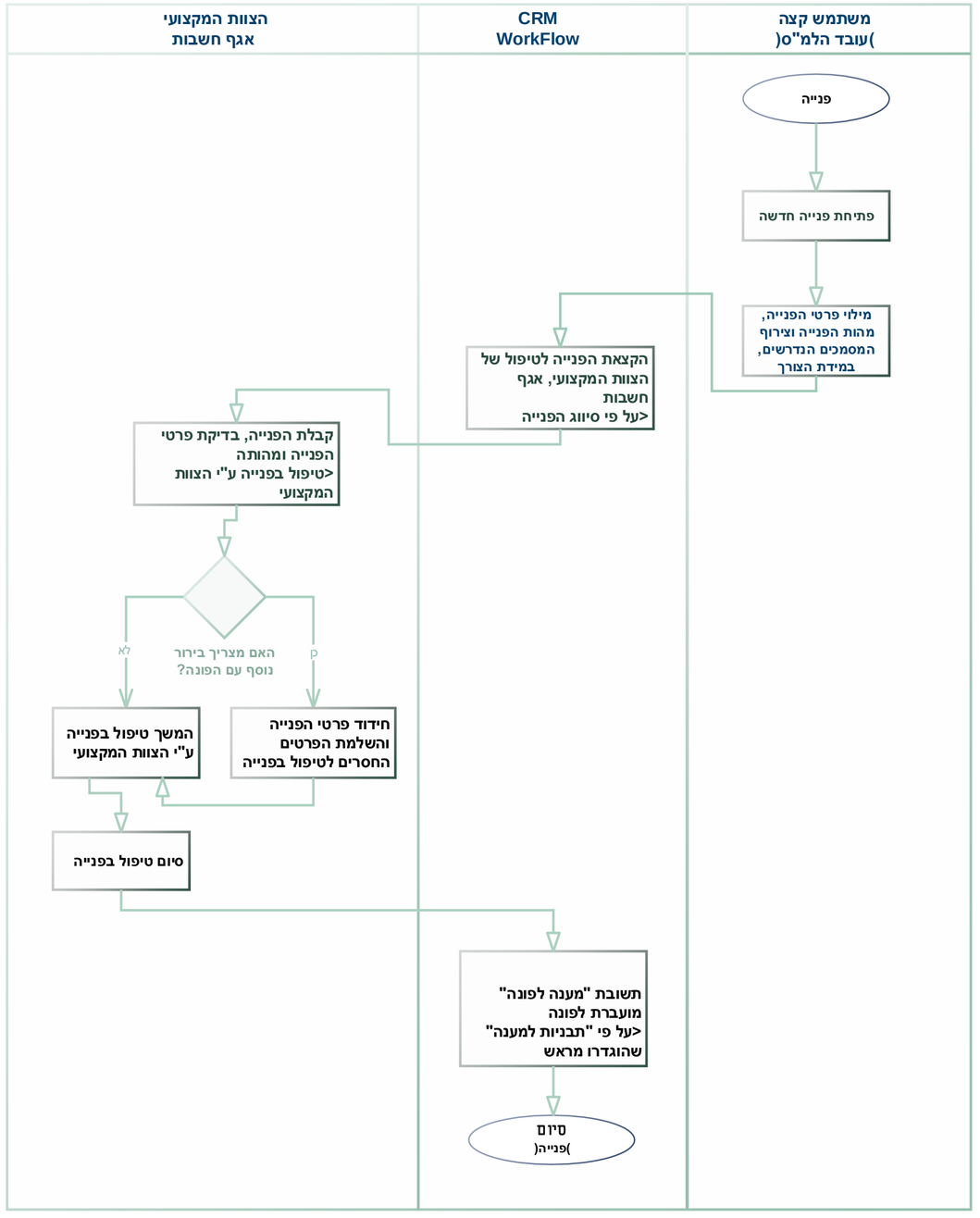
תהליך הקמת לקוח חדש – מבט רוחבי

מחלקת הכספים	אחראי חשבונות	מנהל סניף	CRM Workflow	מערכת חיצונית
				התחלה: מועד הוקם לקוח חדש
				מערכת מזהה לקוח חדש ושולחת בקשה לאישור
				התראה נשלחה למנהל הסניף
				מנהל הסניף נכנס למערכת
				בוחן את פרטי הלקוח
				האם הלקוח מאושר?
				לא
				מסמן את הלקוח כנדחה
				כן
				מעדכן את הלקוח כמאושר
				מערכת מזהה שינוי בסטטוס
				שולחת התראה לאחראי חשבונות
				אחראי חשבונות נכנס למערכת
				בוחן את הלקוח
				האם הלקוח מאושר?
				כן
				מסמן את הלקוח כמאושר
				מערכת מזהה שינוי בסטטוס
				שולחת התראה למחלקת הכספים
				מחלקת הכספים נכנסת למערכת
				בוחנת את הלקוח
				האם הלקוח מאושר?
				לא
				מסמנת את הלקוח כנדחה
				כן
				מסמנת את הלקוח כמאושר
				מערכת מזהה שינוי בסטטוס
				שולחת התראה למנהל הסניף
				מנהל הסניף נכנס למערכת
				רואה את הלקוח המאושר
				יוצר הזמנה ראשונה
				סיום

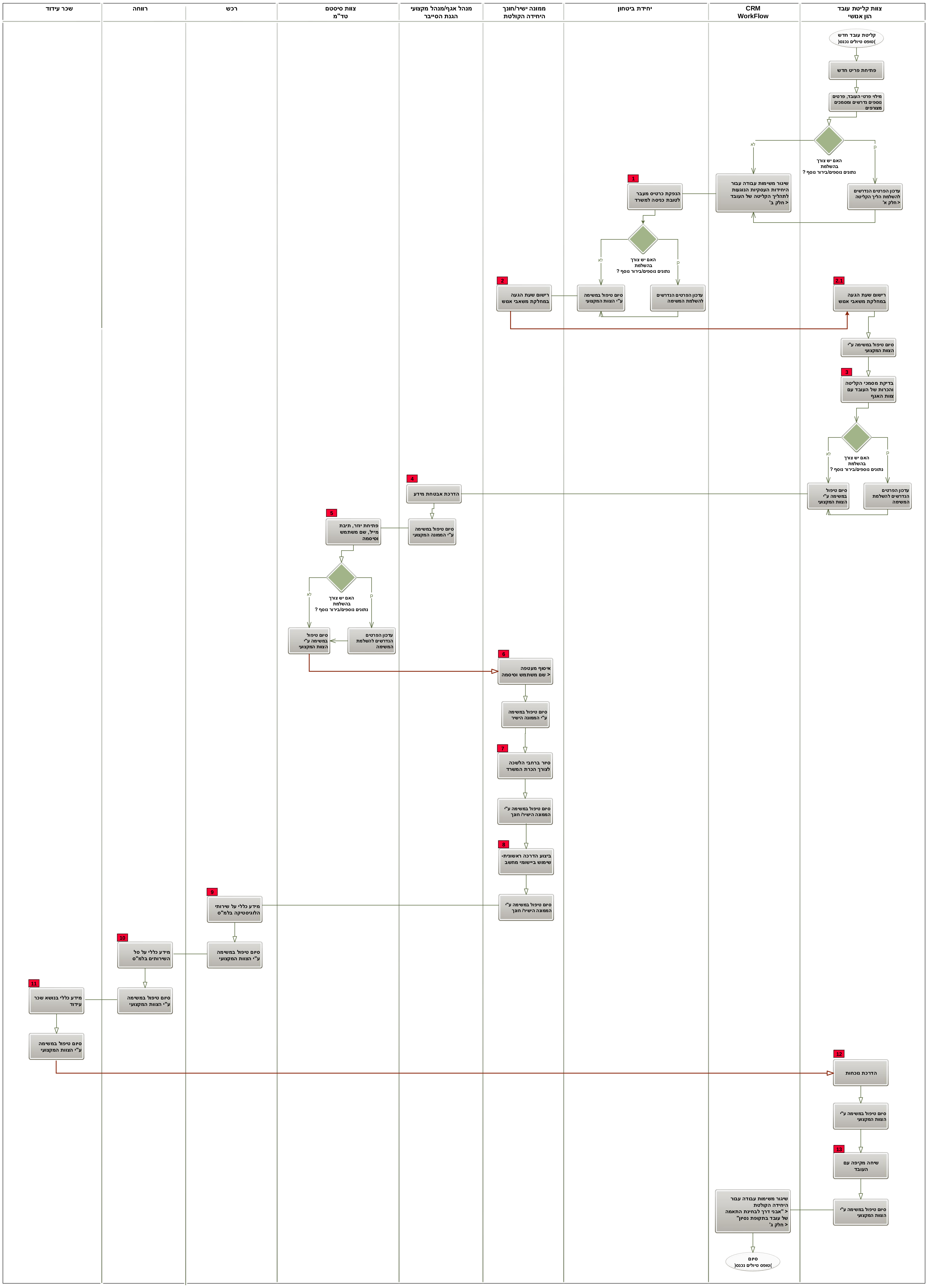
סקיצה < טיפול בפנייה על פי סיווגה



פנייה (טיפול על פי סיווג הפנייה)

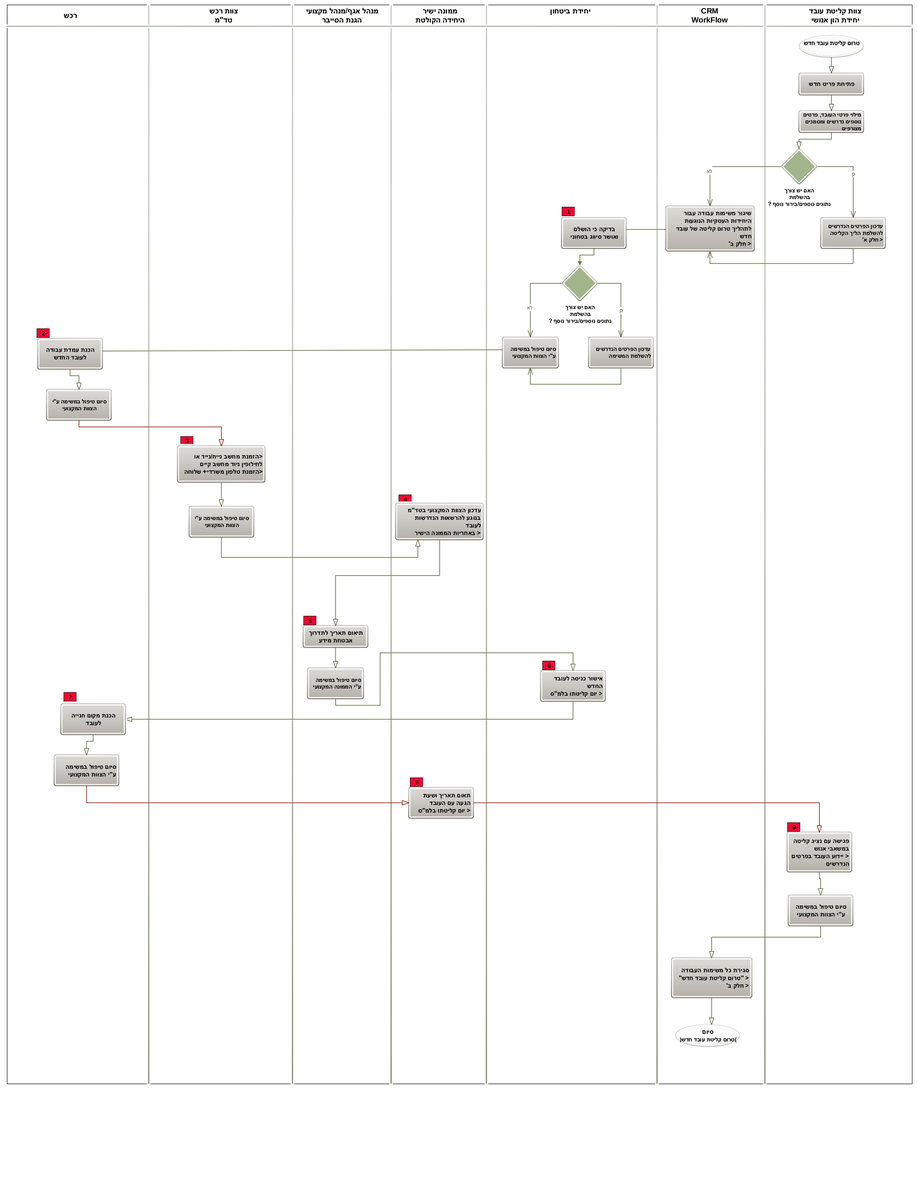


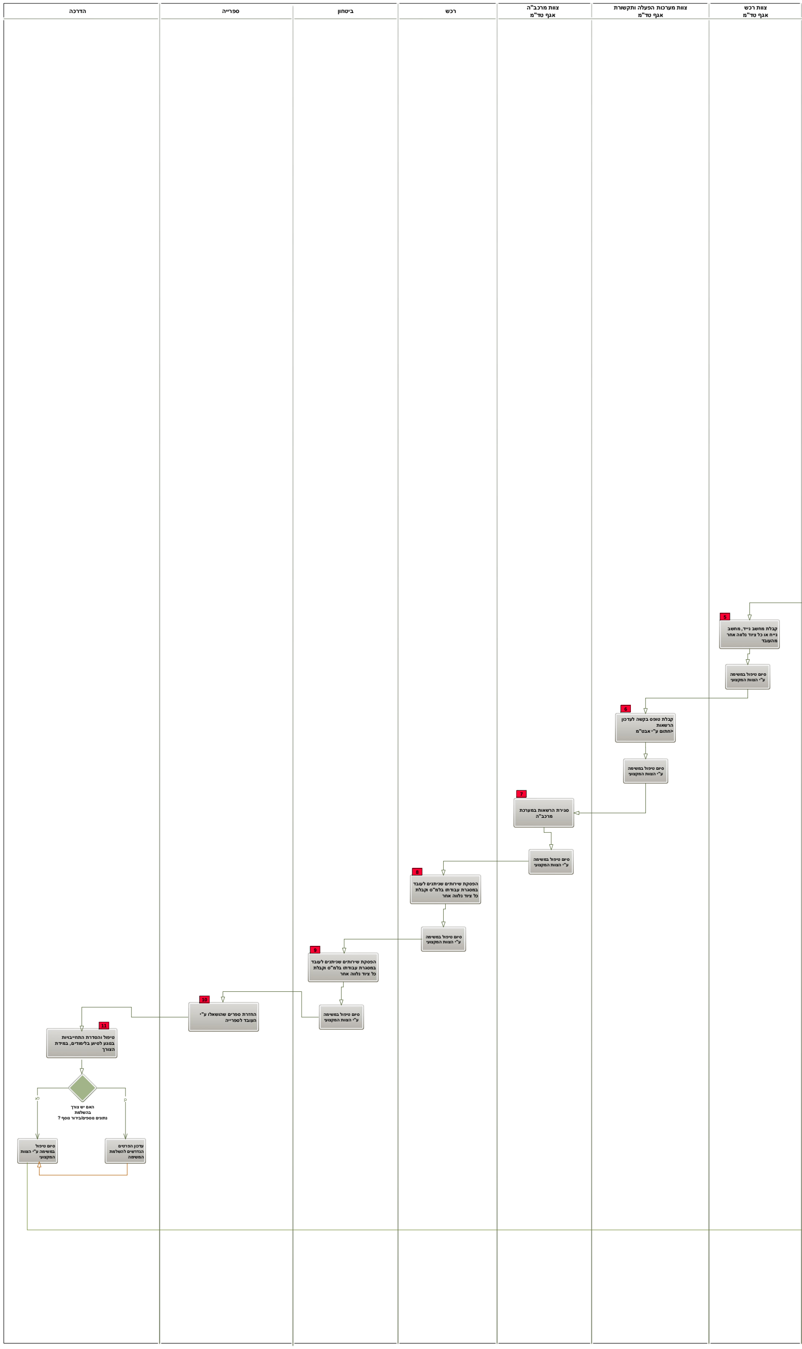
קליטת עובד חדש, טופס טיולים נכנס



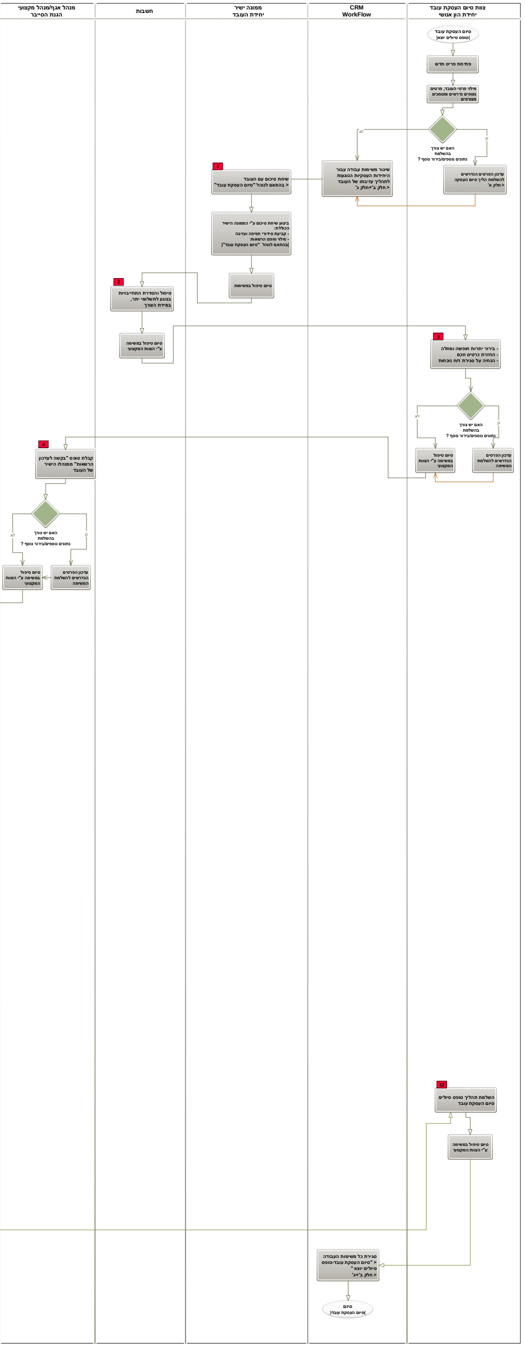
אבני דרך לבחינת התאמה של עובד בתקופת ניסיון

טרום קליטת עובד חדש

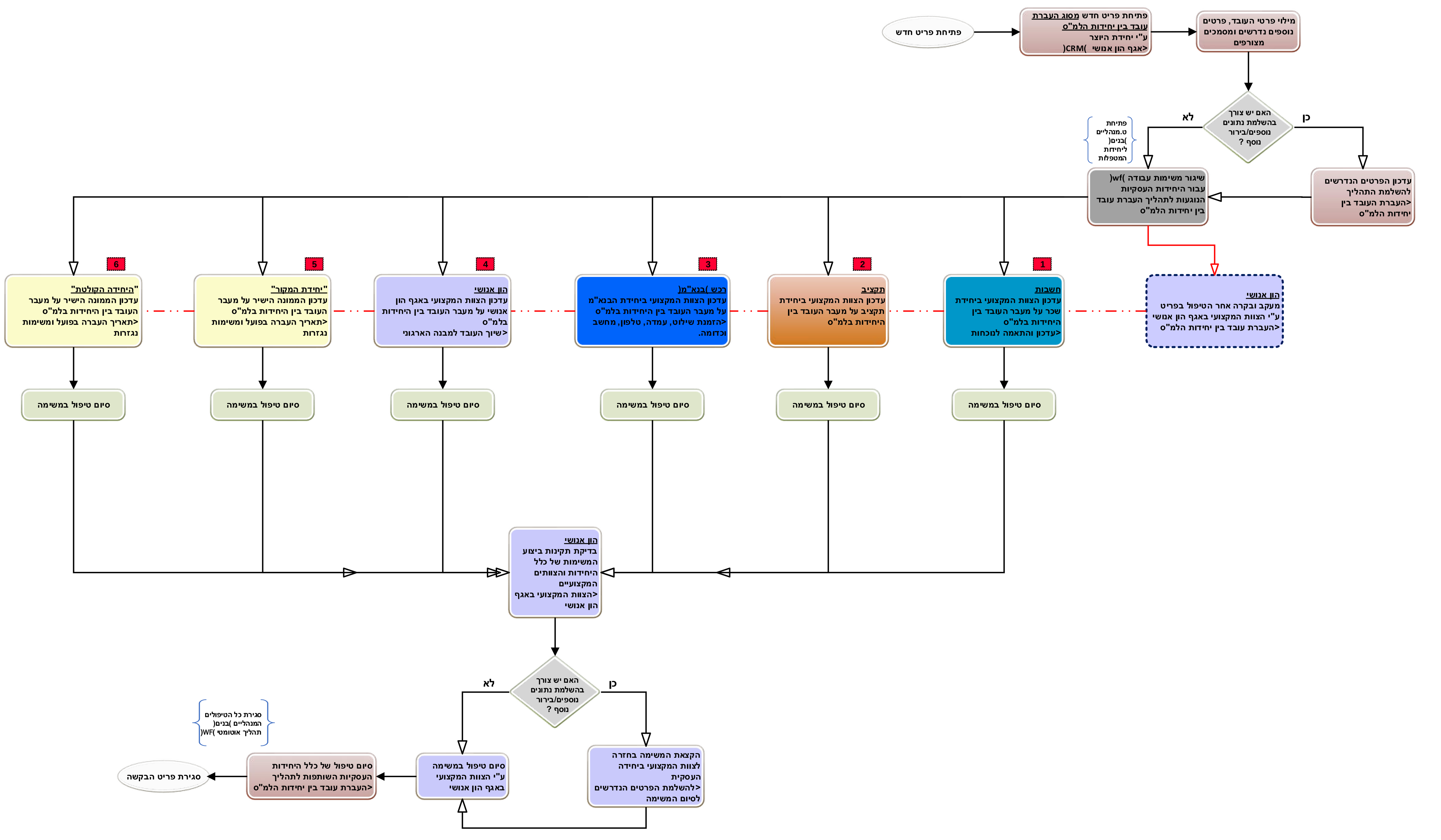



צוות רכש
אגף טד"מ
צוות מערכות הפעלה ותקשורת
אגף טד"מ
צוות מרכב"ה
אגף טד"מ
רכש
ביטחון
ספרייה
הדרכה
5
קבלת מחשב נייד, מחשב נייח או כל ציוד נלווה אחר מהעובד
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
6
קבלת טופס בקשה לעדכון הרשאות
<חתום ע"י אבט"מ
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
7
סגירת הרשאות במערכת מרכב"ה
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
8
הפסקת שירותים שניתנים לעובד במסגרת עבודתו בלמ"ס וקבלת כל ציוד נלווה אחר
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
9
הפסקת שירותים שניתנים לעובד במסגרת עבודתו בלמ"ס וקבלת כל ציוד נלווה אחר
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
10
החזרת ספרים שהושאלו ע"י העובד לספרייה
11
טיפול והסדרת התחייבויות בנוגע לסיוע בלימודים, במידת הצורך
האם יש צורך בהשלמת נתונים נוספים/בירור נוסף ?
לא
כן
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
עדכון הפרטים הנדרשים להשלמת המשימה

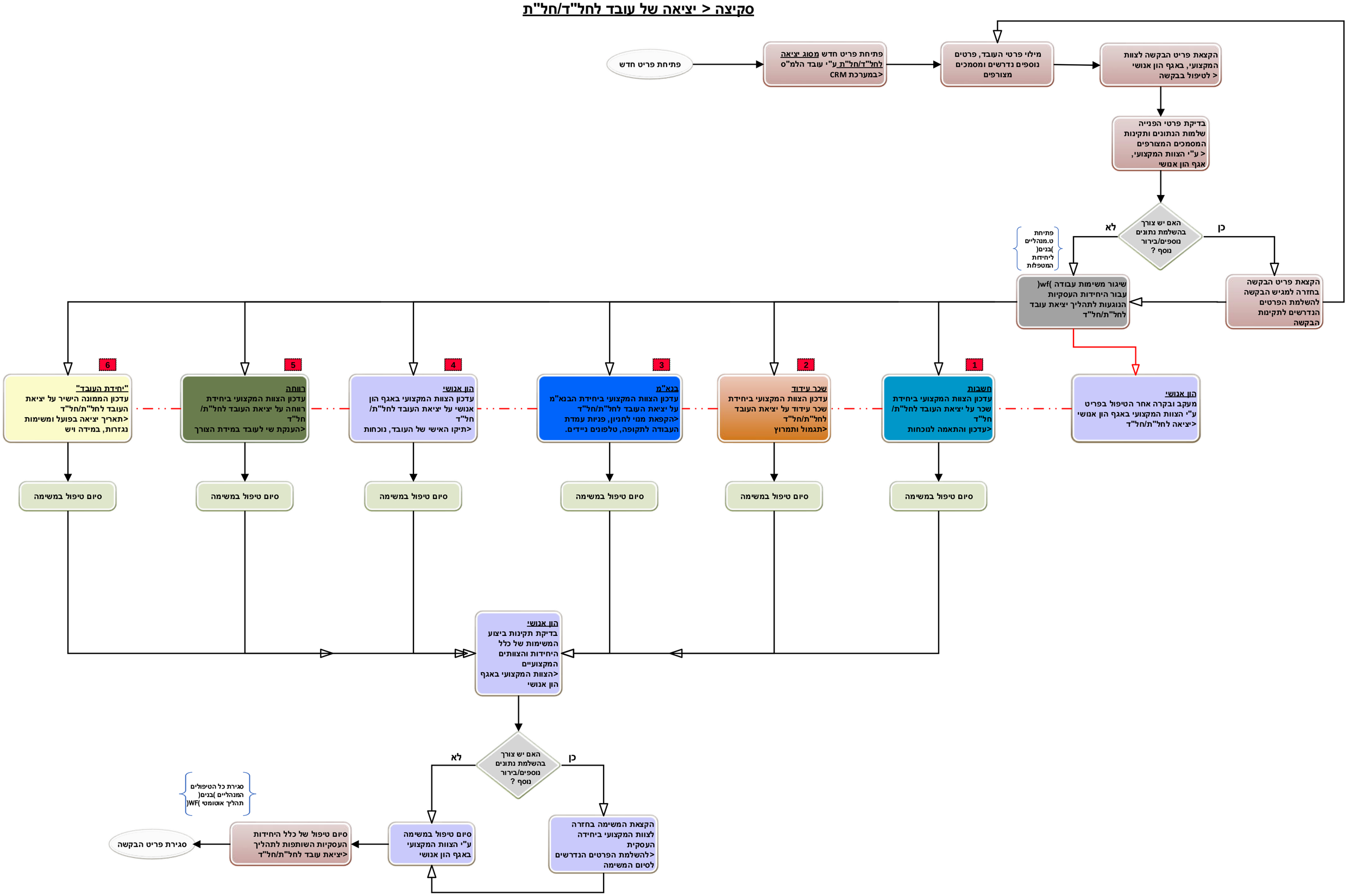
סיום העסקת עובד , טופס טיולים יוצא


צוות סיום העסקת עובד
יחידת הון אנושי
CRM
WorkFlow
ממונה ישיר
יחידת העובד
חשבות
מנהל אגף/מנהל מקצועי
הגנת הסייבר
סיום העסקת עובד
)טופס טיולים יוצא(
פתיחת פריט חדש
מילוי פרטי העובד, פרטים נוספים נדרשים ומסמכים מצורפים
האם יש צורך בהשלמת נתונים נוספים/בירור נוסף ?
לא
כן
עדכון הפרטים הנדרשים להשלמת הליך סיום העסקה
< חלק א'
שיגור משימות עבודה עבור היחידות העסקיות הנוגעות לתהליך עזיבתו של העובד
< חלק ב'+חלק ג'
1
שיחת סיכום עם העובד
< בהתאם לנוהל "סיום העסקת עובד"
ביצוע שיחת סיכום ע"י הממונה הישיר הכוללת:
- קביעת סידורי חפיפה ועזיבה
- מילוי טופס הרשאות
)בהתאם לנוהל "סיום העסקת עובד"(
סיום טיפול במשימות
2
טיפול והסדרת התחייבויות בנוגע לתשלומי יתר, במידת הצורך
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
3
- בירור יתרות חופשה ומחלה
- החזרת כרטיס חכם
- הנחיה על סגירת דוח נוכחות
האם יש צורך בהשלמת נתונים נוספים/בירור נוסף ?
לא
כן
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
עדכון הפרטים הנדרשים להשלמת המשימה
4
קבלת טופס "בקשה לעדכון הרשאות" ממנהלו הישיר של העובד
האם יש צורך בהשלמת נתונים נוספים/בירור נוסף ?
לא
כן
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
עדכון הפרטים הנדרשים להשלמת המשימה
12
השלמת תהליך טופס טיולים סיום העסקת עובד
סיום טיפול במשימה ע"י הצוות המקצועי
סגירת כל משימות העבודה
< "סיום העסקת עובד-טופס טיולים יוצא "
< חלק ב'+ג'
סיום
)סיום העסקת עובד(

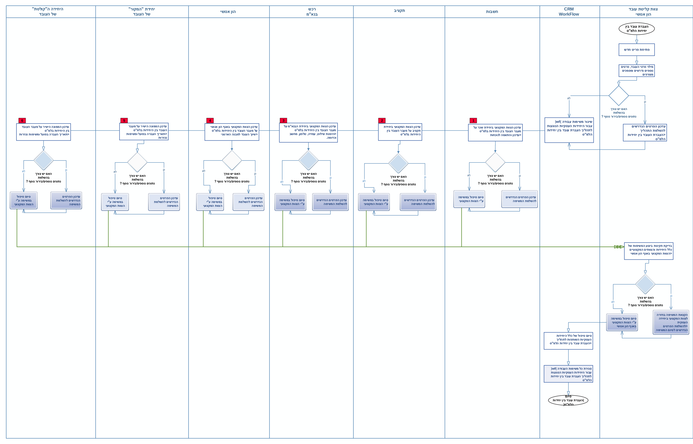
סקיצה < מעבר של עובד בין יחידות הלמ"ס



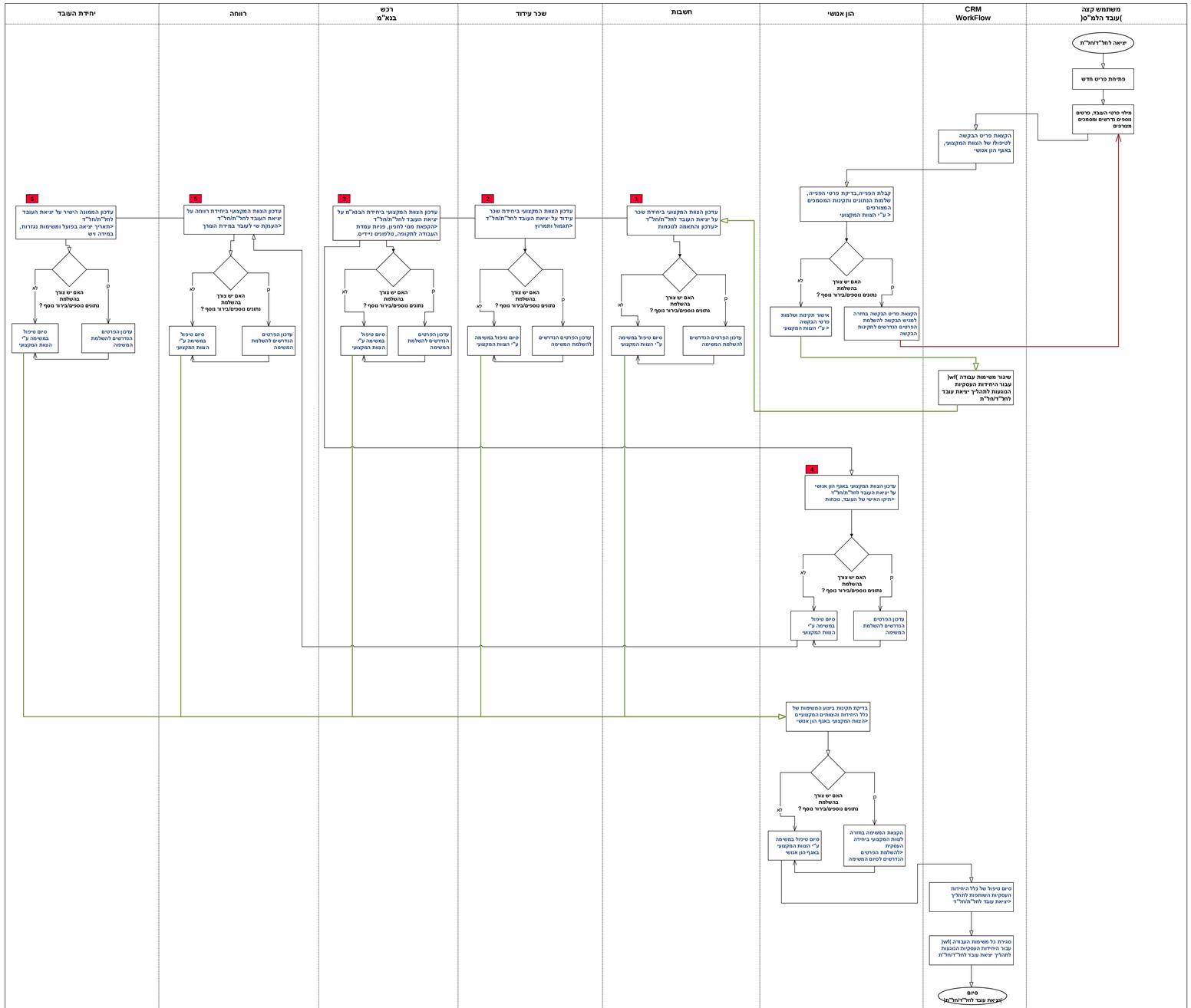
סקיצה < יציאה של עובד לחל"ד/חל"ת



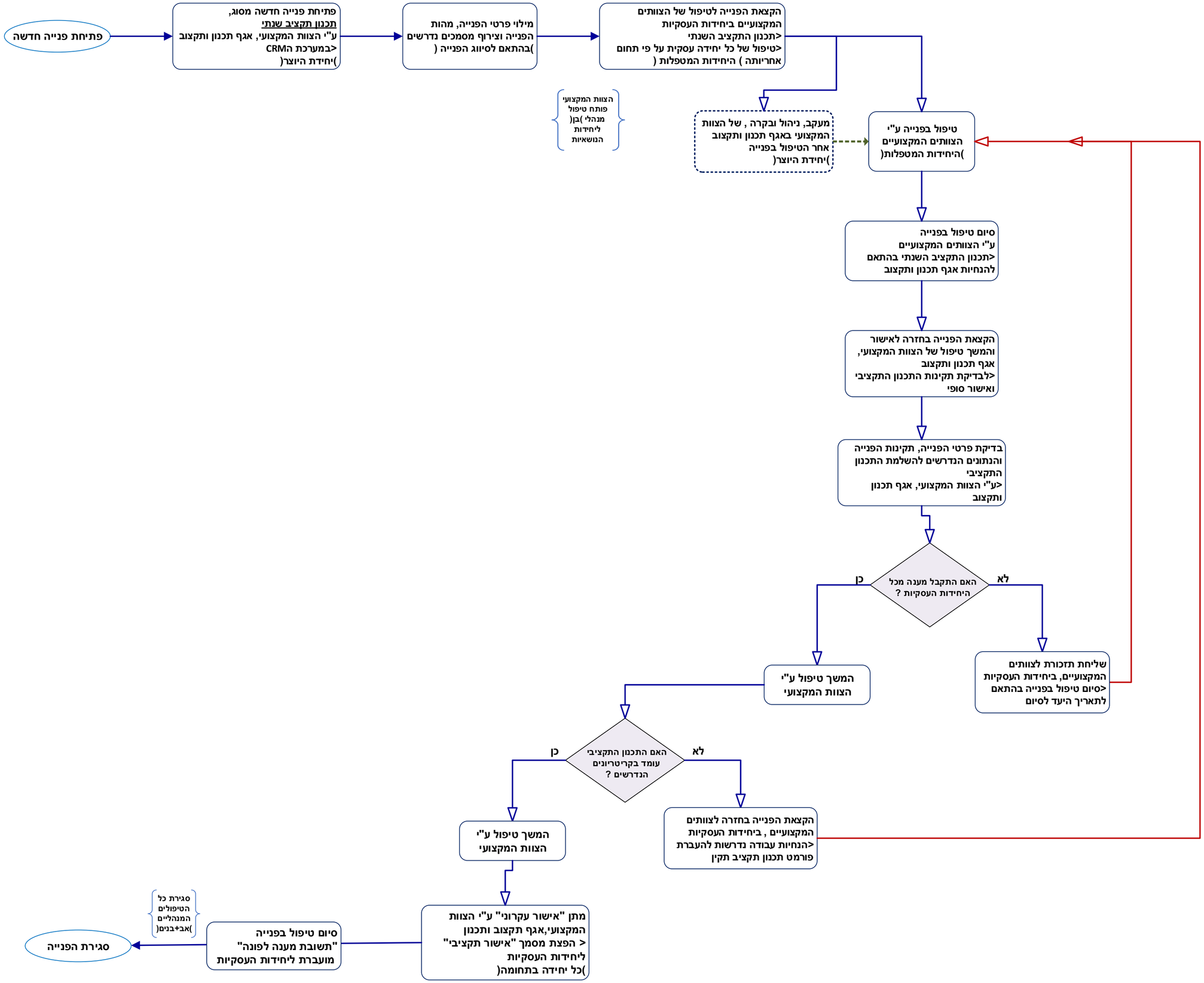
מעבר של עובד ברן יחידות הלח"ם



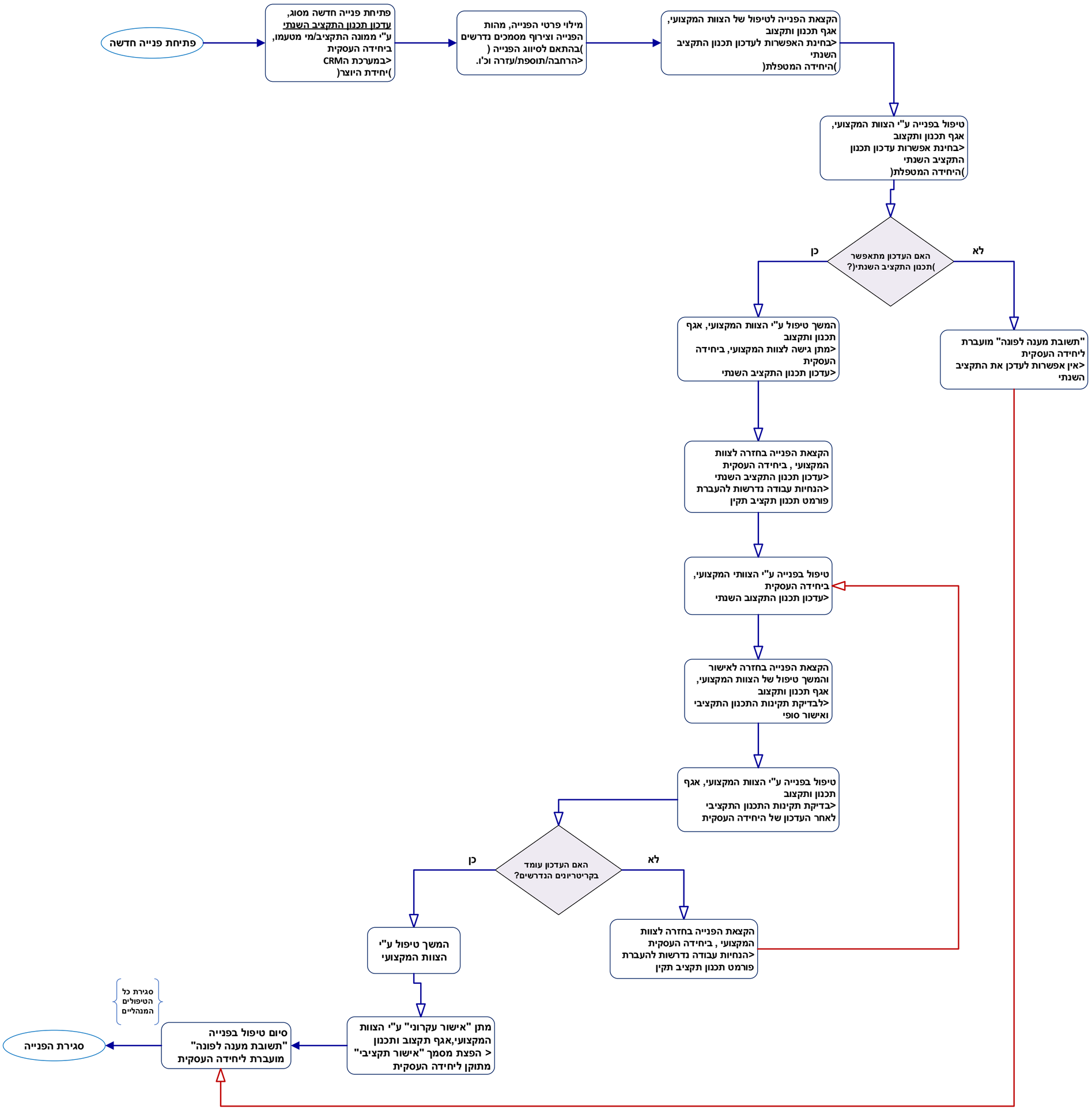
יציאה לחל"ד/חל"ת



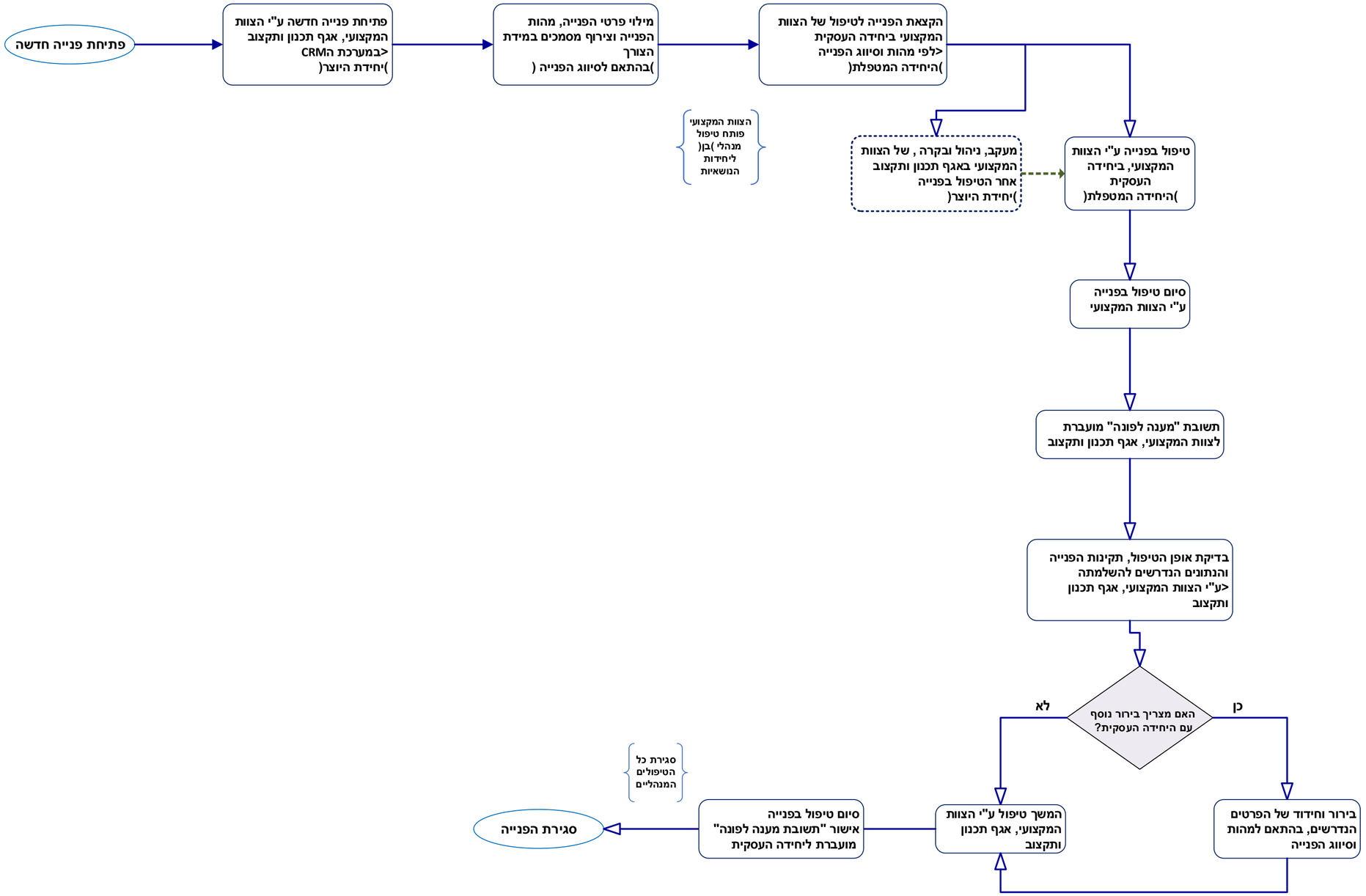
סקיצה < תכנון תקציב שנתי



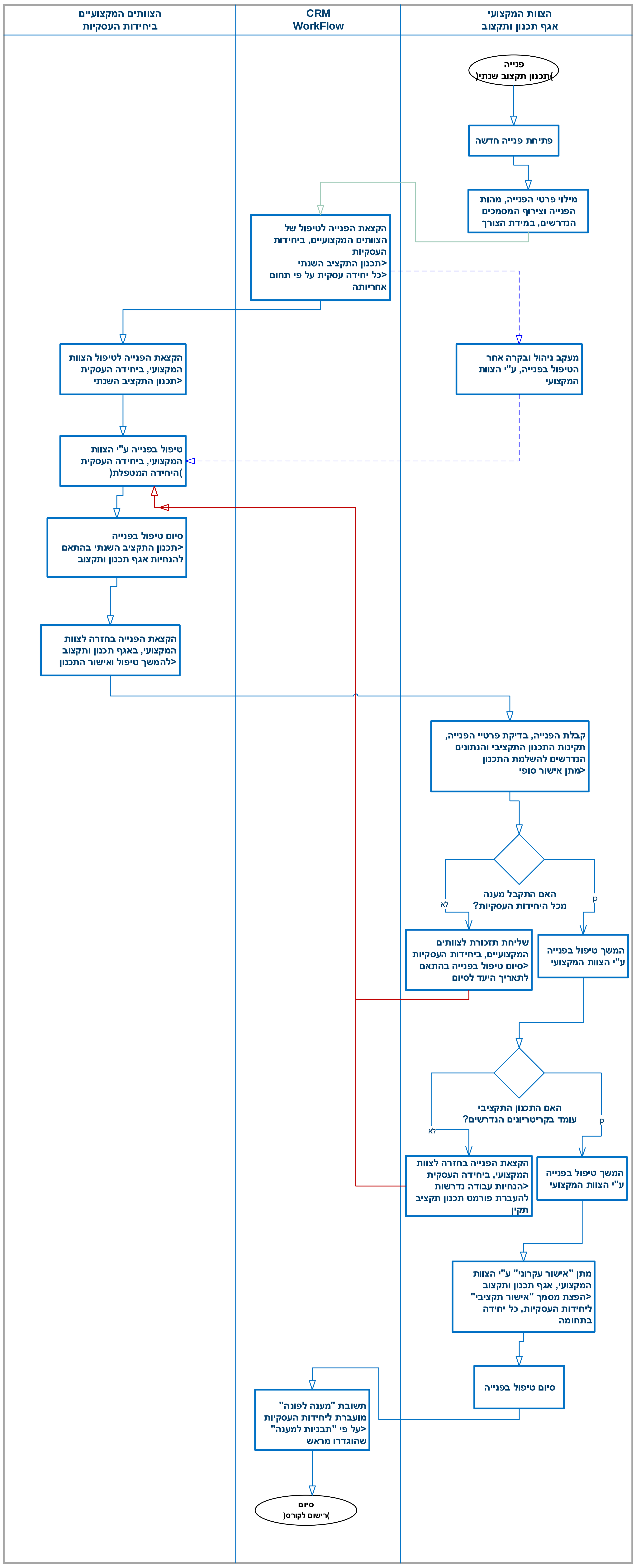
בקשה לעדכון תכנון התקציב השנתי

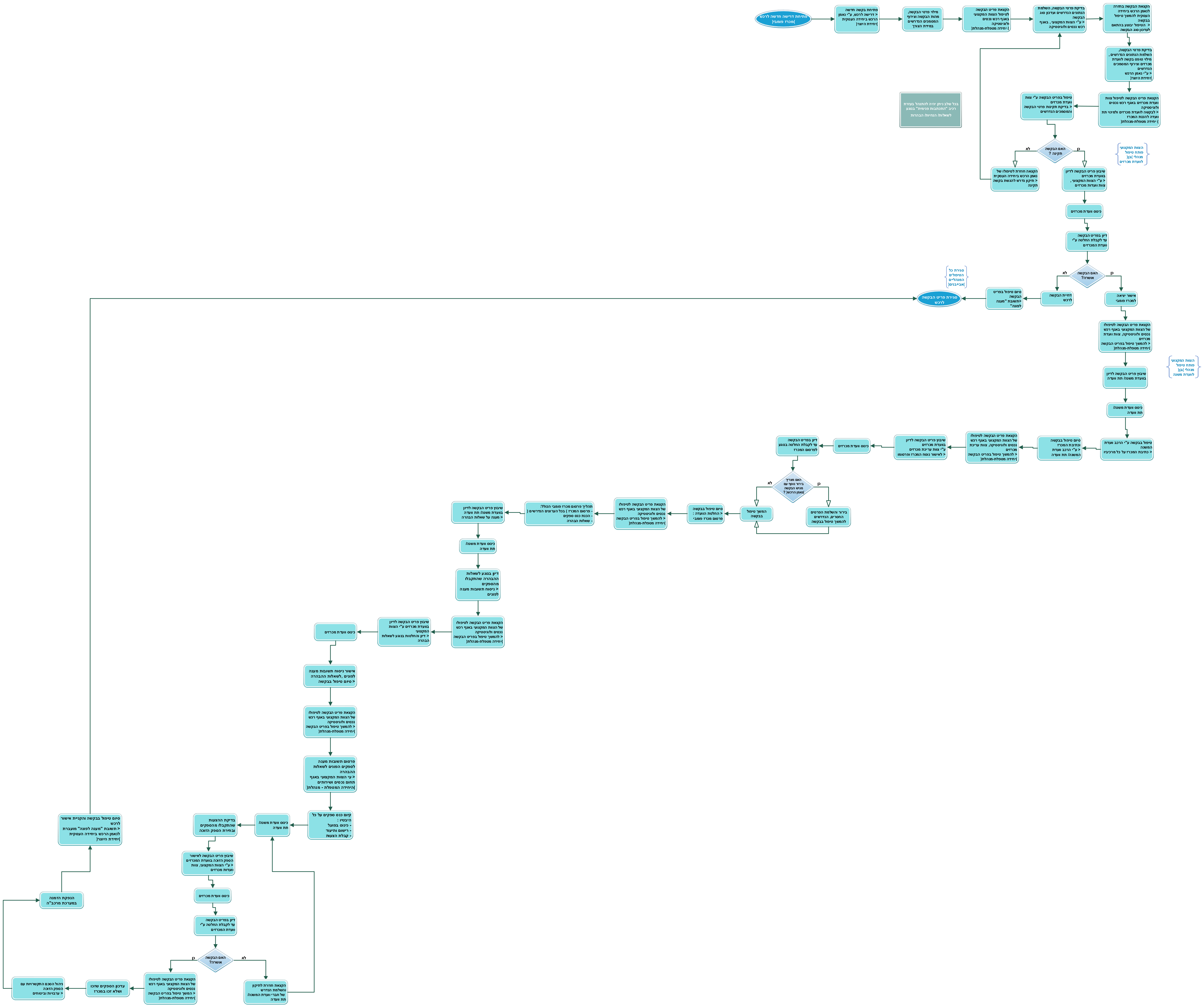


פנייה כללית

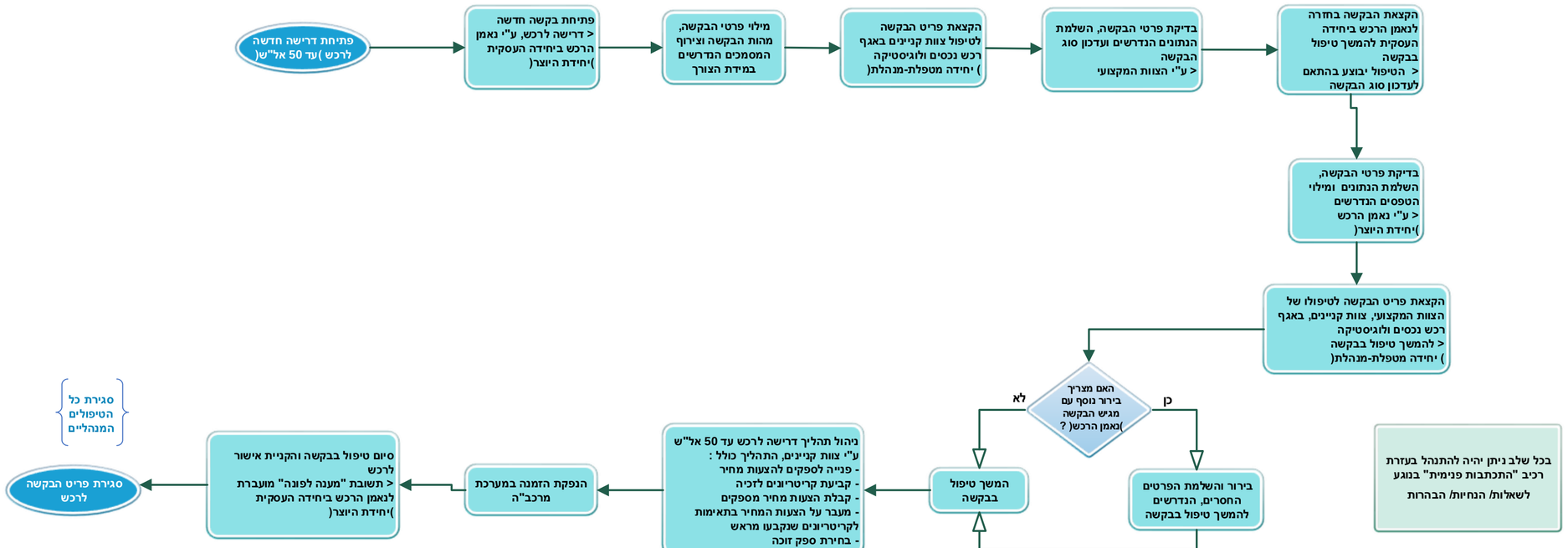

פתיחת פנייה חדשה
פתיחת פנייה חדשה ע"י הצוות המקצועי, אגף תכנון ותקצוב <במערכת הCRM (יחידת היוצר)
מילוי פרטי הפנייה, מהות הפנייה וצירוף מסמכים במידת הצורך (בהתאם לסיווג הפנייה)
הקצאת הפנייה לטיפול של הצוות המקצועי ביחידה העסקית <לפי מהות וסיווג הפנייה (היחידה המטפלת)
הצוות המקצועי פותח טיפול מנהלי (בן) יחידות הנושאיות
מעקב, ניהול ובקרה , של הצוות המקצועי באגף תכנון ותקצוב אחר הטיפול בפנייה (יחידת היוצר)
טיפול בפנייה ע"י הצוות המקצועי, ביחידה העסקית (היחידה המטפלת)
סיום טיפול בפנייה ע"י הצוות המקצועי
תשובת "מענה לפונה" מועברת לצוות המקצועי, אגף תכנון ותקצוב
בדיקת אופן הטיפול, תקינות הפנייה והנתונים הנדרשים להשלמתה <ע"י הצוות המקצועי, אגף תכנון ותקצוב
האם מצריך בירור נוסף עם היחידה העסקית?
כן
לא
בירור וחידוד של הפרטים הנדרשים, בהתאם למהות וסיווג הפנייה
המשך טיפול ע"י הצוות המקצועי, אגף תכנון ותקצוב
סיום טיפול בפנייה אישור "תשובת מענה לפונה" מועברת ליחידה העסקית
סגירת כל הטיפולים המנהליים
סגירת הפנייה

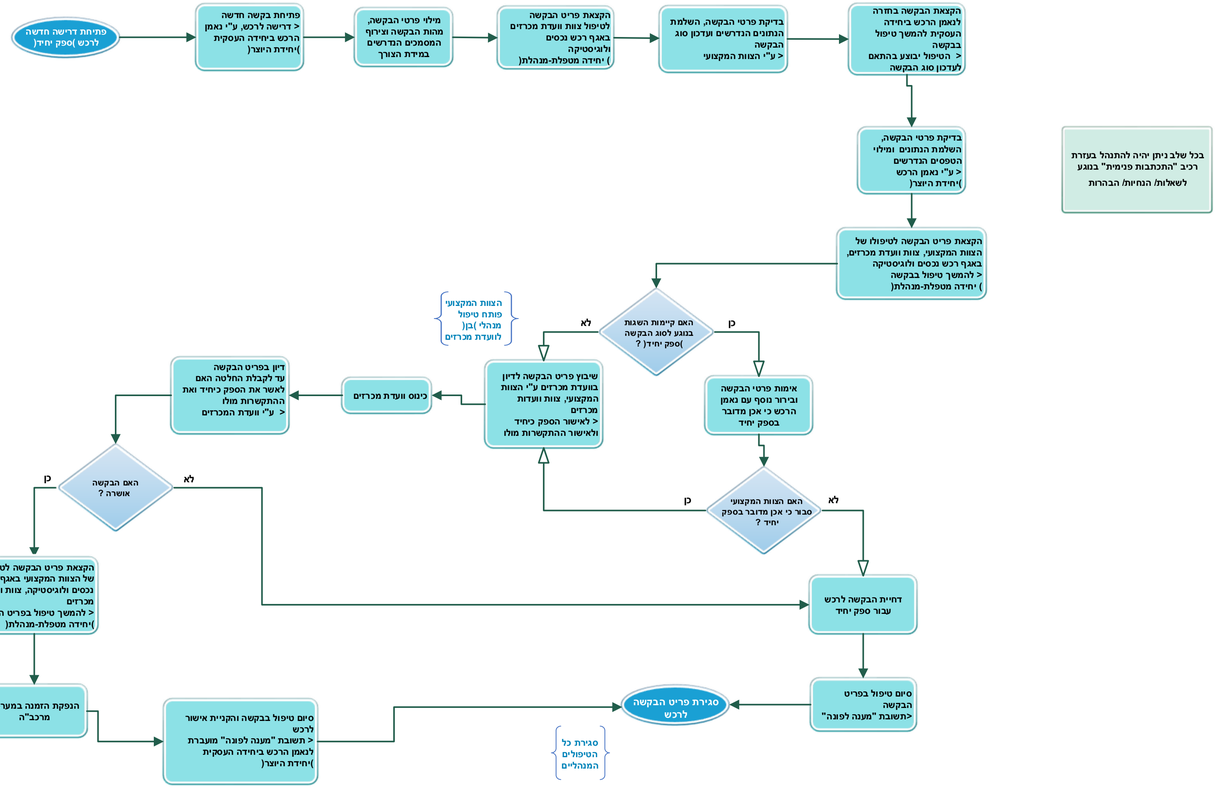
תכנון תקצוב שנתי

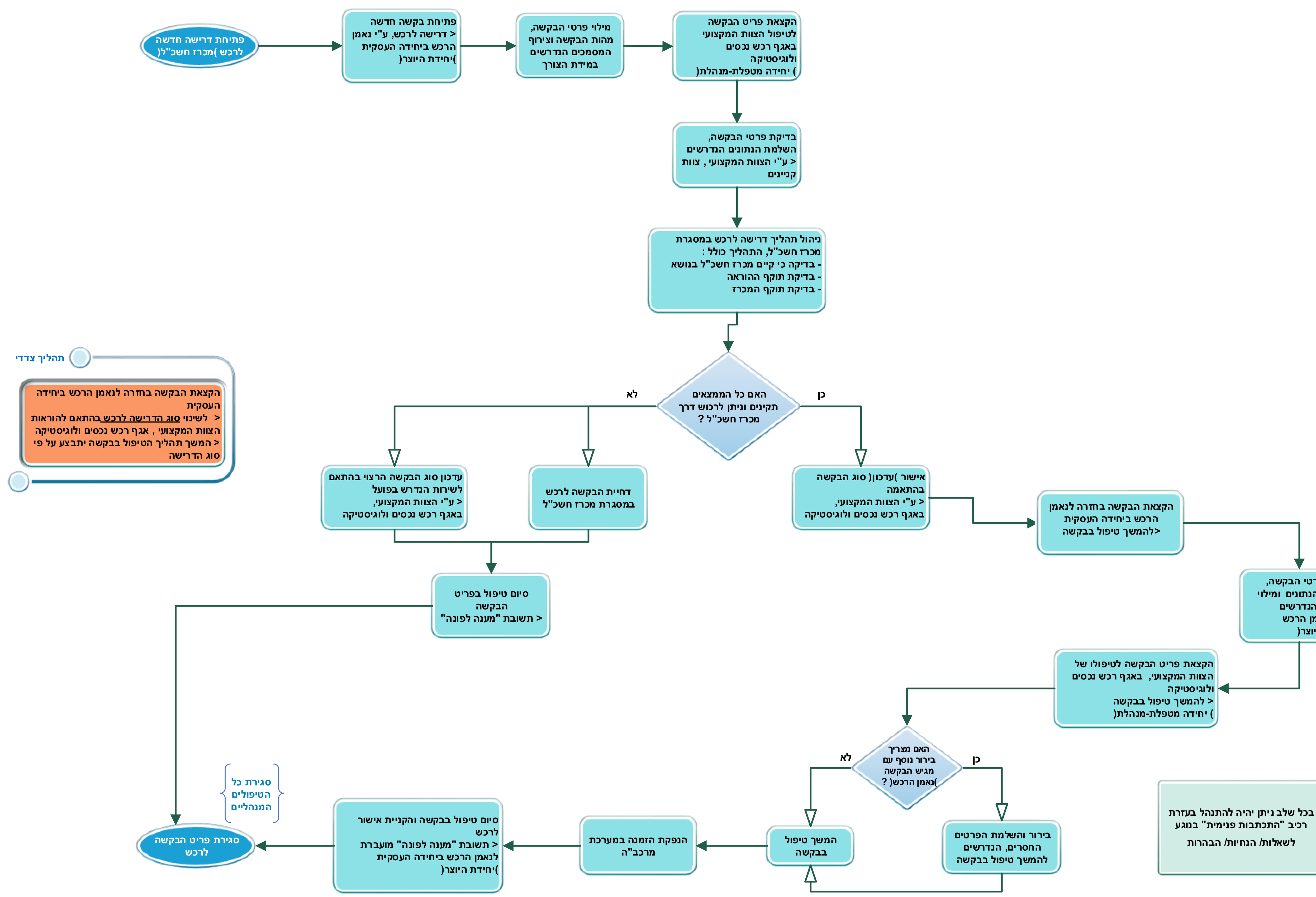


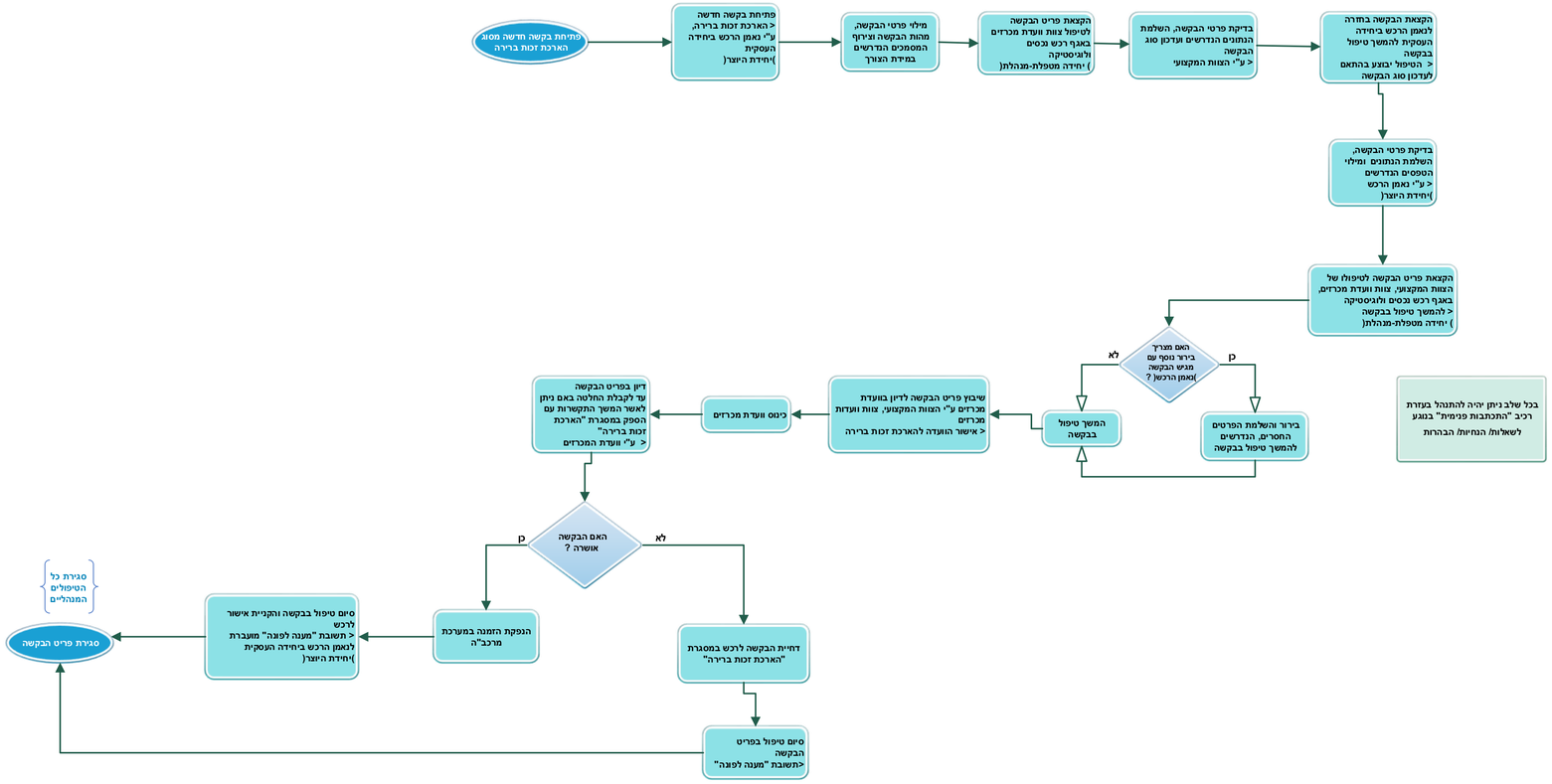


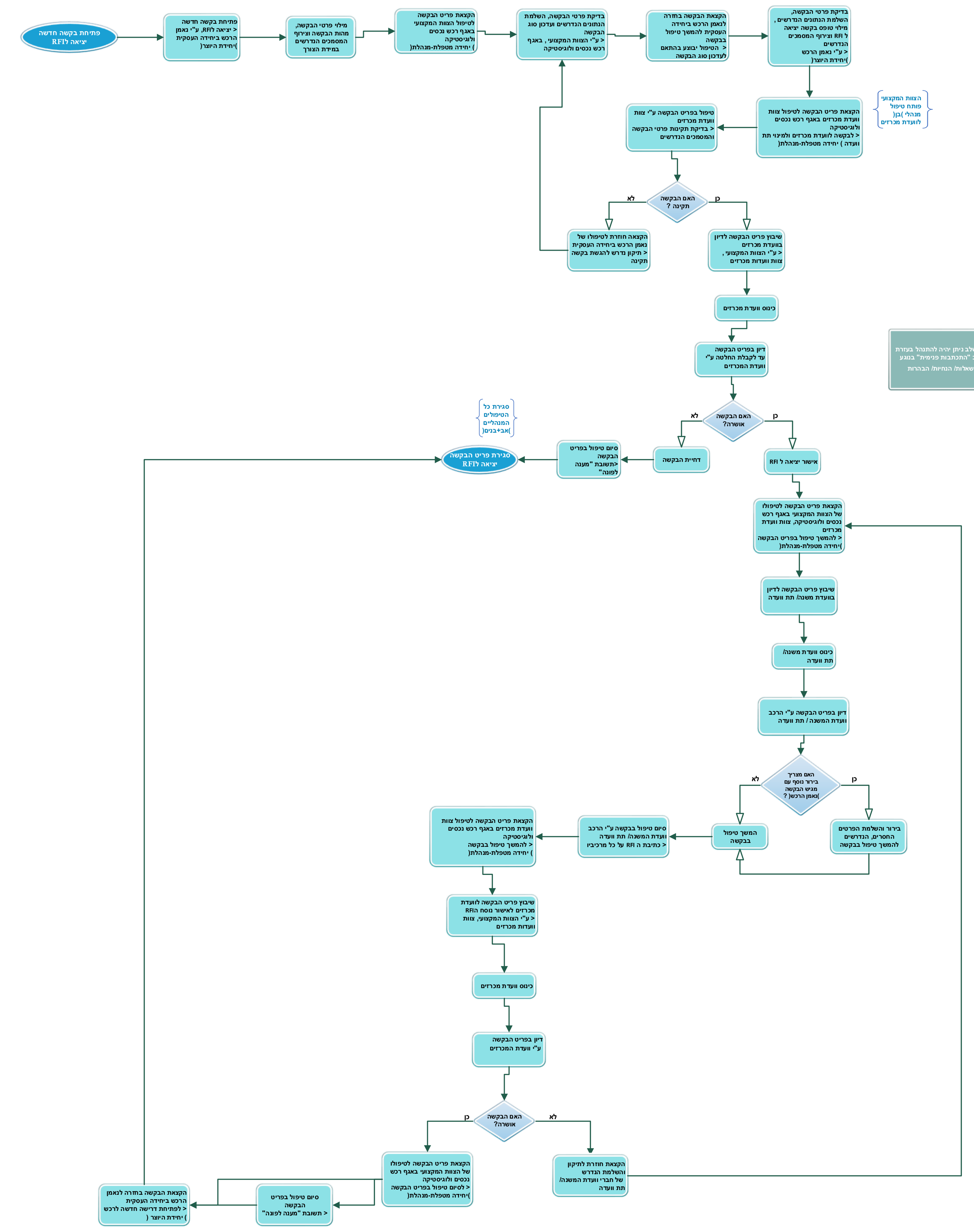
פתיחת דרישה חדשה לרכש (מכרז פומבי)
פתיחת בקשה חדשה > דרישה לרכש, ע"י נאמן הרכש ביחידה העסקית (יחידת היוצר)
מילוי פרטי הבקשה, מהות הבקשה וצירוף המסמכים הנדרשים במידת הצורך
הקצאת פריט הבקשה לטיפול הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה (יחידה מטפלת-מנהלת)
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים הנדרשים ועדכון סוג הבקשה > ע"י הצוות המקצועי, באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
הקצאת הבקשה בחזרה לנאמן הרכש ביחידה העסקית להמשך טיפול בבקשה > הטיפול יבוצע בהתאם לעדכון סוג הבקשה
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים הנדרשים, מילוי טופס בקשה לוועדת מכרזים וצירוף המסמכים הנדרשים > ע"י נאמן הרכש (יחידת היוצר)
הקצאת פריט הבקשה לטיפול צוות וועדת מכרזים באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה > לבקשה לוועדת מכרזים ולמינוי תת וועדה להכנת המכרז (יחידה מטפלת-מנהלת)
טיפול בפריט הבקשה ע"י צוות וועדת מכרזים > בדיקת תקינות פרטי הבקשה והמסמכים הנדרשים
בכל שלב ניתן יהיה להתנהל בעזרת רכיב "התכתבות פנימית" בנוגע לשאלות /הנחיות /הבהרות
האם הבקשה תקינה ?
כן
לא
הקצאה חוזרת לטיפולו של נאמן הרכש ביחידה העסקית > תיקון נדרש להגשת בקשה תקינה
שיבוץ פריט הבקשה לדיון בוועדת מכרזים > ע"י הצוות המקצועי, צוות וועדות מכרזים
הצוות המקצועי פותח טיפול מנהלי (בן) לוועדת מכרזים
כינוס וועדת מכרזים
דיון בפריט הבקשה עד לקבלת החלטה ע"י וועדת המכרזים
האם הבקשה אושרה?
כן
לא
דחיית הבקשה לרכש
סיום טיפול בפריט הבקשה > תשובת "מענה לפונה"
סגירת פריט הבקשה לרכש
סגירת כל הטיפולים המנהליים (אב+בנים)
אישור יציאה למכרז פומבי
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה, צוות וועדת מכרזים > להמשך טיפול בפריט הבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
שיבוץ פריט הבקשה לדיון בוועדת משנה/ תת וועדה
הצוות המקצועי פותח טיפול מנהלי (בן) לוועדת משנה
כינוס וועדת משנה/ תת וועדה
טיפול בבקשה ע"י הרכב וועדת המשנה > כתיבת המכרז על כל מרכיביו
סיום טיפול בבקשה וכתיבת המכרז > ע"י הרכב וועדת המשנה/ תת וועדה
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה, צוות עריכת מכרזים > להמשך טיפול בפריט הבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
שיבוץ פריט הבקשה לדיון בוועדת מכרזים ע"י צוות עריכת מכרזים > לאישור נוסח המכרז ופרסומו
כינוס וועדת מכרזים
דיון בפריט הבקשה עד לקבלת החלטה בנוגע לפרסום המכרז
האם מצריך בירור נוסף עם מגיש הבקשה (נאמן הרכש) ?
כן
לא
בירור והשלמת הפרטים החסרים, הנדרשים להמשך טיפול בבקשה
המשך טיפול בבקשה
סיום טיפול בבקשה > החלטת הוועדה : פרסום מכרז פומבי
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה > להמשך טיפול בפריט הבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
תהליך פרסום מכרז פומבי הכולל:
- פרסום המכרז (בכל הערוצים הנדרשים)
- הכנת כנס ספקים
- שאלות הבהרה
שיבוץ פריט הבקשה לדיון בוועדת משנה/ תת וועדה > מענה על שאלות הבהרה
כינוס וועדת משנה/ תת וועדה
דיון בנוגע לשאלות ההבהרה שהתקבלו מהספקים > ניסוח תשובות מענה לפונים
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה > להמשך טיפול בפריט הבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
שיבוץ פריט הבקשה לדיון בוועדת מכרזים ע"י הצוות המקצועי > דיון והחלטות בנוגע לשאלות הבהרה
כינוס וועדת מכרזים
אישור ניסוח תשובות מענה לפונים, לשאלות ההבהרה > סיום טיפול בבקשה
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה > להמשך טיפול בפריט הבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
פרסום תשובות מענה לספקים הפונים לשאלות ההבהרה > עי הצוות המקצועי באגף תחום נכסים ושירותים (היחידה המטפלת - מנהלת)
קיום כנס ספקים על כל היבטיו :
- כינוס בפועל
- רישום ותיעוד
- קבלת הצעות
כינוס וועדת משנה/ תת וועדה
בדיקת ההצעות שהתקבלו מהספקים ובחירת הספק הזוכה
שיבוץ פריט הבקשה לאישור הספק הזוכה בוועדת המכרזים > ע"י הצוות המקצועי, צוות וועדות מכרזים
כינוס וועדת מכרזים
דיון בפריט הבקשה עד לקבלת החלטה ע"י וועדת המכרזים
האם הבקשה אושרה?
כן
לא
הקצאה חוזרת לתיקון והשלמת הנדרש של חברי וועדת המשנה/ תת וועדה
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה > המשך טיפול בפריט הבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
עדכון הספקים שזכו ושלא זכו במכרז
ניהול הסכם התקשרויות עם הספק הזוכה > ערבויות וביטוחים
הנפקת הזמנה במערכת מרכב"ה
סיום טיפול בבקשה והקניית אישור לרכש > תשובת "מענה לפונה" מועברת לנאמן הרכש ביחידה העסקית (יחידת היוצר)


פתיחת דרישה חדשה לרכש (עד 50 אל"ש)
פתיחת בקשה חדשה < דרישה לרכש, ע"י נאמן הרכש ביחידה העסקית (יחידת היוצר)
מילוי פרטי הבקשה, מהות הבקשה וצירוף המסמכים הנדרשים במידת הצורך
הקצאת פריט הבקשה לטיפול צוות קניינים באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה (יחידה מטפלת-מנהלת)
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים הנדרשים ועדכון סוג הבקשה < ע"י הצוות המקצועי
הקצאת הבקשה בחזרה לנאמן הרכש ביחידה העסקית להמשך טיפול בבקשה < הטיפול יבוצע בהתאם לעדכון סוג הבקשה
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים ומילוי הטפסים הנדרשים < ע"י נאמן הרכש (יחידת היוצר)
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי, צוות קניינים, באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה < להמשך טיפול בבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
האם מצריך בירור נוסף עם מגיש הבקשה (נאמן הרכש)?
כן
לא
בירור והשלמת הפרטים החסרים, הנדרשים להמשך טיפול בבקשה
המשך טיפול בבקשה
בכל שלב ניתן יהיה להתנהל בעזרת רכיב "התכתבות פנימית" בנוגע לשאלות/ הנחיות/ הבהרות
ניהול תהליך דרישה לרכש עד 50 אל"ש ע"י צוות קניינים, התהליך כולל :
- פנייה לספקים להצעות מחיר
- קביעת קריטריונים לזכיה
- קבלת הצעות מחיר מספקים
- מעבר על הצעות המחיר בהתאמות לקריטריונים שנקבעו מראש
- בחירת ספק זוכה
הנפקת הזמנה במערכת מרכב"ה
סיום טיפול בבקשה והקניית אישור לרכש < תשובת "מענה לפונה" מועברת לנאמן הרכש ביחידה העסקית (יחידת היוצר)
סגירת כל הטיפולים המנהליים
סגירת פריט הבקשה לרכש


פתיחת דרישה חדשה לרכש (ספק יחיד)
פתיחת בקשה חדשה < דרישה לרכש, ע"י נאמן הרכש ביחידה העסקית (יחידת היוצר)
מילוי פרטי הבקשה, מהות הבקשה וצירוף המסמכים הנדרשים במידת הצורך
הקצאת פריט הבקשה לטיפול צוות וועדת מכרזים באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה (יחידה מטפלת-מנהלת)
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים הנדרשים ועדכון סוג הבקשה < ע"י הצוות המקצועי
הקצאת הבקשה בחזרה לנאמן הרכש ביחידה העסקית להמשך טיפול בבקשה < הטיפול יבוצע בהתאם לעדכון סוג הבקשה
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים ומילוי הטפסים הנדרשים < ע"י נאמן הרכש (יחידת היוצר)
בכל שלב ניתן יהיה להתנהל בעזרת ריכיב "התכתבות פנימית" בנוגע לשאלות/ הנחיות/ הבהרות
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי, צוות וועדת מכרזים, באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה < להמשך טיפול בבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
האם קיימות השגות בנוגע לסוג הבקשה (ספק יחיד) ?
לא
כן
הצוות המקצועי פותח טיפול מנהלי (בין לוועדת מכרזים
אימות פרטי הבקשה ובירור נוסף עם נאמן הרכש כי אכן מדובר בספק יחיד
שיבוץ פריט הבקשה לדיון בוועדת מכרזים ע"י הצוות המקצועי, צוות וועדות מכרזים < לאישור הספק כיחיד ולאישור ההתקשרות מולו
כינוס וועדת מכרזים
דיון בפריט הבקשה עד לקבלת החלטה האם לאשר את הספק כיחיד ואת ההתקשרות מולו < ע"י וועדת המכרזים
האם הצוות המקצועי סבור כי אכן מדובר בספק יחיד ?
כן
לא
האם הבקשה אושרה ?
כן
לא
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה, צוות וועדת מכרזים < להמשך טיפול בפריט הבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
דחיית הבקשה לרכש עבור ספק יחיד
הנפקת הזמנה במערכת מרכב"ה
סיום טיפול בבקשה והקניית אישור לרכש < תשובת "מענה לפונה" מועברת לנאמן הרכש ביחידה העסקית (יחידת היוצר)
סיום טיפול בפריט הבקשה <תשובת "מענה לפונה"
סגירת פריט הבקשה לרכש
סגירת כל הטיפולים המנהליים

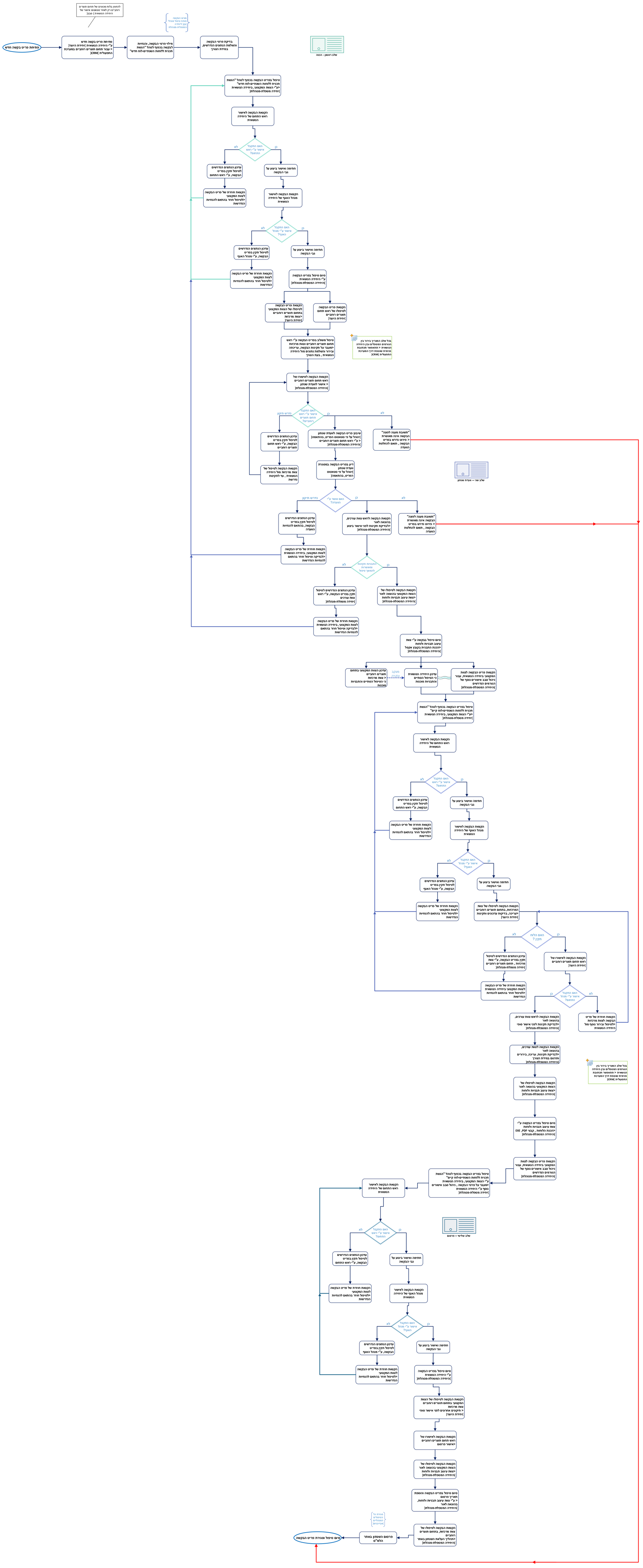

פתיחת דרישה חדשה לרכש (מכרז חשכ"ל)
פתיחת בקשה חדשה
> דרישה לרכש, ע"י נאמן הרכש ביחידה העסקית
(יחידת היוצר)
מילוי פרטי הבקשה, מהות הבקשה וצירוף המסמכים הנדרשים במידת הצורך
הקצאת פריט הבקשה לטיפול הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
(יחידה מטפלת-מנהלת)
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים הנדרשים
> ע"י הצוות המקצועי , צוות קניינים
ניהול תהליך דרישה לרכש במסגרת מכרז חשכ"ל, התהליך כולל :
- בדיקה כי קיים מכרז חשכ"ל בנושא
- בדיקת תוקף ההוראה
- בדיקת תוקף המכרז
האם כל הממצאים תקינים וניתן לרכוש דרך מכרז חשכ"ל ?
כן
לא
תהליך צדדי
הקצאת הבקשה בחזרה לנאמן הרכש ביחידה העסקית
> לשינוי סוג הדרישה לרכש בהתאם להוראות הצוות המקצועי , אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
> המשך תהליך הטיפול בבקשה יתבצע על פי סוג הדרישה
עדכון סוג הבקשה הרצוי בהתאם לשירות הנדרש בפועל
> ע"י הצוות המקצועי, באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
דחיית הבקשה לרכש במסגרת מכרז חשכ"ל
אישור (עדכון) סוג הבקשה בהתאמה
> ע"י הצוות המקצועי, באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
סיום טיפול בפריט הבקשה
> תשובת "מענה לפונה"
הקצאת הבקשה בחזרה לנאמן הרכש ביחידה העסקית
>להמשך טיפול בבקשה
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים ומילוי הטפסים הנדרשים
> ע"י נאמן הרכש
(יחידת היוצר)
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי, באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
> להמשך טיפול בבקשה
(יחידה מטפלת-מנהלת)
האם מצריך בירור נוסף עם מגיש הבקשה (נאמן הרכש) ?
כן
לא
בירור והשלמת הפרטים החסרים, הנדרשים להמשך טיפול בבקשה
המשך טיפול בבקשה
הנפקת הזמנה במערכת מרכב"ה
סיום טיפול בבקשה והקניית אישור לרכש
> תשובת "מענה לפונה" מועברת לנאמן הרכש ביחידה העסקית
(יחידת היוצר)
סגירת כל הטיפולים המנהליים
סגירת פריט הבקשה לרכש
בכל שלב ניתן יהיה להתנהל בעזרת רכיב "התכתבות פנימית" בנוגע לשאלות/ הנחיות/ הבהרות


פתיחת בקשה חדשה מסוג
הארכת זכות ברירה
פתיחת בקשה חדשה
< הארכת זכות ברירה,
ע"י נאמן הרכש ביחידה
העסקית
)יחידת היצוג(
מילוי פרטי הבקשה,
מהות הבקשה וצירוף
המסמכים הנדרשים
במידת הצורך
הקצאת פריט הבקשה
לטיפול צוות וועדת מכרזים
באגף רכש נכסים
ולוגיסטיקה
) יחידה מטפלת-מנהלתן
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת
הנתונים הנדרשים ועדכון סוג
הבקשה
< ע"י הצוות המקצועי
הקצאת הבקשה בחזרה
לנאמן הרכש ביחידה
העסקית להמשך טיפול
בבקשה
< הטיפול יבוצע בהתאם
לעדכון סוג הבקשה
בדיקת פרטי הבקשה,
השלמת הנתונים ומילוי
הנספים הנדרשים
< ע"י נאמן הרכש
)יחידת היוצר(
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של
הצוות המקצועי, צוות וועדת מכרזים,
באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
< להמשך טיפול בבקשה
) יחידה מטפלת-מנהלתן
האם מצריך
בירור נוסף עם
מגיש הבקשה
)נאמן הרכש(?
כן
לא
בירור והשלמת הפרטים
החסרים, הנדרשים
להמשך טיפול בבקשה
המשך טיפול
בבקשה
בכל שלב ניתן יהיה להתנהל בוועדת
רכיב "התכתבות פנימית" במגע
לשאלות/ הנחיות/ הבהרות
שיבוץ פריט הבקשה לדיון בוועדת
מכרזים ע"י הצוות המקצועי, צוות וועדות
מכרזים
< אישור הוועדה להארכת זכות ברירה
כינוס וועדת מכרזים
דיון בפריט הבקשה
עד לקבלת החלטה באם ניתן
לאשר המשך התקשרות עם
הספק במסגרת "הארכת
זכות ברירה"
< ע"י וועדת המכרזים
האם הבקשה
אושרה ?
כן
לא
דחיית הבקשה לרכש במסגרת
"הארכת זכות ברירה"
הנפקת הזמנה במערכת
מרכז"ה
סיום טיפול בבקשה והקניית אישור
לרכש
< תשובת "מענה לפונה" מועברת
לנאמן הרכש ביחידה העסקית
)יחידת היוצר(
סגירת כל
הטיפולים
המנהליים
סגירת פריט הבקשה
סיום טיפול בפריט
הבקשה
<תשובת "מענה לפונה"

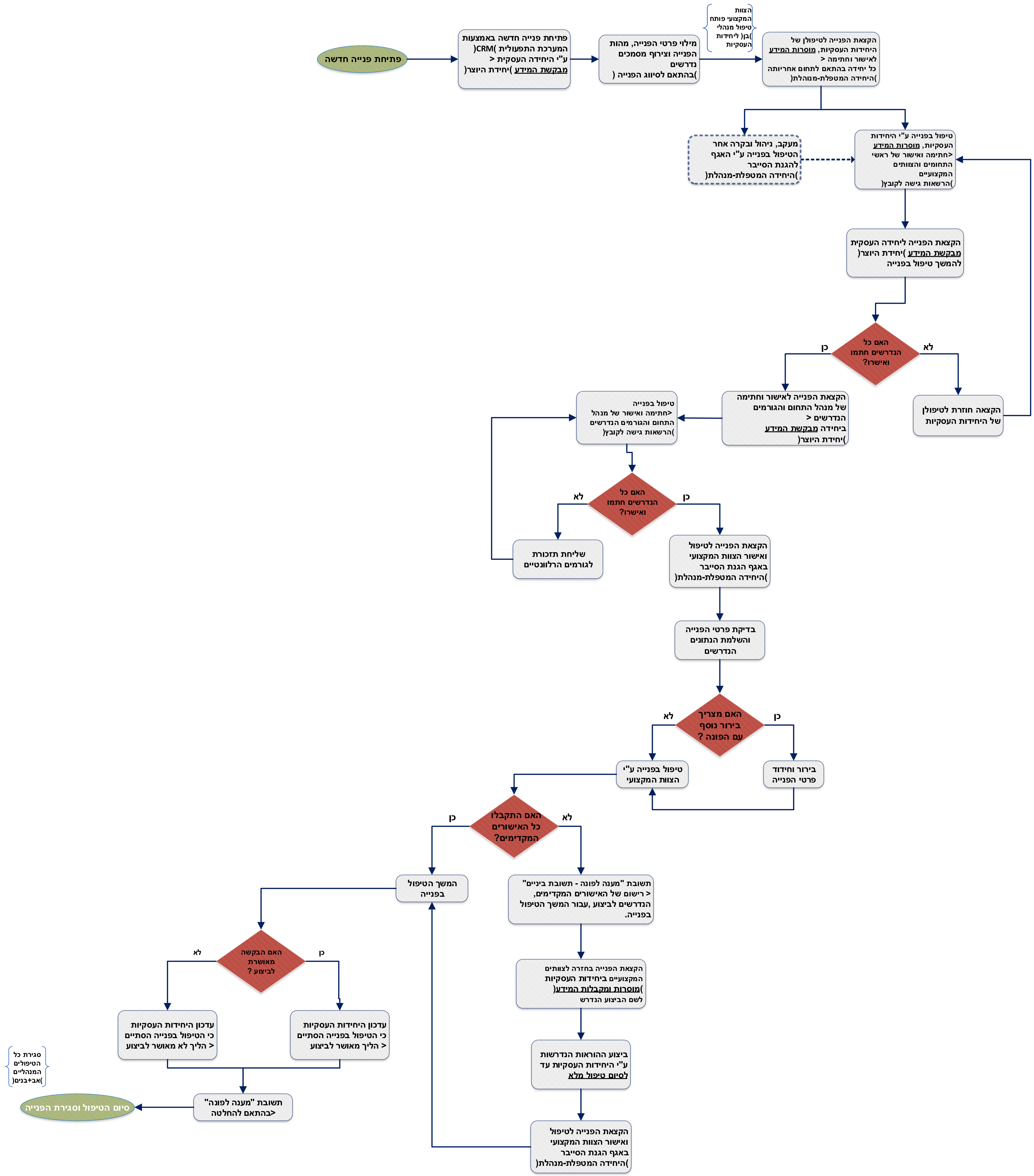


פתיחת בקשה חדשה יציאה לRFI
פתיחת בקשה חדשה > יציאה לRFI, ע"י נאמן הרכש ביחידה העסקית (יחידת היוצר)
מילוי פרטי הבקשה, מהות הבקשה וצירוף המסמכים הנדרשים במידת הצורך
הקצאת פריט הבקשה לטיפול הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה (יחידה מטפלת-מנהלת)
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים הנדרשים ועדכון סוג הבקשה > ע"י הצוות המקצועי, באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
הקצאת הבקשה בחזרה לנאמן הרכש ביחידה העסקית להמשך טיפול בבקשה > הטיפול יבוצע בהתאם לעדכון סוג הבקשה
בדיקת פרטי הבקשה, השלמת הנתונים הנדרשים, מילוי טופס בקשה יציאה ל RFI וצירוף המסמכים הנדרשים > ע"י נאמן הרכש (יחידת היוצר)
הקצאת פריט הבקשה לטיפול צוות ועדת מכרזים באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה > לבקשה לוועדת מכרזים ולמינוי תת ועדה (יחידה מטפלת-מנהלת)
{הצוות המקצועי פותח טיפול מנהלי (בן) לוועדת מכרזים}
טיפול בפריט הבקשה ע"י צוות ועדת מכרזים > בדיקת תקינות פרטי הבקשה והמסמכים הנדרשים
האם הבקשה תקינה ?
לא
כן
הקצאה חוזרת לטיפולו של נאמן הרכש ביחידה העסקית > תיקון נדרש להגשת בקשה תקינה
שיבוץ פריט הבקשה לדיון בוועדת מכרזים > ע"י הצוות המקצועי, צוות ועדת מכרזים
כינוס ועדת מכרזים
דיון בפריט הבקשה עד לקבלת החלטה ע"י וועדת המכרזים
בכל שלב ניתן יהיה להתנהל בעזרת רכיב "התכתבות פנימית" בנוגע לשאלות/ הנחיות/ הבהרות
האם הבקשה אושרה?
לא
כן
אישור יציאה ל RFI
דחיית הבקשה
סיום טיפול בפריט הבקשה <תשובת "מענה לפונה"
סגירת פריט הבקשה יציאה לRFI
{סגירת כל הטיפולים המנהליים (אב+בנים)}
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה, צוות וועדת מכרזים > להמשך טיפול בפריט הבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
שיבוץ פריט הבקשה לדיון בוועדת משנה/ תת וועדה
כינוס וועדת משנה/ תת וועדה
דיון בפריט הבקשה ע"י הרכב וועדת המשנה / תת וועדה
האם מצריך בירור נוסף עם מגיש הבקשה (נאמן הרכש) ?
לא
כן
בירור והשלמת הפרטים החסרים, הנדרשים להמשך טיפול בבקשה
המשך טיפול בבקשה
סיום טיפול בבקשה ע"י הרכב וועדת המשנה/ תת וועדה > כתיבת ה RFI על כל מרכיביו
הקצאת פריט הבקשה לטיפול צוות וועדת מכרזים באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה > להמשך טיפול בבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
שיבוץ פריט הבקשה לוועדת מכרזים לאישור נוסח הRFI > ע"י הצוות המקצועי, צוות וועדות מכרזים
כינוס וועדת מכרזים
דיון בפריט הבקשה ע"י וועדת המכרזים
האם הבקשה אושרה?
כן
לא
הקצאה חוזרת לתיקון והשלמת הנדרש של חברי וועדת המשנה/ תת וועדה
הקצאת פריט הבקשה לטיפולו של הצוות המקצועי באגף רכש נכסים ולוגיסטיקה > לסיום טיפול בפריט הבקשה (יחידה מטפלת-מנהלת)
סיום טיפול בפריט הבקשה > תשובת "מענה לפונה"
הקצאת הבקשה בחזרה לנאמן הרכש ביחידה העסקית > לפתיחת דרישה חדשה לרכש (יחידת היוצר)

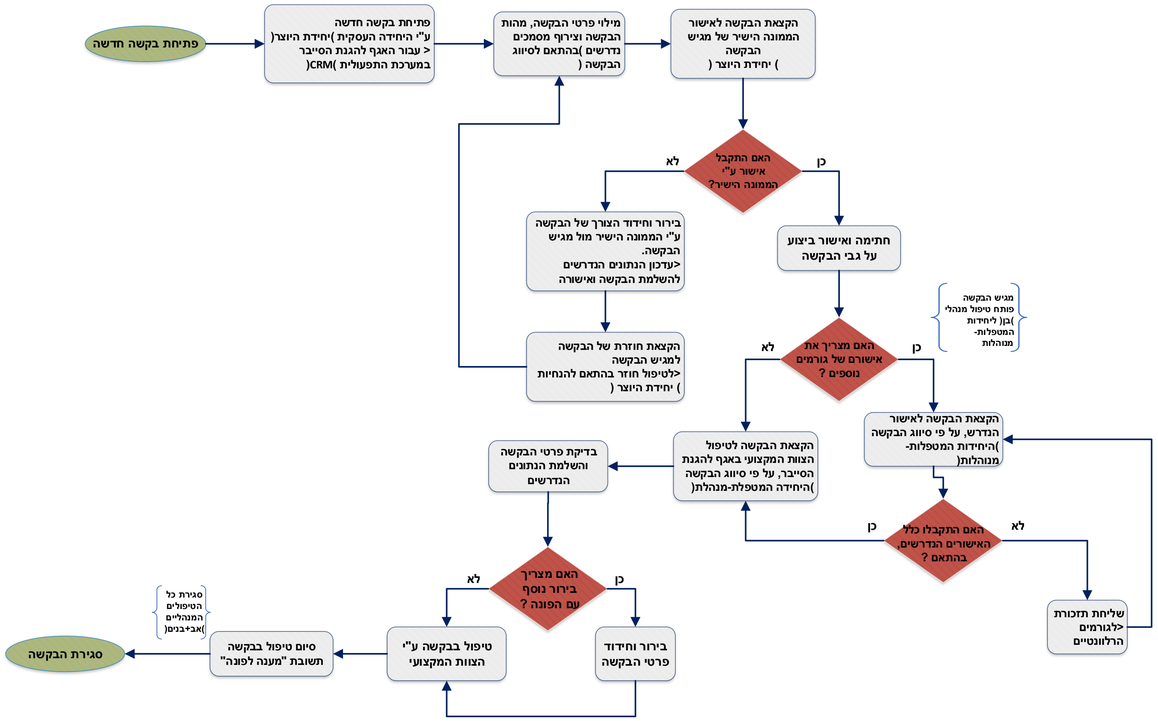
פתיחת פריט בקשה חדש
פתיחת פריט בקשה חדש ע"י צוות מרכזות , תחום תוצרים רוחביים)יחידת היוצר(< עבור היחידה הנושאית המתבקשת במערכת התפעולית)CRM(
מילוי פרטי הבקשה, והנחיות לבקשה בכפוף לנוהל "הגשת תכנית ללוחות השנתיים-לוח קיים"
מגיש הבקשה פותח טיפול מנהל)בן ליחידה המטפלת-מנוהלת
הקצאת פריט הבקשה לטיפול הצוות המקצועי ביחידה הנושאית) יחידה מטפלת-מנוהלת(
בדיקת פרטי הבקשה והשלמת הנתונים הנדרשים, במידת הצורך <ע"י הצוות המקצועי , ביחידה הנושאית
שלב ראשון - הכנה
טיפול בפריט הבקשה בכפוף לנוהל "הגשת תכנית ללוחות השנתיים-לוח קיים" <ע"י הצוות המקצועי, ביחידה הנושאית)יחידה מטפלת-מנוהלת(
הקצאת הבקשה לאישור ראש התחום של היחידה הנושאית
האם התקבל אישור ע"י ראש התחום?
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים לטיפול תקין בפריט
חתימה ואישור ביצוע על גבי הבקשה
שלב שני – לפני עריכה
טיפול בפריט הבקשה בכפוף לנוהל "הגשת תכנית ללוחות השנתיים-לוח קיים" ע"י הצוות המקצועי, ביחידה הנושאית <מעבר על פרטי הבקשה , ניהול סבב אישורים נוסף ע"י היחידה הנושאית)יחידה מטפלת-מנוהלת(
שלב שלישי – פרסום



פתיחת פריט בקשה חדש
פתיחת פריט בקשה חדש
ע"י היחידה הנושאית)יחידת היוצר(
< עבור תחום תוצרים רוחביים במערכת
התפעולית)CRM(
להחצין בלוח מכוונים של תחום תוצרים
רוחביים רק לאחר סטאטוס אישור של
היחידה הנושאית) סבב(
מגיש הבקשה
מתח טיפול מנהלי
)בן(ליחידה
המטפלת-מנהלת
מילוי פרטי הבקשה, והנחיות
לבקשה בכפוף לנוהל "הגשת
תכנית ללוחות השנתיים-לוח חדש"
בדיקת פרטי הבקשה
והשלמת הנתונים הנדרשים,
במידת הצורך
שלב ראשון - הכנה
טיפול בפריט הבקשה בכפוף לנוהל "הגשת
תכנית ללוחות השנתיים-לוח חדש"
>ע"י הצוות המקצועי, ביחידה הנושאית
)יחידה מטפלת-מנהלת(
הקצאת הבקשה לאישור
ראש התחום של היחידה
הנושאית
האם התקבל
אישור ע"י ראש
התחום?
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים
לטיפול תקין בפריט
הבקשה, ע"י ראש התחום
הקצאת חוזרת של פריט הבקשה
לצוות המקצועי
<לטיפול חוזר בהתאם להנחיות
הנדרשות
חתימה ואישור ביצוע על
גבי הבקשה
הקצאת הבקשה לאישור
מנהל האגף של היחידה
הנושאית
האם התקבל
אישור ע"י מנהל
האגף?
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים
לטיפול תקין בפריט
הבקשה, ע"י מנהל האגף
הקצאת חוזרת של פריט הבקשה
לצוות המקצועי
<לטיפול חוזר בהתאם להנחיות
הנדרשות
חתימה ואישור ביצוע על
גבי הבקשה
סיום טיפול בפריט הבקשה
ע"י היחידה הנושאית
)היחידה המטפלת-מנהלת(
הקצאת פריט הבקשה
לטיפולו של ראש תחום
תוצרים רוחביים
)יחידת היוצר(
הקצאת פריט הבקשה
לטיפולו של הצוות המקצועי
בתחום תוצרים רוחביים
<צוות מרכזות
)יחידת היוצר(
טיפול משולב בפריט הבקשה ע"י ראש
תחום תוצרים רוחביים וצוות מרכזות
<מעבר על תקינות הבקשה, עריכתה
ובירור והשלמת נתונים מול היחידה
הנושאית , בעת הצורך
בכל שלב המצריך בירור בין
הגורמים המטפלים ובין היחידה
הנושאית < תתאפשר תכתובת
פנימית שוספת דרך המערכת
התפעולית)CRM(
הקצאת הבקשה לאישורו של
ראש תחום תוצרים רוחביים
< אישור לוועדת שנתון
)היחידה המטפלת-מנהלת(
האם התקבל
אישור ע"י ראש
תחום תוצרים
רוחביים?
נדרש תיקון
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים
לטיפול תקין בפריט
הבקשה, ע"י ראש תחום
תוצרים רוחביים
הקצאת הבקשה לטיפול של
צוות מרכזות מול היחידה
הנושאית , עד לתקינות
נדרשת
שיבוץ פריט הבקשה לוועדת שנתון
)ינוהל על פי סטאטוס הפריט, בהתאמה(
< ע"י ראש תחום תוצרים רוחביים
)היחידה המטפלת-מנהלת(
"תשובת מענה לפונה"
הבקשה אינה מאושרת
< פירוט נדרש בפריט
הבקשה , תאם להחלטת
הוועדה
דיון בפריט הבקשה במסגרת
וועדת שנתון
)ינוהל על פי סטאטוס
הפריט, בהתאמה(
שלב שני – וועדת שנתון
האם אושר ע"י
הוועדה?
נדרש תיקון
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים
לטיפול תקין בפריט
הבקשה, בהתאם להנחיות
הוועדה
הקצאת הבקשה לראש צוות עורכים,
בהוצאה לאור
<לבדיקת תקינות לפני אישור ביצוע
)היחידה המטפלת-מנהלת(
"תשובת מענה לפונה"
הבקשה אינה מאושרת
< פירוט נדרש בפריט
הבקשה , תאם להחלטת
הוועדה
הקצאת חוזרת של פריט הבקשה
לצוות המקצועי, ביחידה הנושאית
<לבדיקה וטיפול חוזר בהתאם
להנחיות הנדרשות
התבניות תקינות
ומאושרות
להמשך טיפול
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים לטיפול
תקין בפריט הבקשה, ע"י ראש
צוות עורכים
)יחידה מטפלת-מנהלת(
הקצאת הבקשה לטיפולו של
הצוות המקצועי בהוצאה לאור
<צוות עיצוב תבניות ולוחות
)היחידה המטפלת-מנהלת(
הקצאת חוזרת של פריט הבקשה
לצוות המקצועי, ביחידה הנושאית
<לבדיקה וטיפול חוזר בהתאם
להנחיות הנדרשות
סיום טיפול בבקשה ע"י צוות
עיצוב תבניות ולוחות
<הכנת התבנית בקובץ אקסל
)היחידה המטפלת-מנהלת(
הקצאת פריט הבקשה לצוות
המקצועי ביחידה הנושאית, עבור
ניהול סבב אישורים נוסף של
הגורמים הנדרשים
)היחידה המטפלת-מנהלת(
מעקב
ובקרה
עדכון היחידה הנושאית
כי הטיפול הסתיים
והתבניות מוכנות
עדכון הצוות המקצועי בתחום
תוצרים רוחביים
< צוות מרכזות
כי הטיפול הסתיים והתבניות
מוכנות
טיפול בפריט הבקשה בכפוף לנוהל "הגשת
תכנית ללוחות השנתיים-לוח קיים"
>ע"י הצוות המקצועי, ביחידה הנושאית
)יחידה מטפלת-מנהלת(
הקצאת הבקשה לאישור
ראש התחום של היחידה
הנושאית
האם התקבל
אישור ע"י ראש
התחום?
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים
לטיפול תקין בפריט
הבקשה, ע"י ראש התחום
הקצאת חוזרת של פריט הבקשה
לצוות המקצועי
<לטיפול חוזר בהתאם להנחיות
הנדרשות
חתימה ואישור ביצוע על
גבי הבקשה
הקצאת הבקשה לאישור
מנהל האגף של היחידה
הנושאית
האם התקבל
אישור ע"י מנהל
האגף?
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים
לטיפול תקין בפריט
הבקשה, ע"י מנהל האגף
הקצאת חוזרת של פריט הבקשה
לצוות המקצועי
<לטיפול חוזר בהתאם להנחיות
הנדרשות
חתימה ואישור ביצוע על
גבי הבקשה
הקצאת הבקשה לטיפולו של צוות
המרכזות, בתחום תוצרים רוחביים
<עריכה, בדיקות עדכונים ותקינות
)יחידת היוצר(
האם הלוח
תקין ?
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים לטיפול
תקין בפריט הבקשה, ע"י צוות
מרכזות , תחום תוצרים רוחביים
)יחידה מטפלת-מנהלת(
הקצאת הבקשה לאישורו של
ראש תחום תוצרים רוחביים
)יחידת היוצר(
הקצאת חוזרת של פריט הבקשה
לצוות המקצועי ביחידה הנושאית
<לטיפול חוזר בהתאם להנחיות
הנדרשות
האם התקבל
אישור ע"י מנהל
התחום?
לא
כן
הקצאת חוזרת של פריט
הבקשה לצוות מרכזות
<לטיפול ובירור נוסף מול
היחידה הנושאית
הקצאת הבקשה לראש צוות עורכים,
בהוצאה לאור
<לבדיקת תקינות לפני אישור סופי
)היחידה המטפלת-מנהלת(
הקצאת הבקשה לצוות עורכים,
בהוצאה לאור
<לבדיקת תקינות, עריכה, בירורים
ותרגום במידת הצורך
)היחידה המטפלת-מנהלת(
בכל שלב המצריך בירור בין
הגורמים המטפלים ובין היחידה
הנושאית < תתאפשר תכתובת
פנימית שוספת דרך המערכת
התפעולית)CRM(
הקצאת הבקשה לטיפולו של
הצוות המקצועי בהוצאה לאור
<צוות עיצוב תבניות ולוחות
)היחידה המטפלת-מנהלת(
סיום טיפול בפריט הבקשה ע"י
צוות עיצוב תבניות ולוחות
<הכנת הלוחות , קבצי PDF, EXE
)היחידה המטפלת-מנהלת(
הקצאת פריט הבקשה לצוות
המקצועי ביחידה הנושאית, עבור
ניהול סבב אישורים נוסף של
הגורמים הנדרשים
)היחידה המטפלת-מנהלת(
טיפול בפריט הבקשה בכפוף לנוהל "הגשת
תכנית ללוחות השנתיים-לוח קיים"
ע"י הצוות המקצועי, ביחידה הנושאית
<מעבר על פרטי הבקשה , ניהול סבב אישורים
נוסף ע"י היחידה הנושאית
)יחידה מטפלת-מנהלת(
הקצאת הבקשה לאישור
ראש התחום של היחידה
הנושאית
האם התקבל
אישור ע"י ראש
התחום?
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים
לטיפול תקין בפריט
הבקשה, ע"י ראש התחום
הקצאת חוזרת של פריט הבקשה
לצוות המקצועי
<לטיפול חוזר בהתאם להנחיות
הנדרשות
חתימה ואישור ביצוע על
גבי הבקשה
הקצאת הבקשה לאישור
מנהל האגף של היחידה
הנושאית
האם התקבל
אישור ע"י מנהל
האגף?
לא
כן
עדכון הנתונים הנדרשים
לטיפול תקין בפריט
הבקשה, ע"י מנהל האגף
הקצאת חוזרת של פריט הבקשה
לצוות המקצועי
<לטיפול חוזר בהתאם להנחיות
הנדרשות
חתימה ואישור ביצוע על
גבי הבקשה
סיום טיפול בפריט הבקשה
ע"י היחידה הנושאית
)היחידה המטפלת-מנהלת(
הקצאת הבקשה לטיפולו של הצוות
המקצועי בתחום תוצרים רוחביים
צוות מרכזות
< תיקונים אחרונים לפני אישור סופי
)יחידת היוצר(
הקצאת הבקשה לאישורו של
ראש תחום תוצרים רוחביים
<אישור פרסום
הקצאת הבקשה לטיפולו של
הצוות המקצועי בהוצאה לאור
<צוות עיצוב תבניות ולוחות
)היחידה המטפלת-מנהלת(
סיום טיפול בפריט הבקשה והוספת
תאריך פרסום
< ע"י צוות עיצוב תבניות ולוחות,
בהוצאה לאור
)היחידה המטפלת-מנהלת(
הקצאת הבקשה לטיפולו של
צוות מרכזות, בתחום תוצרים
רוחביים
<תהליך העלאת השנתון באתר
)היחידה המטפלת-מנהלת(
סגירת כל
הטיפולים
המנהלים
)אבי בניסן(
פרסום השנתון באתר
הלמ"ס
סיום טיפול וסגירת פריט הבקשה



פתיחת פנייה חדשה
פתיחת פנייה חדשה באמצעות המערכת התפעולית (CRM) ע"י היחידה העסקית > מבקשת המידע (יחידת היוצר)
מילוי פרטי הפנייה, מהות הפנייה וצירוף מסמכים נדרשים (בהתאם לסיווג הפנייה)
הצוות המקצועי פותח טיפול מנהלי (בן) ליחידות העסקיות
הקצאת הפנייה לטיפולן של היחידות העסקיות, מוסרות המידע לאישור וחתימה > כל יחידה בהתאם לתחום אחריותה (היחידה המטפלת-מנוהלת)
מעקב, ניהול ובקרה אחר הטיפול בפנייה ע"י האגף להגנת הסייבר (היחידה המטפלת-מנהלת)
טיפול בפנייה ע"י היחידות העסקיות, מוסרות המידע <חתימה ואישור של ראשי התחומים והצוותים המקצועיים (הרשאות גישה לקובץ)
הקצאת הפנייה ליחידה העסקית מבקשת המידע (יחידת היוצר) להמשך טיפול בפנייה
האם כל הנדרשים חתמו ואישרו?
כן
לא
הקצאה חוזרת לטיפולן של היחידות העסקיות
הקצאת הפנייה לאישור וחתימה של מנהל התחום והגורמים הנדרשים > ביחידה מבקשת המידע (יחידת היוצר)
טיפול בפנייה <חתימה ואישור של מנהל התחום והגורמים הנדרשים (הרשאות גישה לקובץ)
האם כל הנדרשים חתמו ואישרו?
לא
כן
שליחת תזכורת לגורמים הרלוונטיים
הקצאת הפנייה לטיפול ואישור הצוות המקצועי באגף הגנת הסייבר (היחידה המטפלת-מנהלת)
בדיקת פרטי הפנייה והשלמת הנתונים הנדרשים
האם מצריך בירור נוסף עם הפונה ?
לא
כן
טיפול בפנייה ע"י הצוות המקצועי
בירור וחידוד פרטי הפנייה
האם התקבלו כל האישורים המקדימים?
כן
לא
המשך הטיפול בפנייה
תשובת "מענה לפונה - תשובת ביניים" > רישום של האישורים המקדימים, הנדרשים לביצוע, עבור המשך הטיפול בפנייה.
הקצאת הפנייה בחזרה לצוותים המקצועיים ביחידות העסקיות (מוסרות ומקבלות המידע) לשם הביצוע הנדרש
ביצוע ההוראות הנדרשות ע"י היחידות העסקיות עד לסיום טיפול מלא
הקצאת הפנייה לטיפול ואישור הצוות המקצועי באגף הגנת הסייבר (היחידה המטפלת-מנהלת)
האם הבקשה מאושרת לביצוע ?
לא
כן
עדכון היחידות העסקיות כי הטיפול בפנייה הסתיים > הליך לא מאושר לביצוע
עדכון היחידות העסקיות כי הטיפול בפנייה הסתיים > הליך מאושר לביצוע
סגירת כל הטיפולים המנהליים (אב+בנים)
תשובת "מענה לפונה" <בהתאם להחלטה
סיום הטיפול וסגירת הפנייה


פתיחת בקשה חדשה
פתיחת בקשה חדשה במערכת התפעולית (CRM) יחידת היוצר (ע"י היחידה העסקית < עבור האגף להגנת הסייבר
מילוי פרטי הבקשה, מהות הבקשה וצירוף מסמכים נדרשים (בהתאם לסיווג הבקשה
הקצאת הבקשה לאישור הממונה הישיר של מגיש הבקשה (יחידת היוצר)
האם התקבל אישור ע"י הממונה הישיר?
כן
לא
חתימה ואישור ביצוע על גבי הבקשה
בירור וחידוד הצורך של הבקשה ע"י הממונה הישיר מול מגיש הבקשה. <עדכון הנתונים הנדרשים להשלמת הבקשה ואישורה
הקצאת חוזרת של הבקשה למגיש הבקשה <לטיפול חוזר בהתאם להנחיות (יחידת היוצר)
האם מצריך את אישורם של גורמים נוספים ?
כן
לא
מגיש הבקשה פותח טיפול מנהלי (בין יחידות המטפלות- מנהלות)
הקצאת הבקשה לאישור הנדרש, על פי סיווג הבקשה (היחידות המטפלות- מנהלות)
הקצאת הבקשה לטיפול הצוות המקצועי באגף להגנת הסייבר, על פי סיווג הבקשה (היחידה המטפלת-מנהלת)
בדיקת פרטי הבקשה והשלמת הנתונים הנדרשים
האם התקבלו כלל האישורים הנדרשים, בהתאם ?
כן
לא
שליחת תזכורת <לגורמים הרלוונטיים
האם מצריך בירור נוסף עם הפונה ?
כן
לא
בירור וחידוד פרטי הבקשה
טיפול בבקשה ע"י הצוות המקצועי
סיום טיפול בבקשה תשובת "מענה לפונה"
סגירת כל הטיפולים המנהליים (אב+בנים)
סגירת הבקשה

התראה על אירוע חדש

פתיחת התראה על אירוע חדש באמצעות מערכות משיקות/ מנהלת הלמ"ס (CRM)

מילוי פרטי האירוע, התייחסות נדרשת וצירוף קבצים תומכים , בהתאם לצורך

הקצאת האירוע לטיפול הצוות המקצועי <קו ראשון - מפעיל מוקד חמ"ל

בדיקת פרטי האירוע והשלמת הנתונים הנדרשים

פתיחת טיפול מנהלי (בן יחידה העסקית המטפלת <הצוות המקצועי באגף טד"מ)

הקצאת האירוע לטיפול הצוות המקצועי בטד"מ (היחידה המטפלת)

שת"פ

טיפול בארוע ע"י הצוות המקצועי <קו ראשון - מפעיל מוקד חמ"ל

מעקב, ניהול ובקרה של צוות קו שני אחר הטיפול בארוע

האם ניתן לטיפול במסגרת קו ראשון ?

כן

לא

סיום הטיפול באירוע ועדכון הצוותים הנדרשים

הקצאת הארוע לטיפול הצוות המקצועי <קו שני - אנליסט בכיר/מנהל המוקד

שת"פ

עדכון הצוות המקצועי בטד"מ על הרחבת הטיפול באירוע <טיפולו של צוות קו שני

מעקב, ניהול ובקרה של קו שלישי אחר הטיפול בארוע

האם ניתן לטיפול במסגרת קו שני ?

כן

לא

סיום הטיפול באירוע ועדכון הצוותים הנדרשים

הקצאת הארוע לטיפול <קו שלישי - מנהל אגף הגנת הסייבר

שת"פ

עדכון הצוות המקצועי בטד"מ על הרחבת הטיפול באירוע <טיפולו של צוות קו שלישי

האם ניתן לטיפול במסגרת קו שלישי ?

כן

לא

סיום הטיפול באירוע ועדכון הצוותים הנדרשים

הסלמת האירוע

הקצאת האירוע לטיפול של כלל הגורמים הנדרשים < כל גורם בהתאם לתחום אחריותו (היחידה המטפלת)

פתיחת טיפול מנהלי (בן יחידות העסקיות <הצוותים הנדרשים

הקצאת האירוע לטיפולו של מנהל אגף טד"מ

שת"פ

הקצאת האירוע לטיפול הצוות המקצועי בלשכה המשפטית

שת"פ

הקצאת האירוע לטיפול הצוות המקצועי באגף דוברות והסברה

שת"פ

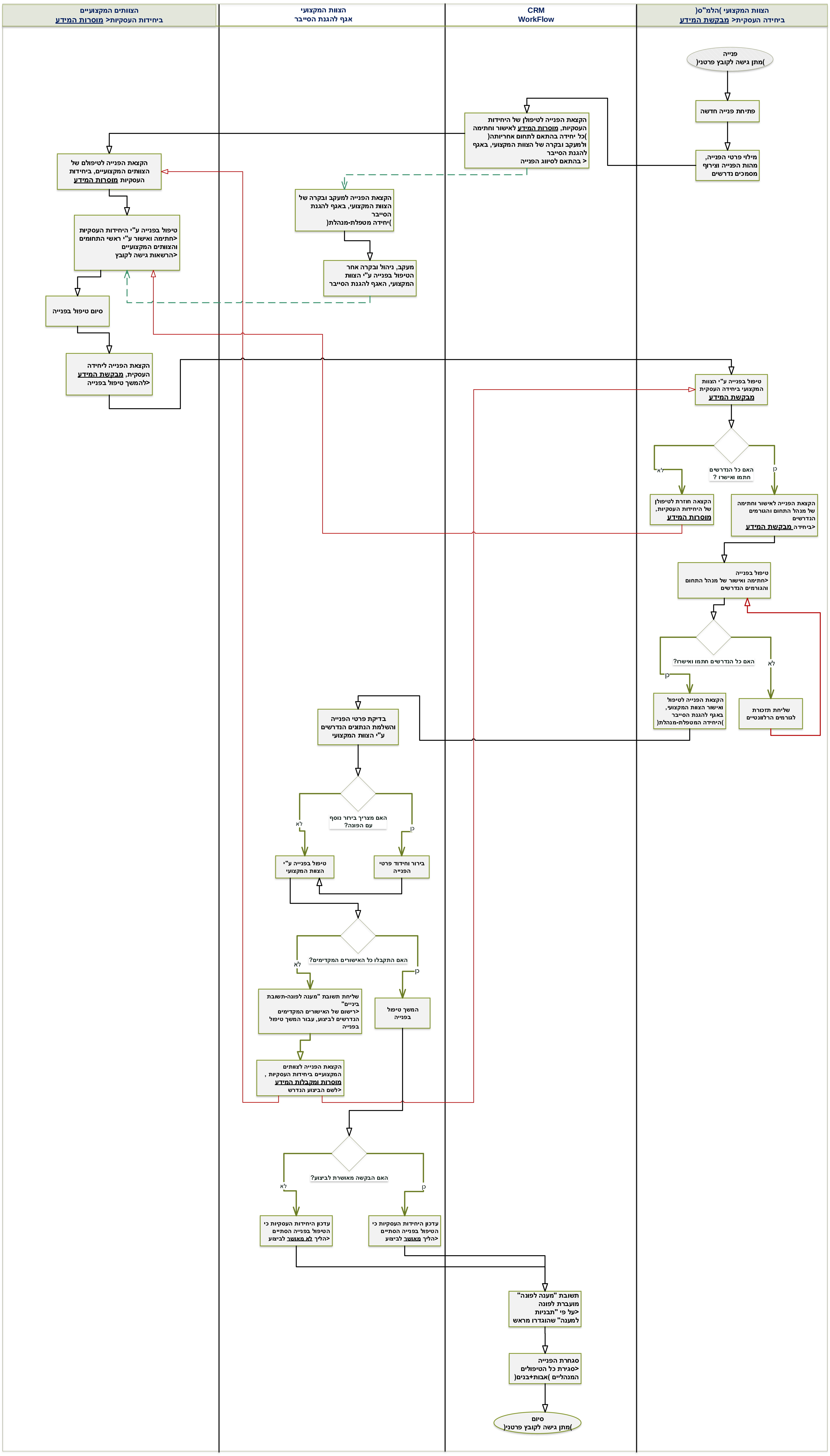
הקצאת האירוע לטיפול הנהלת הלמ"ס

סיום הטיפול באירוע ועדכון הצוותים הנדרשים

סגירת הארוע

סגירת כל הטיפולים המנהליים (אב+בנים)

מתן גישה לקובץ פרטני



תהליך<תקלה/תחזוקה מכונה

מחלקת תפעול/אחזקת מכונות	CRM Workflow	צוות עיבוד מכני/ייצור	ניהול ומשמרות ניהול משמרות	מחלקת ייצור מחלקת הנדסה

התחלה/תחזוקה מכונה(
מכונה
)

פתיחת כרטיס תקלה

<הכנסת פרטי התקלה
מספר סידורי
תיאור התקלה שדווח
ותאריך פתיחה>

<הכנסת פרטי הקריאה
מכונה שדורשת אישור המשמרת
ומשך הזמן המשוער לביצוע>

<קריאה לטכנאי מתאים
בהתאם לסוג התקלה שדווח
ולזמינות הטכנאים במשמרת>

<בדיקת התקלה על ידי הטכנאי
ורישום הממצאים בכרטיס
הקריאה, כולל רשימת חלקים
שנדרשו להחלפה>

האם נדרשת החלפת חלקים?

כן

<בדיקת מלאי החלקים במחסן
ורישום החלקים שנמצאו
בשימוש בכל מכונה
במהלך השנה האחרונה>

האם נמצאו חלקים מתאימים?

כן

<הזמנת החלקים החסרים
מהספקים הקבועים
ועדכון תאריך האספקה
הצפוי בכרטיס>

לא

<עדכון מלאי החלקים
במערכת הממוחשבת
ורישום החלקים
שנצרכו בתיקון>

<הכנסת החלקים
שהוחלפו למחסן
לצורך בדיקה
ושימוש חוזר>

לא

<בדיקת המכונה
לאחר התיקון
ואישור הטכנאי
שהתקלה טופלה
כראוי>

האם המכונה
תקינה?

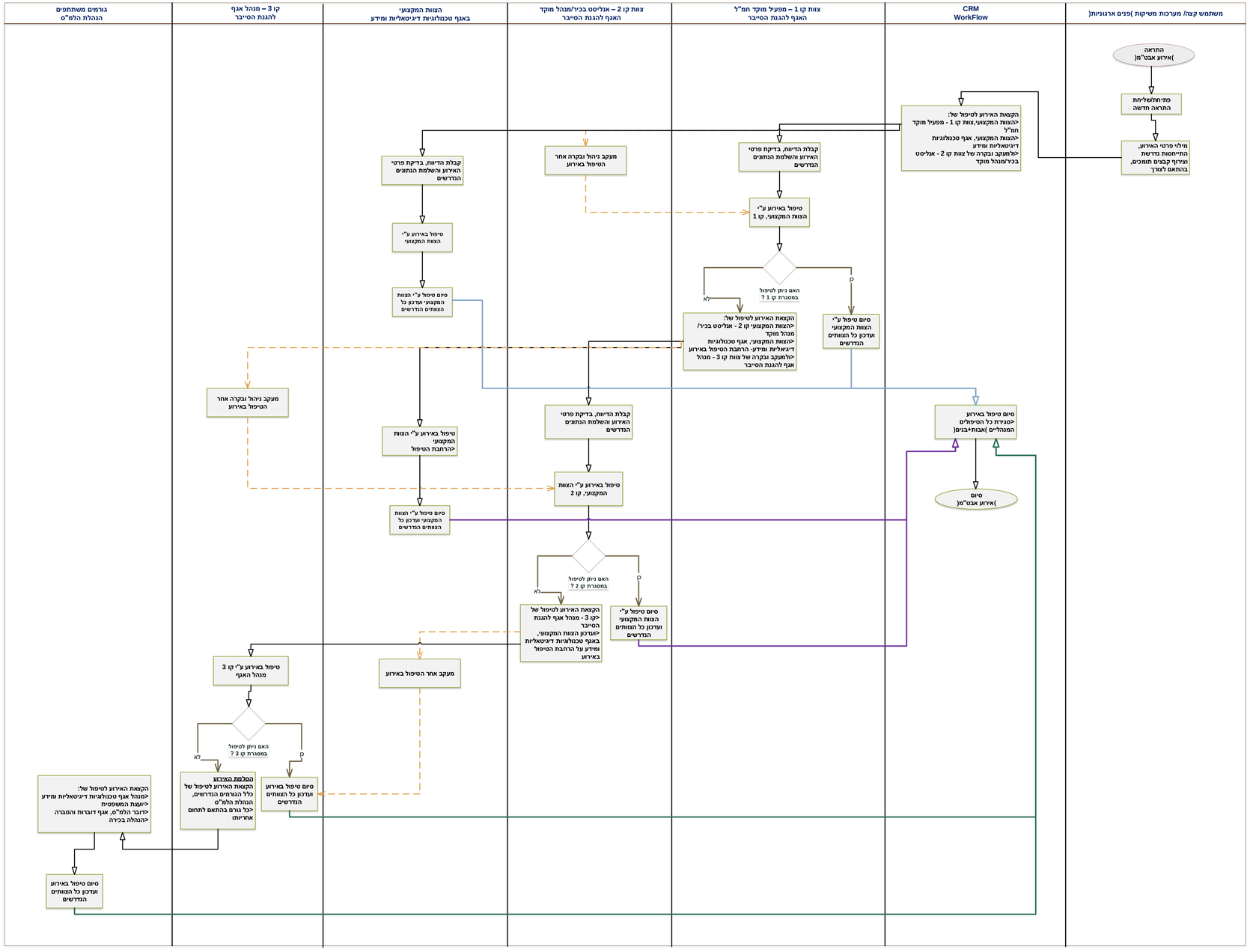
כן

לא

<הכנסת המכונה
חזרה לשימוש
בקו הייצור
ועדכון הסטטוס
במערכת>

<סיום הקריאה
ורישום
זמני ההתחלה
והסיום
בכרטיס>

<הכנסת הקריאה
שהושלמה
לארכיון
לצורך
ניתוח
סטטיסטי>

סיום

ניהול אירוע אבט"מ