06/02/2015

**דמ"ץ אתר מתגייסים ברשת**

רקע - נתונים כללים:

האתר הוקם בשנות ה90 המוקדמות במטרה לשקף למלש"בים מידע ולאפשר ביצוע הליכים online. קהל יעד של האתר הינם גולשים אקראיים, מועמדים לשירות ביטחון ובני משפחותיהם.

המידע הקיים באתר כיום מפוזר על פני כ600 דפים, אשר חלק גדול מהם כלל לא נצפים. כיום המועמד המעוניין לחפש מידע מסויים נדרש לכתת רגליו בין הדפים השונים מכיוון שלא קיים מבנה מסודר למידע.

תעבורת האתר היא הגדולה ביותר מבין אתרי צה"ל, חרף כמות המתחרים שיש לו. התעבורה הממוצעת היא כ1.5 מליון כניסות בחודש (לא uniqe). יש לציין כי בתקופות בהן התעבורה גדלה באופן ניכר למשל, בזמן הפקת שאלוני העדפות, הרשמה לדוברות ומידע וכד'- יש עומס ונפילות של האתר.

האתר מתממשק כיום בתדירות שבועית מול SAP-ERP, כמו כן לאתר יש אתר כפיל בצהלנ"ט בו משתמשים כ200 נציגי שירות לצורך דיבוב מלש"בים למילוי שאלונים וכו'.

האתר החדש - האתר יהיה צבאי רשמי אך יחד עם זאת פונה לקהל צעיר 16-20 וההורים שלהם גם יחד. האתר נדרש להיות שיווקי ואטרקטיבי אבל שלא ייתפס כזול. האתר צריך להיות יוזם ומגיב בהתאם להיסטוריית הגולש הספציפי לצד קידום תכנים כללים שחשובים לצה"ל.

האתר החדש יפותח סביב קונספט "הלקוח במרכז" והעצמת ה self service כאשר המטרה היא שהמלש"ב יוכל לצפות במידע האישי שלו ולבצע את כלל המשימות בצורה אינטואיטיבית ונוחה. האתר החדש "יניע" את המלש"ב לביצוע פעולות ע"י מערכת של התראות והודעות אוטומטיות שישקפו למלש"ב את מצבו – למשל: שים לב גיוסך קרב, עליך לפתוח חשבון בנק בהקדם.

כפועל יוצא מקונספט "הלקוח במרכז" עלינו לשים לב למגוון הלקוחות הקיימים ולהתאים את האתר לכלל האוכלוסייה: בהיבט תכנים, גובה השפה, תרגום לשפות, עיצוב ללקויי ראיה וכו'.

האתר מהווה שער כניסה למלש"ב ומשפחותיהן אל מול ארגון מיטב וכלל צה"ל, על כן הוא חייב להיות דינמי "נושם" ונכון לשינויים בהתאם למדיניות הארגון, צה"ל והממשלה.

לאור הנ"ל, נדרשת גמישות מקסימאלית למנהלן האתר על מנת לאפשר לו למשש השינויים באופן מהיר ויעיל.

רקע - מטרות הפרוייקט:

1. הנגשת וזמינות המידע אודות תהליכי המיון, שיבוץ וגיוס לכל אחד (Time To Data), צמצום עמימות וחוסר הבנה לגבי התהליך ושלביו השונים
2. אפשרות לביצוע פעולות בצורה עצמאית ומיידית (Self-service)
3. שיווק מידע למלש"ב , דחיפת מידע רלוונטי מותאם לקוח (Suggestions)
4. אתר רלוונטי למקסימום אוכלוסיות (Relevant)
5. שיפור יכולות תשתיות האתר (קבלת קבצים, טופס מקוון וכו')
6. שיפור תדמית צה"ל מול המלש"ב.
7. שמירה על קשר עם המלש"ב בסביבה צעירה ודינאמית
8. הורדת עומסים במוקד הטלפוני
9. הקטנת זמני הטיפול במלש"ב על ידי העלאת שיתוף הפעולה שלו בשימוש בSELF\_SERVICE

יעדים מדידים של הפרוייקט לטווח הקצר ( חצי שנה מעליית האתר לאויר) :

1. צמצום פניות בנושאים הבאים ב50% :

א. הזזת זימונים

ב. בדיקה שהפקס שנשלח הגיע

ג. בדיקה אחר סטאטוס הפניה

1. צמצום קבלת פקסים ב30%
2. עליה במספר פניות הנשלחות באתר ב 30%
3. צמצום היקף המכתבים שנשלחים :

א. מכתבי תשובה ב50%

ב. זימונים ב 30%

ג. פרסום ועלונים ב 50%

1. עליה בהיקף המתייצבים לפי סוג זימון ב 10%
2. עליה בהיקף הפעילויות שמלשב מבצע לבד ב 50%

יעדים מדידים של הפרויקט לטווח הארוך ( שנתיים):

1. צמצום כלל כמות הפניות הטלפוניות ב30%.
2. קיצור Time To Data ב50% - בדיקת ממוצע הקליקים של גולש באתר לעומת המצב הנוכחי.
3. צמצום קבלת הפקסים ב80%.
4. עלית מספר הפניות שנשלחות דרך האתר ב80%
5. הגדלת נתח שוק האתר מול המתחרים ב25% - ע"פ היקפי גולשים.
6. חסכון בעלויות של שליחת מכתבים, מכתבי תשובה בלבד, במיטב ב90%.
7. עליית היקף המסמכים שאנו מקבלים טרום התייצבות ל 80%.
8. עלייה בפעילויות שהמלש"ב עושה לבד ללא מעורבות היחידה ב 50%
9. עלייה בהיקף ההתייצבות לצווים ל95%.

פרק על עומסים נפחים וביצועים באתר.(כל מה שאפשר לכמת לגבי השימוש באתר).

תפיסת הפעלה סגורה לנושא המדנים

איך הזרועות משתלבים באתר? (צריך להכניס אותן עכשיו)

להתייחס לעניין הכשרות מול חרדים (האם זה אתר נפרד)

טקסט דינמי – יקר

BUMPYARD

תוכן

[דרישות אתר עולים על מדים 6](#_Toc410991932)

[1. הנחות יסוד 6](#_Toc410991933)

[1.1 מילון מונחים 6](#_Toc410991934)

[1.2 תדירות עדכון ממשקים 6](#_Toc410991935)

[1.3 סביבות 7](#_Toc410991936)

[1.4 מאפיינים כללים 7](#_Toc410991937)

[1.4.1 חוק הנגישות 7](#_Toc410991938)

[1.4.2 סרטוני הדרכה 7](#_Toc410991939)

[1.4.3 סרגל מראה מיקום 7](#_Toc410991940)

[1.4.4 נגישות האזור האישי עבור הגולש 7](#_Toc410991941)

[1.4.5 מועד עליית האתר לאוויר 7](#_Toc410991942)

[1.5 טפסים 8](#_Toc410991943)

[1.6 הרשאות 8](#_Toc410991944)

[1.7 אתר סלולרי ואפליקציה 9](#_Toc410991945)

[1.8 דוחות 10](#_Toc410991946)

[1.9 ניהול רשימה שחורה 10](#_Toc410991947)

[2. תהליך רישום לאתר והזדהות 10](#_Toc410991948)

[2.1 רקע 10](#_Toc410991949)

[2.2 כניסה ראשונית 11](#_Toc410991950)

[2.3 הזדהות חזקה + אחזור סיסמה 11](#_Toc410991951)

[2.4 מאפיינים נוספים 11](#_Toc410991952)

[3. תשתיות מנהלן 13](#_Toc410991953)

[3.1 רקע 13](#_Toc410991954)

[3.2 תגיות 13](#_Toc410991955)

[3.3 חוקות 13](#_Toc410991956)

[3.4 עמודים 14](#_Toc410991957)

[3.5 תבניות תוכן 14](#_Toc410991958)

[3.7 עורך טקסט 18](#_Toc410991959)

[3.8 מנגנון דיוור 19](#_Toc410991960)

[3.9 חיפוש 20](#_Toc410991961)

[3.10 עריכת טבלאות נתונים 20](#_Toc410991962)

[4. שדרים בין ה-SAP לאתר ובחזרה – יושלם ע"י הגברת קושמן 20](#_Toc410991963)

[4.1 ניהול שגויים 21](#_Toc410991964)

[*5.* TIMELINE - מיקום המלש"ב ביחס לגיוס 21](#_Toc410991965)

[6. הודעות אישיות 22](#_Toc410991966)

[6.1 רקע 22](#_Toc410991967)

[6.2 מאפייני ההודעות 23](#_Toc410991968)

[6.3 אופן הפעלה 24](#_Toc410991969)

[7. פניות באזור האישי 25](#_Toc410991970)

[7.1 רקע 25](#_Toc410991971)

[7.2 תהליך פתיחת פניות 25](#_Toc410991972)

[7.3 סטאטוס ומענה לפניות 25](#_Toc410991973)

[7.4 ניהול הפניות 26](#_Toc410991974)

[7.5 צ'אטים 27](#_Toc410991975)

[7.6 מאפיינים נוספים 27](#_Toc410991976)

[8. זימונים באזור האישי 29](#_Toc410991977)

[8.1 רקע 29](#_Toc410991978)

[8.2 ניהול זימוני המלש"ב באתר 29](#_Toc410991979)

[8.3 חוקת הזזת זימונים 30](#_Toc410991980)

[8.4 תהליך הזזת זימונים 31](#_Toc410991981)

[8.5 איחוד זימונים 33](#_Toc410991982)

[9. שאלוני מלש"בים 36](#_Toc410991983)

[9.1 רקע ודוגמאות לשאלונים 36](#_Toc410991984)

[9.2 תהליך ניהול ועריכת השאלונים 37](#_Toc410991985)

[9.3 מבנה ומענה על השאלון 38](#_Toc410991986)

[10. איזור לאוכלוסיות נוספות 42](#_Toc410991987)

[11. סטטיסטיקות שימוש באתר 42](#_Toc410991988)

[12. ממשקים 43](#_Toc410991989)

[נספח א' הגדרת חוקת ה TIMELINE עבור כלל האוכלוסיות: 48](#_Toc410991990)

[נספח ב' – דוגמאות לדוחות נדרשים 50](#_Toc410991991)

[נספח ג' – דוגמא למימוש יכולת תבניות חיפוש – עמוד חיפוש מסלולים 53](#_Toc410991992)

[נספח ד' –בניית עמודי תוכן עם נתונים אישיים 55](#_Toc410991993)

[נספח ה' – מערכת פורומים 56](#_Toc410991994)

# דרישות אתר עולים על מדים

# הנחות יסוד

## מילון מונחים

**מלש"ב** – מועמד לשירות ביטחון – לקוחות האתר . נקראים בדמ"ץ גם כ"גולשים".

**מד"ן –** מדריך נוער- חייל אשר תפקידו לבקר בבתי ספר ולהיות הסוכן בשטח של מיטב.

**לוח ארגוני** – כלל המופעים הקלנדריים אשר מנוהל ע"י מנהלן מיטב. לדוגמא כנסים, חלון מיונים, שיבוץ חזוי. חלקם יופיעו באתר וחלקם יוסתרו.

**סטאטוס** – סיווג המלש"ב לפי האוכלוסייה אליה הוא שייך ובהתאם לסטאטוס נקבע המשך טיפול מתאים. הסטאטוס מורכב מ 3 חלקים: סטאטוס כולל המגדיר באיזה שלב הוא בתהליך המיון ( לפני במיון, בתהליך מיון, יגוייס, מושהה, פטור, חוייל) טווח סטאטוס המשייך את המלש"ב לסוג אוכלוסיה וסיבת הסטאטוס שקובע למה הוא נמצא בטווח הזה.

**מדרג המלש"ב -**

**אזור אישי** – המקום הפרטי באתר, הדורש התחברות, ומכיל מידע פרסונאלי.

**ERP** – מערכת המידע של הארגון

**CRM** – מערכת פניות

**IT** – INFOTYPE בERP

**WF** – WORK FLOW – תהליכי עבודה הקיימים הארגון, ומומשו בERP.

**Ixos** – תיק אישי שמאורכבים בו מסמכים על המלש"ב.

**שלשה**- סיווג פניות במערכת ה CRM, ובמערכת התיק אישי (IXOS). שלשה מורכבת מתחום , תת תחום ושאלה.

**אדום** – רשת הצה"לנט – הרשת שבה נמצאות המערכות הצה"ליות ( למשל SAP)

**שחור** – רשת אינטרנט הפתוחה לכולם.

**מנהלי תוכן** – אחראי במיטב על תוכן של עמוד/תבנית. הוגדר בפרק התשתיות.

**מתנדב- בעלי פרופיל 25/טווח מועמד ספציפי.**

**שו"ש –** שינויים ושיפורים.

**פטור** – לפי סטטוס 4.

מלש"ב מגוייס – לפי סטטוס 9.

## תדירות עדכון ממשקים

1. על מנת שהנתונים באתר יהיו רלוונטים, יש צורך בסנכרון נתונים עם מערכת ה-ERP מספר פעמים ביום ( לפחות פעם בשעה) .
2. מאחר ולא בכל סנכרון נשלחים כל הנתונים, נדרשת יכולת עדכון בדחיפה לאתר עבור מועמד ( כלל הנתונים של המועמד) או מסה של מועמדים באופן יזום ע"י מנהלן אשר יעלה בסנכרון הקרוב (ברמה של אלפי רשומות). נדרשת יכולת להפקת הקובץ מSAP בצורה שתיטען לאתר ללא מניפולציות נוספות. ( קיים באתר הנוכחי).
3. יכולת ניטור מעקב ושליחה חוזרת של שגויים עבור כל הנתונים הנכנסים והיוצאים של האתר. הנ"ל ינוהלו בדוח לניהול שגויים במערכת ה-ERP ובצד השחור. כל מסר שהגיע מאינטרנט ל SAP , הSAP יחזיר חיווי חוזר ( הצלחה, כישלון, לא הגיע ) לאינטרנט בחזרה ולהיפך.

## סביבות ומציאויות

למערכת יהיו 3 סביבות:

1. סביבה מבצעית – האתר האמיתי( PROD) אשר יהיה פתוח לכלל המשתמשים. ממשק לסביבת הפרוד בSAP.
2. סביבת טסט אינטגרטיבית בין הSAP לאתר (כולל ממשקים). יתחבר לסביבת הטסט ב SAP. סביבת הטסט תהיה אצל הספק בעבור שו"שים ( לא תעבור דרך ממשל זמין)
3. סביבת STAGING – סביבת דמה לPROD על בסיס אותן תשתיות של הPROD (סביבת pre-prod).

פעילות ה TRANING ( תרגול והדרכה על האתר) תהיה או על סביבת ה STAGING ו/או על סביבת הטסט.

יכולת העברת הנתונים והחוקות והאובייקטים בין סביבת הטסט ל STAGING ומסביבת ה STAGING לפרוד

## מאפיינים כללים

## חוק הנגישות

על האתר להיות מפותח ע"פ חוק הנגישות בהתאם להגדרות המינימאליות הרלוונטיות לאתר ציבורי.

## הכוונה מודרכת

בכניסה הראשונית לאזור האישי בחלוקה לתחומים השונים ,יש צורך להציג הכוונה מודרכת עבור השימוש באתר. הכוונות אלו יקפצו בפעם הראשונה בכניסה לאזור האישי עבור כל גולש ולאחר מכן לא יקפצו בכניסה הבאה. אך ניתן יהיה להציגם בשנית לבחירת המלש"ב. הכוונה מודרכת מקושרת לתבנית תוכן, וניתן יהיה להקפיץ אותו לפי דרישה על ידי מנהלן. המנהלן יוכל להקים ולערוך את ההכוונות.

## סרגל מראה מיקום (פירורי לחם)

יציג בכל עת את מיקומו הנוכחי של הגולש ואת מחיצות האב של המיקום הנוכחי עד לרמת האתר.

## נגישות האזור האישי עבור הגולש

מחזור חיי האתר עבור הגולש- האזור יהיה נגיש לביצוע פעילות למלש"ב החל מרגע הנפקת הצו הראשון אשר מכיל את הסיסמא הראשונית לאתר עד לשלב שבו המלש"ב גוייס או עבר לפטור.

נתוני האתר עבור המלש"בים שחוילו ויצאו לפטור ישמרו באתר למשך שנה, או משך הזמן שיוגדר ע"י המנהלן (פר שלשת סטטוס), ולאחר מכן יימחקו. בתקופת זמן זו תהיה אפשרות למלש"ב להיכנס לאתר לאזור האישי ולפתוח בקשות ספציפיות בלבד שיוגדרו ע"י המנהלן. ( כגון בקשת חזרה מפטור) .

מטרת שמירת הנתונים היא תיעוד פעילויות המלש"ב למקרים של קבילות ותלונות.

אוכלוסיות שלא תהיה להם גישה לאתר (חסימת יוזר) ולא יקבלו התראות לביצוע פעולות דרך המייל, SMS וכו'

עבור כל אוכלוסייה או מלש"ב בודד יקבע אם החסימה היא רק למלש"ב או גם לכלל הפרופילים הקשורים אליו.

* אוכלוסיות מוגדרות ( למשל חוסים, נפטרים)
* חסימה ברמה בודדת ( או במסה) של המלש"ב

ייתכנו שינויים בסגירת האזור האישי באתר, ועל כן מידע זה יחושב באמצעות חוקה ב-SAP ויועבר לאתר בממשק.

## קבצים

האתר יאפשר למועמד להוריד מהאתר:

1. קובץ PDF לצורך הדפסה וסריקה. לדוג' – שאלון רפואי למועמד.

הPDF יבנה באופן ידני ע"י המנהלן, ויועלה ידנית לכלי ניהול התוכן של האתר.

## הרשאות

בתוך אתר מיטב תהיה הגדרה של מספר פרופילים, הפרופילים מתייחסים אך ורק לאזור האישי.

1. לאתר יהיו מספר הרשאות למשתמשים:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| סוג פרופיל | צפייה בנתונים באזור האישי | עדכון נתונים באזור האישי (כולל הזזה של זימונים) | פתיחה פניות | צפייה בפניות | מילוי שאלונים | צפייה בדוחות | ברירת אוכלוסייה | הערות |
| מלש"ב |  |  |  |  |  |  | נתוניו בלבד |  |
| מלש"ב בפטור |  |  |  |  |  |  | נתוניו בלבד | ישמר למשך שנה מעת היציאה לפטור. פתיחת פניות על חזרה מפטור בלבד. |
| משתמש אחראי – צפייה בנתונים אישיים בלבד (מורה) |  |  |  |  |  |  | \*\* |  |
| משתמש אחראי – צפייה בנתונים אישיים + הגשת פניות (הורה) |  |  |  |  |  |  | \*\* |  |
| משתמש אחראי – נציג שירות |  |  |  |  |  |  | \*\* |  |
| משתמש אחראי – מד"ן |  |  |  |  |  |  | \*\* |  |
| מנהלן מרכז שרות |  |  |  |  |  |  | כלל המלש"בים וההורים |  |

\*\* ברירת אוכלוסייה למשתמש אחראי - כאשר משתמש בעל פרופיל זה מתחבר (באמצעות סיסמא) לאזור האישי – יוצג לו באזור האישי רשימת מלש"בים עליהם הוא אחראי בקבוצות בגודל שיוגדר במנהלן וישתנה מעת לעת, כולל יכולת חיפוש מלש"בים (בסגנון Google Instant) מתוך הרשימה עליהם הוא אחראי.   
במידה ולמשתמש שהתחבר יש מלש"ב אחד בלבד אותו הוא רשאי לראות אזי ייפתח האזור האישי ללא חיפוש. ( כגון הורה לילד אחד)   
לחיצה על ת.ז ספציפית תציג את האזור האישי של המלש"ב הנבחר בהתאם להרשאות של המשתמש (שמוגדרים מטה).   
הגדרת המלש"בים עליהם אחראי המשתמש תעשה באמצעות חוקה הפועלת על נתוני המלש"בים כולם.

החוקה תיקבע באתר.

1. הרשאות מנהלן: (כל מנהלן מקבל את היכולות הללו בנוסף לכלל היכולות הקיימות בפרופיל ההרשאה של המשתמשים הרגילים, וכל מנהלן יכול להיכנס לעמוד האישי של כל מלש"ב ולפעול בשמו באתר)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| סוג פרופיל | עריכת תוכן | הוספה עריכה ומחיקת מנהלנים  (כולל שינויים בפרופילים הניתנים להם) | הוספה עריכה ומחיקת משתמשים אחראים (כולל שינויים בפרופילים הניתנים להם) | כתיבת דוחות | כתיבת חוקות | שינויים בקוביות (כולל עיצוב ומיקום) | ניהול הנתונים אישיים מוסתרים בתוך הפרופילים | הערות |
| מנהלן על |  |  |  |  |  |  |  | הרשאת על, כוללת את כל היכולות |
| תומך מערכת (מדור מע"מ) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| עורך תוכן (אינטרנט וטכנולוגיה) |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. מאפיינים נוספים: כל פעולה הנעשית באמצעות אחד מהגורמים האחראיים (פרופיל מרכז תמיכה או פרופיל גורם אחראי) תרשם באתר ויופיע חיווי מתאים בכל המקומות הרלוונטיים כי הפעולה לא נעשתה באופן ישיר על ידי המלש"ב אלא על ידי גורם אחראי כאשר באתר יופיע מלל אשר מציין כי הפעולה בוצעה על ידי גורם מנהל/אחראי. להתייחס בכל מקום בדמץ שרוצים לראות מי ביצע את הפעולה ואם הנתונים היסטורים ואם נשלח לSAP

במערכת המנהלן (בSAP ובאזור המנהלן באתר) והדוחות יופיע השם המלא של מי שביצע את הפעולה וכן הת"ז/מ.א שלו.

בנוסף ליכולת צפייה בפרטי המלש"ב לגורמים האחראיים יהיו עמודים הרלוונטיים רק להם, לדוג' – עמוד למד"ן בו יוכל לצפות בחומרים מקצועיים הרלוונטים לעיסוקו. (לשים בדמץ עמוד של אזור מדן)

בכניסה הראשונה של גורם אחראי (למעט פרופיל מרכז תמיכה) יידרש המשתמש לעדכן את אופן הדיוור המועדף עליו ולהזין את הכתובות הרלוונטיות ( ראה פרק דיוור). – להכניס את זה לפרק של הדיוור

1. שכפול מלש"בים

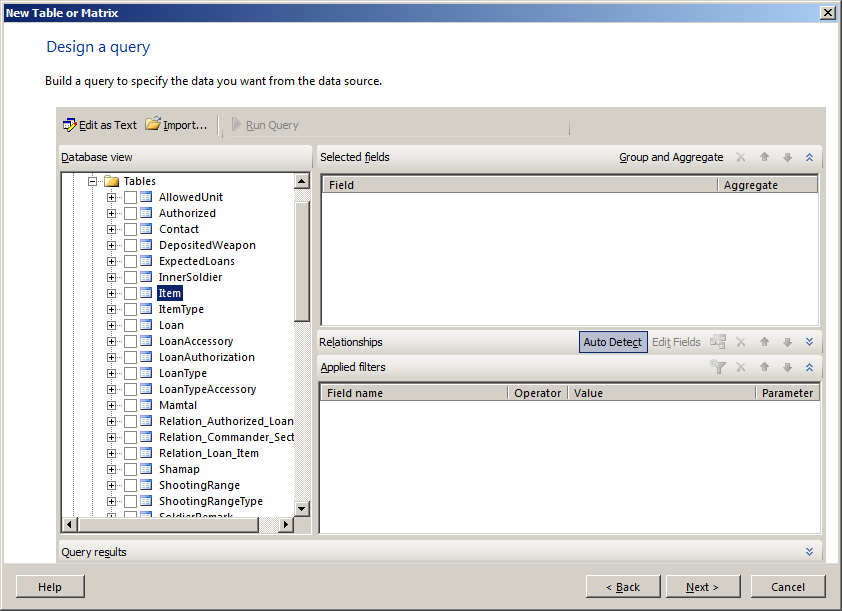
למנהלן תהיה היכולת לייצר רשומה פיקטיבית על בסיס שכפול מלש"ב קיים באתר למעט נתוני הזדהות חד פעמיים ונתוני דיוור אשר יהיו אחידים לכלל הרשומות הפיקטיביות. הרשומה תימחק לאחר שבוע. מלשב משוכפל , נתוניו לא יתממשקו ל SAP.

איך בודקים את השאלונים

## אתר סלולארי ואפליקציה

1. אתר מותאם למחשב אישי
2. אתר מותאם למכשירים מוביילים (שמכוון לפלטפורמת המובייל) – התכנים שיוצגו באתר המותאם יהיו בשליטת המנהלן, מתוך כלל התכנים המוקמים באתר הרגיל (מנהל התוכן יזין תוכן פעם אחת בלבד עבור האתר המותאם ועבור אתר המובייל). לצורך הקמת האתר, כלל התבניות באתר יוקמו גם בתצורת תצוגה למוביילים. מערכת הדוחות והמנהלן לא יהיו באתר המותאם, עם זאת כלל הפרופילים השונים יהיו (צריך לחשוב אם יש הבדלים כלשהם בנראות במובייל מול האתר הרגיל- למשל כותרת מקוצרת). בכניסה דרך הדפדפן במכשיר מוביילי תופיע אפשרות בחירה בין שלוש אפשרויות: אתר רגיל, אתר מותאם והורדת האפליקציה. בנוסף תופיע האפשרות לסמן "זכור את בחירתי".
3. אפליקציה היברידית- אשר מציגה את האתר המותאם, ותוסיף יכולת לנוטיפיקציות. מערכת הדוחות והמנהלן לא יהיו באפליקציה ההיברידית, עם זאת כלל הפרופילים השונים יהיו.

## דוחות

יש לאפשר למנהלן לחולל דוחות ולכתוב שאילתות (בסגנון Reporting Services) אשר מאפשר להגדיר דוחות AdHoc לדרישת המשתמשים.

הדוחות יוכלו לפעול על:

* כל הפעולות שמתבצעות באתר
* לוגים, נתוני ניטור זיהוי וכד'
* נתונים אישיים של המלש"ב

**מצ"ב דוגמאות לדוחות בנספח ב'**

# תהליך רישום לאתר והזדהות

## רקע

האתר מורכב מהצגת דפים אשר דורשים הזדהות וכאלה שלא דורשים הזדהות.  
האזור האישי דורש הזדהות, ומחייב את כלל הפרופילים להזין שם משתמש (תז) וסיסמה.

## **כניסה ראשונית**

הכניסה הראשונית לאזור האיש תתבצע ע"י סיסמא ראשונית שמופקת למלש"ב ע"ג הצו הראשון.להורה תופק סיסמא ראשונית ותישלח על ידי גלויה.

למדן תוגדר סיסמא באתר בעת הקמת המשתמש

לאחר ההזדהות הראשונית, על מנת להמשיך לאתר, על המלש"ב יהיה להזין את מספר הטלפון והמייל האישי שלו. האתר יבצע אימות של הטלפון באמצעות שליחת SMS והמלש"ב יצטרך להזין את קוד האימות. כמו כן, הוא יקבל לחשבון המייל שהזין, מייל שידרש להיכנס אליו ולהיכנס לקישור אשר יאשר כי זהו המייל. עד שהמלשב לא ביצע את האימות בטלפון ובמייל, הוא לא יוכל להיכנס לאזור האישי

כל מלש"ב אשר התחבר לאתר תהיה לו אינדיקציה שתעבור לSAP : רשום לאתר

להתייחס למחיקת רשומות מהאתר.

לאחר ההתחברות הראשונית יופיעו למלש"ב האפשרויות הבאות:

1. ביטול דיוור - למועמד יופיע CHECKBOX השואל אותו האם ברצונו לוותר על קבלת דיוור ממיטב באמצעות הדואר ולקבלו באינטרנט. ברירת המחדל תהיה אינד' מסומנת. לSAP תוחזר אינדיקציית "רשום לדיוור באתר". המעומדים יוכלו לנהל את ההגדרות של כיצד ירצו לקבל התראות – מייל, SMS וכו'. מועמדים שבחרו להסיר את האינדיקציה, יראו באנר בתחתית האזור אישי המזמין אותם לבצע פעולה זו. אינדיקציה זו משפיעה בהמשך על הדיוור: במידה והמשתמש רשום לאתר, כל התכתובות היוצאות מהSAP לא יודפסו אלא יועברו לאזור האישי באתר. אחרת – יודפס וישלח באמצעות דואר ישראל ( בנוסף על הופעתם באתר).
2. סימון רצון לקבלת פרסומים ממועדון יותר. הנתונים יצאו בדוח מהאתר.
3. הורדת אפליקציה – באזור האישי בכניסה הראשונית יופיע באנר עם הצעה להורדת האפליקציה. המלש"ב יקבל התראות בדחיפה ( כברירת מחדל) עבור כל הודעה שתתקבל באזור האישי. במידה ואינו רוצה לקבל התראות, יוכל לשנות זאת בהגדרות האפליקציה.

## הזדהות חזקה + אחזור סיסמה

מערכת ההזדהות לאתר הינה אחידה והיא מורכבת מתת המערכות הבאות:

1. **מנגנון הזדהות** – ביצוע הLOGIN עצמו.
2. **מנגנון החלפת סיסמה ראשונית לסיסמה חזקה** – כלל משתמשי האתר מקבלים סיסמה ראשונית (אלפא – נומרית, ללא /S/O/I/1/0/5 כיוון שהם מספרים שמבלבלים למול התווים) שמחושבת בSAP כחלק מתהליך צו תורן. סיסמה זו מאפשרת כניסה ראשונית בלבד לאתר, ולאחר מכן הגולש מחויב לבחור לעצמו סיסמה "חזקה", שאלות אבטחה לשחזור סיסמה (אותן המנהלן יכול לערוך) ,ולהזין כתובת דוא"ל ומספר נייד. נתונים אלו יהיו זמינים לעדכון גם לאחר מכן במסך "עדכון פרטים אישיים".
3. **מנגנון איפוס סיסמה** – במידה והגולש שכח את סיסמתו הוא יוכל לשחזרה. הוא יקבל מייל וסמס עם לינק זמני שיהיה עדכני ל30 דקות בלבד (נתון להגדרת מנהלן), כאשר כניסה אליו תוביל לעמוד הגדרת סיסמא חדשה. כחלק ממסך עדכון סיסמא יהיה רכיב CAPTCHA שיוודא כי מדובר באדם ולא ברובוט, רק לאחר הניסיון ה-3.
4. מוקד השירות ומנהלן מיטב יוכל לאפס סיסמאות באתר – מיועד למצבים שבהם המלש"ב לא הצליח להתחבר והתקשר למוקד. איפוס סיסמא יחולל סיסמת ברירת מחדל אשר תהיה תקפה ל30 דקות (בהחלטת המנהלן, עד 12 שעות). איפוס הסיסמא יהיה למלש"ב בודד או קבוצה באמצעות טעינת קובץ או רשימה של ת.ז.

## מאפיינים נוספים

1. **זמן שימוש באיזור האישי אשר מחובר ליוזר** – לאחר 30 דקות של אי שימוש באזור האישי, יוצג למלש"ב האם הוא עדין פעיל באתר. הודעה זו תוצג למשל 30 שניות. במידה והמלש"ב סימן שהוא פעיל, האתר ימשיך להיות מחובר לאיזור האישי, אחרת הוא יתנתק מהאזור האישי. דרישה זו היא מיועדת לאפשר למלש"בים לבצע פעולות ארוכות ( מילוי שאלוני העדפות) ללא ניתוק המלש"ב. לאחר אישור ההודעה, האתר יהיה מחובר ליוזר לעוד 30 דקות. ( שינוי הזמנים היא לפי הגדרות מנהלן)
2. **שמירת סיסמא -** בכל כניסה לאתר תהיה אפשרות למלש"ב לשמור את הסיסמא ופרטי ההתחברות כך שבכניסה הבאה יוכל להתחבר אוטומטית ללא הזנת הסיסמא. ( בעיית במ"מ)
3. **התחברות לפייסבוק**- יש לאפשר למלש"ב לקשור את פרופיל הפייסבוק שלו לשם המשתמש שלו באתר. באופן זה נוכל לאפשר לו לבצע התחברות לאתר באמצעות הפייסבוק, לעשות שיתוף לעמודים ותכנים מתוך האתר בפייסבוק ועוד'. ניתן יהיה להכניס כפתור Share ו- Like לאזורים מסוימים באתר, על פי החלטת מנהלן. הרשאות גישה מפורטות לפרופיל הפייסבוק שלו יפורטו בהמשך בדמ"צ המפורט. (בעיית במ"מ).

# תשתיות

## רקע

על מנת לאפשר תפעול שוטף של האתר ויכולת התאמה מקסימאלית בצד הלקוח לשינויי מדיניות, יש ליצור תשתיות גנריות אשר יאפשרו להציג תוכן מותאם אישית באמצעות היכולות המוגדרות בפרק זה. תשתיות אלו יהיו זמינות מתוך מסכי המנהלן השונים אשר מוגדרים לאורך מסמך הדרישה.

המנהלן יהיה אחראי על מבנה האתר וניהול מידע: הגדרת תגיות, חוקות , בניית עמודים, בניית תוכן, עיצוב תבניות עריכת טקסט.

המנהלן יוכל לערוך כל אובייקט ותוכן המוגדר לשינוי. בנוסף, אותו מנהלן יוכל להגדיר מנהלי תוכן, אשר יהיו אחראים על אובייקטים מסוימים על ידי הגדרת המזהה של כל אובייקט עליהם אחראי אותו מנהלן.

## תגיות

האתר יכיל מספר רב של תכנים, וכמו כן מנגנון חיפוש. על מנת לייעל את החיפוש באתר נרצה להגדיר תגיות אשר מתארות כל סוג תוכן עמוד תבנית או מסמך. לדוגמא – עמוד סיירות יקבל את התגיות: שטח וקרבי. תגיות אלו יוגדרו על ידי המנהלן.

## חוקות

לאורך המסמך מצוינת היכולת להשתמש בחוקות על מנת לאתר אוכלוסייה ולפרסם עבורה מידע, או להציג תוכן מסוים כתלות בחוקה מסוימת. לדוגמא:

* עבור מי מוצגת לשונית עתודה
* למי תופיע שאלה או תשובה מסוימת בשאלון
* עבור מי תשלח הודעה מסוימת
* להקפיץ הודעות למלש"ב
* ערכים מחושבים לתשובות אוטומטיות
* יכולת להזיז זימונים.

כלי החוקה יאפשר להגדיר עבור כל אחד מסוגי המקרים הנ"ל עבור איזו אוכלוסיה המקרה אפשרי.

המסמך מתייחס לחמישה סוגי חוקה עיקריים: (יש לטבלא ויש לסעף)

* חוקת SAP – חוקה הנכתבת בכלי חוקה של מערכת ה-SAP והתוצר שלה מועבר כאינדיקציה על המלש"ב או על סטטוס בתהליך של המלש"ב. אינדיקציות אלו מועברות בממשק.

דוגמאות:

* + תמונה המפרסמת את מסלול בסמ"ח תהיה תלויה בחוקה המחושבת ב-SAP שבודקת שיש למלש"ב פרופיל עורפי ונתונים תואמים.
  + קוביית יום המאה (TimeLine) תהיה בצבע אדום, צהוב, ירוק או אפור.
* חוקת פעולות - חוקה הנכתבת בכלי חוקה של מנהלן האתר, חוקה זו מחושבת על הפעולות שביצע המלש"ב באתר ומאפשרות להגדיר את ההשלכות של פעולות מסוימות באובייקטים כלשהם בעמוד או באתר על אובייקטים אחרים באתר. לדוגמא – בחירת השילוב מקצוע א' ומוסד לימודים (1) בשאלון עתודה מונעת בחירה שלו אותו שילוב בשנית ומסתירה את האופציה הנ"ל. או לאחר כניסה של מספר פעמים לעמוד על סיירות יתחיל להציג בעמוד הראשי פרסום של יחידות לוחמות. חוקות אלו יוכלו להתחשב גם בנתוני המלש"ב הקיימים באתר.
* חוקת סינון תוכן – חוקת סינון התוכן מיועדת לתבניות ספציפיות כמו זימונים, פניות, והודעות, מטרת חוקה זו היא לאפשר סינון של התוכן המוצג בקובייה זו על מנת להתאימו לאופי העמוד בו היא נמצאת. לדוגמא – נרצה לבנות עמוד למסלול עתודה, כחלק מהעמוד נרצה להציג בקוביה את כל הזימונים שקיבל המלש"ב הרלוונטיים למסלול ועל כן נרצה לעשות סינון על הזימונים השונים המוצגים בקוביית הזימונים שתוצב בעמוד זה.
* חוקת הזזת זימונים – סוג חוקה זה מפורט בפרק הייעודי – זימונים סעיף חוקת הזזת זימונים.
* טעינת רשימת מלש"בים באופן ידני.

ניתן יהיה לשלב בין מספר סוגי החוקות בשני אופנים:

* דריסה – חוקה אחת מבטלת את שאר החוקות אשר משפיעות על אותו אובייקט.

לדוגמא: חוקה אחת קבעה שאובייקט מסוים לא ניתן יהיה לצפייה על ידי מלש"ב וחוקה שניה קבעה שכן, ניתן יהיה להגדיר במנהלן שאחת החוקות היא הקובעת.

* השלמה – שתי חוקות (או יותר) יתמזגו לחוקה אחת עם תנאי בוליאני בינהן (או או וגם). לדוגמא: חוקה אחת קובעת כי אובייקט מסויים פתוח לצפייה על ידי המלש"ב אך ורק עם החוקה השנייה גם מאפשרת זו. (AND)

הגדרת השילוב בין החוקות תיעשה במנהלן האתר.

## עמודים

עמוד מכיל תבניות תוכן אשר מהוות את אבני הבניה של האתר. גודלה של כל תבנית ניתן לשינוי והיא מכילה את התוכן אשר מוצג בעמוד. בעמוד אחד ניתן לשתול תבניות אחת לצד השנייה באופן חופשי. עמוד יכול להכיל תוכן גם בשפות זרות ועל כן יש לתמוך גם יישור לשמאל.

בכל עמוד יופיעו האלמנטים הבאים:

* תפריט עליון – קבוע בכל העמודים.
* גישה מהירה לפניה –מופיע בצידו של העמוד וניתן להרחבה, הגישה למודול הפניות תעשה באמצעות תפריט זה, עבור כל עמוד ניתן יהיה לבחור האם לכבות יכולת זו, בברירת המחדל היא דלוקה. (כמו באתר יס)

בעמוד לא תהיה גלילה רוחבית. בנוסף יש צורך להגדיר עמוד כעמוד חליפי בשפה זרה ובאיזו שפה. למשל – העמוד אשר מציג את מידע על מסלול תצפיתנית יהיה קיים גם בשפות אחרות. חשוב לציין כי המידע האישי לא יתורגם לשפות זרות אלא רק המידע הפרסומי. כמו כן, עמוד בשפות זרות הוא עמוד נפרד ולא בהכרח זהה אחד לאחד לעמוד המקורי.

המנהלן יקים גם עמודים למובייל, ייצר עבורם תבניות ייחודיות מתוך הרשימה מטה, כאשר כל תבניות אשר אמורה להתאים גם למובייל יצוין לידה הדבר.

## תבניות תוכן

תבנית תוכן מאפשרת לשתול בעמוד תוכן בצורה מובנית ומעוצבת בהתאם לשפת העיצוב של הארגון, לכל תבנית יש מזהה משלה.

ניתן יהיה למקם תבנית לצד תבנית, בנוסף ניתן יהיה לקשר תבניות כך שלחיצה או עדכון שדה בתבנית אחת ישפיע על תבנית אחרת לרבות החוקה המציגה את התוכן בתבנית וחיפושים המוצגים בתבנית. כלל יכולות אלו יוגדרו על ידי מנהלן.

תהליך הוספת תבנית תוכן לעמוד מוגדר באופן הבא:

הוספת תבנית תוכן לעמוד מאחד הסוגים המוגדרים מטה.

קבלת קוד אובייקט

ביצוע כל ההגדרות הנדרשות (עיצוב, הכנסת תוכן וכדו')

הגדרת חוקת הצגה (על פי פרק חוקות, בברירת מחדל התצוגה פתוחה לכולם)

בניית חוקת הצגה ב-SAP. (במידה ונדרש)

קישור חוקת ההצגה ב-SAP לקוד האובייקט. (במידה ונדרש)

בהנחה שלא נדרש סוג חדש של תבנית תוכן, אסור שמיטב יהיו תלויים בגוף הפיתוח הצה"לי או האזרחי על מנת להציגו כפי הנדרש. כלומר במידה ויש צורך להגדיר חוקת הצגה, גם אם ב-SAP ניתן יהיה להוסיף את השדר לאתר והאתר ידע לקלוט אותו באופן אוטומטי (בהנחה והמנהלן הגדיר באתר תבנית תוכן אשר מקבלת אותו).

עבור כל תבנית, יישמר לוג שינויים, כך שבמידה ונרצה לשחזר מצב קודם ניתן יהיה לבצע אותו. בלוג השינויים יישמר תאריך השינוי וגם מי ביצע אותו.

קיימות מספר סוגי תבניות:

1. **תבנית טקסט** – מכילה עורך טקסט עם כלל יכולותיו כפי שיוגדר בהמשך.
2. **תבנית טאבים** – מאפשרת להציג תוכן בתצורת טאבים, כאשר לכותרת הטאב יוגדרו המאפיינים הבאים גם למצב "נבחר" וגם למצב "לא נבחר" בנוסף ליכולת ההתאמה הקיימת בשאר התבניות:

* צבע רקע
* צבע פונט

תבנית זו מחולקת לשני חלקים, החלק העליון מציג את רשימת הטאבים והחלק התחתון מכיל קובית טקסט אשר תתחלף בהתאם לטאב הנבחר.

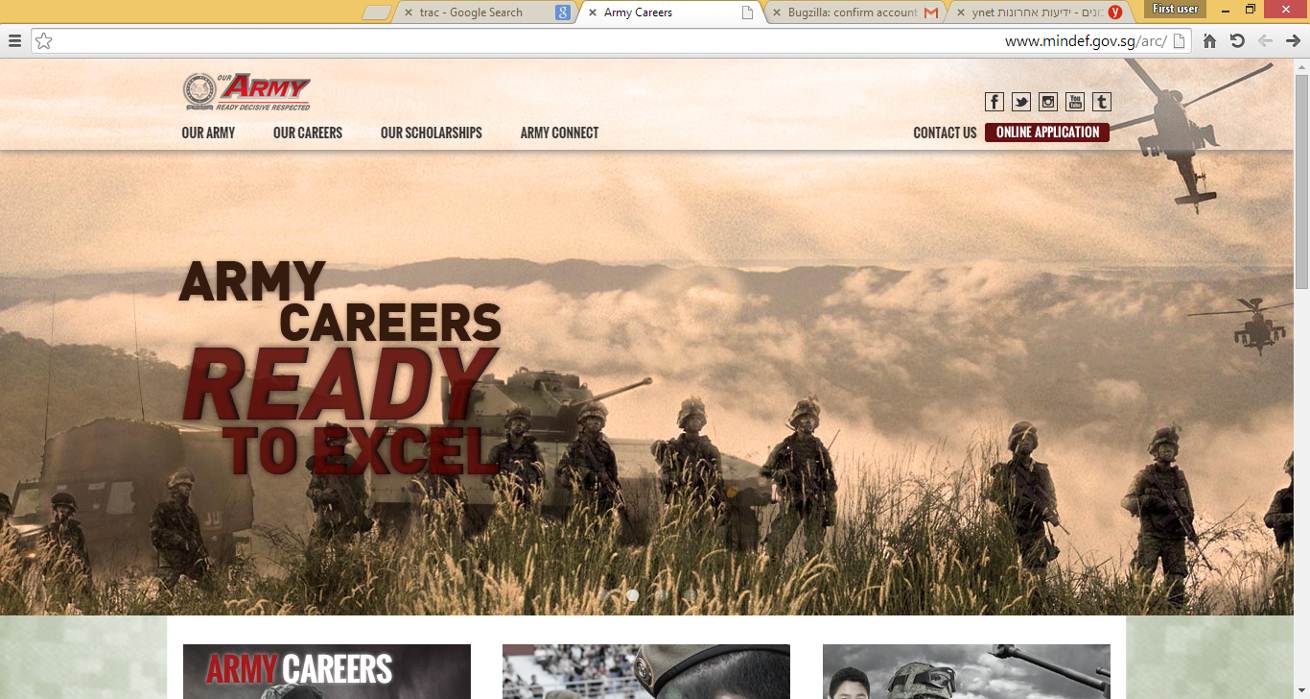
1. **תבנית חיפוש תכנים** – תבנית זו מחפשת תכנים ע"פ תגיות, לתבנית זו ישנם שלושה מצבים:

* חיפוש גלוי – המשתמש יכול להקליד תגיות ולחפש תוכן.
* חיפוש מוסתר – המשתמש לא רואה את התגיות עליהן מבוצעים החיפושים ותגיות החיפוש מוגדרות במסך מנהלן. במידה ומצב התבנית הינו חיפוש מוסתר ניתן יהיה לשנות את תגיות החיפוש על ידי לחיצה על כפתור פעולה (כפתור זה מוגדר בסעיף 3.6 בפרק זה – עורך טקסט) אשר יוסיף או יסיר תגיות חיפוש.
* חיפוש דינאמי- אשר התגיות נקבעות ע"פ חוקה על מנת לאפשר חיפוש דינאמי והתאמת תכנים.

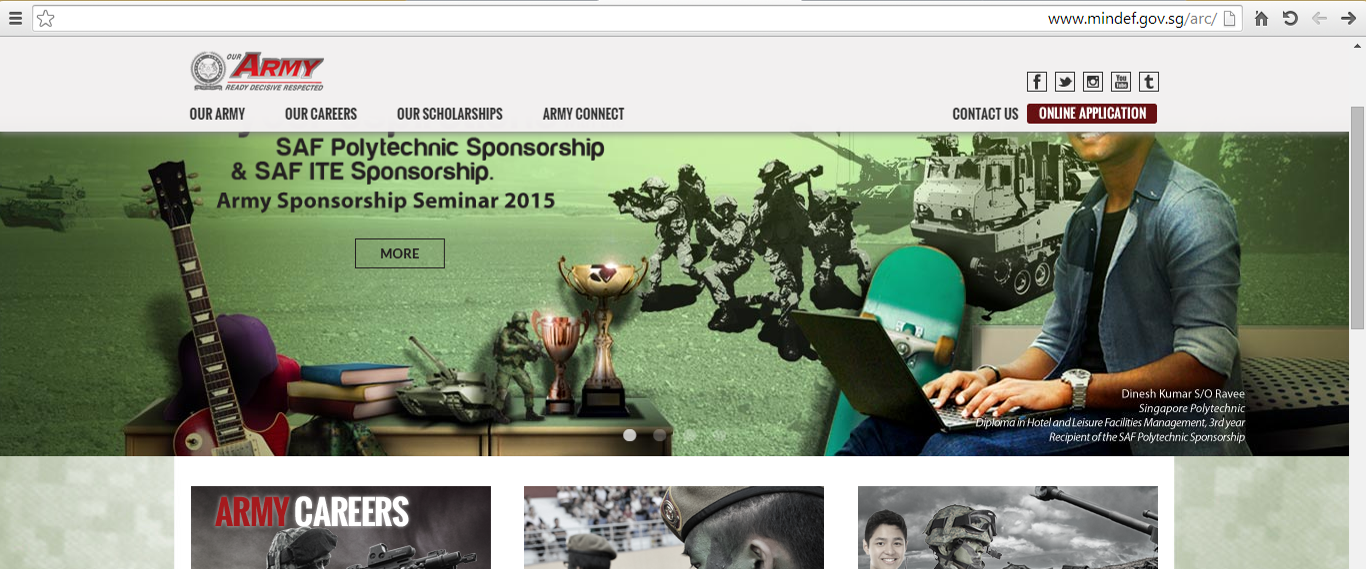
ניתן יהיה להגדיר בתבנית החיפוש את אופן הצגת התכנים, אם ברשימה או בתבניות תקצירי עמוד. כמו כן, ניתן יהיה להגדיר מה יקרה בעת לחיצה על תקציר עמוד, האם יפתח בחלון חדש, אותו חלון או חלון מודאלי. בנוסף, צריכה להיות אפשרות לתעדף את תוצאות החיפוש כך שתכנים שאנחנו כמיטב מעוניינים לשווק יוצגו ראשונים. יש לאפשר לשמור את החיפושים של המלש"ב באופן כזה שניתן יהיה להתאים עבורו תכנים בעמודים אחרים. לדוגמא אם המלש"ב נכנס לעמוד של גולני וגבעתי נרצה לזהות זאת (באמצעות חוקה שתבחר תגיות מועדפות על המלש"ב) ולהציג תבנית חיפוש שמוגדרת כחיפוש דינאמי בעמוד הראשי של האתר.

מצ"ב דוגמא בנספח ג'.

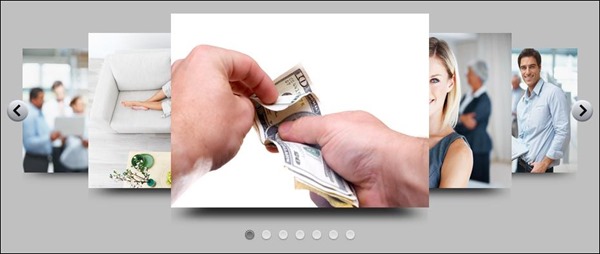
1. **תבנית רצף** – תבנית רצף הינה תבנית המכילה רצף של אובייקטים מתחלפים, כל אובייקט מכיל תמונת רקע ומלל, והוא כולו משמש כלינק לפעולה מסויימת (בין אם פתיחת שאלון, יצירת פניה, או מעבר לעמוד אחר בחלון מודאלי או חדש) ניתן לבחור את האובייקטים בתבנית הרצף הן באופן סטטי והן באמצעות חוקה, למשל יהיה אפשר להגדיל עשר תבניות שונות (או יותר) ועבור כל תבנית לקבוע חוקה האם תבנית X תוצג למלשב Y. תבנית זו תופיע **תמיד** בראש העמוד ותתפוס את כל רוחב חלון הדפדפן. כאשר המשתמש צופה בחלקו העליון של האתר הרקע של התפריט העליון ישתלב עם רקע התמונה כפי שניתן לראות בתמונה מטה:



לאחר גלילה מטה, רקע התפריט העליון יהפוך לרקע המקורי שהיה לו כך שיתאים לצבעי האתר הסטנדרטיים – כפי שניתן לראות בתמונה מטה:



1. **תבנית פניות** –תבנית זו מאפשרת הצגה של כלל הפניות של המלש"ב, פתוחות וסגורות, או ע"פ חוקת מנהלן לסינון על פי כלל מאפיין ופרמטר של הפניות במטרה להציג רק פניות רלוונטיות.
2. **תבנית זימונים** – תבנית זו מאפשרת הצגה של כלל הזימונים הפתוחים והסגורים למלש"ב או ע"פ חוקת מנהלן לסינון הפועלת על כל מאפיין ופרמטר של הזימונים במטרה להציג רק זימונים רלוונטים בלבד.
3. **תבנית הודעות** - מאפשרת להציג את כל ההודעות של המלש"ב או חלק מהן ע"פ סינון המוגדר בחוקה. כמו כן, עבור הודעות מסוג מסויים תוצג אחת מאפשרויות הפעולה הבאות (מחייב התייחסות בפרק הודעות):
4. שליחת קובץ
5. פתיחת פניה
6. מענה על שאלון
7. פתיחת לינק (בעמוד מודאלי או חלון חדש)
8. הצגת סרטון או תמונה
9. הצגת קובץ PDF בפורמט חוברת.
10. ללא פעולה
11. **תבנית TimeLine** – מאפשרת שתילת TimeLine בעמוד, יחד עם חוקיות מלאה שתוגדר על ידי מנהלן באופן, מוגדר בסעיף TimeLine בהמשך הדמץ.
12. **תבנית ספריית תוכן** – מאפשרת הצגה של סרטים ו/או תמונות ו/או חוברות כרשימת כותרים נגללת לצדדים או למעלה למטה, כאשר לחיצה על הכותר שבמרכז תציגו בחלון מודאלי גדול. התכנים יוצגו כחלק מהמסך ולא בעמוד נפרד.



1. **תבנית נתונים אישיים** – מאפשרת הצגת הפרטים האישיים. (ע"פ הנתונים הנמצאים ב-DB של האתר, ניתן יהיה לבחור מכלל נתוני המלש"ב).ראה דוגמא בנספח ד'
2. **תבנית שאלון** – מאפשרת הצגת שאלון בהתאם למוגדר בהמשך הדמ"צ.
3. **תבנית תקציר עמוד** – מאפשר הצגה של תקציר עמוד (מלל, מלל + תמונה, תמונה בלבד) בעמוד אחר, כך שלחיצה על תבנית זו תעביר את המשתמש לעמוד עצמו באותו חלון, חלון חדש או חלון מודאלי. חשוב לשים לב כי כאשר מבצעים חיפוש באמצעות תבנית חיפוש התכנים תוצג רשימת תבניות תקציר עמוד בתצורת רשת או רשימה (ע"פ הגדרת מנהלן)
4. **תבנית תכנים דומים** – תבנית זו תאפשר הצגת תכנים דומים ע"פ תגיות שיוגדרו מראש או יבחרו ע"פ חוקה שתפעל על הפעולות האחרונות שביצע המלש"ב. לצורך שליפת התכנים נשתמש בתשתית ההתאמות אשר תוארה לעיל. כלל התכנים אשר נשלפו יוצגו כתבנית בתוך תבנית התכנים הדומים. נרצה לאפיין דוחות אשר ימדדו כמה פעמים תבנית התכנים הדומים הייתה רלוונטית למלש"ב ע"פ מדידת קליקים ו/או דוחות נוספים. בנוסף נרצה עדיין לוודא כי תוכן אשר רלוונטי רק לאוכלוסייה מסויימת לא יוצג לאכלוסיה לא רלוונטית ע"פ החוקה המוגדרת לאותו סוג תוכן.
5. **תבנית בורר שפות** – תבנית זו תכיל בורר שפות אשר יאפשר להחליף את שפת העמוד הנוכחי (או כלל האתר)
6. **לוח שנה** – תכיל לוח שנה (עברי ולועזי) המציג תמיד את החודש הנוכחי (או החודש הקרוב ביותר שיש בו ארוע (ע"פ הגדרת מנהלן). רשימת האירועים המסומנים בלוח השנה תגיע מתוך טבלת האירועים באתר (וכן רשימת הפעילויות זימונים של המלש"ב). האירועים יוצגו ע"פ הרשאות ( אירועים שיוצגו רק למדן או רק להורה ולמשל"ב וכו') ניתן יהיה לסנן את התוצאות לפי רלוונטיות לעמוד ע"פ חוקת מנהלן. דוגמאות:

1. בעמוד האישי של המלש"ב נסמן את כל הימים שיש בהם למלש"ב יש זימונים. בנוסף נבחר להציג את הימים בהם יש מופעים במיטב. כל אחת מן הבחירות האלו נעשית בחוקת בחירה נפרדת (הנקבעת ע"י מנהלן).

2. בעמוד של מיוני סיירות, נציג את כל המופעים הרלוונטיים למיוני הסיירות וכמו כן גם את הזימונים הרלוונטיים למלש"ב הקשורים למיוני סיירות.

ניתן יהיה לסווג את האירועים השונים ע"פ החוק שבחר אותם (לדוגמא: כל הזימונים של המלש"ב השייכים ליום סיירות) בצבע מסוים. באופן זה ניתן יהיה לצבוע סוגי אירועים שונים בצבעים שונים לבחירת המנהלן.

* 1. **עיצוב תבניות**

גם כאשר מדובר על תבניות "לא חופשיות" כגון תבנית פניות עדיין ניתן יהיה להגדיר ולשנות את עיצוב התבנית באופן חופשי, קרי – צבע הטקסט והרקע. כמו כן, ניתן יהיה לקבוע רקע שקוף או רקע עם Gradient (צבע משתנה), לקבוע את זווית השינוי, הצבעים השונים ואחוזי הפיזור, כלומר 10% ראשונים ירוק לאחר מכן מעבר הדרגתי לכחול. כמו כן, ניתן יהיה להפעיל על תבנית אפקטים נוספים כגון צל בצבע משתנה.

## עורך טקסט

תשתית זו צריכה לאפשר כתיבת טקסט מורכבת הכוללת יכולת עורך טקסט עשיר (Rich Text) וצירוף פונטים מחוץ לאתר, הכנסת קישורים לעמודים בתוך האתר וכן עמודים מחוץ לאתר. חשוב לציין, תשתית זו פעילה בכל מקום שבו כותבים טקסט באתר, בין אם זה מלל של הודעה או מלל תוכן של תבנית.

בתוך תשתית זו דרושות היכולות הבאות:

1. **טקסט דינאמי** – יכולת זו תאפשר לנו להתאים את המלל הנכתב בעורך הטקסט כך שיכלול פרמטרים תלויי הקשר. לדוגמא - הודעה של שינוי בתאריך גיוס: "מלש"ב יקר, תאריך גיוסך השתנה, עליך להתייצב בתאריך X בלשכת גיוס Y." במקרה זה, התאריך ולשכת הגיוס הם פרמטרים מנתוני המלש"ב. בנוסף על מנת לייעל את תהליך כתיבת הטקסט, נרצה שיהיו תבניות מוגדרות מראש (על ידי מנהלן) שנוכל להכניס אותן כטקסט דינאמי.
2. **כתובת** - יכולת להוסיף כתובת אינטראקטיבית המכילה קישור לאפליקציות מיקום שונות (Google Maps, Waze, Moovit וכו'...), הקישור לא יהיה לאפליקציה מסויימת אלא גנרי כך שניתן יהיה לבחור באיזו אפליקציה לפתוח את הלינק.
3. **מספרי טלפון** – יכולת להוסיף מספר טלפון כלשהו כלינק, לחיצה עליו תאפשר לחייג למספר.
4. **טקסט תלוי חוקה** - יכולת להוסיף טקסט אשר מוצג רק למלש"בים מסוימים ע"פ נתוניהם.
5. **צירוף תמונה ו/או סרטון** - ניתן יהיה לקבוע בעת הצירוף, אם התמונה/סרטון יפתחו בחלון מודאלי גדול או יוצגו בתוך התבנית (יוגדר בהמשך) בה הם נמצאים. כלל סרטוני מיטב מקורם בערוץ ה-Youtube של היחידה, ויש לאפשר לשתול את הסרטונים באמצעות עורך הטקסט כחלק אינגרלי מהעמוד בו הוא נמצא או בצורת לינק, על פי החלטת מנהלן.
6. **קישור** – ניתן יהיה להוסיף קישור כטקסט או כתמונה. הלינק יפתח בתבנית הנוכחית או בתבנית מקושרת או בחלון מודאלי.
7. **טבלה** – ניתן יהיה להציג טקסט כתצוגה טבלאית, ניתן יהיה לעצב את הטבלה ע"י המנהלן, לרבות צבעים, גבולות, רקעים וכדומה.
8. **כפתורי פעולה** – ניתן יהיה להוסיף כפתור אשר מבצע פעולה מסוימת, כגון עדכון חוקה (הוספה/הורדה של חוקים ותגיות חיפוש או שינוי חוק קיים) ועדכון תגיות חיפוש בתבנית הנוכחית או בתבנית מקושרת.

קיימים שלושה סוגים של כפתורי פעולה:

* Radio Button
* Checkbox
* כפתור

כאשר כפתורים מסוג Checkbox ומסוג כפתור ניתן להחליף בתמונה במקום התצוגה הסטנדרטית שלהם. במידה וכפתור Checkbox הוחלף בתמונה ניתן יהיה להגדיר עבורו שתי תמונות, אחת עבור מצב מסומן ואחת עבור מצב לא מסומן. בנוסף יהיה ניתן להגדיר רקע שונה עבור כל אחד מהמצבים.

לדוגמא:

* קבוצת כפתורי Radio Button אשר תמיד אפשר לבחור מתוכה רק אחד.
* קבוצת כפתורי Checkbox אשר מוגבלת לעד חמישה כפתורים מסומנים בו זמנית.

1. **כפתורי שיתוף** - כפתורי Share , Like ו Invite
2. **עץ כפתורים** – ניתן לייצר עץ כפתורים המכיל רשימת כפתורי פעולה או קישורים בתצורת עץ. (דוגמא בנספח ג')
3. **ToolTip** – אובייקט אשר ניתן להוסיף בתוך עורך הטקסט, אובייקט זה יאפשר הצגת חלון מרחף כאשר עוברים (או לוחצים במקרים מסוימים) מעל מילה שהוגדרה בעורך הטקסט כ-ToolTip, החלון יציג את אחד מהדברים הבאים:
4. תקציר עמוד מידע מתוך האתר. במידה ומופיע תקציר, תהיה אפשרות ללחוץ על כפתור "מידע נוסף" אשר יפתח את כל עמוד המידע.
5. מלל שנכתב באמצעות עורך טקסט ומכיל את כלל היכולות שלו (לרבות טקסט דינאמי ולמעט ToolTip)
6. ניתן לקבוע את צבע בתיבת המלל שמוצגת כ-ToolTip.

בעת יצירת ה-Tooltip יציג עורך את הטקסט חלונית קטנה ובה המלל שיופיע

בטקסט עצמו (הטריגר להופעת ה-ToolTip) וכן בחירה מבין אובייקטים מקושרים,

רשימה זו תציג את כל המללים השונים שהוגדרו בעבר כ-ToolTip, את כל עמודי

המידע באתר, וכן יכולת להוסיף מלל חדש. במידה ומנהל האתר ירצה להוסיף עמוד

חדש כ-ToolTip הוא יצטרך ליצור אותו באמצעות תשתית עמודי מידע כלליים.

## **מנגנון דיוור**

חלק ממטרת האתר היא להנגיש את המידע למלש"ב במספר אמצעי תקשורת לבחירתו. אתר עולים על מדים ישמש גם כתשתית לניהול אמצעי התקשורת בין המלש"ב למיטב וההפך. עבור כל סוג של אינטראקציה יוגדר ערך ברירת מחדל לאופן השליחה על ידי המנהלן, אשר ניתן לשינוי ועריכה על ידי המלש"ב.

מנגנון הדיוור יאפשר שליחה גם לגורמים אחראיים ויאפשר הודעות בדחיפה להורים, מורים, מד"נים וכו'.

מנגנון הדיוור יאפשר עבור כל סוג של אינטרקציה (פניה, הודעה, עדכון פרטים וכד') לבחור האם המלש"ב ו/או גורם אחראי יקבל על כך התראה באחד (או יותר) האופנים הבאים:

1. דואר אלקטרוני
2. SMS
3. נוטיפיקציה לטלפון (במידה ויש אינדיקציה שהמלש"ב הוריד והתחבר לפחות פעם אחת עם האפליקציה).

בעת הגדרת אופן קבלת הדיוור ע"י המשתמש, ניתן יהיה להגדיר מה היעד שאליו היא תגיע, למשל לאיזה דוא"ל או SMS תגיע ההודעה.

באמצעות מנגנון הדיוור ניתן יהיה לקבוע (מצד המנהלן) את שעות הדיוור (בין אילו שעות לא לשלוח הודעות) אשר יהיו ישפיעו על כל המלש"בים לפי סוג האינטרקציה וכן ע"פ הגדרה אשר תאפשר עבור זימונים דחופים דיוור ישיר ולא מושהה. בנוסף יש להגדיר "מנגנון אריזה" של צירוף מספר התראות (מושהות ומידייות) להתראה אחת על מנת שלא להעמיס על המלש"ב. המנהלן יגדיר עבור כל סוג דיוור האם היא תישלח שוב, ואם כן אז מתי.

ללא קשר לעיל, כל האינטרקציות הנ"ל יופיעו גם באזור האישי של המלש"ב.

הודעה שנשלחת למלש"ב תשלח גם למשתמש האחראי עליו : הורה, מדן בפורמט אחר.

## חיפוש

בראש כל עמוד באתר תופיע תיבת חיפוש, החיפוש יבוצע על התגיות של המסמכים וכן על התוכן שלהם. לתיבת החיפוש תהיה אפשרות של השלמה אוטומטית אשר תציג את התוצאות מקוטלגות לפי נושאים:

נתונים אישיים – כל מה שהוא אישי של המלש"ב ורלוונטי אליו ועל המלש"ב להיות מחובר לאתר כדי לראות. (לדוג' זימונים שהתקבלו ופניות בנושא מסויים)

מידע כללי – כל מה שהוא מידע סטטי באתר ואינו מחייב להיות מחובר לאתר על מנת לצפות בו. (לדוג' פרטים על תפקידים שונים)

חיתוכים נוספים שיוגדרו ע"י מנהלן.

בברית מחדל, יוצגו הנתונים האישיים לפני המידע הכללי, אך הדבר ניתן לשינוי במנהלן.

בנוסף, המערכת תציג למשתמש הצעות לחיפושים דומים אשר בוצעו ע"י המשתמשים.

## עריכת טבלאות נתונים

ניתן יהיה לעדכן כל טבלת נתוני MetaData (לדוג' טבלת מוסדות, או טבלת ערים) באתר באמצעות קובץ אקסל או CSV שיטען בתבנית מוגדרת מראש. אפשרויות העדכון יהיו:

1. מחיקה וטעינה מחדש
2. עדכון רשומות קיימות ודלתאות

אפשרות זו מגיעה **בנוסף** לעדכון אוטומטי באמצעות שדר מה-SAP.

# שדרים בין ה-SAP לאתר ובחזרה – יושלם ע"י הגברת קושמן

בשל מגבלות אבטחת מידע אתר מיטב והמערכת התפעולית נמצאות ברשתות נפרדות, על כן כל העברת תוכן תעשה באמצעים סנכרוני מידע והעברת מידע בקבצים בפורמט אשר יוגדר באפיון המפורט.

שדר הינו שינוי של שדה מסויים או קבוצת שדות קשורים בפעולה אחת. לכל שדר יש מזהה באתר ומזהה ב-SAP (IDOC)

על מנת לאפשר גמישות במערכות ולתמוך ביכולות הנדרשות יש לאפיין את השדרים באופן שכזה אשר יאפשרו את היכולות הבאות:

1. יכולת לקבל (הן בקובץ והן בהזנה ידנית במנהלן) פרטי שדות ב-SAP אשר אמורים להיות מקושרים לשאלון מסוים ולדווח אותם דרך האתר.

2. יכולת לקבל (הן בקובץ והן בהזנה ידנית במנהלן) פרטי שלשות חדשות אשר לא היו קיימות עד כה באתר ולאפשר פניה עליהן.

כמו כן, שדרים אלו יעדכנו מעת לעת טבלאות במערכות המכילים MetaData על נתוני המלש"ב, כגון טבלת מיקומים, טבלת סוגי זימונים וכו'

בחלק מהמקרים, ייתכן מצב כי שדות מסוימים יעודכנו הן באתר והן ב-SAP, ויש לתת לכך מענה, לצורך פתרון בעיה זו נגדיר כי לכל פעולה המבוצעת באתר יוגדר תאריך עדכון, במידה ושדר כלשהו מעדכן שדה ותאריך הפעולה המוגדר בשדר מוקדם מתאריך העדכון האחרון ב-SAP, השדר לא יבוצע ותחזור הודעת שגיאה המציינת כי קיימת פעולה עדכנית יותר ב-SAP והפעולה העדכנית ביותר נשמרה. התנהגות זו מוגדרת עבור כל סוג שדר בנפרד (לדוגמא, עבור שינוי זימון ועבור מענה על שאלון) וניתן יהיה לשנות באמצעות מערכת המנהלן את התנהגות ברירת המחדל עבור כל שדר.

סוגי השדרים השונים יוגדרו במערכת ולא ניתן יהיה להוסיף **סוג שדר** חדש, חשוב להשים לב כי דרישה זו אינה סותרת את הדרישה ההתחלתית לגמישות בהוספת שדרים חדשים – לדוגמא בנושא השאלונים, מענה לשאלה (ללא תלות בקוד השאלה או השדה שאליה התשובה לשאלה תחזור) הוא סוג שדר מסוג "מענה לשאלה" או "מענה לשאלון"

## ניהול שגויים

ניהול השגויים יתבצע על כל שדר שמגיע מאתר האינטרנט ל SAP. באתר יתועד מספר השדר שעובר לERP ולCRM. ( לשם היכולת לבחון שכלל השדרים שהיו צריכים לעבור באתר יעברו למערכות הצה"ליות) .

כאשר השדר יכנס למערכת ה-SAP יופק עבורו מספר IDOC, בסנכרון שיבוא לאחר מכן יוצגו כלל השדרים אשר הועברו בסנכרון א' ולא נתקבל עבורם מספר IDOC בסנכרון העוקב. כאשר לא מתקבל מספר IDOC ייתכנו אחד משני המצבים הבאים:

* השדר לא הגיע ל-SAP – לא יופיע מספר IDOC בכלל. (תקלת סנכרון ?)
* השדר עבר ולא נקלט – יופיע מלל/קוד שגיאה.

יש לאפשר למנהלן האתר לעבור על השדרים השגויים, לדווחם באופן חוזר במאסה, או לבחור באמצעות CheckBox חלק מהשדרים השגויים ולדווח רק אותם.

המנהלן יוכל לצפות בשדרים נכנסים מהERP, ויוצאים מהERP :

* סוג השדר
* מזהה ERP
* תאריך ושעת קבלה/יצירה
* סטטוס (התקבל/נכשל)

# TIMELINE - מיקום המלש"ב ביחס לגיוס

פירוט תבנית TIMELINE:

המערכת תציג למשתמש המחשה של מצבו הכרונולוגי ביחס להליכי הגיוס.  
כלל התחנות שעליו לעבור החל מקבלת הצו הראשון ועד לגיוס יוצגו על ציר זמן.

ציר הזמן יהיה קיים עבור כל מלש"ב "פעיל" (להוסיף להגדרות) במערכת , כזה שלא נסגר עבורו האזור האישי.

קיימים מספר צירי זמן לפי המסלול שהמלש"ב יעבור.   
בתוך כל ציר יהיו מספר תחנות, וכל תחנה תציג את הסטאטוס שלה ע"י שינוי צבע:

* טרם בוצע: אדום
* בתהליך: צהוב
* בוצע: ירוק
* לא נדרש / מבוטל : אפור

בעת מעבר עכבר על תחנה ברצף, המערכת תציג tooltip הסבר על עיקרי השלב (חסרה הגדרה לאתר המותאם, כמו כן עדיף לשים איזשהו חץ או משהו בסגנון שמראה לו שצריך ללחוץ- זה מהווה פתרון למובייל).

כמו כן, לכל עיגול תהיה אפשרות למלל דינמי שיופיע תחתיו (למשל להצגת תאריך יום המאה/גיוס של המלשב).

הוספה ועריכת תחנות ב-TimeLine:

מנהלן האתר יוכל להגדיר תחנות חדשות ב-TimeLine, לקבוע למי התחנות יוצגו, מה יוצג בעיגול, וכן מה החוקיות צביעה שלהן ואת הסדר של כלל העיגולים. השינוי לא ידרוש שינויים בקוד.

כל תחנה חדשה שנוספת יכולה להיות מוגדרת כתחנה ראשית ( תופיע ב TIMELINE) או כתחנה משנית.

מאפייני תחנה משנית:

* יש לה תחנה ראשית, כאשר מרחפים עם העכבר על התחנה הראשית, תופיע רשימה מתחת של כל התחנות המשניות המשויכות לה.
* בלחיצה על התחנה יהיה ניתן לעבור לאזור הרלוונטי באתר אשר יהיה ניתן להגדיר אותו במנהלן
* יש לה חוקיות צביעה אשר ניתנת להגדרה במנהלן

יהיה ניתן להוסיף צירים חדשים בכל עמוד באתר וכל יהיה ניתן להגדיר את כל התחנות של הTIMELINE בכל העמודים.

מצ"ב דוגמא לחוקה בנספח א'

# הודעות אישיות

## רקע

מטרת הרכיב היא ליצור פלטפורמה לשמירה על קשר עם המלש"ב.

מדובר בתיבת דואר אישית, אשר מכילה את כל התכתובות הרלוונטיות היוצאות ממיטב למלש"ב (שאינן תשובות לפניות) וגם את כל ההודעות האינפורמטיביות (רשאי להירשם לעתודה, קיבלת שאלון העדפות וכו').

**הגדרות:**

**הודעה**: כל מה שיש חובה למלש"ב מולנו והיא עתידית. למשל זימונים פתוחים , שליחת מסמך, שאלון שטרם מולא ועדכונים ארגוניים שנרצה לעדכן את המלש"ב, כלומר, תכנים שיווקיים, למשל יום פתוח, הרשמה לעתודה וכו'. הטריגר של ההודעה הינה יוזמה ארגונית ולא כתוצאה מפניה. הודעה תכלול מלל דינמי (תלוי חוקה) ויכולה לכלול גם קובץ שהינו מסמך פורמלי או מסמך שהינו לא פורמלי.

להודעה שלושה סוגי פרמטרים:

א .מאפייני הודעה: תדירות השליחה, האם TOP , הדגשת הודעה, מעבר לארכיון וכד'

ב. חוקה תוכן הודעה: ביטוי רגולרי המשולב מטקסט חופשי ושדות של כל מלשב שיש לשלב (לדוגמא: שלום "שם מלא", מועד גיוסך השתנה ל"תאריך גיוס". בהצלחה)

ג. חוקת הגדרת אוכלוסיית יעד להודעה: ביטוי המגדיר מאפיינים קבוצתיים לפיהם תוגדר הקבוצה אליה תשלח ההודעה הספציפית . האוכלוסיה עצמה משתנה דינאמית כל הזמן, אבל בהתאם למאפייני ההודעה יגזרו המלשבים אליהם היא תשלח בעת השליחה עצמה. (יתכן והגזירה תתבצע בזמנים קבועים על מנת לשפר ביצועים).

מנהלן האתר מייצר סוגי הודעות ולכל סוג הודעה מגדיר חוקה אשר מייצרת מופע של ההודעה עבור המלש"ב, חוקה זו תתחשב בנתוני המלש"ב ומאפייני ההודעה עצמה (הגדרת TOP)

**מסמך פורמלי** – מסמך המגיע דרך ממשק מהERP ויכול להיות :

1. תכתובת המיועדת להעברה למלש"ב כהודעה רשמית, יוצג למלשב כדף. אופן העברת ה"מסמכים" יהיה כפי שהוגדר בפרק [הפניות – תכתובות.](#_תהליך_פתיחת_פניות)
2. מסמך שהועלה ידנית לאתר וישולב להודעה. (המסמך יושחר ויועלה ע"י מנהלן שחור ויקושר)

## מאפייני ההודעות

* 1. הודעות יכללו את הנתונים הבאים: תאריך שליחת ההודעה, האם נקראה/לא נקראה, תאריך קריאת ההודעה ע"י המלש"ב ותאריך.
  2. האתר יחזיר חיווי על הודעות שנקראו ותאריך קריאה ל-SAP אשר יוצג במסך ייחודי.
  3. צירוף מסמך להודעה - יופיעו בתיבה האישית כלינק כפי שהוגדר מעלה.
  4. ניתן להגדיר סוג הודעה כ"חשובה" והיא תוצמד לTOP לכמות זמן שמוגדר לסוג ההודעה הרשימה ותסומן בסימן קריאה. הגדרות סוגי ההודעות החשובות יהיו ע"י הSAP.
  5. כאשר מחשבים (או מחושבת ב-SAP) אוכלוסייה מחדש יש לתת התייחסות לגבי אוכלוסיה שכבר נשלחה אליה ההודעה, האופציות יהיו כדלקמן:
     + שליחה חוזרת
     + להמתין X ימים בין שליחה לשליחה
     + לא לשלוח בשנית

לדוגמא – נרצה להגדיר הודעה על חוסרים לפני הגעה לצו ראשון, האוכלוסיה אליה הודעה זו רלוונטית תחושב מדי יום מחדש, ונרצה לדוגמא שההודעה תשלח כל יומיים למי שכבר קיבל את ההודעה. הגדרה זו תבוצע במנהלן האתר עבור כל סוג הודעה.

* 1. שליחת הודעות לתיבת ארכיון, לפי מאפייני ההודעה.
  2. מחיקת הודעות אינה אפשרית ע"י המלש"ב מתוך הצורך לתעד בפני המלש"ב את כלל ההודעות שנשלחו אליו בתיבה הראשית או בארכיון.
  3. בעת כניסה לאתר, יופיעו כל ההודעות שלא נקראו ע"י המשתמש או חמשת ההודעות אחרונות ( למלש"ב יוצגו לפחות 5 הודעות) . היררכיית הצגת ההודעות הינה לפי מאפייני ההודעה.
  4. -Rich textבתוך ההודעה יהיה ניתן להוסיף קישור לתוך מקומות בתוך האתר ( לדוגמא הפנייה למילוי שאלונים).(לברור מול מצוב)

## אופן הפעלה

מבחינת האתר, הודעה הינה עוד אובייקט אשר ניתן להגדיר מי האוכלוסייה עבורה היא תוקפץ באמצעות חוקה כפי שמוגדר בפרק חוקות.

אופן בניית החוקה הוא כפי המתואר בפרק הייעודי תשתיות מנהלן סעיף חוקות.

**הרשאות מנהלן:**

יצירת הודעה חדשה וחיבורה לחוקה בשחור.

למנהלן תהיה יכולת לשנות את מאפייני ההודעה בכל עת, וישפיע על הודעות עתידיות.

כתיבה ועריכת תוכן ההודעות, לרבות מלל וכותרת. את מלל ההודעה נגדיר באמצעות עורך טקסט (כפי שצויין בפרק תשתיות מנהלן סעיף עורך טקסט).

יכולת אחזור הודעות לפי רשימת מספרים אישיים, כולל עדכון לIT באדום. האחזור יעלים את ההודעה לחלוטין מהאזור האישי.

למנהלן תהיה יכולת להפסיק את השליחה החוזרת של ההודעה.

דוגמאות להודעות שיופיעו למלש"ב:

1. הרשאה להרשמה תקפיץ הודעה למלש"ב שההרשמה נפתחה והוא נמצא מתאים להרשם.
2. במידה והמלשב נרשם ולא שלח את פרטי הפסיכומטרי, תוקפץ לו הודעה לשלוח את הפרטים
3. הרשמתך לעתודה בוצע בהצלחה
4. תזכורת להרשמה למוסדות
5. חוסרים להרשמה/קבלה למוסדות
6. שינוי שנעשה ב ERP לאחר סיום ההרשמה וחזר לאתר – כאשר הטריגר הוא שינויים שבוצעו ב-SAP לחוקה אשר מפיקה את ההודעה תהיה גישה גם לשורת הנתונים הישנה וגם לחדשה.
7. נפתח שאלון X וניתן למלא אותו באתר
8. תזכורת לזימונים עתידיים
9. תזכורת לשליחת מסמכים רלוונטים

# פניות באזור האישי

## רקע

למיטב לקוחות רבים אשר פונים רבות בכדי לקבל מידע. במיטב שואפים לתת למלש"ב את מרבית המידע באמצעות כלים אוטומטיים, הזמינים ללא המתנה 24/7.   
עם זאת, כאשר המענה האוטומטי לא מספק תשובה למלש"ב / לא ניתן לספק לו את המענה המבוקש - פנייתו תעבור לבחינת נציג מיטב.

מודול הפניות יאפשר לגולש לברר מידע במגוון נושאים הקשורים לצבא ולגיוס.

האתר יציג את כלל הפניות המגיעות למיטב מכלל הרכיבים ( פייסבוק, WHATSAPP טלפון וכו') . במידה ויהיה קיים במיטב פתרון אשר מאחד את כל הפניות נרצה לחברו לאתר ( BUPMYARD ).

## תהליך פתיחת פניות

המשתמשים שהגדרנו, יוכלו לפתוח פניה מתוך האזור האישי ( ראה סעיף 1.6 – הרשאות).

בחירת השאלה לפניה תהיה מתוך רשימה סגורה של נושאים

נושאי הפנייה יוצגו למלש"ב בצורה מזמינה ואינטואיטיבית המדברת בשפתו.   
תחת/ברקע מאחורי נושאים אלו יהיו 3 רמות שלשות ה CRM: תחום, תת תחום ושאלה אשר ייפתחו לו במדורג ,לפי בחירה, התחום, תת-תחום ושאלה. יש לאפשר חיפוש אוטומטי של השאלות בהתאם למילות מפתח אשר יוגדרו מראש על ידי המלש"ב.

השלשות יטענו לאתר באמצעות טעינת קובץ במבנה אשר יוגדר מראש.

בהתאם לשלשה שתיבחר ייקבע האם ניתן להוסיף מלל וקובץ. יש לשים לב כי המלל בתוכנת ה-CRM של מיטב מוגבל ועל כן יש להציג מונה תווים אשר ימנע מהמלש"ב להזין מלל הגדול מערך כלשהו שיקבע על ידי המנהלן. הערך יהיה אחיד לכל הפניות.

**הוספת קובץ** - יש לאפשר למלש"ב לצרף קובץ לפנייתו החדשה אותה יצר באתר (מסוג PDF DOCX/JPG/TIFF/DOC) – הקובץ הנ"ל יועבר לאחר הסנכרון למערכת הCRM כנספח לפנייה. הקובץ יהיה משויך לפנייה ספציפית וניתן יהיה לצרף יותר מקובץ אחד לפניה. צריך לתפור את נושא צירוף הקובץ לתשובה אוטומטית והוספת פניה עוקבת  
יש צורך להגדיר במערכת גודל מקסימלי לקובץ. במידה והמועמד צירף קובץ גדול מדי, יש להציג הודעה המבקשת לשנות את הפורמט ולהכווינו לעמוד ייעודי באתר שיסביר איך ניתן לבצע זאת.

* בשונה מהמצב היום שבו כל קובץ שמגיע, נדרש לארכוב ידני ב IXOS , אנחנו נרצה שיבוצע ארכוב אוטומטי על בסיס השלשה שהגיעה מהאתר ועברה לCRM.

לאחר שמירת הפניה, המלש"ב לא יוכל לערוך את הפניה. במידה וירצה לבטל יוכל לסמן ביטול על פניה ספציפית ששלח. שליחת בקשת ביטול תגיע לCRM והביטול יאושר ע"י נציג מיטב. ניתן לבטל אך ורק פניה פתוחה.

## סטאטוס ומענה לפניות

המענה לפניות מתחלק ל 3:

1. **תשובות אוטומטיות כלליות** עבור כלל המלש"בים. הפניה תחזור ל CRM כאשר היא בסטאטוס סגורה ותכלול את התשובה שהמלשב קיבל ואת כל הפרטים שמילא לצורך הפנייה. התשובות ינוהלו ע"י מנהלן האתר שיוכל לשנות את המלל מעת לעת.
2. **תשובות אוטומטיות שכוללות לוגיקה המתבססת על נתוני המלש"ב ולוח ארגוני**. הפניה תחזור ל CRM כאשר היא בסטאטוס סגורה ותכלול את התשובה שהמלשב קיבל ואת כל הפרטים שמילא לצורך הפנייה. התשובות ינוהלו ע"י מנהלן האתר שיוכל לשנות את המלל מעת לעת.

* דוגמא:

במקרה בו מועמד בחר בשלשת הזזת תאריך גיוס,יבוצעו מספר בדיקות:

* + במידה והפרש הימים בין התאריך הנוכחי לתאריך הגיוס קטן ממספר שיקבע מנהלן האתר וינתן לשינוי מיידי מעת לעת, תופיע למועמד הודעה כי לא ניתן לשנות את תאריך גיוסו.
  + יופיעו לו שאלות נוספות שיוגדרו כחובה, לדוגמא:
    - סיבת דחייה
    - תאריך גיוס מבוקש

כשהפניה מגיעה ל-CRM, הסיבה תאוחד יחד עם הטקסט, תאריך הגיוס יישתל בשדה הייעודי.

1. **תשובה מנציג שירות** – מלל המורכב מהרכיבים הבאים:
   1. **תשובה קבועה מתוך רשימת תשובות אוטומטיות**
   2. **תשובה חופשית שכתב הנציג שירות.**

בלי קשר לסוג התשובה, במידה ובתהליך המענה הופך מסמך תשובה ב-IXOS יש צורך לצרף את תוכן המסמך ולהעבירו כחלק מהתשובה לפניה, באתר יהיה קיים מנגנון אשר אורז את אותו תוכן חזרה בצורה גראפית אשר מאפשרת הדפסה. יש לשים לב כי דרישה זו מצריכה שו"ש ל-SAP.

מלל חופשי המאפשר הוספת מסמכים (מתוך ה ixos) בהתאם לסוג הפניה. כאשר התשובה מתקבלת דרך הCRM ע"י נציגי מיטב (מתוך סט תשובות מובנות שיופיעו ב- CRM). הפניה תעבור ל CRM כאשר היא בסטאטוס פתוחה כולל טקסט חופשי ופירוט הפנייה עד לסגירתה ע"י נציג מיטב.

שינוי הנדרש לעשות ב CRM: כל מסמך שנרצה להחזיר למלש"ב יהיה מקושר לפניה (מנהלן האתר יוכל לבחור לכל שלשה האם להחזיר תשובה כקובץ פניה או כ"מלל אינטרנט").

כל הפניות יועברו ל-CRM. במידה והשלשה שונתה ב CRM ע"י נציג מיטב (פתיחת שלשה שגוייה ע"י המלש"ב) ,המלש"ב לא יקבל חיווי על השינוי בשלשה שהוא פתח.

כשיש עדכון לפניה, יהיה חיווי ויזואלי למשתמש על העדכון. תכתובות אשר קשורות לפניה מסויימת יופיעו באותה פניה. בכל פניה ניתן לראות את השלב שבו הפניה נמצאת (פתוח, בטיפול נציג שירות, נשלח לגורם מומחה, סגור) . קיימים סטטוסים אשר לא ייוצאו לאתר, באתר הפניה תשאר ללא שינוי.

לכל פניה ב-CRM יוגדר SLA אשר יהיה תלוי בשלשה ובגורם המטפל. SLA זה ידווח עם סטטוס הפניה אל המלש"ב.

צריך לקבל החלטה לגבי מיקום ניהול ה-SLA, בכל מקרה צריכה להיות גמישות לניהול SLA זה, בין אם יהיה באתר או בCRM. הצגת ה-SLA באתר תוצג באופן הבא: "פנייתך בנושא \*\*\* תטופל בתוך X ימים ותשובה תתקבל בחזרה באזור האישי באתר".

תשובה זו תהיה פתוחה לשינוי על ידי מנהלן האתר.

## ניהול הפניות

המנהלן של האתר/ CRM ( ייקבע בהמשך) יוכל: לייצר טבלה אשר מציינת עבור כל יכולת לאן היא שייכת, CRM או אתר.

1. להגדיר אילו שלשות יוצגו לכל פרופיל לפתיחת פניה מתוך הרשימה הקיימת ב CRM.
2. להגדיר סוגי פניות שיוצגו למלש"ב ע"פ מאפייני הפניה.
3. להגדיר את ניסוח התשובות האוטומטיות לפי כל שלשה.
4. להגדיר את התשובות עם הנתונים וכל תשובה שנמסרת למלש"ב. הגדרת תשובות אלו תבסס על חוקה (כפי שמתואר בסעיף 3.7 )
5. למחוק פניות ותשובות לפי מ.א. (אדום ושחור)
6. להגדיר אילו ערכים של סטאטוס הפניות נרצה להציג מתוך טבלת הערכים הקיימים ואילו לא.
7. להגדיר את משך הטיפול בפנייה לפי כל שלשה או/ו גורם מומחה.
8. מידע נוסף על השלשות, בין השאר
9. קישור בין מאפייני הפניה לגורם מומחה אליו תפתח הפניה באופן אוטומטי.

# פניות בפורמט צ'אט

האתר יאפשר הפעלת צ'אטים בעת הצורך, הגישה לצ'אט תעשה באמצעות לשונית הפניות (כפי שהוגדר בפרק תשתיות מנהלן תחת סעיף עמוד.

התהליך ידרוש מהמלש"ב ראשית לבחור את השאלה, במידה והאתר זיהה כי השלשה אותה בחר המלש"ב (באמצעות השאלה שהגדיר) אינה מאפשרת תשובה אוטומטית בהתאם לנתוניו תוצג לו האפשרות של פתיחת צ'אט מול נציג שירות (במידה ואופציה זו פעילה כרגע עבור השלשה הספציפית). המלש"ב לא יידרש בהזדהות נוספת בעת פתיחת הצ'אט ופרטי ההזדהות שלו יועברו משום שהוא כבר באזור האישי שלו.

## מאפיינים נוספים

* + - 1. **תצוגה** - המערכת תשקף למלש"ב את כלל הפניות (הנכנסות) המתועדות שלו למיטב או לסמכויות, כולל אלו אשר נפתחו ועדיין לא הגיעו ל-SAP. כמו כן, ישוקפו לו גם הפניות שנפתחו שלא דרך האתר (טלפונית, פקס וכו'). למלש"ב יוצגו כל הפניות שעדיין בטיפול כאשר יתר הפניות יוצגו בכפתור הארכיון לאחר הקריאה.
      2. **ביטול פניה –** עבור כל סוג פניה יוגדר האם להציג כפתור ביטול פניה בקוביית הפניות ובמסך פרטי הפניה עצמו. במידה והכפתור מוצג עבור סוג פניה מסוים לחיצה עליו תעלה חלון מודאלי למלש"ב בו הוא יאלץ לכתוב את סיבת הביטול, ברקע תיווצר פניה חדשה עם שלשה ייעודית לביטול פניות והמלל שלה יכיל את מספר הפניה (יוזן באופן אוטומטי) ואת המלל שכתב המלש"ב. פניית הביטול לא תופיע בקוביית הפניות כפניה נפרדת, החיווי היחיד שיופיע הוא שכפתור הביטול (עבור פניה ספציפית זו) יואפר והמלל בו יציין כי הוגשה בקשת ביטול. נדגיש כי ביטול פניה אפשרי רק עבור פניות פתוחות. לרכז במקום אחד
      3. **מאפייני פניות** - לפניות יהיו את הנתונים הבאים: תאריך שליחת הפניה, האם נקראה/לא נקראה, תאריך פתיחת הפניה, סטטוס, גורם מטפל ועוד.

**התהליך במערכת**



# זימונים באזור האישי

## ****רקע****

כלל זימוני המלש"ב מנוהלים באמצעות מערכת ה-ERP.  
כיום על מנת להזיז זימון, המלש"ב מתקשר למוקד השירות. באתר החדש נרצה לאפשר למלש"ב להזיז זימונים ולקבוע לעצמו זימונים ע"פ חוקה שתפורט בפרק זה.

## ניהול זימוני המלש"ב באתר

מסך הזימון יציג את פרטי הזימון המלאים (ע"פ תבנית שתקבע בהמשך) וכמו כן, ניתן יהיה להוסיף סרטון ו/או תמונות להצגה לצד הזימון עצמו ו/או בקוביית הזימונים. עבור זימונים שתאריכם עבר, יוצג סטאטוס הזימון. יש לאפשר להציג שדות נוספים במידה ונדרש ע"י מנהלן באתר .

יש להציג את כלל הזימונים למלש"ב (בכל הסטאטוסים – פתוח, בוטל, לא התייצב, התייצב וכו') . עבור כל זימון פתוח תוצג שורה שתכיל את פרטי הזימון (תאריך ושעה, מיקום, סטאטוס הזימון, דרכי הגעה ( WAZE, MOOVIT), נושא זימון, הערות לזימון). ניתן יהיה להגדיר בעזרת חוקה באתר הפועלת על מאפייני הזימון כך שניתן יהיה לסנן מה יוצג, למשל זימון שבוטל עם סיבה X לא יוצג .

עבור כל זימון תהיה אינ' "מאשר הגעה", מעוניין להזיז זימון, לא מעוניין ( יופיע לפי סוג זימון ע"פ החלטת מנהלן).

הגולש יוכל בהתאם לחוקה שהוגדרה:

* 1. לאשר הגעה על זימונים עתידיים. אישור ההגעה יעודכן במערכת הERP. ניתן יהיה לבחור את התשובה בהתאם לסוג הזימון. התשובה תגיע ל SAP. באתר תישמר היסטוריית התשובות שהמלש"ב ציין באתר.
  2. לשנות זימונים עתידיים לתאריכים אחרים - יוצג לגולש לוח קלנדרי המתחשב בחוקיות ימים אפשריים לבחירה והוא יוכל לבחור מתוך הלוח ביום הרצוי, כאשר לכל יום שנבחר מוצגות השעות הפנויות באותו יום, מהן הוא בוחר את השעה הרצויה.
  3. לאחד זימונים – ע"י קבלת הצעה מהאתר לתאריך אחיד בהם יוכל להגיע לכל הזימונים הפתוחים. הגולש יוכל לאחד את הזימונים ליום יחיד, במידה ומתאפשר לפי זמינות לשכ"ג (בהתאם למכסות), לפי סוג הזימון, ובכפוף לחוקיות מוגדרת, כאשר המערכת מציעה את היום הקרוב ביותר האפשרי לאיחוד הזימונים. (למשל לא ניתן לאחד זימונים של מיון ראשוני ומיון מתקדם)
  4. לבקש להגיע לזימונים בלשכות אחרות במידה וקיימים תאריכים מוקדמים יותר ע"פ המלצות האתר. תשתית התומכת ביכולת "שיווק" של מכסות פנויות ל X ימים קדימה לפי סוג השירות המבוקש ( רופא , ברה"ן וכו'). מלש"ב יקבל גם תאריכים אלו בחיפוש שלו וגם תשלח הודעות על מכסות כאלו למי שעונה על קריטריון של דחוף ( נקבע לפי גיל, ממתין זמן רב וכו' ) . נדרשת התאמה ב SAP
  5. להדפיס את הזימון כאשר הוא כולל את הפרטים אישיים ופרטי הזימון. הזימון יופק ללא שוברי נסיעה.
  6. לפתוח זימון 'על תנאי מקום'
  7. לחתום ויתור ( עבור מיונים מתקדמים)

עבור כל סוג זימון יוגדר ע"י המנהלן האם לזימון ייקבע תאריך מראש והמלש"ב יוכל להזיזו ( לדוגמא צו ראשון) או אפשרות שלא יהיה זימון לתאריך מסוים אלא קריאה למלש"ב לקבוע לעצמו תאריך מבין התאריכים האפשריים לפי מכסת אינטרנט ( מיונים מתקדמים). למשל יהיו 27 מכסות לכיתת בסמ"ח לכל יום בשבוע מסוים , ולמלש"בים בפוטנציאל יהיה את האפשרות באתר לקבוע לעצמם יום. תפיסת המכסות תהיה בשיטת כל הקודם זוכה, ברגע שמלש"ב תפס ואישר הגעה המכסה תפוסה. מלש"בים אשר לא יכנסו לאתר ולא יקבעו לעצמם תאריך, נציגי מיטב יקבעו זימון בSAP בהתאם למכסות הפנויות שיישארו.

ניהול בתצורה שכזו דורש הערכות ארגונית מקדימה שתאפשר להם את הזמן לקבוע ולהזיז לעצמם את הזימונים באתר ( שינויים או"שים).   
בנוסף, נקבע יום 'קיבוע' בו יבחן המדור המקצועי את הנרשמים למיונים השונים ויוציא זימונים לאלו שטרם נרשמו. זאת על מנת שיהיה להם זימון עם שוברי נסיעה.

## חוקת הזזת זימונים

לכל זימון תוגדר חוקיות הזזה אשר על פיה יבדוק האתר האם ניתן להזיז זימון X מיום Y ליום Z. המאפיינים שלפיהם ייקבעו חוקיות הזזת הזימונים, ואיחוד הזימונים במס' חוקות נפרדות באתר (מנהלן):

1. סוג זימון
2. נושא הזימון
3. מועדים
4. מיקום הזימון (גאוגרפי)
5. טווח זמנים שניתן להזיז זימון בודד
6. מקס' ימי עבודה אפשריים לדחיית/להקדמת זימון
7. מינ' ימי עבודה מהיום ועד ליום חדש לזימון אליו אפשר להקדים
8. כמות פעמים שניתן להזיז (מקס')
9. מכסות לכל זימון- עבור מלש"ב המשויך ללשכה ועבור מלש"בים שאינם משוייכים.
10. נתוני המלש"ב ( סטאטוסים אשר יש להגדיר עבורם חוקה שונה)
11. משך הזימון (זימונים שמשכם מס' ימים)
12. טווח זמנים שניתן לאחד בין זימונים
13. משך הזמן משעת התחלת הזימון בפועל
14. המצאי המקסימלי והמינימלי האפשריים ליום. מתייחס לסה"כ של SAP ואינטרנט.

קיימות טבלאות נוספות שמשפיעות על האתר (מיקומים, סוגי זימון, סטאטוס זימון וכד'), וגם הן נשלחות אוטומטית בממשק.

הלוח קלנדר יציג רק את האפשרויות הפתוחות ברגע הכניסה למסך ע"פ חוקה. בחירה בתאריך תריץ מחדש את החוקה בכדי לזהות האם קיימת עדין זמינות. במידה ולא תופיע הודעת שגיאה.

לאחר סימון התאריך באתר ( לפני אישור סופי) ע"י המלש"ב, תאריך הזימון החדש ישוריין למלש"ב למשך מס' דקות ( יוצג הזמן שנותר למלש"ב לסיום שיריון התאריך) עד לאישור הבחירה על ידו על מנת לאפשר לו להתחרט ו/או לעדכן את תאריך הזימון החדש.

חלק מהחוקיות זו קיימת היום ב ERP בטבלת ZHR\_SUM\_SBJ

## תהליך הזזת זימונים

סעיף זה מתייחס לאלגוריתם הזזת הזימון עצמו, הוא אינו מתייחס לחוקה, הנחת הייסוד בסעיף זה היא כי החוקה אישרה מעבר מיום X ליום Y.

בשל המגבלה של הפרדת רשתות (רשת צבאית ורשת אזרחית) על המערכת לקבל תמיד תמונה מלאה ככל האפשר על מצב המכסות והמצאי ועל כן, האתר יכיל את המידע הבא בנוגע למכסות:

* מכסה - מה הקיבולת לסוג הזימון בשעה המוגדרת.
  + מכסת SAP – מכסה אשר ניתן לתפוס אך ורק באמצעות מערכת ה-SAP.
  + מכסת אינטרנט – מכסה אשר ניתן לתפוס עבור אינטרנט בלבד. מכסת האינטרנט מחולקת לשני תחומים – לשכת אם וכללי. כאשר מכסות אשר מוגדרות "לשכת אם" יאפשרו רק למלש"בים אשר לשכת האם שלהם תואמת להגדרה, לתפוס אותם. ניתן יהיה לשחרר מכסות אלו על פי חוקה לכלל המשתמשים באתר.
* מצאי – התפוסה עבור מכסה מסוימת.
  + מצאי SAP – תפוסת המכסה על פי ה-SAP, באתר ניתן רק להקטין אותה אך לא להוסיף לה. ב-SAP ניתן להוסיף ולהוריד ממנה.
  + מצאי אינטרנט – תפוסת המכסה על פי האינטרנט, ב-SAP ניתן רק להקטין אותה אך לא להוסיף לה. באתר ניתן לבצע גם וגם.
* תנאי – קיים רק באינטרנט, יכולת להירשם כממתין ליום מסוים. האתר ינהל את הממתינים בעצמו ללא תלות במערכת ה-SAP. המלש"ב לא ידע שהוא רשום על תנאי, אלא יקבל הודעת שגיאה ברישום, במידה ויתפנה מקום תיווצר לו הודעה באזור האישי אשר תודיע לו כי התפנה מקום ושימהר לנסות לתפוס כי "כל הקודם זוכה"

נשים לב כי המגבלה על שינוי המצאי נועדה על מנת למנוע מצב בו המצאי יהיה גדול מהמכסה עקב פערי סנכרון.

בתהליך הסנכרון יעברו הפעולות שבוצעו ולא המצב הנוכחי, זאת על מנת למנוע תקלות. בכל שלב בסנכרון נראה כי לא ניתן יהיה לשנות את מצאי האינטרנט בSAP ולא ניתן לשנות את מצאי ה-SAP באינטרנט. כמו כן, נשים לב כי בתהליך המבוצע כיום ניתן באמצעות מערכות ה-SAP לשנות את המכסות (לרוב להגדילן) במערכת ה-SAP, יכולת זו תשמר במערכת, וכן ניתן יהיה להגדיל את מכסות האינטרנט באמצעות מערכת ה-SAP. במצב תקין לעולם לא ישנו את מכסות ה-SAP באינטרנט, יכולת זו תשמר רק למנהלן המערכת במקרה של תקלת סנכרון בלבד.

בדוגמא מטה נוכל לראות את התהליך הבא:

תחילת התהליך – 8:00 בבוקר לא בוצעו שינויים.

הזזה באינטרנט – בשלב זה מבצע מלש"ב X הזזת זימון מיום א' ליום ב', נשים לב כי על פי האתר המצאי SAP יורד באחד ב-SAP (ביום א') ועולה באינטרנט (ביום ב')

סנכרון SAP -> אינטרנט – סנכרון זה מעביר את כלל הפעולות אשר בוצעו ב-SAP אל האינטרנט, במקרה זה לא מבוצע שום שינוי באינטרנט כי ב-SAP לא בוצעו שינויים כלל.

הזזה ב-SAP – בשלב זה מבצע מדור מקצועי במיטב הזזת זימון למלש"ב Y, השינוי בצה"לנט גורם לכך שמכסת ה-SAP של יום א' תקטן באחד ומכסת הSAP של יום ב' תגדל באחד.

סנכרון אינטרנט -> SAP – סנכרון זה מעביר את כל הפעולות שבוצעו באינטרנט על הזימונים ל-SAP, לאחריו ניתן לראות כי פעולת העברת הזימון (אשר בוצעה בשמונה ודקה בבוקר) נרשמת כעת במערכת ה-SAP וכעת מערכת זו רואה תמונה מלאה של המצב. לעומת מערכת האינטרנט שצריכה עוד סנכרון על מנת לראות תמונה מלאה.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תהליך | שעה | יום א | | | | יום ב | | | |
| התחלה | 800 | מכסת SAP | 70 | מצאי SAP | 70 | מכסת SAP | 65 | מצאי SAP | 65 |
| שניהם | מכסת אינטרנט | 10 | מצאי אינטרנט | 0 | מכסת אינטרנט | 5 | מצאי אינטרנט | 0 |
| הזזה אינטרנט  תמונות מצב אינטרנט | 801 | מכסת SAP | 70 | מצאי SAP | 69 | מכסת SAP | 65 | מצאי SAP | 65 |
| מכסת אינטרנט | 10 | מצאי אינטרנט | 0 | מכסת אינטרנט | 5 | מצאי אינטרנט | 1 |
| הזזה אינטרנט  תמונת מצב SAP | 801 | מכסת SAP | 70 | מצאי SAP | 70 | מכסת SAP | 65 | מצאי SAP | 65 |
| מכסת אינטרנט | 10 | מצאי אינטרנט | 0 | מכסת אינטרנט | 5 | מצאי אינטרנט | 0 |
| סנכרון  SAP לאינטרנט | 1200 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| תמונת מצב אינטרנט | 1201 | מכסת SAP | 70 | מצאי SAP | 69 | מכסת SAP | 65 | מצאי SAP | 65 |
| מכסת אינטרנט | 10 | מצאי אינטרנט | 0 | מכסת אינטרנט | 5 | מצאי אינטרנט | 1 |
| תמונת מצב SAP | 1201 | מכסת SAP | 70 | מצאי SAP | 70 | מכסת SAP | 65 | מצאי SAP | 65 |
| מכסת אינטרנט | 10 | מצאי אינטרנט | 0 | מכסת אינטרנט | 5 | מצאי אינטרנט | 0 |
| הזזה SAP  תמונת מצב אינטרנט | 1202 | מכסת SAP | 70 | מצאי SAP | 69 | מכסת SAP | 65 | מצאי SAP | 65 |
| מכסת אינטרנט | 10 | מצאי אינטרנט | 0 | מכסת אינטרנט | 5 | מצאי אינטרנט | 1 |
| הזזה SAP  תמונת מצב אינטרנט | 1202 | מכסת SAP | 70 | מצאי SAP | 69 | מכסת SAP | 66 | מצאי SAP | 66 |
| מכסת אינטרנט | 10 | מצאי אינטרנט | 0 | מכסת אינטרנט | 5 | מצאי אינטרנט | 0 |
| סנכרון  אינטרנט ל-SAP | 1600 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| תמונת מצב אינטרנט | 1601 | מכסת SAP | 70 | מצאי SAP | 69 | מכסת SAP | 65 | מצאי SAP | 65 |
| מכסת אינטרנט | 10 | מצאי אינטרנט | 0 | מכסת אינטרנט | 5 | מצאי אינטרנט | 1 |
| תמונת מצב SAP | 1601 | מכסת SAP | 70 | מצאי SAP | 69 | מכסת SAP | 66 | מצאי SAP | 66 |
| מכסת אינטרנט | 10 | מצאי אינטרנט | 0 | מכסת אינטרנט | 5 | מצאי אינטרנט | 1 |

נשים לב לנקודות הבאות:

* כאשר מלש"ב ינסה להזיז זימון מיום X ליום Y והמצאי אינטרנט שווה למכסת האינטרנט ניתן יהיה לאפשר לו לתפוס מקום על תנאי, במקרה זה הוא יכנס לתור ממתינים, ובמידה ויתפנה מקום (כלומר ההפרש בין המכסה למצאי יהיה גדול מאפס) אזי יאושר לו השינוי. יש לשים לב כי גם במקרה זה המלש"ב יכול לתפוס אך ורק מצאי אינטרנט ולא מצאי SAP.
* במערכת ה-SAP אין מזהה עבור זימון, על כן היסטוריית הזימונים נרשמת ברשימה משורשרת וכל מופע הוא זימון בפני עצמו, כאשר בתוך הרשימה רק מופע אחד הוא פעיל אם בכלל.
* כל מערכת תשמור את כל ההיסטוריה של הזימון מסויים ולא רק את מצבו הסופי. למשל אם עבור זימון X השתנה היום מיום ראשון לשני אז שני המופעים יופיעו במסד הנתונים של האתר, זאת לצורכי השוואה בעת סנכרון.
* במידה והודעת שינוי בזימון מסוים עוברת ממערכת אחת לשנייה והזימון כבר השתנה במערכת אליה הגיע, אזי יבוצע חיפוש על כל הזימונים הקיימים למלש"ב זה, בכל הסטטוסים על מנת לאתר את המופע הרלוונטי של הזימון אליה שייכת ההודעה ולדעת כיצד לשייך את ההודעה לזימון הרלוונטי.

כמו כן, עקב הסנכרון יש לתת מענה למצבים בהם יש התנגשויות במידה ונעשו שינויים סותרים בו זמנית בשתי המערכות לפני הסנכרון:

* יש לקבוע נוהל המגדיר את הטיפול במצב שבו זימון משתנה בשתי המערכות בו זמנית. לעיתים נרצה לקבל את בחירת המלש"ב, ולעיתים נעדיף לכפות את בחירת הצבא.
* יש לקבוע נוהל המטפל בהקטנת מכסות אינטרנט וצה"לנט אשר גוררות הזזת זימונים.
* יש לקבוע נוהל עבור התנגשות בין זימונים. כלומר, מה עושים במידה והמלש"ב הזיז זימון מיום X ליום Y ובמקביל נקבע עבורו זימון אחר ליום Y אשר מונע את קיום הזימון המקורי. התנגשות זו יכולה להתרחש הן בצה"לנט והן באינטרנט. ועל כן חייב להיות מוגדר

המלש"ב לא יוכל לפתוח זימון משל עצמו (למעט אלו הנמצאים בסטטוס 'דרישה לזימון' ב SAP) אלא רק להזיז את הזימונים העתידיים הקיימים באתר. במידה והמלש"ב מעוניין לפתוח זימון שלא קיים לו, הוא ילחץ על פתיחת זימון חדש אשר יקשר אותו לפניה עם השלשה הרלוונטית ( זימונים, פתיחת זימון, בחר – נושא זימון) . בסיום פתיחת הפניה המערכת תודיע לו שפנייתו לפתיחת הזימון התקבלה והוא יקבל הודעה אם פנייתו אושרה או לא.

## איחוד זימונים

האתר צריך לאפשר לאחד בין זימונים, איחוד הזימונים הוא למעשה הזזת מספר זימונים בו זמנית מימים נפרדים ליום אחד מרוכז. חשוב לשים לב כי מעבר לתנאי המכסות והמצאי קיימים תנאים נוספים אשר משפיעים על איחוד הזימונים, לדוגמא זימון למיון טיס וזימון ליום סיירות לא ניתן לאיחוד, אך זימון לראיון דפ"ר וראיון ת"ש כן ניתן לאיחוד.

באתר תוגדר חוקה לאיחוד הזימונים השונים אשר תאפשר תאפשר למלש"ב להזיז קבוצת זימונים ליום אחד. זאת בדומה לחוקת הזזת זימונים.

דגשים נוספים:

המערכת תשלח לגולש דיוור מספר ימים לפני מועד הזימון לפי המוגדר ע"י המנהלן. כפי שמפורט בפרק תשתיות – דיוור.

בהתאם לפרק דוחות - משתמשי המערכת יוכלו להפיק דוחות סטטיסטיים ושמיים נדרשים לגבי אחוזי תפוסת המכסות בתאריכים מוגדרים, לפי מיקום, שעה ואופי אירוע, וכן דוחות לגבי אחוזי הגולשים המשנים תאריכי זימון, משתמשים באפשרות איחוד הזימונים, דוחות שגויים, דוח בקרת זימונים כפולים שאינם אפשריים וכדו'. כמו"כ יוכל לראות את כמות מאשרי ההגעה לפי תאריך, שעה ומיקום.

**התהליך במערכת**



# שאלוני מלש"בים

## רקע ודוגמאות לשאלונים

פרק זה מתאר את מבנה התשתית גנרית הנדרשת באתר שתאפשר למנהלן להקים שאלונים לפי צורך, בהתבסס על סט נתונים הקיימים באתר. האתר יציג לגולש את השאלונים המותאמים לו, עפ"י נתוניו המופיעים במערכת הSAP או ע"פ חוקה במערכת המנהלן.

חלק מהשאלונים מתבססים על נתונים המגיעים מה- ERP, וחלקם נבנים באופן עצמאי באתר. כמו כן, יוכל המנהלן לשנות את מבנה השאלון, סדר הצגת השאלות, אופן עיצוב הדף וכד' כפי שיותאר בהמשך הפרק.

האתר יאפשר יצירת מספר שאלונים במקביל וללא תלות ביניהם (פר מלש"ב).

דוגמאות לשאלונים קיימים:

1. **שאלוני העדפות:**

* יח"ש
* שאלון אחוד בנות
* קורסים בנים
* איתור בנים (ב2015 צפוי לעלות שאלון אחוד לבנים)
* עתודה
* שאלונים נוספים

1. **שאלונים מקדימים:**

* אימות נתונים מקדים (שאלון חליף אימות נתונים שיופק ויישלח ע"פ חוקיות שתקבע לכל מי שמזומן לצו ראשון ובעצם מקצר משמעותית את משך ההתייצבות בלשכת הגיוס).
* שר"ח מקדים (שאלון זה נועד למילוי כחודש לפני הגיוס, ובאמצעות אימות פרטי המלש"ב לפני השר"ח ניתן לצמצם את השגויים ביום הגיוס ולייעל את תהליך הגיוס) - תשאול מוקדם של מספר חשבון בנק, מוטבים לביטוח חיים, מידות בגדים ומידות נעליים חריגות
* שאלון ת"ש מלש"ב (שאלון זה נועד לקבל מידע רחב אודות מצבו הכלכלי של המלש"ב) – יאפשר קיצור משך זמן טיפול בבקשה, הנגשת התהליך והגדלת שיתוף הפעולה. ישפיע על חוקת הדבב.
* עדכון פרטים אישיים (כתובת, טלפון וכו') – אשר יהיה ניתן לעדכון בכל שלב עד לגיוס.
* שאלון בחירת שיבוץ (במידה והמלש"ב נדרש להחליט בין שניים או יותר תפקידים אליהם התקבל)
* שאלונים נוספים שיידרשו באמצעות מנהלן

1. **שאלונים/סקרים גנריים**

**יצירת** שאלונים/סקרים שהתשובות נשמרות בDB של האתר ולא במערכת הSAP. השאלונים הקיימים היום בשימוש מיטב:

* שאלון השכלות
* שאלון מוטיבציה צ"א
* שאלון פרוייקט רקיע / שחק
* שאלון שחקים וגאמא
* סקר אומנים פסטיבל מתגייסים
* שאלון רצון ליום סיירות
* סקרי שביעות רצון מצו ראשון
* שאלונים נוספים שיידרשו באמצעות מנהלן

## תהליך ניהול ועריכת השאלונים

* + 1. **ניהול הנתונים המגיעים לאתר מהSAP**

פתיחת שאלון מרוכזת באמצעות טעינת קובץ CSV או לפי טריגר שמגיע מהSAP או לפי חוקת מנהלן (למשל לכל מי שעבר תהליך X או נמצא בסטאטוס Y יפתח לו השאלון, או Z זמן לפני זימון לצו ראשון או גיוס). שאלוני העדפות יפתו לפי טריגר מהSAP בלבד (סעיף 1)

טעינת תבנית שאלונים עבור שאלוני העדפות – יעביר את תבניות השאלונים מהSAP בקובץ, אשר משתנים מעת לעת. הנתונים שיעברו:

* 1. התבנית- קרי, קוד התבנית
  2. קודי התתי השאלונים
  3. קודי כלל השאלות תחת התתי שאלונים.
  4. שם האובייקט – שם השאלון, שם התת שאלון, שם השאלה וכו'.
  5. קבוצת העדפה – דירוג בתוך הקבוצה.

יהיה ניתן לערוך את המלל ע"י מנהלן.

* 1. תבנית השאלון- התבנית כוללת תתי שאלונים שתחתיהן השאלות. בכל סוג שאלון קיימת היררכיה שונה ועומק שונה. לדוגמא: בשאלון יח"ש יש תת שאלון אחד (חי"ר) שתחתיו כל השאלות ( גולני, גבעתי, צנחנים) . לעומת זאת, בשאלון נשים יש גם אפשרות של תת שאלון תחת תת שאלון (שאלון תפקידי חינוך והוראה תחת תחום תפקידי הדרכה והוראה).

בממשק - עבור כל מועמד שדר אשר מכיל את כלל השאלות הרלוונטיות עבורו

* 1. במידה ונשלח שדר לאתר עם אותו סוג שאלון למלש"ב מסויים, השאלון הישן ייסגר ויהיה ניתן לצפייה בלבד והשאלון החדש יפתח להשבה. התשובות מהשאלון הישן יועתקו לשאלון החדש (ביעדים זהים בלבד) באמצעות כפתור העתק לבחירת המלש"ב (במידה והשאלות והתשובות עצמן עדיין פתוחות למלש"ב) והמלש"ב יקבל הודעה על כך באזור האישי שלו.

במידה וחל שינוי בIT או תשובה לשאלון, הנתונים יעברו בחזרה להצגה באתר (לעיתים מתבצעים שינויים לאחר תקופת ההרשמה ולכן מתבצעים שינויים ידניים והם צריכים להופיע באתר). – **סוגייה, האם עושים דבב בשחור או באדום.**

ניתן יהיה לשנות את השאלון גם לאחר תקופת השינויים (להגדיר מראש תאריך סגירה יותר ארוך שיפתור את העניין). עבור שאלונים המגיעים מהSAP, יהיה ניתן לערוך את תשובות השאלון עד לתאריך שמופיע בSAP.

לאחר תקופת המילוי השאלון, נתוני השאלון שיוצגו למלש"ב הם ע"פ מה שקיים ב ERP כולל תאריך מקורי שבו הוא מילא את השאלון ותאריכי העדכון. ( למשל עבור מלש"ב שמילא את השאלון 3 פעמים יופיעו שלושת התאריכים).

תשובות - עבור כל שאלה תוגדר אופן הצגת התשובה, כאשר האופציות הן:

* 1. כן/לא
  2. סקאלה- יועבר גם ערך מינימלי ומקסימלי, התרגום לכל ערך בסקאלה יתורגם על ידי המנהלן והוא מוגדר פר שאלה.
  3. דרוג – בהן יידרש המועמד לדרג בין תשובות אפשריות לאותה שאלה המגיעה מהSAP
  4. טקסט חופשי
  5. מספר (נומרי)
  6. רשימת בחירה
  7. מייל ( כתובת אלקטרונית)
  8. תאריך

במידה והשאלה מגיעה מהSAP גם סוג התשובה האפשרית תגיע מהSAP.

התשובות ייקלטו בשני אופנים:

* נתונים חלוטים - ישתלו ישירות במערכת ה-ERP
* נתונים לאשרור – יסומנו בצורה ברורה במערכת עד לאשרור הנתון ע"י גורם במיטב.

בכל שדה אותו עליו נדרש המועמד להשיב, יוגדר המיקום הספציפי שאליו ישתלו הנתונים (בין אם דורש אשרור או לא) בצד האדום (CRM ו SAP) ו/או באתר, בכולם יחד או לחוד.

התשובות של המלש"ב יעברו למערכת ה SAPלIT המתאים. בנוסף, בהתאם לתשובות הנ"ל, מערכת הSAP נדרשת לבצע תהליכים אוטומטים במודולים בשונים. לדוגמא:

* עבור בנות שהצהירו שהן נשואות בשאלון אימות נתונים– ייפתח את הWF המתאים
* סגירת תחנת חיסונים עבור מלש"ב שהצהיר כי ביצע את החיסונים הנדרשים טרם הגיוס  
  (בתחנת אימות הנתונים המלש"ב יציג את פנקס החיסונים כאמצעי בקרה)

תשובות הגולש נשמרות בבסיס הנתונים באתר ומועברות למערכת הERP ע"י ממשק וכולל גם את מספר האסמכתא. נדרשת התאמה ב ERP לצורך שמירת מספר האסמכתא עבור כל שאלון.

## מבנה ומענה על השאלון

* + 1. **מבנה השאלון**

שאלון הוא אובייקט אשר ניתן לשלבו בכל עמוד באתר. מיקום האובייקט ייקבע ע"י המנהלן.

**בניית השאלון באתר תתאפשר לפי הכללים הבאים**: (הצעת מצפן – להגדיר GUI מראש ולבנות את השאלונים על בסיס זה, זה יצור מצב בו תבנית שאלון חדש תדרוש שוש).

שאלון מורכב משאלות ותתי שאלונים. תתי שאלונים מכילים תתי שאלונים נוספים ו/או שאלות. (כמו עץ: שאלון = גזע, תת שאלון = ענף , שאלה = עלה, כלומר שאלות יכולות להופיע גם תחת השאלון עצמו ולאו דווקא תחת התת שאלון – לדוגמא שאלת החלומות בשאלוני העדפות).

שינוי מבנה היררכית השאלות - הSAP מעביר את ההיררכיה של השאלון והתת שאלון ( אפשרות לנהל שאלון בתוך שאלון) , אך ניתן אפשרות למנהלן לשנות את הסדר. המנהלן יבנה את התצוגה של השאלון. כלומר, כמה תתי שאלונים יופיעו בדף וסדר ההופעה שלהם.

מנהלן יגדיר בחוקות באתר את הקשר בין הופעת שאלות/תתי שאלונים/שאלות, פר תבנית - לתשובות לשאלות אחרות. ( למשל שאלון עתודה – בחירת תשובה מפעילה חוקה אשר לא תאפשר לבחור את אותה תשובה שוב בשאלה אחרת. תשובה לשאלת רצון לוחם בשאלון יח"ש משפיעה על הופעת שאלת רצון יום סיירות ).

בנוסף, קיימת חוקה באתר המגדירה חוקיות וקישור בין השלבים והשאלות בשאלון (למשל: דירגת X ולכן ייפתח Y – טבלה זו מתעדכנת מעת לעת). לדוגמא בשאלוני העדפות: על הגולש לדרג ולמיין את התפקידים והנושאים, לתת רצונות ועדיפויות, כאשר ישנה חוקיות לאופן הצגת התפקידים לגולש, התלויה בנתוניו כמו גם בתשובותיו הקודמות.

נרצה לעיתים להציג שאלה בתצורה של תת שאלון ועל כן, המנהלן יוכל גם לערוך את המבנה ההיררכי ברמה התצוגתית בלבד (קרי ליצור אשכול פיקטיבי בתוך האתר מבלי לשנות את מבנה התבנית כפי שהתקבלה בSAP ומבנה השדר של התשובות).

האתר צריך להציג בשאלון את קבוצות ההעדפה השונות ולאפשר את הדירוג ביניהן כיוון שיתכן והמלש"ב יסמן את כל השאלות בדרגה הגבוה ביותר, יש לדרג גם בתוך התת שאלון (כדי שנוכל לקחת את השאלה הכי מבוקשת על ידו קרי עדיפות ליעד).

בתוך כל תת שאלון/תבנית, ניתן יהיה לתעדף בין כלל השאלות הישירות שלו, כאשר יוגדר הערך המקסימלי ומינימלי של שאלות לתעדף. במידה ולמלש"ב אין שאלות בתוך תת שאלון, לא ניתן יהיה לתעדף תת שאלון זה. ( לדוגמא תת שאלון הינו קבוצת מקצועות למשל דוברות ושאלה היא מקצועות בתוך הקבוצה. המלש"ב יגדיר עדיפות לכל מקצוע בכל תת שאלון. )

בתצוגה- לכל מלשב יופיעו התתי שאלון להן יש לו לפחות שאלה אחת. ניתן יהיה להגביל את כמות תתי השאלונים לדירוג לפי לוגיקה שתוגדר על ידי המנהלן באתר (למשל בשאלון נשים 15, ניתן לדרג מקסימום 7 תתי שאלון , גם אם יש לה יותר תתי שאלונים).

* + 1. **תהליך מילוי השאלון**

השאלון בנוי ממסך אחרי מסך, כאשר בכל מעבר מסך נשמרים הנתונים שהוזנו. ניתן יהיה לחשב עליהן לוגיקות לטובת השאלון. המלש"ב יכול לעבור אחורה לשלבים קודמים שמוגדר כי ניתן לשנותם (הגדרה זו ע"י המנהלן).

בכל שלב יוצג לגולש מה מיקומו במהלך השאלון (מספר השלב הנוכחי מתוך סה"כ).

המסך האחרון יהיה מסך סיכום התשובות שמילא הגולש בחלוקה לפי המסכים / השלבים של השאלון כולו.

במידה וסיים לענות על השאלון או על חלקו, בכניסה הבאה למערכת,יגיע הגולש למסך האחרון שאליו הגיע. במידה וסיים לענות על השאלון, יגיע למסך סיכום השאלון. במידה והשאלון פתוח למענה, יוכל להגיע לכל שלב ממסך הסיכום (השלבים המוגדרים כניתנים לשינוי לאחר מילוי ראשון. עבור כל תת שאלון/ שאלה יוגדר האם ניתן להזינו יותר מפעם אחת). יכולת עריכת מסך תלויה בתאריך השבת השאלון לגולש הנוכחי, תאריך השבת המסך הנוכחי וההגדרה האם ניתן לערוך שנית עמוד שהגולש הנוכחי כבר ענה עליו. במידה והשאלון סגור, לא יוכל הגולש להיכנס לאף אחד מן השלבים, אלא רק לראות את הסיכום.

לאחר סיום מילוי השאלון בפעם הראשונה, יוצג לגולש את מספר האסמכתא.  
אסמכתא היא מספר סידורי חד חד ערכי שנשמר יחד עם נתוני ההשבה, ומאפשר למלש"ב הוכחה על מילוי השאלון. לצורך קבלת האסמכתא, על הגולש לסיים לענות על כל השאלון וללחוץ על "שמירה". במידה והגולש שינה את תשובותיו ושלח את השאלון פעם נוספת, הוא יקבל אסמכתא חדשה. המערכת תשלח למועמד את אישור המילוי ומספר האסמכתא לתיבת ההודעות האישית, כמו כן המערכת תשלח למייל של המלש"ב את סיכום התשובות.האסמכתא תעבור ל SAP.

* + 1. **הרשאות המנהלן**

הצגת השאלונים – תיקבע באזור האישי (ניתן לגשת אליהם לאחר הזדהות). יהיה גם מקום בו יוכל המועמד לראות את כלל השאלונים הפתוחים עבורו וגם את אלו שנסגרו. המנהלן יוכל להגדיר אילו מהשאלונים יופיעו באזור האישי ואילו לא.

* הגדרת החלקים הניתנים לשינוי לאחר המילוי בפעם הראשונה.
* יכולת הוספת תיאור/הסבר על השאלות בשאלון או על השלב הנוכחי בהתאם לפרק תשתיות.
* עדכון תקופת הזמן למענה על שאלון- לכל שאלון מוגדר משך התקופה בה ניתן למלש"ב להשיב עליו, ולאחר מכן, ניתן יהיה רק לצפות בו ולא לבצע בו שינויים. משך תקופת ההשבה ייקבע ע"י הSAP.
* ניתן יהיה להוסיף הודעה קופצת אשר מודיעה למלש"ב כי פעולה מסויימת בשאלון חוסמת פעולה אחרת. לדוגמא – שים לב דרגת רצון לוחם מתחת ל-3, על כן לא תוכל לבקש מיון ליום סיירות.
* יכולת הוספת Tooltip עם הסבר קצר, בעת מעבר עכבר מעל שאלה מסוימת בשאלון (הסבר על תפקיד)

מאפיינים נוספים:

* בעת העלייה של שאלון ספציפי למלשב ספציפי, תישלח הודעה לתיבת ההודעות האישית שתתריע על כך שעליו למלא את השאלון (הודעה זו ניתנת לשינוי על ידי המנהלן).
* אפשרות ייצוא תשובות עבור השאלון, לפי טווח תאריכים, לקובץ אקסל.
* דוחות בקרה – לדוגמא: כמות שאלונים פתוחים לפי סוג שאלון, כמות שאלונים שדורגו ללא אסמכתא, כמות השאלות והשמות של השאלות הקיימת פר שאלון פר מלשב (לשם השוואה מול הSAP בעת העליה לאויר של שאלון חדש).
* אפשרות למנהלן לאפס שאלונים שכבר מולאו. כמו כן, הוא יוכל למחוק את השאלון לחלוטין. ניתן יהיה לעשות זאת במסה או בבודד. כאשר נבצע זאת, תישלח הודעה לאזור האישי של המלש"ב על כך שהשאלון שלו אופס/נמחק ביוזמת המערכת.
* הגבלת מספר הפעמים המותרים להשבה על כל שאלון/תת שאלון/שאלה.
* יהיה ניתן למלא שאלונים עבור המלש"ב ע"י נציג שירות של מיטב ( ע"פ הרשאות ויוזרים המפורטים בפרק הרשאות). היוזר שמילא את השאלון יחזור לERP. במצב כזה, תופיע למלש"ב הודעה כי השאלון שלו מולא ע"י נציג שירות ע"י שיחה עימו.
* מחיקת שאלונים - במידה ושאלון נמחק ב-SAP ולא נהיה מעוניינים להמתין להעברת השדר לאתר, יש לאפשר הסתרה של השאלון באתר. הגדרה זו היא לכל מלש"ב בנפרד, ניתן יהיה להגדיר חוקה שבוחרת את המלש"בים שעבורם יוסתר השאלון, בנוסף ניתן יהיה להסתיר את השאלון לכולם.

לכל שאלון/תת שאלון/שאלה אשר מוקמים באתר, יהיה ניתן לסווג אליו פניה ע"י הגדרת המנהלן ( תחום תת תחום ושאלה) . למשל בעת צירוף קובץ אבחון דידקטי, צירוף קובץ רפואי, צירוף פרטי ת"ש תיפתח פנייה אוטומטית שמופנת לגורם הרלוונטי.

עבור כל שאלה אשר מוגדרת באתר ניתן לאפשר את האופציה לצרף קובץ מהמלש"ב. הקובץ יאורכב ב-ERP באופן אוטומטי בתיק המלש"ב ( IXOS) ובCRM.

**התהליך במערכת**



# איזור לאוכלוסיות נוספות

מעבר ללקוח העיקרי של האתר שהוא המלש"ב , ישנם אוכלוסיות נוספות הנדרשות להכנס לאתר ולצפות בנתונים.

האוכלוסיות הינן:

מד"נים – נדרשים לצפות בנתונים בצורה מרוכזת לפי בתי ספר עליהם הוא אחראי. כמו כן, נדרש להקים עבורו אזור מד"ן ששם יהיה לו את המצגות והמסמכים שהוא צריך על מנת לעבוד .

הורים – יוכלו לצפות בחלק מנתוני ילדיו. יש להקצות עבורם סיסמא. במידה ולהורה יש 2 ילדים ומעלה בתהליכי מיון יש לאפשר לו לצפות בשניהם באופן ידידותי ( סיסמא אחת, גישה קלה למעבר בין נתוני הילדים)

מורים/רכז שכבה – יוכלו לצפות נצורה מרוכזת בנתוני תלמידם. בניית אזורים אלו תהיה באמצעות יצירת פרופילים שונים של משתמשים אחראיים.

# סטטיסטיקות שימוש באתר

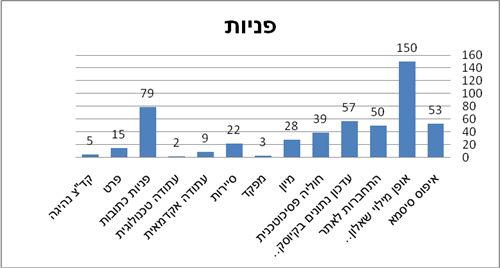
דוחות סטטיסטיים למדידת האתר-

* כניסות לאתר (כניסה לעמוד הראשי)
* כניסה בפילוח לעמודים
* כמה עשו LIKE
* כמה עשו SHARE
* כניסה בפילוח לבאנרים/הודעות וקישורים

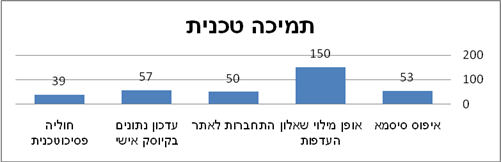
\* לכל אחד מהדברים שציינתי לעיל יהיה ניתן לפלח לפי אוכלוסייה,תאריך ושעות כניסה  
\* במדידת עמודים – נרצה לראות פיתוח אוכלוסייה,תאריך, שעות כניסה,זמן שהייה בעמוד ומאיזה אתר הגיעו.

* פורומים/צ'אטים- הצ'אט/הפורום הכי פופולרי
* כמה פניות נפתחו בפילוח לנושאים ונושאים משניים לכל נושא – לפי מדדים מה הנושא/תת נושא שיש עבורו הכי הרבה פניות
* כמה סמסים יצאו ובאיזה נושאים
* כמה סרטונים עלו,כמה באנרים,באיזה נושאים
* תגיות הכי שימושיות

לדוגמא במדידת פניות שנפתחו דרך האתר (כמובן לא בהכרח נרצה שכך יראה אבל לשם ההמחשה) :



נרצה שכאשר לוחצים על נושא פניה מסוים,יופיעו תתי הנושאים באותה תצוגה :



**בעיקרון נרצה למדוד כל פעילות באתר על מנת לבחון דרכי ייעול וכמובן לשמור על הרלוונטיות שלו.**

# ממשקים

**חשיבות: 1 = קריטי, 2= גבוה, 3 = בינוני , 4 = נמוך**

| **מודול** | **פירוט מודול** | **חשיבות** | **SAP** | **נתונים שעוברים ל SAP+ חשיבות** | **נתונים שעוברים מ הSAP +חשיבות** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| פניות | קבלת מידע במגוון נושאים – המלש"ב יפתח פניות באתר. לחלק מהפיניות ינתנו תשובות אוטומטיות באתר ולחלק מהפניות תתקבל תשובה מה- CRM ע"י נציג מיטב | 1 | CRM + IXOS | * שלשה נבחרת בפניה (תחום, תת תחום שאלה), תאריך פתיחת הפניה, תוכן הפניה (מלל), סטאטוס הפניה (עבור שאלה אוטומטית = סגורה, בשאר המקרים = פתוחה), התשובה האוטומטית שהמלש"ב קיבל, מקור פניה (=אינטרנט), אינדיקציית נקרא/לא נקרא (ע"י המלש"ב) 1 * קובץ מצורף (למשל: טפסים רפואיים, אבחונים, בקשות) – כולל ארכוב אוטומטי בIXOS 1 | * טבלת השלשות ( תחום, תת תחום שאלה) 4 * תאריך, מקור הפניה, סטאטוס הפניה שיוצג למלש"ב (פתוח, בטיפול נציג שירות, נשלח לגורם מומחה, סגור) 1 * תשובת הפנייה כפי שענה נציג מיטב ב- CRM + מכתב תשובה (במידה והופק) 1 * פניות שלא נפתחו באתר (אלא בטלפון/מייל/פייסבוק וכד') יוצגו באתר – שלשה,תאריך פתיחה, תוכן פניה, קובץ מצורף?, סטאטוס, מקור, תשובה. 1 |
| הודעות | תיבת דואר אישית, שמכילה את כל התכתובות היוצאות ממיטב למלש"ב וגם את ההודעות האינפורמטיביות | 1 | SAP-CRM,  SAP - PB | * הודעה נקראה/לא נקראה 1 * תאריך קריאת ההודעה ע"י המלש"ב 1 * תאריך סגירת ההודעה (שלאחריו ההודעה לא תוצג יותר) 1 * הודעה נמחקה 1 * כל הודעה שנשלחת באופן אישי למועמד תתועד ב- CRM 1 | * מסמכים מהIXOS אשר סומנו כמסמך שצריך להגיע לאתר 1 * תכתובות המגיעה מה- ERP 1 * תאריך שליחת ההודעה למלש"ב 1 * שדות רלוונטיים לחישוב טריגרים להודעות ע"י המנהלן (לדוגמא: שינוי בתהליך, סטאטוס פניה, נתונים אישיים, הודעה על תאריך פתיחת שאלונים, הודעה על מילוי שאלונים). 1 |
| זימונים וצווים | הצגת כלל מועדי הזימון הקיימים למלש"ב, שינוי מועדי הגעה (יום ושעה) איחוד זימונים ואישורי הגעה | 1 | SAP - PB | * פרטי זימון שהוזז– מקורי וחדש (תאריך, שעה, מיקום). 1 * אישור הגעה לזימון 1 | * נושא/סוג זימון (כולל האם ניתן להזיז זימון מסוג זה), פרטי זימון (תאריך לועזי ועברי, שעה ומיקום), הערות לזימון, סטאטוס זימונים (לדוגמא: פתוח, בוטל, לא התייצב, התייצב וכו') 1 * נתונים נוספים עבור צווים וזימונים (הודעת שיבוץ, פרטי הפוקד תפקיד ודרגה, פרטי החותם על הזימון) 1 * מכסות על פי לוח קלנדרי לפי סוג זימון (יצירת מכסות אינטרנט + מכסות ללשכות אחרות). * חוקיות הזזת זימונים (המחושבת ב- zhr\_sum\_sbj) – מחייב העברת סט נתונים לצורך החישוב. לדוגמא: סטאטוס המלש"ב + מדרג המלש"ב + כלל הפעמים בהם המלש"ב הזיז זימונים (על מנת לוודא שלא חורגים מהכמות הכללית המאושרת), פרק הזמן בו ניתן להזיז/לאחד כל סוג זימון האם הזימון אפשרי לאיחוד/הזזה. טבלאות פענוח: מיקום זימונים, סוגי זימונים,נושאי זימון וכד'. * או באדום או בשחור 2 * נתוני המלש"ב בדיקה האם המלש"ב מאושר להזזת זימונים (ולא נחסם) בהתאם לחוקה 1   פירוט מלא מופיע בדמ"צ.   * האם הזימון יכול להיות בלשכה שונה מלשכת האם +   – מנהל / zhr\_sum\_sbj 2   * תאריך זימון שהוזז ­(אם הוזז ע"י מרכז השירות באדום) 1 * אינדיקציית זימונים להדפסה 1 |
| מידע אישי | שיקוף המידע האישי אודות המלש"ב ושינוי חלק מהנתונים ע"י המלש"ב (אשר יבוצע בפרק השאלונים) | 1 | SAP- PB | עדכון מידע אישי יבוצע בתשתית השאלונים: כתובת, טלפון, מספר חשבון בנק וכד' 1 | מ.א, ת .ז, דפר, קב"א, פרופיל, סטאטוס, מין, כתובת, טלפון וכד' 1 |
| TIMELINE | המערכת תציג למשתמש המחשה של מצבו הכרונולוגי ביחס להליכי הגיוס | 2 | SAP- PB |  | פרמטרים המשפיעים על התקדמות המלש"ב בתהליך המיון (חוקת ה- TIMELINE תבנה במנהלן האתר):   * סטאטוס מלש"ב * קוד פעילות * פרופיל, צד"כ, דפ"ר * נתוני זימונים ושאלונים (הקיימים באתר).   1 |
| תשתית שאלונים | מערכת שאלונים המאפשרת קבלת מידע מהמלש"ב לתוך מערכת המידע המרכזית או לשמירה ב- DB האתר (שאלוני העדפות, שאלון אימות נתונים מוקדם, שאלון קדם שר"ח, שאלון ת"ש, שאלון עתודה, סקרים וכד') | 1 | SAP- PB | * נתוני שמולאו ע"י המלש"ב בשאלון יוזנו ל- SAP (רצונות, העדפות, בגרויות, טלפונים, כתובת, נתוני ת"ש, תחביבים, רישום לעתודה – מקצועות ומוסדות לימוד וכד') - פירוט מלא מופיע בדמ"ץ. * קבצים שצורפו בשאלון (אבחונים, טפסים רפואיים, אישור חשבון בנק וכד') ( אותו ממשק כמו בפניות) . * תאריך עדכון השאלון ע"י המלש"ב (תאריך מקורי ותאריכי העדכון). * מספר אסמכתא | * עבור שאלונים שמקורם ב- SAP, יועבר מבנה השאלון (שאלון העדפות למשל): * תאריך פתיחה וסגירת מילוי שאלונים (משך זמן המענה) * היררכיית / מבנה השאלון (שאלון, תתי שאלונים ושאלות). * מבנה התשובה לכל שאלה. * סט השאלות לכל מועמד בהתאם לנתוניו. * עבור שאלונים שמקורם ב- SAP, יועבר טריגר לפתיחת השאלונים (עבור חלק מהשאלונים) – בהתבסס על סט נתונים אשר יועברו מה- SAP (סטאטוס, זימונים פתוחים, תהליכים פתוחים, ת. גיוס וכד'). * מחיקת שאלונים למ.א. מסויימים * אישור קבלת הנתונים/קבצים * במידה ובוצע עדכון שאלון ב- SAP עבור המלש"ב (כתוצאה מדבב) יועברו מה- SAP כלל הנתונים החדשים כפי שמולאו. תלוי איפה יהיה הדבב * טבלאות פענוח רלוונטיות – לדוגמא: טבלת המוסדות, המקצועות והתחומים (והתלויות ביניהם |
| חיפוש תפקידים/מסלולים | מערכת אשר תאפשר למלש"ב לאתר תפקיד לפי מספר רב של חיתוכים | 4 | SAP- PB |  | טבלה המקשרת בין המקצוע לתנאי הסף (מתאים למקצוע) |
| מד"נים | שיפור תהליכי העבודה של המד"נים ע"י יצירת יכולת ניהול משימות וביצוע פעולות | 2 | SAP- PB | אינדיקציית נפגש עם המלש"ב, תאריך המפגש, מטרתו, פרטי המדן, מהות המפגש והמלצות להמשך | דוחות המציגים את המלש"בים לפי בתי ספר, הסטאטוסים של המלש"בים (על מנת לאפשר למד"ן להתמקד באוכלוסיה הרלוונטית) |
| הורים / מנהלי בתי ספר | הוספת שותפים אסטרטגיים לתהליך על מנת לשפר את האפקטיביות המבצעית ע"י חשיפת מידע | 3 | SAP- PB | פרטי התקשרות (טלפון, מייל) | להורים - פעילויות שיש למלש"ב לבצע (שאלונים, זימונים וכד'), נתונים אישיים (קבא פרופיל), זימונים עתידיים, זימונים שהמלש"ב לא הגיע אליהם, סיסמא ראשונית  מנהלי בי"ס – דוחות בית ספריים, סימון מלש"בים שאינם מתייצבים לצו ראשון או להשלמת הליכים |
| מנגנון הזדהות | מנגנון ההזדהות אשר מאפשר למלש"ב התחברות לנתונים אישיים | 1 | SAP- PB | אינדיקציית רשום באתר, אינדיקציית ויתר על דיוור | סיסמה ראשונית (נומרית), סגירת יוזרים, איפוס יוזרים |
| ניטור סנכרון | מנגנון בקרת סנכרון בין הרשתות | 1 | SAP- PB | סטאטוס העברת נתונים בין הרשתות (מתי הועבר, איזה מידע הועבר, שגויים) | סטאטוס העברת נתונים בין הרשתות (מתי הועבר, איזה מידע הועבר, שגויים) |

# 

# נספח א' הגדרת חוקת ה TIMELINE עבור כלל האוכלוסיות:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| שם תהליך | אוכלוסייה | איך נקבע מה הסטאטוס תהליך |
| אימות נתונים | כולם | אדום – אין  צהוב- כל מי שאינו ירוק  ירוק- 9125/23 קוד פעילות 010 בוצע  אפור - סטאטוס כולל 4 |
| ראיון אישי | בנות – לא תופיע עבורם תחנה זו  בנים | אדום – אין  צהוב – קיבל צו ראשון/צו פתוח/ לא ביצע עדין ואין פטור קבוע  ירוק – ביצע צד"כ 8-40  אפור – אם יש פטור צד"כ קבוע , סטאטוס כולל 4 |
| מבחני דפ"ר | כולם | אדום - אין  צהוב- קיבל צו ראשון/צו פתוח/ לא ביצע עדין  ירוק- ביצע דפר 10-90  אפור – פטור קבוע, סטאטוס כולל 4 |
| בדיקה רפואית | כולם | אדום – אין  צהוב- קיבל צו ראשון/צו פתוח/לא סיים עדין/ פרופיל 24  ירוק – קיים פרופיל 21- 97 ולא 24  אפור – למי שיש 9125/24 קוד פעילות 043 בוצע, סטאטוס כולל 4 |
| יום המא"ה | בנות  בנים –לא תופיע עבורם תחנה זו | אדום – לא בסטאטוס כולל 2 או סטאטוס 3.32.01  צהוב – סטאטוס 2 או סטאטוס 3.32.01 וגם יש זימון  ירוק – מוזן 9103 ( לבדוק מה קורה בחוסר שיתוף פעולה)  אפור- סטאטוס כולל 4, סטאטוס כולל 2 וסיבת סטאטוס 06/08, ( לדבר עם תומר על התהליך הכולל) |
| מילוי שאלון העדפות | כולם | אדום - לא בסטאטוס כולל 2 או סטאטוס 3.32.01, עבור בנות לא ביצעה יום המא"ה.  צהוב – שאלון העדפות בתהליך ( עוד לא מולא) ( ללא קשר או קיים שאלון שהושלם)  ירוק – סטאטוס כל השאלונים הקיימים – הושלם  אפור – סטאטוס כולל 4, לא זכאי לשאלון , סטאטוס כולל 2 וסיבת סטאטוס 06/08 |
| מיונים מתקדמים | כולם | אדום - לא בסטאטוס כולל 2 או סטאטוס 3.32.01  צהוב – יש לו זימון למיונים מתקדמים  ירוק – התייצב/לא התייצב לזימון ואין לו זימון מתקדם פתוח .  אפור - סטאטוס כולל 2 וסיבת סטאטוס 06/08, סטאטוס כולל 4. |
| גיוס | כולם | אדום - לא בסטאטוס כולל 2  צהוב- סטטוס כולל 2 לא כולל סיבות סטאטוס 03/05/07/09 (משתמטים)  ירוק – סטאטוס כולל 9  אפור – סטאטוס כולל 4, |

****

# נספח ב' – דוגמאות לדוחות נדרשים

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| # | שם הדו"ח | תיאור | תדירות | סוג | פלט |
|  | דו"ח הפקות | הדו"ח יפרט את השאלונים שהופקו בטווח תאריכים ובחלוקה לפי סוג השאלון (אימות/שרח/תש/וכו') | יומי | תפעולי | סטט+שמי |
|  | דו"ח השבות | הדו"ח יפרט את השאלונים שהושבו בטווח תאריכים ובחלוקה לפי סוג השאלון (אימות/שרח/תש/וכו'), הדו"ח יציג נתוני בסיס + משך זמן ההשבה (השבה מינוס התחברות)  עבור שאלון שהושב יותר מפעם אחת יוצגו 2 רשומות של השבות או יותר | יומי | תפעולי | סטט+שמי |
|  | דו"ח סיוע | הדו"ח יפרט את כלל השאלונים שנמצאים באמצע תהליך ההשבה, וכנראה שהגולש זקוק לסיוע | יומי | תפעולי | סטט+שמי |
|  | דו"ח בקרת אישרור אימות נתונים | הדוח יציג מועמדים בסטטוס "יגוייס" שיש להם נתונים בZI (אימות) שהוזנו ע"י יוזר SYSTEM | שבועי | תפעולי | סטט+שמי |
|  | דו"ח בקרת אישרור שר"ח | הדוח יציג מועמדים בסטטוס "חוייל" שיש להם נתונים בPA שהוזנו ע"י יוזר SYSTEM | שבועי | תפעולי | סטט+שמי |
|  | דו"ח מסמכים מצורפים | דו"ח שיציג את היסטוריית צירוף המסמכים בטווח תאריכים, בחלוקה לפי סוגה העלה, ויציג את סוג המסמך שהועלה (סוג קטלוגי), שם הקובץ המקורי, סיומת הקובץ, גודל הקובץ. | שבועי | תפעולי | סטט+שמי |
|  | דו"ח התקדמות צו | בפילוח ע"פ צו תורן יוצגו כמות העלים שנפתחו, כמה מתוכם מולאו, כמה בתהליך מילוי, כמה טרם מולאו, בחלוקה לת.זימון לצו ראשון ולשכה | חודשי | ניהולי | סטטיסטי |
|  | דו"ח שאלון עתודה | פרטי הגולשים שהתחילו ולא סיימו להזין עדיפויות  הדו"חות יכילו את פרטי המלש"ב ומספר האסמכתא ותאפשר לבצע סטטיסטיקות לפי תאריכים תחומים, מקצועות, מוסדות ומוסדות והמקצועות שקיימים תחתם. יהיה ניתן לייצא לאקסל את הנתונים. | חודשי | ניהולי | כמותי |
|  | דו"ח שאלון עתודה | פרטי הגולשים שסיימו להזין את העדיפויות  הדו"חות יכילו את פרטי המלש"ב ומספר האסמכתא ותאפשר לבצע סטטיסטיקות לפי תאריכים תחומים, מקצועות, מוסדות ומוסדות והמקצועות שקיימים תחתם. יהיה ניתן לייצא לאקסל את הנתונים. | חודשי | ניהולי | כמותי |
|  | דו"ח שאלון עתודה | כמה שנרשמו בסה"כ בכל יום בטווח תאריכים מוגדר  הדו"חות יכילו את פרטי המלש"ב ומספר האסמכתא ותאפשר לבצע סטטיסטיקות לפי תאריכים תחומים, מקצועות, מוסדות ומוסדות והמקצועות שקיימים תחתם. יהיה ניתן לייצא לאקסל את הנתונים. | חודשי | ניהולי | כמותי |
|  | שאלוני העדפות | דוחות עבור שאלונים:  יש לאפשר שליפה עבור קבוצת תזים מסויימת, או כלל האוכלוסייה, עבור:   * סוג השאלון * תאריך פתיחה * תאריך סגירה * תאריך סגירה חלקי * תאריך השבה * אסמכתה * דירוגים | יומי | תפעולי וניהולי | כמותי וסטטיסטי |
|  | דוח למדן | דוחות סטאטוסים בית ספריים/אזוריים –יש לספק דוחות סטאטוס בנושא הגיוס ע"פ חתכים שונים  קלט הדוח – עיר מגורים, בית ספר, סטאטוס מועמד, מין, אינ' שיא ( נולד באתיופיה או הוריו),או"מ (9100)  פלט הדו"ח  שם מלא, ת.ז, ישוב, בית ספר, כיתה, נייד, טלפון בית, סטאטוס כולל, סיבת סטאטוס, טווח מועמד, תיכון, שי"א, או"מ, נושא זימון הפתוח הקרוב 1, תאריך זימון 1, נושא זימון הפתוח הקרוב 2, תאריך זימון2 , נושא זימון הפתוח הקרוב 3, תאריך זימון3 , |  |  |  |
|  | דוח לרכז שכבה | דוחות בית ספריים - יכולת הצגת דוחות ע"פ ת"ז, בתי ספר, שכבה, סטאטוס מועמד, אינ' אישיות, זימונים קרובים ותהליכים פתוחים. |  |  |  |

\*פלט סטנדרטי לכלל הדוחות: ת"ז, שם, סוג עלה, ת.הפקה, ת.השבה, אסמכתה, IP של הגולש

**אלו דוחות לדוגמא. נדרש מחולל דוחות אשר יהיה ניתן להפיק דוחות מתוך כל הנתונים הקיימים בעולמות התוכן באתר.**

# **נספח ג' –** דוגמא **למימוש יכולת תבניות חיפוש – עמוד חיפוש מסלולים**

עמוד זה יציג וישווק את התפקידים השונים בצה"ל, מטרת העמוד היא ליצור עניין בתפקידים מסויימים אצל המלש"ב בהתאם לתחומי העניין שלו. **העמוד ייבנה באמצעות תשתית העמודים שהוגדרה מעלה (ולא על ידי החברה הזוכה).**  
העמוד ייבנה משתי תבניות נפרדות כאשר תבנית אחת תכיל מספר לחצני פעולה בעיצוב שייקבע על ידי מיטב (בתצורת תמונות). התבנית השנייה תכיל מספר רב של תבניות תוכן.

יוקם ממשק ממערכת הSAP שיעביר לאתר מספר עמודות מטבלת המתאים למקצוע.  
מאפייני תפקיד נוספים יוזנו באמצעות הזנת תכנים רגילה של הלקוח (מסומן בבולד):

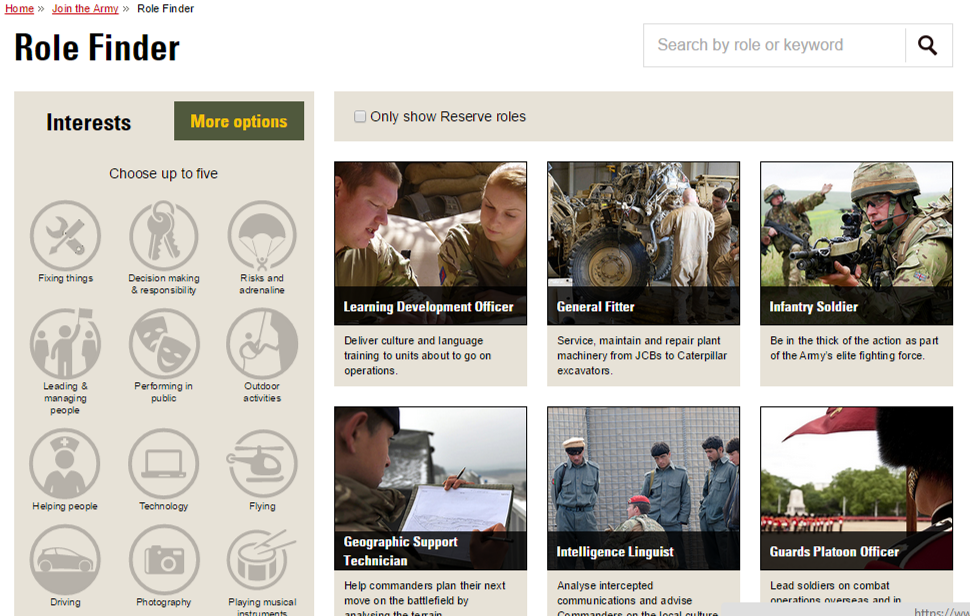
* שם תפקיד טכני
* **שם התפקיד להצגה למלש"ב/מסלול**
* מין (זכר/נקבה/גם וגם)
* פרופיל מינימלי
* קב"א מינימלי
* **תכונות תפקיד (מתוך טבלה סגורה)**
* **תחביבים קשורים**
* **סוג הבסיס: פתוח / סגור / גם וגם**
* **התאמה לבעלי מוגבלויות**
* **הקלת"ש מקסימלי לתפקיד**
* **רשימת תפקידים דומים (למטרת suggestions)**
* **עדיפות התפקיד להצגה (למטרת קידום תפקידים ברשימת תוצאות החיפוש)**

מערכת סינון חכם (חיפוש)- ע"י בחירה של כל אחד מהמאפיינים ביחד או לחוד (בחיתוך and), לאחר מכן יוצגו לגולש התוצאות הרלוונטיות. המערכת תאפשר חיפוש של תפקיד או מסלול ללא מקצוע שמקושר אליו (כגון עתודה, שוחרות).  
  
בתחתית עמוד החיפוש יוצגו התפקידים "המקודמים" אותם מנהל האתר יבחר להדגיש לגולשים. בחירת תפקידים אלו תהיה באמצעות הזנת תכנים. מדובר ב-עד 6 תפקידים.  
  
הגולש יוכל לבחור אחת מהתוצאות שיצאו בחיפוש, ולאחר מכן יעבור לדף התפקיד בו יוצג טקסט אודות התפקיד, תמונות וסרטונים הקשורים לתפקיד, תפקידים דומים יוצגו בתחתית הדף.

אילוסטרציה:

תבנית טאבים

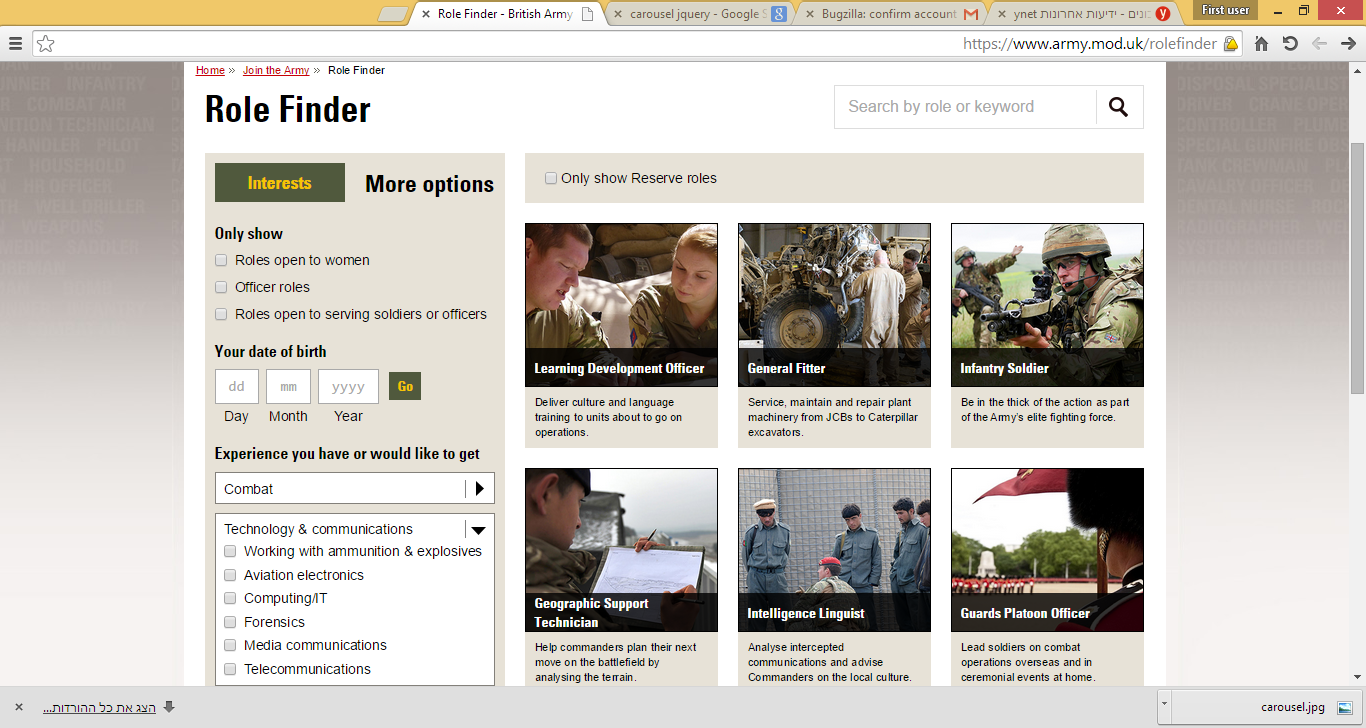
תבנית חיפוש



כפתורי פעולה מסוג Checkbox בתצורת תמונה

כפתורי פעולה בתצורת Checkbox

תבנית תקצירי עמוד



עץ כפתורים – ענף מורחב

# נספח ד' –בניית עמודי תוכן עם נתונים אישיים

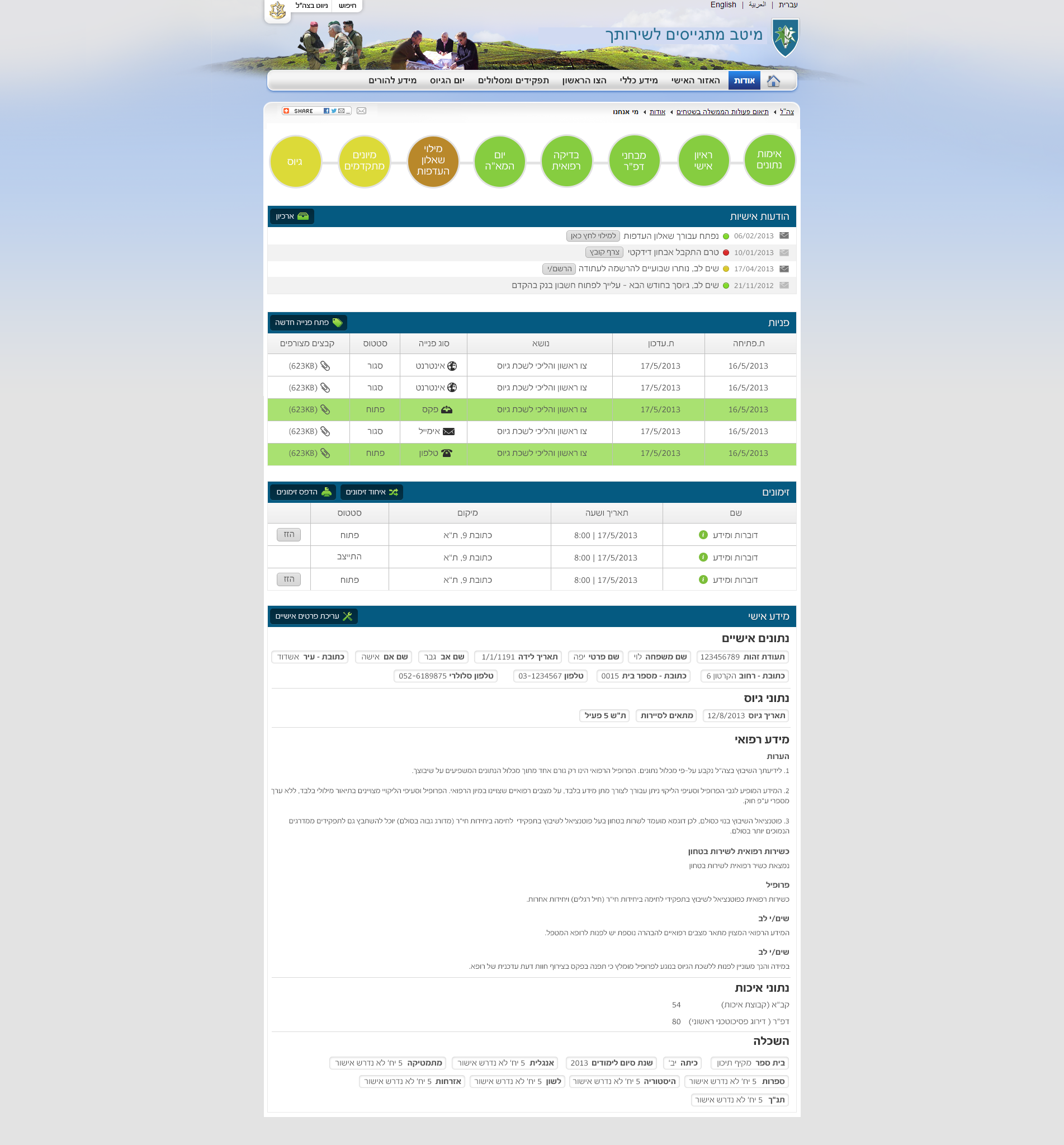
**1. עמוד נתונים אישיים**

החלק של המידע האישי יכיל את כלל הנתונים האישיים של המלש"ב שנרצה להציג לו. הנתונים מתוחזקים במערכת הERP. מסך זה מכיל את הנתונים שמתקבלים על כל מלש"ב ללא ביצוע לוגיקות.

אילוסטרציה של האיזור האישי:

יש לשים לב כי התמונה לקוחה מסקיצה ישנה של האתר ולא מכילה את כל השדות הנדרשים בתבניות השונות

תבנית TimeLine



קובית הודעות אישיות

כפתור פעולה

**2. עמודי מידע עבור מסלולים מיוחדים**

במיטב קיימים מספר מסלולי שירות אשר נדרשים לשווקם באתר (לדוגמא מסלול העתודה, סיירות). לכן, יש לאפשר לבנות עמודי מסלולים שבהם יפורטו שלבי המיון למסלול, התמיינות/ קבלה לתוכניות מצוינות, כל המידע הרלוונטי על המסלול, זימונים במידה ויש למסלול, תוצאות שאלונים אשר רלוונטיים למסלול, נתונים אישיים הקשורים להתמיינות המסלול ( ציון פסיכומטרי למשל).

* כלל העמוד ייבנה על ידי המנהלן ויכלול בין היתר את עריכת האובייקטים ע"פ פרק הנחות הייסוד והוספת הנתונים הרלוונטיים למסלול הספציפי.