



07.06.17

אכ"א

תכולות לעיצוב של שולחן העבודה של
נציגי השירות במופת ומיטב של אכ"א

הצעת מיקרוסופט

הוכן עבור:

רע"נ מח"צ מצפן

נכתב על ידי:

יגאל יפה, Services Executive, מיקרוסופט ישראל
רוזט דניאל, מנהלת התקשרויות, מיקרוסופט ישראל
אלעד גרייבר, MCS tect Digital Archi, מיקרוסופט

גרסה 1.0

מעקב שינויים

MICROSOFT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, IN THIS DOCUMENT.

Complying with all applicable copyright laws is the responsibility of the user. Without limiting the rights under copyright, no part of this document may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted in any form or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise), or for any purpose, without the express written permission of Microsoft Corporation.

Microsoft may have patents, patent applications, trademarks, copyrights, or other intellectual property rights covering subject matter in this document. Except as expressly provided in any written license agreement from Microsoft, our provision of this document does not give you any license to these patents, trademarks, copyrights, or other intellectual property.

The descriptions of other companies' products in this document, if any, are provided only as a convenience to you. Any such references should not be considered an endorsement or support by Microsoft. Microsoft cannot guarantee their accuracy, and the products may change over time. Also, the descriptions are intended as brief highlights to aid understanding, rather than as thorough coverage. For authoritative descriptions of these products, please consult their respective manufacturers.

© 2014 Microsoft Corporation. All rights reserved. Any use or distribution of these materials without express authorization of Microsoft Corp. is strictly prohibited.

Microsoft and Windows are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

The names of actual companies and products mentioned herein may be the trademarks of their respective owners.

תאריך	אחראי	גרסה	תאור

אישורים

שם	תפקיד	גרסה מאושרת	תאריך
רוזט דניאל	EM	1.0	

1. תקציר מנהלים

הצורך העסקי:

לאכ"א, נדרש עיצוב של שולחן העבודה של נציגי השירות במופת ומיטב של אכ"א, בהובלת מומחי חווית משתמש.

2. למה מיקרוסופט

אודות קבוצת הייעוץ של מיקרוסופט

קבוצת MCS במיקרוסופט מתמחה תכנון והובלת פרויקטים טכנולוגיים אסטרטגיים ועתירי סיכונים, תהליכים עסקיים מבוססי טכנולוגיה וייעוץ מקצועי ברמה הגבוהה ביותר, בפלטפורמת מיקרוסופט.

הקבוצה מורכבת מיועצים בכירים המתמחים בטכנולוגיות מיקרוסופט ובעלי ניסיון בפרויקטים בארגונים הגדולים בישראל. קבוצת MCS הינה חלק מקבוצה עולמית המונה למעלה מ-8,000 יועצים ברחבי העולם ונמצאת בקשר עם קבוצות הפיתוח במיקרוסופט. מיקרוסופט מציעה ללקוחותיה סיוע ותוצרים מובנים בתחום ארכיטקטורת התוכנה והתשתיות וכן בתחומים נוספים כגון: שיפור ביצועים, אבטחת מידע, מתודולוגיית פיתוח, בינה עסקית וכדומה. הסיוע מתבצע על ידי ארכיטקטים מומחים בתחומם תוך דגש על העברת הידע ללקוח.

פעילות היועצים מתבצעת תוך התאמת הפתרון ל Roadmap של טכנולוגיות מיקרוסופט.

יתרונות העבודה עם מיקרוסופט

אחריות על העבודה המבוצעת על ידי מיקרוסופט משמעה אחריות מלאה של יצרן המערכת המוטמעת.

קשר לקבוצות המפתחות את המוצר. גישה למאגרי מידע פנימיים, Best Practices, וכדומה דגש על העברת ידע ללקוח על מנת שיוכל לתמוך ולתחזק את המערכות בעצמו.

3. תכולת ההצעה

3.1 כללי

תוכנית משא"ן בשחור באכ"א כוללת בתוכה מספר מערכות לשימוש נציגי מיטב ומופת - CRM Dynamics, USD, WIZSUPPORT, טלפפוניה. מטרת פרויקט אפיון ועיצוב שולחן עבודה הינה לייצר חוויית משתמש נכונה ואפקטיבית בשולחן עבודה משולב, שתקל על עבודתם השוטפת של נציגי השירות מול קהל היעד (מלש"בים, חיילים, מילואימניקים, גמלאים וכו'), ותשלב באופן מיטבי בין המערכות השונות בהן משתמשים הנציגים.

על מנת להבטיח את התאימות לקורה היום בתחום הטרנספורמציה הדיגיטלית, יוביל את הקונספט של שולחן עבודה Digital Architect של מיקרוסופט המתמחה בהובלת משימות כאלו עבור לקוחות שונים על פי הסטנדרטים המובילים בעולם.

3.2 הקווים המנחים

- פשטות וגמישות בניווט ותפעול המערכת.
- הנגשה יעילה של תכנים ופונקציונליות בהתאם לצרכי הנציגים.
- תמיכה בעבודה סימולטנית על מספר תהליכים ומסכים במערכת.

3.3 תפיסת פתרון ה UX

- על מנת לגבש קונספט למערכת יש לקיים תהליך המשלב שלושה ממדים:
- חוויית משתמש - גיבוש קונספט אשר יוביל לחוויית משתמש מבדלת ומחברת (Engaging).
 - משתמשים - לימוד מעמיק להבנת הדרישות ואופן השימוש במערכת, תוך איסוף דרישות וצרכים על מנת להתאים את הפתרון המיטבי.
 - חדשנות וטכנולוגיה - שילוב חדשנות תוך מקסום הטכנולוגיה והפלטפורמה הנבחרת.

3.4 תפיסת הפתרון למערכות מורכבות

- מתוך הניסיון שלנו על מנת לייצר מערכות מורכבות חווייתיות ואיכותיות, נתייחס לעקרונות חוויית משתמש הבאים:
- זיהוי צרכים - מפגש עם הגורמים הרלוונטיים שמעורבים במערכת, שיספקו הצעה לעולמם של נציגי השירות ויספקו הבנה מעמיקה יותר של פתרונות מעולמות חוויית המשתמש שנוכל להציע להם.
 - ראייה רחבה - מתוך ההכרות שלנו עם מערכות מורכבות, הבנת מבנה המערכת המתאים והאתגרים הטכנולוגיים הניצבים בפנינו הם שלב קריטי בהתאמת פתרון לצורך, ובעיקר ביצירה של מערכת המשדרת יציבות, עקביות ומספיק גמישה לשינויים ופיתוחים עתידיים.
 - צמצום עקומת הלימוד - על אף שתהליכי הטמעת מערכות מורכבות לוקחים בחשבון עקומת לימוד של המערכת, אנו נשאף לתכנן את המערכת בצורה אינטואיטיבית ככל

הניתן, על מנת שתתמוך בקשר רחבה של משתמשים בעלי נסיון טכנולוגי ומקצועי מגוון, תוך חתירה לצמצום משך הזמן הכרוך בלימוד המערכת והתמיכה במשתמשים.

4. תכנון הפרויקט

4.1 תכולת העבודה, שלבי התהליך והתוצרים

שלב א - איסוף צרכים

בשלב הראשון נתכנס לעד ארבע פגישות התנעה ולמידה משותפות בהן יציגו הגורמים המעורבים בכלים השונים (הכלולות במערכת CRM Dynamics, USD, WIZSUPPORT, טלפוניה) את התפקיד והאפיונים עבור החלק שהם לוקחים בפתרון המתהווה.

תוצרים משלב זה יישמשו אותנו בשלב אפיון הקונספט.

שלב ב - קונספט ניווט למסך נציג

הקונספט יבנה בהתאם לצרכים ולמסקנות שעלו מהפגישות השונות ועל סמך בקשת הלקוח.

בשלב זה ניצר סרטוט סכימטי (סקיצה) עבור קונספט הניווט וארכיטקטורת המידע על פי רעיון מארגן באופן שמגדיר כיצד המערכות השונות משתלבות זו עם זו לכדי ממשק אחיד שימש את הנציג עבור כל הפעולות שעליו לבצע ועבור כל סוג של פניה למוקד. כמו כן יוגדרו ערכי חוויית המשתמש בהם יתמקד הקונספט, והצרכים עליהם הוא עונה כולל הגדרת הניווט במערכת.

התוצר של שלב זה הינו סקיצת Wireframe.

שלב ג - אפיון מפורט

בשלב זה יבוצע אפיון מפורט של ארבעה תהליכים או מצבים מייצגים שהנציג עשוי להיתקל בהם במסגרת הטיפול בפניה למוקד. האפיון יבוצע בהתבסס על הקונספט ועץ המידע שאושר בשלב הקודם. מצבים כאלה יכולים להיות התמודדות עם פונה לא מזוהה, הצגת היסטוריית התכתבויות, סגירת פניה וכו'. התוצר לשלב זה הינו סקיצות Wireframes כולל אינטראקציות במידת הצורך, או לחילופין מסמך שיתאר בצורה מדויקת את ההתנהגות של המערכת. במסגרת התהליך יינתן ע"י הסטודיו הגרפי של מיקרוסופט מענה לדרישות עיצוביות מסוימות שיעלו במהלך העבודה.

שלב ד - ליווי ובקרת פיתוח

במסגרת שלב זה יועץ UI מטעמנו ייתן מענה לשאלות אפיוניות שיתעוררו תוך כדי תהליך הפיתוח של ההתאמות במערכות, ותתבצע בקרה על התוצרים שיפותחו כדי לוודא שהם יתאימו באופן מדויק לסקיצות האפיוניות שהוגדרו.

תוכנית העבודה

הערות	שעות - מיטב	שעות - מופת	משימה
עד 4 פגישות ללימוד המערכות השונות והיכרות עם האפיונים	20	20	פגישות מקדימות
כולל review עם ארכיטקט עד 3 פגישות לכל מערכת	9	9	פגישות תוך כדי התהליך
סקיצת UI עבור מסך שמשלב בין המערכות השונות כולל הגדרת הניווט במערכת	21	25	קונספט למסך נציג
סקיצת UI או מסמך רלוונטי שמשקפים את ההתנהגות הרצויה במקרים ספציפיים כגון התמודדות עם פונה לא מזהה, היסטוריית התכתבויות, סגירת פניה וכו', כולל התאמה לשתי המערכות	80		טיפול ב-4 סוגיות מתקדמות לבחירה
מתן מענה לשאלות תוך כדי תהליך הפיתוח ובקרה על התוצרים כך שיתאימו באופן מדויק לסקיצות האפיוניות	15	15	ליווי ובקרת פיתוח
מתן מענה ע"י הסטודיו בסוגיות עיצוביות	18	18	בנק שעות - עיצוב
	20	20	ניהול
	290 שעות		סה"כ

לוחות זמנים

מומחי ה UX יתאימו עצמם ללו"ז של פרויקטי המוקדים של מופת ושל מיטב, מכיוון שהמשימות שלהם משולבות באופן הדוק עם שלבי פרויקטי הפיתוח – בעיקר באפיון האינטגרציה (ברמת שולחן העבודה), ובתוצרי הפיתוח. אין להם לו"ז "עצמאי".

* תכנית העבודה משוערת ותעודכן עם התקדמות הפרויקט ותלויה בתאריך ההתחלה.

הנחות יסוד ללוחות הזמנים

1. הלקוח ישלם על שעות העבודה בפועל שיידרשו לביצוע המשימות
2. ההערכות מבוססות על גיבוש קונספט לשולחן עבודה המשותף למיטב ומופת, עם התאמות לתהליכים היעודיים לכל אחת. השקעת הזמנים תלויה במידת הקירבה בפועל של הפתרונות עבור שתיהן.
3. ארכיטקט MCS בפרויקט ילווה את התהליך ובפרט יהיה אחראי על הנחייה והגדרת אופן יישום ההמלצות בסביבת ה Dynamics
4. כל שינוי בתכולה ו/או בלוחות הזמנים עשוי להוביל לעדכון התמחור.
5. העבודה תבוצע ממשרדי הספק.
6. באחריות הלקוח תיאום לו"ז ופגישות עבודה מול ספקי המערכות הכלולות בשולחן העבודה.
7. בהערכת השעות נלקח בחשבון אפיון בשפה אחת בלבד - עברית.
8. הערכת השעות כוללת עד שני סבבי תיקונים - הגדרת סבב תיקונים היא כל הערה או מקבץ הערות שמועברים על ידי הלקוח.
9. ההצעה אינה כוללת את שינויי הפיתוח/היישום שיגזרו מהמלצות מומחי ה UX. שינויים אלו יטופלו בנוהל שו"שים במסגרת פרויקט ה CRM.
10. הערכת השעות לא כוללת התאמה לתקני נגישות.

צוות הפרויקט

צוות מיקרוסופט

מיקרוסופט תעמיד לביצוע הפרויקט בכללותו צוות המשלב התמחויות בעיצוב חוויית המשתמש תוך דגש להתמחויות הטכנולוגיות הנדרשות. צוות הפרויקט יפעל על פי

מתודולוגיות, טכניקות ותפיסות ניהוליות מגובשות ומוכחות מבית מיקרוסופט בדגש על התמחות ביישום פרויקטים להלן טבלת הגורמים המעורבים בהתקשרות מטעם מיקרוסופט:

תיאור	משאבים מטעם מיקרוסופט
מנהל התקשרויות בכיר בעל ניסיון בפרויקטים מורכבים, אחראי ל-Delivery, לתקציב ולשביעות הרצון של הלקוח.	מנהל על מצד מיקרוסופט
ארכיטקט דיגיטאלי של מיקרוסופט בעל ידע מעמיק בהובלת חווית המשתמש לטרנספורמציה דיגיטלית	ארכיטקט דיגיטאלי
מנהל פרויקט בעל ניסיון בניהול פרויקטים מורכבים.	מנהל פרויקט
המומחה שיידרש לטובת המשימות שהוגדרו לעיל.	מומחה ה UX

כל צוות הפרויקט שיחשף לתהליכים או למידע מסווג מעבר לבלמ"ס יהיה עם סיווג אזרחי בטחוני סודי ביותר לפחות, מאושר ע"י קב"ט החברה

הצוות הנדרש מהלקוח

- מנהל פרויקט - אשר ירכז את הפעילות ויהיה אחראי על לוחות הזמנים של אנשי הלקוח, זמינות האנשים הרלוונטיים בארגון לפגישות האפיון וקבלת תגובות לתוצרים עלפי הזמנים המוגדרים.
- רפרנטים מצוות התוכן – לפחות אחד עבור כל מערכת, אשר יוביל את אפיון האתר.
- נציגי IT בכל אחד מתחומי התשתיות ואבטחת מידע, DB, ניהול משתמשים, וכל מערכת משיקה רלוונטית נוספת, לטובת ביצוע המשימות של חיל האוויר כולל ביצוע ההתקנות.

בקרת שינויים

כל שינוי בדרישות הלקוח ביחס למפורט בהצעה זו, יתבצע באופן הבא:

- השינויים והשיפורים יבוצעו על פי שעות בפועל על פי תעריף שעתי לתפקידים שונים.

מחויבות הלקוח - כללי

- התנאים הבאים הכרחיים לעמידה בהתחייבויות לתוצרים, ללוי"ז ולעלות המערכת: האפיון של המערכת במשרדי הספק (מעבר על מסמכים קיימים וכתובת מסמכי אפיון). הלקוח יעמיד אנשים לצורך הנושא שיהיו זמינים בתיאום מראש עם אנשי מיקרוסופט ובתוך 3 ימים ממועד הבקשה של מיקרוסופט.
- במידה שחלק מהפעילות בפרויקט יבוצע באתר הלקוח, הלקוח יקצה משאבי מחשוב מספקים וסביבת עבודה מתאימה באתר הלקוח לרבות מקום ישיבה, קו

- טלפון, מכשיר טלפון, פקס, תחנות עבודה (כמספר אנשי הצוות), סביבת פיתוח מלאה, רישיונות הנדרשים לביצוע הפעילות, גישה נוחה לאינטרנט מסביבת העבודה וכו'.
- הלקוח ישתף פעולה עם מיקרוסופט בביצוע העבודות הנכללות בהצעה, ימסור למיקרוסופט מידע ונתונים רלוונטיים, יכין ויעמיד לרשותה במועד הנדרש את אתרי ההתקנה השונים לרבות חומרה, תוכנות תשתית, תקשורות וכו'.
- הלקוח יעמיד לטובת הפרויקט כוח אדם מטעמו כנדרש לביצוע הפרויקט. הלקוח ימנה מומחה מטעמו, אשר יהיה כתובת לכל עניין הקשור לפרויקט. תפקידו יכלול בין היתר: שותפות מלאה במימוש הפרויקט, מענה לשאלות, אישור החלטות בפרט במקרה של חילוקי דעות בין גורמים שונים מולם פועלים, ריכוז ואספקת מידע או דוגמאות כנדרש.
- הלקוח יספק ליווי של הפרויקט מטעם מחלקת תשתיות וכן אבטחת מידע על מנת להגדיר סטנדרטים של גישה למאגרים קיימים, רכיבי התשתית בהם יש להשתמש, כללי אבטחת מידע וכו'.
- רציפות העבודה - העבודה תבצע באופן שוטף וללא עיכובים החל מאישור העבודה ע"י הלקוח.
- הלקוח יאשר מסמכי עבודה או יעביר רשימת הערות בכתב עד 5 ימים מקבלתם. הערות למסמכי אפיון/עיצוב יועברו באופן מרוכז בגוף המסמך עם פונקציית "מעקב הערות" (Track Changes). אם לא יתקבל אישור או הערות למסמך (תוך 5 ימי עבודה) הוא יחשב כמאושר.
- לכל מסמך יתכנו עד 3 סבבי הערות. סבב ראשון, כאמור, תוך 5 ימי עבודה. סבב שני עד 2 ימי עבודה וסבב שלישי עד יום עבודה.
- כל הנתונים ו/או המידע יועברו למיקרוסופט במועד המוסכם והיו מדויקים ומלאים.
- עיכובים - הלקוח יודיע למיקרוסופט בכתב באופן מיידי, על כל עיכוב בלוחות הזמנים שייקבעו לפרויקט.
- הלקוח יתאם עם מיקרוסופט את מועדי ההתקנה באופן שיאפשר לה לעמוד בלוחות הזמנים וידאג לכך שנציגו יהא נוכח בכל מקום שנוכחותו נדרשת לצורך ביצוע העבודה ו/או מתן אישור כלשהו להמשך הפרויקט או לביצוע תשלום. במידה שהפעילות תבוצע באתר הלקוח, הלקוח אחראי לבצע גיבויים לכל התוכנות וקבצי הנתונים.
- חומרה, תשתיות ותקשורת אינן כלולות בהצעתנו ויתבצעו באחריות הלקוח ועל חשבוננו במועד הנדרש על מנת לאפשר למיקרוסופט התקנת הציוד ו/או התוכנה במועד.
- תקלות במוצרי מיקרוסופט יטופלו במסגרת הסכם הפרמייר. על הלקוח לוודא כי ברשותו הסכם פרמייר בתוקף.

1. עלות

עלות הפעילות

אנו מעריכים את כמות השעות הנדרשת לביצוע של הפעילות עפ"י התכולה הרלוונטית ובהנחה כי לוחות הזמנים והזמינות של הלקוח יאפשר את ניצול המשאבים באופן מיטבי, בכ 350 שעות (פרוט בטבלאות מטה). החיוב יבוצע לפי שעות עבודה בפועל של בעלי התפקידים השונים בין אם יהיו מתחת להערכה זו ובין אם יהיו מעליה. בהתאם לתעריפים המקובלים לביצוע פרויקטי דיינמיקס, כפי שסוכמו עם תיקשוב. לרכיבים להם התמחור או התמחור אינם סופיים, תיקבע התכולה לאחר שלב האפיון, והתמחור עשוי להתעדכן בהתאם. סה"כ העלות המוערכת לפעילות הנ"ל היא 104,520 ₪ (לא כולל מע"מ) ע"פ הפירוט בטבלה הבאה:

סה"כ	תעריף	שעות	משאב
₪ 5,800	₪ 580	10	מנהל על
₪ 29,000	₪ 580	50	ארכיטקט דיגיטל
₪ 11,720	₪ 293	40	מנהל פרויקט
₪ 58,000	₪ 232	250	מומחה UX
₪ 104,520		350	סה"כ

אשמח לעמוד לרשותכם במתן פרטים נוספים.
בכבוד רב,

בכבוד רב,
יגאל יפה
Services Executive
מיקרוסופט ישראל