



# מטרות

תוכנה לניהול איכותי

חוברת עזרה -  
ניהול משימות

## תוכן עניינים

2.....	ניהול משימות
3.....	פתיחת משימה עצמאית
5.....	משימה מתהליך
6.....	משימה אוטומטית

מרץ 2019

© כל הזכויות שמורות לפרודיפיי פתרונות תוכנה בע"מ



### ניהול משימות

"המשימה" - מרכיב הניהול הבסיסי בתוכנת מטרות, המוביל ומקשר את כלל הפעילויות בתוכנה. כניסה למשימות ממסך ניהול איכות: יש להקיש על שם המשתמש ברשימת המשימות (1).

The screenshot shows the main menu of the Matarot QM software. At the top, there is a navigation bar with icons for 'דוא"ל', 'יומן', 'כרטיס', and 'ביאה'. Below this, there are buttons for 'תהליכים נלווים', 'ציוד ותחזוקה', 'עובדים', 'ספקים', 'אנשי קשר', 'פרויקטים', and 'לקוחות'. The main area features a flow diagram for 'ניהול ישיבות ודיונים' (Meeting and Discussion Management). The diagram shows a central box 'ניהול פעולות שינוי ושיפור ארגוניות' (Change and Organizational Improvement Action Management) which branches into 'הדרכות והסמכות' (Trainings and Authorizations), 'מבדקים, בקרה וביקורת' (Inspectors, Control and Audit), 'ריכוז בקשות לשיפור ושינוי' (Centralization of Improvement Requests and Changes), and 'תוכנית שנתית' (Annual Plan). Below these are boxes for 'ריכוז חריגות וכשלים' (Centralization of Deviations and Defects) and 'רשימת תלונות' (Complaint List), both of which feed into the central action management box. At the bottom of the diagram is 'מעקב אפקטיביות' (Effectiveness Monitoring). On the right side, there is a sidebar with a table of tasks and a search bar.

דבר זה למעשה יעביר אותנו למסך "ניהול כללי" שזהו מסך המשימות הראשי.

The screenshot shows the 'All Tasks' screen in the Matarot QM software. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main area contains a table of tasks with columns for 'תאריך יעד' (Target Date), 'מצב' (Status), 'נקראה' (Reviewed), and 'נוצר' (Created). The table lists various tasks such as 'מועד כיוול ל- מנדפ ביולוגי 6706 מספר 0011 בתאריך 30/01/2019' and 'סקר הנהלה' (Management Survey). Below the table, there are buttons for 'עלויות איכות' (Quality Costs), 'ציוד ותחזוקה' (Equipment and Maintenance), 'הדרכות והסמכות' (Trainings and Authorizations), 'תיקיות תהליכים...' (Process Folders...), and 'פתיחת תהליך חדש...' (Opening a New Process...). On the right side, there is a sidebar with a table of tasks and a search bar.

ישנם מספר סוגי משימות במטרות :

**משימה עצמאית** - שאינה מקושרת לתהליך או תפקיד כלשהו.

**משימה מתהליך** - המוטלת על העובד מתוך ניהול התהליך (לדוגמה מתוך תלונה, דיון, מבדק, חריגה, וכו').

**משימה אוטומטית** - הנובעת מתפקיד העובד כפי שמוגדר במערכת. לדוגמה אחראי תלונות לקוח יקבל משימה לטיפול בתלונה עם פתיחת תלונה במטרות, או אחראי לכיול מכשיר יקבל משימה לטפל בכיול, במועד הכיול.

## פתיחת משימה עצמאית

יש להקיש על "משימה חדשה" (2) בתמונת התפריט הראשי בעמוד הקודם. יפתח מסך :

The screenshot shows the 'משימה חדשה' (New Task) form. At the top, there are navigation buttons: '0 קישורים', '11 הדפס', '10 שליח דוא"ל', '6 שליח SMS', and 'משימה למספר עובדים'. Below these are checkboxes for 'תזכורת לאחראי' and 'משימה פרטית'. The main form area contains several sections:
 

- פעילות:** 'משימה חדשה לחוברת הדרכה' with a red '1' next to it.
- עדיפות:** 'איש קשר' (3), 'מספר' (5), and 'שם ארגון' (1).
- אחראי לביצוע המשימה:** 'תחילת המשימה' (3) with date '14/02/2019', 'תאריך יעד לסיום' (4) with date '28/02/2019', and 'יזם' (2) with name 'יזם כהן'.
- ביצוע ע"י:** 'הצג משימה פתוחה בחלוף תאריך היעד' (9).
- דיווח על מצב המשימה:** 'דיווח על מצב המשימה לי:' (7) with 'יזם כהן' selected.

 At the bottom, there are buttons for '8 פתח משימת משנה', 'אישור' (green checkmark), and 'ביטול' (red X).

- יש למלא את תוכן הפעילות הנדרשת (1), את האחראי לביצוע המשימה (2), את תאריך תחילת המשימה (3) ואת תאריך היעד לסיום המשימה (4) - כל אלה שדות חובה.
- חשוב לשים לב - תאריך תחילת המשימה הינו התאריך שבו אנחנו רוצים שהמשימה תופיע ברשימת המשימות. במידה והמשימה קשורה לאיש קשר או ארגון (לקוח או ספק) ניתן להוסיף אותם ע"י לחיצה על זכוכית המגדלת (5), הרשימה שעולה כאן היא מעורבת - לקוחות וספקים.
- את המשימה ניתן להעביר למספר עובדים (בעלי רשיון שימוש במטרות). על ידי לחיצה על "משימה למספר עובדים" (6) יפתח מסך מתוכו נבחר את מקבלי המשימה.
- על ידי סימון "דיווח על מצב המשימה" (7): יבחר מטיל המשימה לקבל הודעה על מצב המשימה באחת משלוש האפשרויות: בשינוי מצב, בבחירת תאריך, או הקודם מן השניים.
- ניתן לפתוח משימות משנה בהמשך למשימה זו. על ידי לחיצה על "משימת משנה חדשה" (8). מעקב משימות אלה מבוצע על ידי האחראי לביצוע המשימה הראשית.
- יש ביכולתנו להטיל משימה על עובד/איש קשר שאינו בין משתמשי מטרות. במקרה זה יישאר מטיל המשימה אחראי על מעקב הביצוע וסגירתה במערכת (שמו יופיע בשדה "אחראי לביצוע המשימה" (2)). אולם בפועל תבוצע המשימה על ידי האדם שיוגדר "יבוצע ע"י" (9).
- ניתן לשלוח את המשימה במייל (10) או להדפיס (11) ולמסור לעובד.
- ניתן לקשר מסמכים למשימה באמצעות "קישורים" (12).
- בלחיצה על אישור יסגר המסך והמסך המשימה תופיע ברשימת המשימות הפתוחות של האחראי לביצוע המשימה (2) – ראה בעמוד הבא.



כל המשימות				
תאריך יעד	מצב	נקראה	נוצר	פעילות
27/01/2019	פתוחה	<input type="checkbox"/>	06/01/2019	<a href="#">משימה חדשה לחוברת הדרכה</a>

בלחיצה על שורת הפעילות יכנס המשתמש למסך המשימה :

משימה

מסל המשימה מועד רישום 06/01/2019 14:53 יוסי כהן

סוג המשימה - משימה ישירה משימה מספר: 3585

קישורים (0) הדפס SMS שלח דוא"ל

פעילות  משימה פרטית

משימה חדשה לחוברת הדרכה

מאפיין 1: מאפיין 2:

עדיפות 3 איש קשר מספר שם ארגון

אחראי לביצוע המשימה תחילת המשימה תאריך יעד לסיום יבצע ע"י

גיא ג' 14/02/2019 28/02/2019

דווח על מצב המשימה ל: יוסי כהן  בשינוי מצב המשימה  בתאריך 28/02/2019 שעה 00:00 הקודם מהשניים

מעקב והערות על ביצוע המשימה

1

מצב משימה  פתוחה 2

Log(1) ניהול משימות משנה אישור ביטול

בכדי לסגור את המשימה, יש לתעד את שבוצע בשדה "מעקב והערות על ביצוע המשימה" (1), ואז אפשר לשנות את מצב המשימה (2) ל"סגורה". שימו לב - לא ניתן לסגור המשימה בלי לכתוב בשדה המעקב.



### משימה מתהליך

ניהול משימה מתהליך הוא כניהול משימה עצמאית, כמפורט בעמודים הקודמים. ההבדל בין שני סוגי המשימות הוא באופן פתיחתן ובאופן בו הן מופיעות על שולחן המשתמש.

פתיחת משימה מתהליך כשמה כן היא: פתיחתה נעשית מתוך התהליך עצמו. מטיל המשימה, בדרך כלל האחראי לניהול התהליך פותח את המשימה מטופס התהליך. לדוגמה פתיחת משימה מתוך תלונה לקוח:

טופס תלונה

**תלונה** מספר תלונה 83

מטרות ניהול זמן ואיכות בע"מ

תאריך רישום: 17/02/2019 | תאריך ארוע: 17/02/2019 | שם מספל בתלונה: יוסי כהן | מחלקה: | שם רושם התלונה: יוסי כהן | שם המתלונן: שרה נתניהו | דרך קבלת התלונה: מכתבים לידיעה | מכתבים (0) | פתיחת חריגה | בקשה לפעולה מתקנת

תוכן התלונה: תלונה להדגמת משימות

סוג התלונה: תהליך | נהלים | שם מכונה | איכות המוצר | מאפיין תלונה כללי

טיפול בתלונה:  לא מוצדקת  מוצדקת

משימות (1/1) | מוצר | עלויות | דיונים (0) | משימות חדשה

תאריך יעד	מצב	עדיפות	נקראה	נוצר	פעילות	הצג פתוחות בלבד	אחראי	יבוצע ע"י	מועד סגירה
24/02/2019	פתוחה	3	<input checked="" type="checkbox"/>	17/02/2019	משימה חדשה עם שרה נתניהו	<input type="checkbox"/>	יוסי כהן	2	

תשובה באמצעות: נמסרה בתאריך: | תגובת לקוח: | הערות: | סגירת התלונה: | סוגר התלונה: | תאריך סגירה: | ת יעד לסגירה: 03/03/2019

לפתיחת משימה מתוך התלונה נקיש על "משימה חדשה" (1) בלשונית "משימות" ונפתח את המשימה כמו משימה עצמאית. עם אישור המשימה תפתח שורה בלשונית המשימות שבטופס התלונה (2), וגם ברשימת המשימות הפתוחות.

כל המשימות | יוסי כהן | סה"כ 59

תאריך יעד	מצב	נקראה	נוצר	פעילות
24/02/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	17/02/2019	משימה חדשה עם שרה נתניהו
20/02/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	10/02/2019	הנוהל מילה במצב עריכה

בלחיצה על שורת הפעילות יכנס בעל המשימה לתוך טופס התלונה ושם יכנס שוב לשורת המשימה לצורך תעוד ביצוע וסגירה.

## משימה אוטומטית

משימה אוטומטית הינה משימה הנובעת מתפקיד העובד כפי שמוגדר במערכת. משימה זו נפתחת מתוך הגדרות התוכנה, ללא מעורבות המשתמשים. לחיצה על שורת המשימה ברשימת המשימות, תביא את הטופס הרלוונטי לביצוע המשימה.

לדוגמא : בחירת משימה הקשורה לטיפול יזום כפי שהוגדר מראש במערכת, תעלה את הטופס הבא :

טיפול יזום ל - מנדף ביולוגי B4715 מס' טיפול 169

טיפול יזום

קישורים (0)

<b>סוג טיפול</b>	<b>תדירות</b>	<b>גורם חיצוני מבצע</b>	<b>איש קשר</b>	<b>החלפת פילטרים</b>
<input type="text"/>	30	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>תאריך מתוכנן</b>	<b>עד שעה</b>	<b>משך</b>	<b>שם אחראי מבצע</b>	<b>עלות בש"ח</b>
13/02/2019	<input type="text"/>	<input type="text"/>	יוסי כהן	<input type="text"/>
<small>בשעות עשרות</small>				
<b>הערות לטיפול</b>				
<div style="border: 1px solid gray;"></div>				

אישור
 ביטול

ביצוע הטיפול תיעודו ולחיצה על "אישור" יסגרו את המשימה. **דוגמה נוספת** : משימה הנובעת מאחריות המשתמש לתהליך מסויים כמו טיפול בתלונות, חריגות וכדומה. המשימה תלווה את האחראי למשך זמן הטיפול באירוע עד לסגירתו על ידי המשתמש. תאור הפעילות הקשורה למשימות אלה יהיה בהקשר לכל התהליך :

פעילות	נוצר	נקראה	מצב	תאריך יעד
<a href="#">יש להכשיר את בתיה בת</a>	06/02/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	08/03/2019
<a href="#">משימה חדשה עם שרה נתניהו</a>	17/02/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	24/02/2019
<a href="#">הנוהל מילה במצב עריכה</a>	10/02/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	20/02/2019
<a href="#">מבדק איכות פנימי - אבטחת איכות</a>	05/12/2018	<input type="checkbox"/>	פתוחה	15/02/2019
<a href="#">באחריותך הדרכה בנושא בטיחות תוכן ההדרכה</a>	02/01/2019	<input type="checkbox"/>	פתוחה	14/02/2019
<a href="#">טיפול יזום החלפת פילטרים ל-מנדף ביולוגי B4715</a>	17/02/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	13/02/2019
<a href="#">נא וודא קבלת פעילות מתקנת טופס D8 מהספק. סגור את המשימה רק לא</a>	27/01/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	06/02/2019
<a href="#">דיון בנושא מבדק ספק מתאריך 04/02/2019 במצב טיוטא</a>	04/02/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	04/02/2019
<a href="#">מבדק מתוכנן מספר 86 היחידה נסקרת ספק במצב עריכה</a>	03/02/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	03/02/2019
<a href="#">פעילות לשנת 2019</a>	01/01/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	31/01/2019
<a href="#">מועד כילול ל- מנדף ביולוגי 6706 מספר 0011 בתאריך 30/01/2019</a>	30/01/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	30/01/2019
<a href="#">דיון בנושא סקר הנהלה מתאריך 05/12/18 במצב טיוטא</a>	05/12/2018	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	30/01/2019
<a href="#">משימה חדשה עם שרה נתניהו</a>	06/01/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	29/01/2019
<a href="#">דיון בנושא שוטף מתאריך 03/01/19 במצב טיוטא</a>	02/01/2019	<input checked="" type="checkbox"/>	פתוחה	29/01/2019

יש לטפל בתלונה...  
 יש לטפל בחריגה...  
 הוגשה בקשה לפעולה מתקנת...  
 דיון בנושא... במצב טיוטא  
 קריאת שרות... ב...  
 נפתח אירוע סביבתי... וכדו'.  
 ראה תמונת מסך משימות.