priority

תסריט BPM

http://www.eshbel.co.il/Movie_Search/BPM_clip.htm

הקדמה (0:00 – 0:54)

שלום, אני ליאת מפריוריטי סופטוור. בסרטון ההדרכה היום, נדגים את הכלי של ניהול תהליך בפריוריטי, שנקרא גם Business Process Management – BPM. כשאנחנו מדברים על ניהול תהליך, הכוונה היא בעיקר לתהליך שתעודה עוברת מהרגע שהיא נפתחת ועד שהיא מסתיימת, למשל מהרגע שהצעת מחיר נפתחת כ"טיוטא" ועד שהיא מתממשת כהזמנת לקוח; וגם לתהליך המעבר מתעודה לתעודה, כלומר בדוגמא הזו, מהצעה להזמנה. התהליך מתנהל בעזרת סטטוסים של תעודות, כמו "טיוטא", ו"מאושרת לביצוע", המעברים ביניהם, וחוקים שחלים על הסטטוס והמעברים. הכלי הזה הוא הבסיס לכל התהליכים העסקיים אצלכם. בואו נכיר אותו.

ניהול תהליך: BPM (0:57 – 2:23)

נכנס לתפריט מכירות > הצעות מחיר, ונפתח את ניהול תהליך להצעת מחיר ללקוח. בהתקנה חדשה של פריוריטי, קיימים כבר במערכת סטטוסים בסיסיים לכל התעודות המרכזיות. שימו לב שלרוב מלבני הסטטוסים יש פינות מעוגלות, ולמעטים יש פינות חדות. פינה חדה מציינת שזה סטטוס התחלתי, כלומר, שכשאני פותחת הצעת מחיר חדשה, היא יכולה מיד לקבל את הסטטוס הזה. צירוף של פינות חדות עם קווים מקווקווים מסביב לשם הסטטוס, מציין שזו ברירת המחדל לסטטוס התחלתי, כלומר, תעודה חדשה שתיפתח תקבל אוטומטית את הסטטוס הזה. במילים אחרות, אנחנו רואים שהצעה חדשה תקבל אוטומטית סטטוס "טיוטא", אך אפשר את אותה הצעה מיד להעביר לסטטוס "בבדיקה", כי שניהם סטטוסים ראשוניים. בקליק ימני על שם הסטטוס, אפשר לראות את ההגדרות האלה, וגם לשנות אותן.

באותו תפריט שנפתח בקליק ימני, יש גם אפשרות "מאפיינים". שימו לב למגש הכלים כאן, בפינה הימנית התחתונה, שכולל פקודות ופעולות שאפשר לבצע בתרשים. פעולות שזמינות בקליק ימני בעכבר, זמינות גם ממגש הכלים.

(3:18 – 2:24) מאפיינים של סטטוסים

נפתח את המאפיינים של הסטטוס. התיבה הזו כוללת הגדרות חשובות נוספות לסטטוס. שימו לב שמאפיינים של סטטוסים ב-BPM של הצעות מחיר שונים, למשל, מהמאפיינים של סטטוסים להזמנות לקוח, או לחשבוניות. למשל, הדגל **לאפשר לפתוח הזמנה** קובע כי אפשר לבסס הזמנה על הצעת מחיר בסטטוס הזה. לסטטוסים פעילים כדאי לוודא שמסומן הדגל **נכלל בנושאים לביצוע**, מה שאומר שהצעות על שמי בסטטוס הזה, תיכללנה בספירה של הצעות פעילות על שמי, כפי שמוצג בדף הבית.

הגדרה שימושית נוספת בתיבה הזו היא סטטוס לאחר הזמנה ו-סטטוס לאחר הדפסה. כלומר, בהנחה שסטטוס "מוכנה" מאפשר לפתוח הזמנה, ההגדרה הזו קובעת לאיזה סטטוס תעבור ההצעה אוטומטית, אחרי שההזמנה נפתחה.

(4:38 – 3:19) מעברים בין סטטוסים

נעבור להגדרה של המעברים בין הסטטוסים. המעברים שנגדיר בין סטטוסים לא יהיו בתוקף כל עוד מוגדר בתרשים **מעבר חופשי בין סטטוסים**, אז מתפריט **עריכה** נוריד את הסימון. עכשיו, נצייר קישור בין שני סטטוסים, בעזרת הכפתור במגש הכלים או בקליק ימני במקום ריק כלשהו בתרשים ובחירה באפשרות "צייר קישור". נמתח את הקישור מסטטוס טיוטא לסטטוס מוכנה כדי לאפשר מעבר ביניהם; חשוב לזכור שאם רוצים לאפשר מעבר הדדי ביניהם, צריך למתוח קישור גם בכיוון ההפוך, מ"מוכנה" ל"טיוטא". נגדיר כך מעברים נוספים. אני בוחרת לא למתוח קישור בין "טיוטא" ל"הזמנה", כדי לשמור על המצב בו הצעה תקבל סטטוס "הזמנה" רק באופן אוטומטי, במקרה שהזמנה נפתחה. אם התרשים מתחיל להיות צפוף או לא ברור, אפשר לגרור את הסטטוסים במרחב ולסדר את התרשים. אם ממש רוצים, אפשר לסדר את התרשים לפי צבעים. נשמור את התרשים ונבדוק את ההשפעה של ההגדרות שביצענו: נראה שבאמת אפשר להעביר הצעה בסטטוס "טיוטא" אל שלושת הסטטוסים שהגדרות.

הגדרת חוקים לקישורים (4:39 – 6:59

נעבור לראות כיצד מגדירים חוקים למעברים בין הסטטוסים. בקליק ימני על המעבר, אני בוחרת חוקים. החוק הוא בעצם פעולה אוטומטית שמתרחשת תחת תנאים <mark>מסוימים. בעמודה תיאור חוק,</mark> נרשום תיאור קצר של החוק שברצוננו להגדיר. תחת "בצע" נוכל לראות את האפשרויות השונות: אפשר לשלוח דואר או SMS כשהתעודה עוברת מסטטוס אל סטטוס; אפשר לקבוע שכשהתעודה עוברת בין הסטטוסים, היא אוטומטית תעבור לטיפול של משתמש מסוים; אפשר להגדיר שרק משתמש מסוים, או קבוצת משתמשים, רשאים להעביר את התעודה מסטטוס "מוכנה" לסטטוס "נשלחה", ואפשר לקבוע שכשהתעודה עוברת מ"מוכנה" ל "נשלחה", אוטומטית תיפתח משימה למשתמש.

נדגים חוק מסוג "אפשר מעבר". אנחנו נאפשר מעבר מסטטוס "מוכנה" לסטטוס "נשלחה", רק עבור קבוצת המכירות שלנו. כלומר אם משתמש לא שייך לקבוצה הזו, הוא לא יוכל להעביר את ההצעה מסטטוס "מוכנה" לסטטוס "נשלחה". לידיעתכם, קבוצות מוגדרות במסך **קבוצות** שבתפריט **קשרי לקוחות**. שימו לב לעיגול שהתווסף לחץ, שמציין שהמעבר בין הסטטוסים עכשיו מוגבל.

כעת נרצה להגדיר חוק שאומר שברגע שהצעה מוכנה, היא תעבור לטיפול של שירה, מנהלת המכירות, שתמשיך לעקוב אחריה.

עכשיו כשלוחצים על **חוקים**, מופיעה רשימת החוקים, כי חוק אחד כבר קיים. <mark>שימו לב שלכל חוק יש</mark> מספר, הנרשם אוטומטית עם הגדרת החוק</mark>. מהחלון הזה אפשר לסמן חוק כפעיל או מכובה, למחוק את החוק הקיים או, כאשר יש מספר חוקים, לשנות את הסדר שלהם. <mark>בלחיצה על הכפתור</mark> **אפשרויות נוספות**, אפשר לבחור באפשרות "חפש", ולחפש חוק קיים, ואפשר גם להציג דו"ח של כל החוקים בקישור הנוכחי, אם נבחר את האפשרות "דו"ח". נלחץ על הכפתור חדש. עכשיו נגדיר שהצעה תעבור לטיפול של שירה כשהיא עוברת מ"מוכנה" ל"נשלחה".

הגדרת חוקים לסטאטוסים (7:00 – 9:43)

עכשיו נגדיר חוק שיחול על הסטטוס עצמו, ולא על המעבר בין הסטטוסים. כפי שעשינו קודם, נלחץ קליק ימני או עם הכפתור במגש הכלים, על האפשרות חוקים, אך הפעם על הסטטוס עצמו. שימו לב לאפשרויות: אפשר להגדיר שהחוק יפעל מיד כשהתעודה עוברת לסטטוס הזה, או כשהיא שוהה בו זמן מה. כלומר, בסטטוס עצמו, אפשר להגדיר חוקים תלויי-זמן. שימו לב: חוקים תלויי זמן מופעלים מהשרת, בעזרת ה-Tabula Task Scheduler. אז אם מגדירים שליחה של דואר בחוק תלוי זמן, חייבים לוודא שהמשימה Send Reminders פעילה ב-Tabula Task Scheduler, וצריך להגדיר בשרת משלוח דואר ללא Outlook. תוכלו למצוא הסבר מורחב על ה-Scheduler בדפי הסרטונים ובהוראות ההפעלה שלנו. נגדיר שאם החוק שוהה בסטטוס הזה מעל שבועיים, כלומר לא נפתחה הזמנה להצעה הזו, שירה תקבל על כך התראה באי-מייל.

נגדיר: כאשר התעודה שוהה בסטטוס הזה יותר מ 2 שבועות, נבצע שליחת דואר אל המשתמשת שירה.

נקפיד למלא את נושא המייל שיישלח; נוסיף את מספר הצעת המחיר בכותרת המייל בעזרת כפתור **הוסף שדה להודעה**; ונשתול שדות גם בתוכן ההודעה כדי להקל על שירה: כשהיא תקבל את ההודעה היא תוכל ללחוץ על מספר ההצעה ולפתוח אותה בפריוריטי ישירות מההודעה.

נבחר לצרף להודעה שתישלח את הדפסת הצעת המחיר, בפורמט PDF. <mark>אם רוצים, ניתן לצרף</mark> להודעה כל נספח אחר שקיים להצעת המחיר. כדי ששירה תדע איזה חוק גרם לכך שקיבלה את המייל, נוסיף להודעה את מספר החוק ותאורו.

נניח ששירה לא מתעסקת בהצעות קטנות יחסית, אלא רק בהצעות הגבוהות מ-5,000 ₪, או בהצעות ללקוחות חו"ל, כלומר הצעות שהן במטבע שאינו ש"ח. נוסיף שני תנאים לחוק: התנאי הראשון יקבע שהמייל לשירה ישלח רק אם הערך בעמודה **מחיר כולל**, יהיה גבוה מ-5,000. כדי להוסיף את התנאי השני, נלחץ על סימן ה - +. התנאי השני יקבע שהמייל לשירה ישלח רק אם הערך בעמודה **מטבע** יהיה שונה משקלים. תחת הכותרת **כאשר** נבחר באפשרות "לפחות אחד מהתנאים מתקיים (OR). נאשר, והחוק מוגדר. <mark>מייל ישלח אם יתקיים אחד מהתנאים שהגדרנו.</mark> ניתן להגדיר כמות בלתי מוגבלת של תנאים.

מסך הגדרות סטטוסים (09:44 – 10:49

כעת, נזכיר בקצרה את מסך סטטוסים להצעת מחיר. המסך מציג בצורה של טבלה את ההגדרות לסטטוסים השונים, ולפעמים נוח להשתמש בו, כדי לראות את כל המאפיינים בצורה מרוכזת. במקרה של הצעות מחיר וגם של הזמנות, למסך הזה יש מסך בן עם הגדרות נוספות: למשל, אם הצעת מחיר עוברת לסטטוס "הזמנה", אפשר להגדיר שהזדמנות המכירה עליה מבוססת ההצעה, תשנה סטטוס גם היא, ותעבור לסטטוס "הצלחה".

לסיום, כדי לעקוב אחר שינויים שבוצעו בתרשימי ניהול תהליכים, לטפל בהודעות שגיאה ולהפיק דו"חות על חוקים שהוגדרו לסטטוסים ומעברים שונים, ניתן להיעזר במסכים השונים שבתפריט תחזוקת ניהול תהליכים, אליו אפשר להגיע דרך מנהל המערכת > תחזוקת מערכת > תחזוקה שוטפת.

כאן מסתיימת ההדגמה של ניהול תהליך עסקי ב**פריוריטי**. למידע נוסף אפשר להיעזר במדריך לממשק משתמש.