

מפת"ח • MethodA

הטמעת מערכת

מצגת מנהלים



© כל הזכויות שמורות

www.methoda.com

בחירה באיכות
מתודה

❖ ניהול איכותי של תהליך ההטמעה:

- קיום הדרכות
- ביצוע הסבות
- הנעת עובדים
- הפקה והנחלה של מדריכים למשתמשים
- מגוון נושאי או"ש: שינויי תפקוד ותהליכים, נהלים חדשים

**האחריות להולכת התהליך ולאיכות תוצאותיו
היא בידי ההנהלה הבכירה**



תהליך הטמעה

תחומי פעילות מרכזיים

- ❖ תכנון, הובלה ופיקוח של תקופת המעבר
- ❖ הנעת שינויים: נהלים, תפקוד עובדים
- ❖ תכנון וניהול ההדרכות
- ❖ עידוד מנהלים ועובדים לשיתוף פעולה בלמידה ובתפעול
- ❖ טיפול באפקטים פסיכולוגיים והתנהגותיים המתלווים לשינוי
- ❖ התגברות על "התנגדות לשינויים"
- ❖ מדידה ובקרת איכות עצמית



בעלי תפקידים בתהליך ההטמעה

- ❖ מנהל הפרויקט - הגורם האחראי ביצועית להחדרת השינוי והטמעתו בארגון
- ❖ ועדת היגוי - מקור הסמכות העליון של תהליך ההטמעה. הדרג מעליה הוא הנהלת הארגון
- ❖ צוות מנהלי - בראשות הממונה על המחשוב עוקב אחרי תהליך ההטמעה, תכנונו וביצועו
- ❖ צוות מקצועי - אחריות לשיתוף המשתמש בקטעים המשמעותיים של מחזור החיים

הטמעה לאורך מחזור החיים

❖ ייזום

- "מכירת" המערכת למקבלי החלטות

❖ אפיון

- שיתוף המשתמשים בתהליך האפיון
- עיצוב ממשק משתמש
- שינויי או"ש (תהליכים, נהלים ותפקוד)
- תכנים להדרכה
- פתרונות לתקופת המעבר

הטמעה לאורך מחזור החיים (המשך)

❖ בקשה להצעות

- הגדרת דרישות הטמעה לספק, חלוקת אחריות בין הארגון והספק, קבלן משנה להדרכה והטמעה

❖ עיצוב ובנייה

- ידידותיות המערכת, דרישות משתמשים

❖ בדיקות מערכת

- מוכנות המערכת להטמעה
- תכנים ואמצעים להדרכה
- איתור פערי ידע אצל המשתמשים

הטמעה לאורך מחזור החיים (המשך)

❖ התקנה והרצה

- אירוע פתיחה – הכרזה על המערכת
- הדרכות לפי סוגי משתמשים
- ניתוח המשוב למערכת ולהדרכה
- סיוע צמוד: מטמיעים, Hot-Line, Help-Desk

❖ תפעול ותחזוקה

- ליווי משתמשים
- עדכוני מדריך למשתמש ומסכי עזרה
- היזון חוזר מבקשות לשינוי ותקלות

התאמה לשיטות ניהול הפרויקט

❖ פיתוח בשיטה סדרתית - הטמעה כחלק מהתקנה והרצה
או בתחילת התחזוקה

❖ פיתוח ביחידות מסירה - התייחסות כוללת להטמעה
במסמכי האפיון/אפיון-על. מימוש בשלבים על פי יחידות
המסירה

❖ תקופת מעבר, הסבה

- עבודה במקביל בשתי מערכות
- ממשק בין המערכת הישנה והחדשה
- נהלים זמניים, עומסים לא מתוכננים פעילות הסברה ומכירה

❖ תכנון מערך ההדרכה

- הערכת מורכבות המערכת, הגדרת ידע מקדים נדרש, אפיון אוכלוסיית היעד, שיטות הדרכה אפשריות, משאבי ההדרכה (זמן, אמצעים, מדריכים)

❖ עקרונות "הדרכה טובה"

- רלוונטיות החומר, מינון, בהירות החומר הנלמד, עיתוי הלימוד וההפסקות, משוב מהמשתמשים ואליהם, שלבי למידה

הדרכות (המשך)

❖ עזרי ההדרכה

- כיתה ממוחשבת, מאמן/סימולטור
- מדריך למשתמש, חוברות מקצועיות
- שקפים, וידאו

❖ בדיקת יעילות ההדרכה

- מדדים רלוונטיים ושיטות אמינות ויעילות למדידה
- תכנון שאלוני משוב ומועדים מתאימים לביצועו



אבטחת איכות של תהליך ההטמעה

- ❖ הגדרת סיכונים רלוונטיים ומעקב אחריהם
- ❖ תכנון ותקצוב נושאי ההטמעה כבר באפיון!
- ❖ סגירת נושאי הטמעה וחלוקת אחריות
- ❖ קיום נהלים דרושים
- ❖ בדיקת ביצוע שינויים ארגוניים שהוגדרו
- ❖ בדיקת אפקטיביות ההדרכות
- ❖ סקירת המדריך למשתמש ועזרי הדרכה והטמעה נוספים

מ תודה

