

המכללה האקדמית אונו
פקולטה למנהל עסקים
מסלול מערכות מידע
פרויקט בקורס מערכת לניהול קשרי לקוחות



שם המרצה:
מר אבי עסיס

מגישים:
תמיר ישעיהו
עדן אדמוני
רואי רדלר

3.....	מטרת הפרויקט	1.
3.....	תיאור החברה	2.
4.....	2.1 מבנה ארגוני בהנהלת "החופשה שלך"	
4.....	מוצרים/שירותים	2.2
4.....	סוגי ההעדרויות	2.3
5.....	מטרת המערכת	3.
5.....	אפיון דרישות	4.
6.....	תיאור תהליכים עסקיים	5.
6.....	5.1 תהליך עיקרי – פתיחת בקשת היעדרות לעובד	
8.....	5.2 זרימות עבודה	
8.....	5.2.1 אכלוס מנהל וחברה בבקשה להיעדרות חדשה	
8.....	5.2.2 תהליך בקשת חופשה	
10.....	5.3 תהליכים עסקיים אוטומטיים	
10.....	5.3.1 נעילת שדה "מנהל" בישות פניה	
10.....	5.3.2 שדה "סיבת דחיה" חובה ומוצג בישות פניה	
11.....	5.3.3 שדה מנהל חובה אם מנהל בכיר אינו שווה "כן"	
12.....	5.4 הודעות אימייל ותזכורות טלפוניות	
12.....	5.4.1 אימייל אישור חופשה	
12.....	5.4.2 אימייל דחיית חופשה	
13.....	5.4.3 תזכורת שיחת טלפון לאישור ראשוני	
13.....	5.4.4 תזכורת שיחת טלפון לאישור מנהל בכיר	
13.....	ישובות במערכת	6.
13.....	6.1 אירוע	
15.....	6.2 סוג חופשה	
15.....	6.3 עובד	
17.....	6.4 חברה	
18.....	מסכים	7.
18.....	7.1 מסך ראשי (Dashboard)	
19.....	ישות אירוע (בקשות העדרות)	7.2
19.....	ישות סוג חופשה	7.3
20.....	ישות עובד	7.4
21.....	ישות חברה (חברה)	7.5
22.....	דוחות במערכת	8.
22.....	הרשאות משתמשים	9.

1. מטרת הפרויקט

מטרת הפרויקט הינה לחקור את חברת " החופשה שלך " ולפרוט את התהליכים הנכללים במערכת ניהול חופשות העובדים של החברות במערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM). האפיון כולל פירוט אודות תהליכים ושלבים שהמערכת צריכה לבצע במערכת

- Microsoft Dynamics 365 .

מערכת ה- CRM בחברת " החופשה שלך " משמשת להגברת האפקטיביות, לתמיכה בניהול לקוחות וניהול הבקשות. המטרה העיקרית של פרויקט זה הינה לאפשר לחברת " החופשה שלך " להגדיל את תפוקת החברה, לעקוב אחר חופשות של עובדי לקוחות וכן לשפר את השירות הניתן ללקוחותיה ובכך להגדיל את שביעות רצונם.

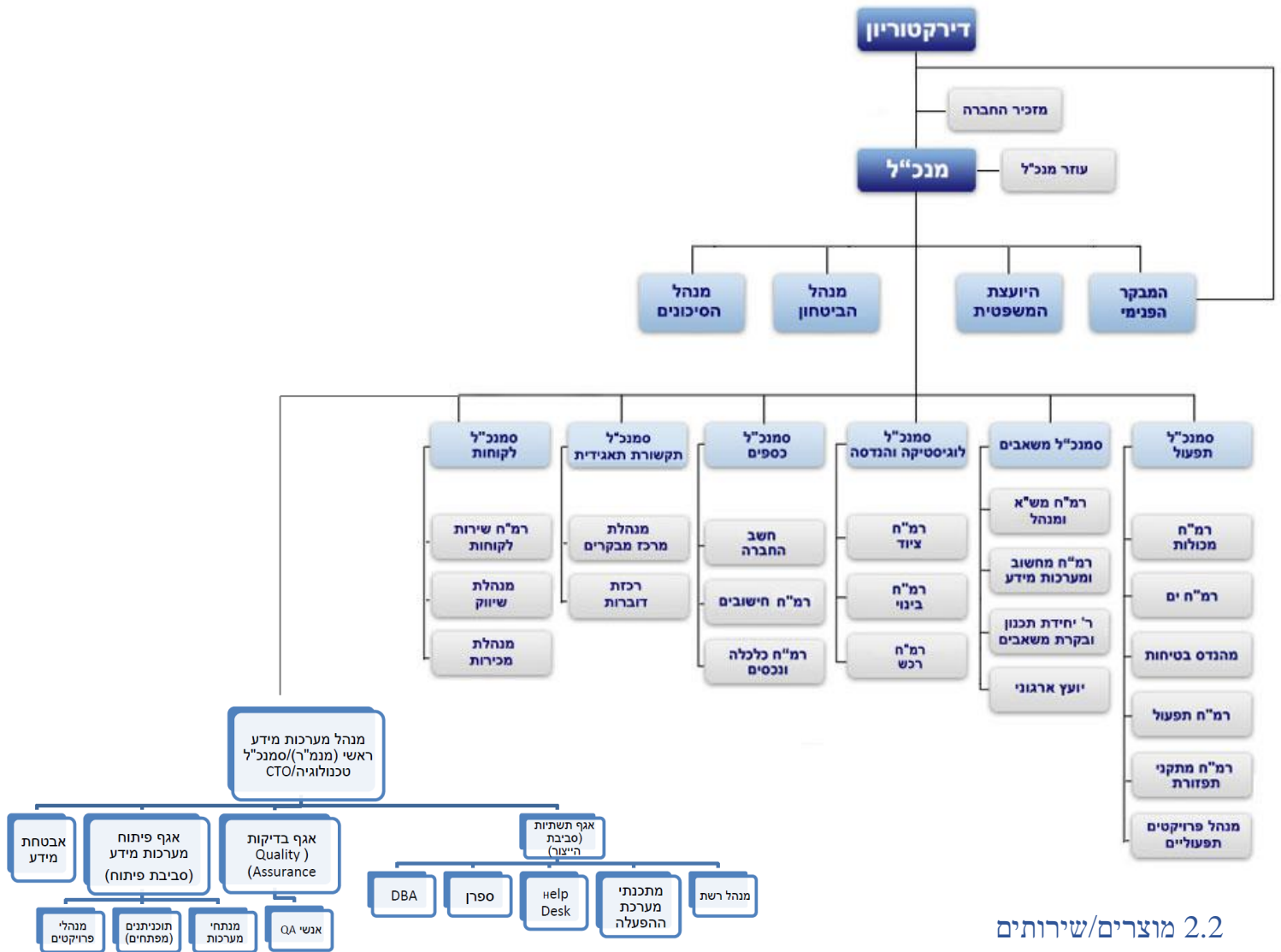
2. תיאור החברה

חברת "החופשה שלך" היא חברה שנותנת שירותים ללקוחות לתיעוד ההיעדרויות של עובדיה. הרעיון הוא פשוט – במקום שלכל חברה תהיה מערכת לניהול חופשות משלה חברת "החופשה שלך" מנהלת מוקד טלפוני שאליו עובדי חברות שונים יכולים להתקשר על מנת לבקש את החופשה ועובדי "החופשה שלך" מנהלים עבורם את סבב האישורים ואת תיעוד החופשה.

שירותי החברה העיקריים:

- הקמת מאגר העובדים של כל חברה
- ניהול חוזי התקשרות
- תיעוד בקשות חופשה
- סבב אישור חופשה
- יתרות חופשה לעובדים
- ניהול פניות שירות

2.1 מבנה ארגוני בהנהלת "החופשה שלך"



2.2 מוצרים/שירותים

החברה נותנת שירותים ללקוחות לתיעוד ההיעדרויות של עובדיה הכוללים:

- הקמת מאגר העובדים של כל חברה
- ניהול חוזי התקשרות
- תיעוד בקשות חופשה
- סבב אישור חופשה
- יתרות חופשה לעובדים
- ניהול פניות שירות

2.3 סוגי ההעדרויות

סוגי ההעדרויות:

- אבל-הורים
- אישי
- חופשה
- מחלה
- מחלת חיית מחמד
- מילואים

3. מטרת המערכת

המצב הקיים היום לביצוע מעקב אחר חופשות העובדים מתבצע בבקשות מסודרות מול מנהל מוגדר של העובד. לדוגמה עובד המעוניין לקבל חופשת מחלה יצטרך לשלוח אימייל למנהל שמעליו בכדי לקבל אישור, והמנהל רושם בקובץ אקסל את בקשת העובד לפי תאריכים וסוג חופשה.

מכיוון שמצב זה מתנהל בצורה ידנית יש לעיתים חוסרים בהזנת חופשות ופספוס של בקשות היעדרות מצד העובדים.

המטרה הראשית של מערכת ניהול קשרי הלקוחות היא ייעול והקלה בניהול ההיעדרויות של עובדים, מתוך החשיבה כי ייעול עבודת המחלקה יביא לעלייה בשירות לארגון ולעובדים, תיעוד וזמני מענה מהירים. כלומר, מערכת זו תהווה עזר משמעותי בניהול ההיעדרויות בכך שתאפשר לבצע תהליכים בקלות ובפשטות.

בנוסף, המערכת תהווה עזר לקבלת החלטות במחלקה על ידי תצוגה של מידע רלוונטי באופן מפורט (מידע שיכול לעזור לניהול נכון של ההיעדרויות), איסוף המידע על היעדרויות העובדים והנגשתו, הוספת יכולת שליפת מידע והפיכת המידע לזמין ונגיש יותר.

4. אפיון דרישות

המערכת צריכה להיות זמינה באופן תמידי ולתמוך בממשקים שונים

המערכת צריכה לתמוך באמצעים שונים- בסמארטפון, במחשב ובטאבלט.

- המערכת צריכה לאפשר חיבור ממקומות שונים בארץ ובעולם.
- המערכת חייבת להגן על המידע בה בהרשאות וסיסמאות.
- המערכת צריכה לאפשר ממשק לתוכנות אופיס כמו אקסל.
- המערכת צריכה להתעדכן באופן רציף ולהציג נתונים עדכניים.
- המערכת צריכה לאפשר והפקה ושליחה של דו"חות לגורמים שונים.
- המערכת צריכה לתמוך באפשרות שליחת אי-מייל.
- המערכת צריכה להציג דוחות מעודכנים
- המערכת צריכה להציג חלון מידע על הלקוח.
- המערכת צריכה להכיל תצוגות של הבקשות היעדרות לפי שדות שונים (חברה, סוג החופשה, מספר ימי החופש, מצב).
- המערכת צריכה לספק מידע לגבי כל עובד
- המערכת תכלול פרטים אישיים, היסטוריית פעולות של הלקוח וכו'.
- המערכת תאפשר שליפה של העובד על פי מילות חיפוש או שדות דוגמת שם פרטי.
- המערכת צריכה לכלול אפשרות התראות לאי-מייל המשתמש (מנהל)

5. תיאור תהליכים עסקיים

5.1 תהליך עיקרי – פתיחת בקשת היעדרות לעובד

כל עובד של כל אחת מהחברות יכול להתקשר לחברת "החופשה שלך" ולבקש לפתוח בקשה לחופשה.

כאשר יבקש את החופשה ימסור:

- סוג חופשה (חופשה, מחלה, מילואים וכו')

- תאריכים (התחלה \ סיום)

- המערכת תחשב כמות ימים בחופשה (לצורך העניין אפשר להתעלם מענייני שבתות וכאלה)

- טקסט חופשי של תיאור

בהתאם לסוג החופשה המערכת תאתר האם החופשה מאושרת אוטומטית (לדוגמא

מילואים) או שצריכה לעבור סבב אישורים (לדוגמא חופשה רגילה)

במידה והחופשה מאושרת אוטומטית סטטוס החופשה יהיה "אושר".

במידה ויש לאשר את החופשה סטטוס החופשה ישתנה ל "ממתין לאישור חופשה"

ובשדה "גורם מאשר" יופיע המנהל של העובד המבקש את החופשה.

הערה: בישות עובד יש שדה שבו נשמר המנהל של העובד שהוא גם המאשר שלו של החופשה.

המערכת גם תיצור פעילות מסוג שיחת טלפון המקושרת לחופשה לעובד שצריך לאשר

את החופשה על מנת להזכיר לנציג ליצור עימו קשר.

הנציג יצור קשר עם המנהל ויבקש את אישורו לחופשה.

במידה ואין אישור – הנציג יעדכן ידנית את סטטוס החופשה לדחייה ויפתח שדה של

סיבת דחייה והנציג יחוייב להזין בו את סיבת הדחייה

1. ישלח מייל לעובד שחופשתו נדחתה (עם פרטי החופשה וסיבת הדחייה)

במידה ויש אישור המערכת תבצע בדיקה האם לעובד שאישר את החופשה יש גם מנהל.

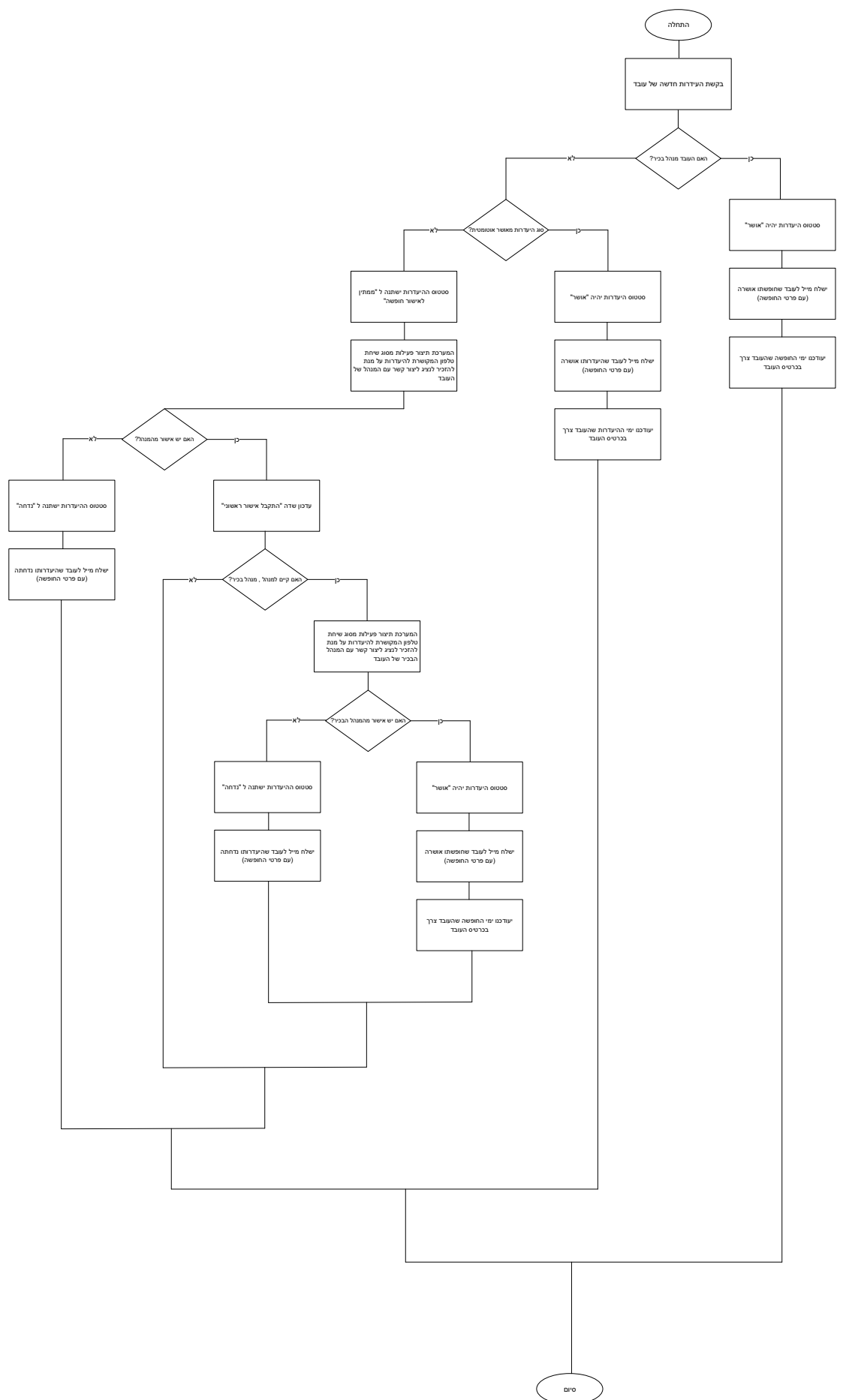
במידה וכן חזרה לתהליך האישור והפעם עם המנהל הבא בתור.

במידה ואין לו מנהל סטטוס החופשה יתעדכן ל"אושר".

כאשר חופשה תעודכן בסטטוס "אושר"

1. ישלח מייל לעובד שחופשתו אושרה (עם פרטי החופשה)

2. יעודכנו ימי החופשה שהעובד צרך בכרטיס העובד



5.2 זרימות עבודה

5.2.1 אכלוס מנהל וחברה בבקשה להיעדרות חדשה

טריגר: רשומה נוצרת או שדה "עובד" משתנה

תנאי: אם לעובד מוגדר מנהל

פעולה: אכלוס שדה "מנהל" בטופס הפנייה + אכלוס שדה "חברה" בטופס הפניה בחברה שהעובד משויך

תנאי אחרת: אם טופס הפנייה מכיל "בעלים"

פעולה: אכלוס שדה "חברה" בטופס הפניה בחברה שהעובד משויך

תהליך: אכלוס מנהל וחברה בבקשה להיעדרות חדשה

מידע

כללי | כחול | הערות

הסתר מאפייני תהליך

שם תהליך *
אכלוס מנהל וחברה בבקשה להיעדרות
תהליך

הפעל בתור
זמן לפעול
הפעל זרימת עבודה זו ברקע (מומלץ)
כחולך לפי דרישה
כחולך צאצא

אפשרויות עבור תהליכים אוטומטיים

משתמש
טווח
הפעל כאשר:
אחר
אחר

מצב רשומה משתנה
רשומה מוקצית
שני שדות רשומה תאונה
רשומה נמצאת
רשומה נמחקת

לפני
הבעלים של זרימת העבודה
המשתמש שביצע שניים ברשומה

ביצוע כ:

תיאור שלב: לא סופק.

אם לקוח (עובד) מנהל מכיל נתונים, אז:
עדכן: אירוע, הצג מאפיינים
אחרת, אם אירוע בעלים מכיל נתונים, אז:
עדכן: אירוע, הצג מאפיינים

משותף

- מידע
- היסטוריית ביקורת
- הקצאות קטלוג
- תגובות
- פריטי SLA
- PM Recordings
- שליב קובץ Script של ...
- היסטוריית הפעלת מ...
- זמן שהושקע
- ישויות
- ישויות
- רכיבי משנה של תוכני...

הפעלות תהליך

הפעלות תהליך

5.2.2 תהליך בקשת חופשה

טריגר: כאשר רשומה חדשה בישות "בקשת היעדרות" נוצרת א כאשר אחד מהשדות הבאים משתנה:

עובד , סוג חופשה , סיבת המצב .

תנאי: אם עובד מנהל בכיר שווה ל- [כן] וגם סיבת המצב של הפניה אינו שווה ל- [אושר], אז:

פעולה:

שנה מצב רשומה ל: אירוע אושר

שלח דואר אלקטרוני: צור הודעה חדשה

עצור זרימת עבודה שמצבה הוא: הצליח

תנאי אחרת: אם סוג חופשה :האם מאושר אוטומטית שווה ל- [כן] וגם סיבת המצב של הפניה אינו שווה ל- [אושר], אז:

פעולה:

שנה מצב רשומה ל: אירוע אושר

שלח דואר אלקטרוני: צור הודעה חדשה לעובד שהחופשה אושרה

עצור זרימת עבודה שמצבה הוא: הצליח

תנאי אחרת: אם סוג חופשה מאושר אוטומטית אינו שווה ל- [כן] וגם לקוח (עובד):האם מנהל בכיר אינו שווה ל- [כן] וגם לקוח (עובד):מנהל מכיל נתונים וגם סיבת המצב של הפינה שווה ל- [מתבצע] וגם האם התקבל אישור ראשוני אינו שווה ל- [כן], אז:

פעולה:

שנה מצב רשומה ל: אירוע ממתין לאישור ראשוני

צור: שיחת טלפון לתזכור עבור אישור ראשוני

תנאי אחרת: אם סוג חופשה מאושר אוטומטית אינו שווה ל- [כן] וגם עובד:האם מנהל בכיר אינו שווה ל- [כן] וגם סיבת המצב של הפנייה שווה ל- [אפשר] וגם פניה האם התקבל אישור ראשוני אינו שווה ל- [כן] וגם למנהל שדה מנהל מכיל נתונים, אז:

פעולה:

שנה מצב רשומה ל: אירוע ממתין לאישור סופי

צור: שיחת טלפון לתזכור עבור אישור בכיר

עדכן: שדה האם התקבל אישור ראשוני = "כן"

תנאי אחרת: אם אירוע:האם התקבל אישור ראשוני שווה ל- [כן] וגם סיבת המצב של הפניה שווה ל- [אושר], אז:

פעולה:

שנה מצב רשומה ל: אירוע אושר

שלח דואר אלקטרוני: צור הודעה חדשה לעובד שהחופשה אושרה

תנאי אחרת: אם סוג חופשה מאושר אוטומטית אינו שווה ל- [כן] וגם עובד:האם מנהל בכיר אינו שווה ל- [כן] וגם סיבת המצב של הפנייה שווה ל- [נדחה], אז:

פעולה:

שלח דואר אלקטרוני: צור הודעה חדשה לעובד שהחופשה נדחית

שנה מצב רשומה ל: אירוע נדחה

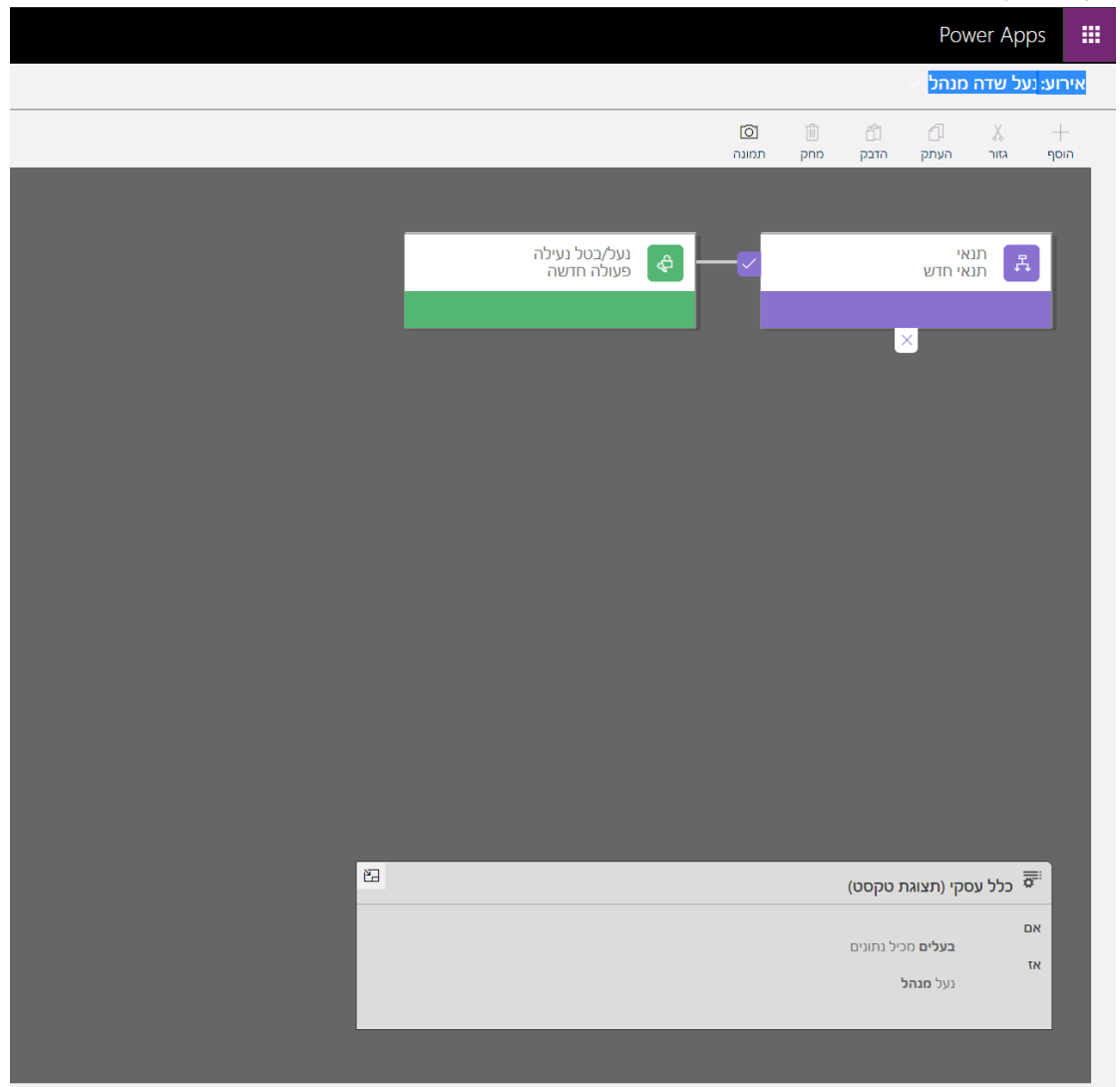
[illegible]

5.3 תהליכים עסקיים אוטומטיים

5.3.1 נעילת שדה "מנהל" בישות פניה

תנאי: אם שדה "בעלים" מכיל נתונים

פעולה: נעילת שדה "מנהל"



5.3.2 שדה "סיבת דחיה" חובה ומוצג בישות פניה

תנאי: אם שדה "סיבת המצב" שווה ל- "נדחה"

פעולה:

1. שדה "סיבת דחיה" מוגדר כשדה חובה

2. שדה "סיבת דחיה" גלוי

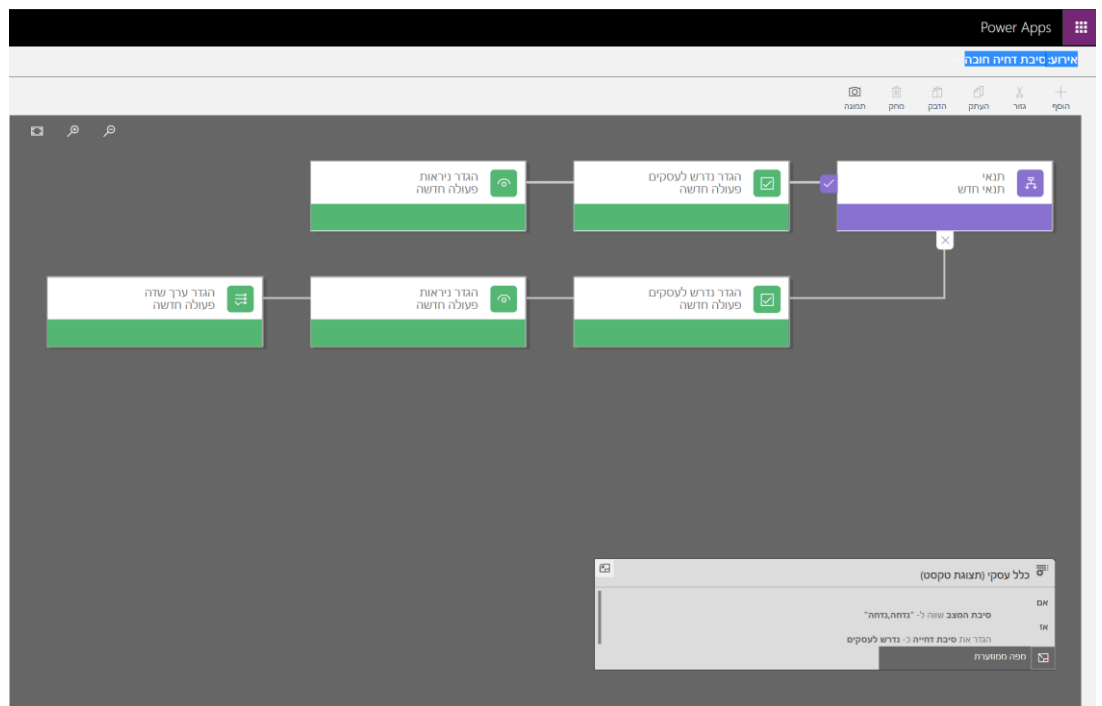
תנאי אחרת: אם שדה "סיבת המצב" אינו שווה ל- "נדחה"

פעולה:

1. "סיבת דחיה" מוגדר כשדה רשות

2. שדה "סיבת דחיה" גלוי

3. שדה "סיבת דחיה" מתאפס



5.3.3 שדה מנהל חובה אם מנהל בכיר אינו שווה "כן"
תנאי: אם שדה "מנהל בכיר" שווה ל-כן

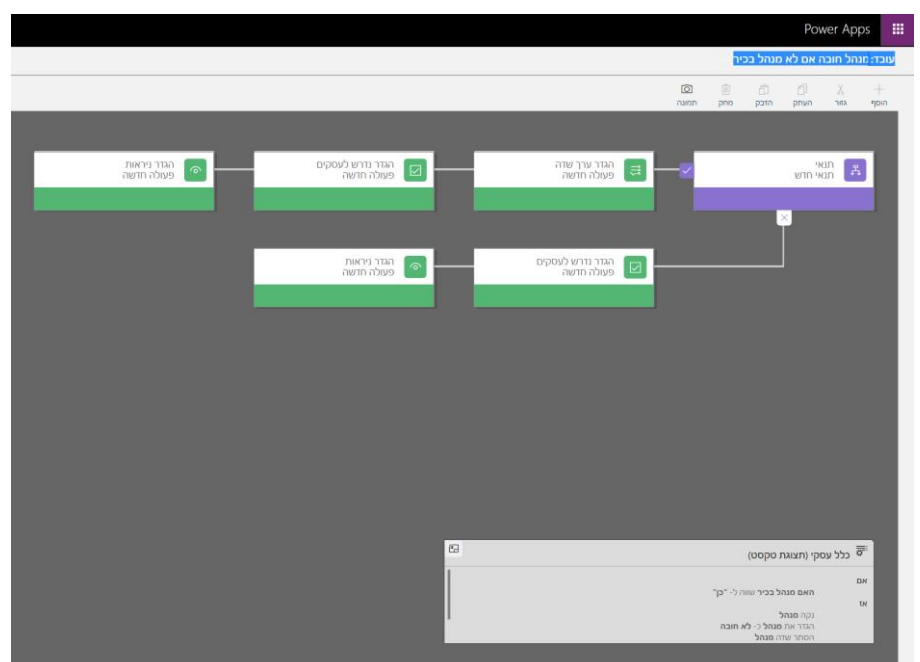
פעולה:

1. שדה מנהל מתאפס
2. שדה מנהל מוגדר כשדה רשות
3. הסתרת שדה מנהל

תנאי אחרת: אם שדה "מנהל בכיר" שווה ל-לא

פעולה:

1. שדה מנהל מוגדר כשדה חובה
2. הצגת שדה מנהל



5.4 הודעות אימייל ותזכורות טלפוניות

5.4.1 אימייל אישור חופשה

שלום {שם מלא(לקוח (עובד)},

החופשה שביקשת מסוג {סוג חופשה(אירוע)}

למשך {מספר ימי העידרות(אירוע)} ימים

אושרה.

חופשה נעימה

[illegible]

5.4.2 אימייל דחיית חופשה

שלום {שם מלא} (לקוח עובד)),

החופשה שביקשת מסוג {סוג חופשה(אירוע)}

למשך {מספר ימי העידרות(אירוע)} ימים

נדחתה מהסיבה הבאה:

{סיבת דחייה(אירוע)} .

יום טוב

[illegible]

5.4.3 תזכורת שיחת טלפון לאישור ראשוני

בכדי לאשר את החופשה של {לקוח(אירוע);שם מלא(לקוח (עובד))} יש להתקשר למנהל הישיר שלו : {מנהל(לקוח (עובד))}

תהליך: תהליך בקשת חופשה

יצירת שיחת טלפון

חזרה לתקשר לאישור ראשוני

בכדי לאשר את החופשה של {שם מלא(לקוח (עובד))} יש להתקשר למנהל הישיר שלו : {מנהל(לקוח (עובד))}

נכנסת ☒ יציאת ☐

כיוון

לגבי

משך

נשא *

שיחה מ *

התקשר אל *

מספר טלפון

תיאור

5.4.4 תזכורת שיחת טלפון לאישור מנהל בכיר

בכדי לאשר את החופשה של {שם מלא(לקוח (עובד))} יש להתקשר למנהל הבכיר :{מנהל(מנהל (עובד))}

תהליך: תהליך בקשת חופשה

יצירת שיחת טלפון

חזרה לתקשר לאישור סופי

בכדי לאשר את החופשה של {שם מלא(לקוח (עובד))} יש להתקשר למנהל הבכיר :{מנהל(מנהל (עובד))}

נכנסת ☒ יציאת ☐

כיוון

לגבי

משך

נשא *

שיחה מ *

התקשר אל *

מספר טלפון

תיאור

6. ישויות במערכת

6.1 אירוע

שם תצוגה	שם	שם סכימה	תיאור
אירוע	incident	Incident	אירוע בקשת ההיעדרות

שדות:

Logical Name	Schema Name	Display Name	Attribute Type	Description	Type	Required Level	Additional data
caseorigincode	CaseOriginCode	מקור	Choice	בחר כיצד נוצר קשר לגבי האירוע, כגון דואר אלקטרוני, טלפון או אינטרנט, למטרות דיווח וניתוח.	Simple	None	Options: 1:טלפון 2:דואר אלקטרוני 3:אינטרנט 2483: Facebook 3986: Twitter 700610000: IoT Default: N/A
casetypecode	CaseTypeCode	סוג אירוע	Choice	בחר את סוג האירוע כדי	Simple	None	Options:

				לזהות את המקרה למטרות ניתוב וניתוח של אירועים.			1:שאלה 2:בעיה 3:בקשה Default: N/A
contractdetailid	ContractDetailId	סעיף חוזה	Lookup	בחר את סעיף החוזה שתחתיו יש לרשום את האירוע כדי לוודא שהלקוח מחויב בצורה נכונה.	Simple	None	Targets: contractdetail
createdon	CreatedOn	נוצר ב:	DateTime	התאריך והשעה שבהם נוצרה הרשומה.	Simple	None	Format: DateAndTime
customerid	CustomerId	לקוח	Customer	בחר את תיק הלקוח או איש הקשר של הלקוח כדי לספק קישור מהיר לפרטי לקוח נוספים, כגון פרטי חשבון, פעילויות והזדמנויות.	Simple	SystemRequired	Targets: account contact
description	Description	תיאור	Multiline Text	הקלד מידע נוסף כדי לתאר את האירוע במטרה לסייע לצוות השירות במציאת פתרון.	Simple	None	Format: TextArea Max length: 2000
new_cancelreason	new_CancelReason	סיבת דחייה	Multiline Text	תיאור מדוע נדחתה הבקשה	Simple	None	Format: Text Max length: 2000
new_company	new_Company	חברה	Lookup	שדה מקושר לישות חברה בכדי לקשר את הפניה לחברה	Simple	None	Targets: account
new_enddate	new_EndDate	תאריך סיום	DateTime	תאריך סיום של החופשה.	Simple	ApplicationRequired	Format: DateOnly
new_firstapprove	new_FirstApprove	האם התקבל אישור ראשוני	Two options	שדה תפעולי מוסתר ללוגיה של אישור ראשוני	Simple	None	True:כן False:לא Default Value: False
new_manager	new_Manager	מנהל	Lookup	שדה מקושר לאנשי קשר לאכלוס מנהל של העובד	Simple	None	Targets: contact
new_startdate	new_StartDate	תאריך התחלה	DateTime	תאריך תחילת חופשה	Simple	ApplicationRequired	Format: DateOnly
new_vacationdays	new_VacationDays	מספר ימי העידרות	Whole number	שדה מחושב לחישוב פער בין תחילת חופשה לסיום חופשה	Calculated	None	Minimum value: -2147483648 Maximum value: 2147483647
new_vacationtypeid	new_VacationTypeId	סוג חופשה	Lookup	מקושר לישות סוג חופשה לבחירת סוג החופשה	Simple	ApplicationRequired	Targets: new_vacationtype
ownerid	OwnerId	בעלים	Owner	מזהה בעלים	Simple	SystemRequired	Targets: systemuser team
primarycontactid	PrimaryContactId	איש קשר	Lookup	בחר איש קשר ראשי עבור אירוע זה.	Simple	None	Targets: contact
productserialnumber	ProductSerialNumber	מספר סידורי	Text	הקלד את המספר הסידורי של המוצר המשויך לאירוע זה, כך שניתן יהיה לדווח על מספר האירועים לכל מוצר.	Simple	None	Format: Text Max length: 100
responseby	ResponseBy	תגובה ראשונה עד	DateTime	לשימוש פנימי בלבד.	Simple	None	Format: DateAndTime
statuscode	StatusCode	סיבת המצב	Status	בחר את מצב האירוע.	Simple	None	States: 1:מתבצע 1000000001:ממתין לאישור ראשוני 1000000002:ממתין לאישור סופי 1000000000:אושר 1000000003:נדחה

							5:הבעיה נפתרה 1000:סופק מידע 100000004:אושר 100000005:נדחה 6:בוטל 2000:ממוזג
subjectid	SubjectId	נושא	Lookup	בחר את הנושא עבור האירוע, כגון בקשה לקטלוג או תלונה על מוצר, כך שמנהלי שירות לקוחות יוכלו לזהות בקשות תכופות או אזורים בעייתיים. מנהלי מערכת יכולים לקבוע את התצורה של נושאים תחת 'ניהול עסקי' באזור 'הגדרות'.	Simple	None	Targets: subject
ticketnumber	TicketNumber	מספר אירוע	Text	מציג את מספר האירוע לצורך חיפוש ועיון בפרטי לקוחות. אין אפשרות לשנות זאת.	Simple	None	Format: Text Max length: 100
title	Title	כותרת אירוע	Text	הקלד נושא או שם תיאור, כגון הבקשה, הבעיה או שם החברה, כדי לזהות את האירוע בתצוגת Microsoft Dynamics 365.	Simple	None	Format: Text Max length: 200

6.2 סוג חופשה

שם תצוגה	שם	שם סכימה	תיאור
סוג חופשה	new_vacationtype	new_VacationType	סוג החופשה שתשוין לבקשת היעדרות

שדות:

Logical Name	Schema Name	Display Name	Attribute Type	Description	Custom Attribute	Type	Required Level	Additional data
new_isautoapprove	new_IsAutoApprove	האם מאושר אוטומטית	Two options	צ'ק בוקס כן או לא	True	Simple	ApplicationRequired	True:כן False:לא Default Value: False
new_name	new_name	שם	Text	שם הישות המותאמת אישית.	True	Simple	ApplicationRequired	Format: Text Max length: 100
ownerid	OwnerId	בעלים	Owner	מזהה בעלים	False	Simple	SystemRequired	Targets: systemuser team

6.3 עובד

שם תצוגה	שם	שם סכימה	תיאור
עובד	contact	Contact	אדם שעמו יש ליחידה עסקית קשר, כגון לקוח, ספק ועמית.

שדות:

Logical Name	Schema Name	Display Name	Attribute Type	Description	Custom Attribute	Type	Required Level	Additional data
address1_freighttermscode	Address1_FreightTermsCode	כתובת 1: תנאי הובלה	Choice	בחר את תנאי ההובלה עבור הכתובת הראשית כדי להבטיח שהזמנות משלוח מעובדות באופן תקין.	False	Simple	None	Options: 1: FOB 2: לא תשלום Default: N/A
address1_latitude	Address1_Latitude	כתובת 1: קו רוחב	Double	הקלד את ערך קו הרוחב של הכתובת הראשית לשימוש ביישומי מפות ויישומים אחרים.	False	Simple	None	Minimum value: -90 Maximum value: 90 Precision: 5
address1_longitude	Address1_Longitude	כתובת 1: קו אורך	Double	הקלד את ערך קו האורך של הכתובת הראשית לשימוש ביישומי מפות ויישומים אחרים.	False	Simple	None	Minimum value: -180 Maximum value: 180 Precision: 5
address1_shippingmethodcode	Address1_ShippingMethodCode	כתובת 1: שיטת משלוח	Choice	בחר שיטת משלוח עבור מסירת משלוחים לכתובת זו.	False	Simple	None	Options: 1:אווירי 2: DHL 3: FedEx 4: UPS 5:דואר רגיל 6:מטען מלא 7:איסוף על-ידי הלקוח Default: N/A
anniversary	Anniversary	יום נישואין	DateTime	הזן את תאריך יום הנישואין או יום השנה בעבודה של איש הקשר, לשימוש בתוכניות הענקת מתנות ללקוחות או בתקשורת אחרת.	False	Simple	None	Format: DateOnly
birthdate	BirthDate	יום הולדת	DateTime	הזן את יום ההולדת של איש הקשר, לשימוש בתוכניות הענקת מתנות ללקוחות או בתקשורת אחרת.	False	Simple	None	Format: DateOnly
businesscard	BusinessCard	כרטיס ביקור	Multiline Text	מאחסן את תמונת כרטיס הביקור	False	Simple	None	Format: TextArea Max length: 1073741823
creditlimit	CreditLimit	מגבלת אשראי	Currency	הקלד את מגבלת האשראי של איש הקשר לעיון בעת טיפול בבעיות בחשבוניות או בבעיות חשבוניות מול הלקוח.	False	Simple	None	Minimum value: 0 Maximum value: 1000000000000000 Precision: 2
credithold	CreditOnHold	עצירת אשראי	Two options	בחר אם איש הקשר נמצא במעב של עצירת אשראי, לעיון בעת טיפול בבעיות בחשבוניות או בבעיות חשבוניות מול הלקוח.	False	Simple	None	True:כן False:לא Default Value: False
description	Description	תיאור	Multiline Text	הקלד מידע נוסף כדי לתאר את איש הקשר, כגון ציטוט מאתר האינטרנט של החברה.	False	Simple	None	Format: TextArea Max length: 2000
donotbulkemail	DoNotBulkEmail	אל תאפשר הודעות דואר אלקטרוני לרשימת תפוצה	Two options	בחר אם איש הקשר מקבל דואר אלקטרוני לרשימת תפוצה הנשלח במסגרת קמפינים שיווקיים או קמפינים מהירים. אם האפשרות 'אל תאפשר' תיבחר, ייתן 'יהיה להוסיף את איש הקשר לרשימות שיווק, אך הוא לא ייכלל בדואר האלקטרוני'.	False	Simple	None	True:אל תאפשר False:אפשר Default Value: False
donotemail	DoNotEmail	אל תאפשר הודעות דואר אלקטרוני	Two options	בחר אם איש הקשר מאפשר שליחת דואר אלקטרוני ישיר מ-Microsoft Dynamics 365. אם האפשרות 'אל תאפשר' תיבחר, Microsoft Dynamics 365 לא ישלח את הדואר האלקטרוני.	False	Simple	None	True:אל תאפשר False:אפשר Default Value: False
donotfax	DoNotFax	אל תאפשר פקסים	Two options	בחר אם איש הקשר מאפשר פקסים. אם האפשרות 'אל תאפשר' תיבחר, איש הקשר לא ייכלל בפעילויות הפקס המופנות בקמפינים שיווקיים.	False	Simple	None	True:אל תאפשר False:אפשר Default Value: False
donotphone	DoNotPhone	אל תאפשר שיחות טלפון	Two options	בחר אם איש הקשר מקבל שיחות טלפון. אם האפשרות 'אל תאפשר' תיבחר, איש הקשר לא ייכלל בפעילויות שיחת הטלפון המופנות בקמפינים שיווקיים.	False	Simple	None	True:אל תאפשר False:אפשר Default Value: False
donotpostalmail	DoNotPostalMail	אל תאפשר הודעות דואר	Two options	בחר אם איש הקשר מאפשר דואר ישיר. אם האפשרות 'אל תאפשר' תיבחר, איש הקשר לא ייכלל בפעילויות מכתב המופנות בקמפינים שיווקיים.	False	Simple	None	True:אל תאפשר False:אפשר Default Value: False
donotsendmm	DoNotSendMM	שלח חומרים שיווקיים	Two options	בחר אם איש הקשר מקבל חומרים שיווקיים, כגון חוברות או קטלוגים. ניתן להסיר אנשי קשר שמבטלים את הצטרפתם מיוזמות שיווק.	False	Simple	None	True:אל תשלח False:שלח Default Value: False
emailaddress1	EmailAddress1	דואר אלקטרוני	Text	הקלד את כתובת הדואר האלקטרוני הראשית של איש הקשר.	False	Simple	ApplicationRequired	Format: Email Max length: 100
familystatuscode	FamilyStatusCode	מצב משפחתי	Choice	בחר את המצב המשפחתי של איש הקשר לצורך עיון בשירות טלפון להמשך טיפול ותקשורת אחרת.	False	Simple	None	Options: 1:רווק/ה 2:נשוי/אה 3:גרש/ה

								4:אלמ/ה Default: N/A
followemail	FollowEmail	עקוב אחר פעילות דואר אלקטרוני	Two options	מידע לגבי השאלה אם לאפשר מעקב אחר פעילות דואר אלקטרוני, כגון פעולות פתיחה, הצגות של קבצים מצורפים ולחיצות על קישורים עבור הדעות דואר אלקטרוני שנשלחו לאיש הקשר.	False	Simple	None	True:לא אפשר False:אפשר Default Value: True
fullname	FullName	שם מלא	Text	משלב ומראה את השם הפרטי ושם המשפחה של איש הקשר כך שניתן יהיה להציג את השם המלא בתצוגות ובדוחות.	False	Simple	ApplicationRequired	Format: Text Max length: 160
gendercode	GenderCode	מין	Choice	בחר את המין של איש הקשר כדי להימנע מטעויות בפניה אליו בשיחות מכירה, דואר אלקטרוני וקמפינים שיווקיים.	False	Simple	None	Options: 1:זכר 2:נקבה Default: N/A
lastusedincampaign	LastUsedInCampaign	התאריך האחרון הנכלל בקמפיין	DateTime	מציג את התאריך שבו איש הקשר נכלל לאחרונה בקמפיין שיווקי או קמפיין מהיר.	False	Simple	None	Format: DateOnly
mobilephone	MobilePhone	טלפון נייד	Text	הקלד את מספר הטלפון הנייד של איש הקשר.	False	Simple	None	Format: Text Max length: 50
new_differenc evacationdays	new_Differenc eVacationDays	הפרש ימי היעדרות	Whole number	שדה מחושב שמציג פער בין ימי חופשה המוגדרים לימי חופשה שביקש	True	Calculated	None	Minimum value: -2147483648 Maximum value: 2147483647
new_isseniormanager	new_IsSeniorManager	האם מנהל בכיר	Two options	צ'ק בוקס כן או לא	True	Simple	ApplicationRequired	True:כן False:לא Default Value: False
new_manager	new_Manager	מנהל	Lookup	שדה מקושר לאנשי קשר לבחירת מנהל של העובד	True	Simple	None	Targets: contact
new_vacationdaysask	new_VacationDaysAsk	מספר ימי היעדרות מבוקשים	Whole number	חישוב סיכום ימי חופשה מבוקשים מתוך בקשות ההיעדרות המשויות לעובד	True	Rollup	None	Minimum value: -2147483648 Maximum value: 2147483647
new_vacationdaysset	new_VacationDaysSet	מספר ימי היעדרות מוגדרים	Whole number	מספר ימי חופשה המוגדרים לעובד בתחילת העסקתו	True	Simple	ApplicationRequired	Minimum value: -2147483648 Maximum value: 2147483647
originatingleadid	OriginatingLeadId	הזדמנות כתוצאה מהפניה	Lookup	מציג את ההפניה שממנה איש הקשר נוצר, אם איש הקשר נוצר על-ידי המרת הפניה ב-Microsoft Dynamics 365. מידע זה משמש לקישור איש הקשר לנתונים בהפניה המקורית למטרות דיווח וניתוח.	False	Simple	None	Targets: lead
ownerid	OwnerId	בעלים	Owner	הזן את המשתמש או הצוות שהוקצה לניהול הרשומה. שדה זה מעודכן בכל פעם שהרשומה מוקצית למשתמש אחר.	False	Simple	SystemRequired	Targets: systemuser team
parentcustomerid	ParentCustomerId	שם חברה	Customer	בחר את תיק הלקוח האב או איש הקשר האב של איש הקשר כדי לספק קישור מהיר לפרטים נוספים, כגון מידע פיננסי, פעילויות והזדמנויות.	False	Simple	ApplicationRequired	Targets: account contact
paymenttermscode	PaymentTermsCode	תנאי תשלום	Choice	בחר את תנאי התשלום כדי לציין מתי הלקוח צריך לשלם את הסכום הכולל.	False	Simple	None	Options: 1:מזומן 2:שטר 3:שטר+30 4:שטר+60 Default: N/A
preferredcontactmethodcode	PreferredContactMethodCode	אמצעי מועדף ליצירת קשר	Choice	בחר את האמצעי המועדף ליצירת קשר.	False	Simple	None	Options: 1:כל אחד מהאמצעים 2:דואר אלקטרוני 3:טלפון 4:פקס 5:דואר Default: 1
spousesname	SpousesName	שם בן/בת זוג	Text	הקלד את שם בן/בת זוג או השותף של איש הקשר לצורך עיון במהלך שיחות, אירועים או תקשורת אחרת עם איש הקשר.	False	Simple	None	Format: Text Max length: 100
transactioncurrencyid	TransactionCurrencyId	מטבע	Lookup	בחר את המטבע המקומי עבור הרשומה כדי לוודא שתקציבים מדווחים במטבע המקומי.	False	Simple	None	Targets: transactioncurrency

6.4 חברה

שם תצוגה	שם	שם סכימה	תיאור
חברה	account	Account	עסק המייצג לקוח או לקוח פוטנציאלי. החברה לחיוב בעסקאות עסקיות.

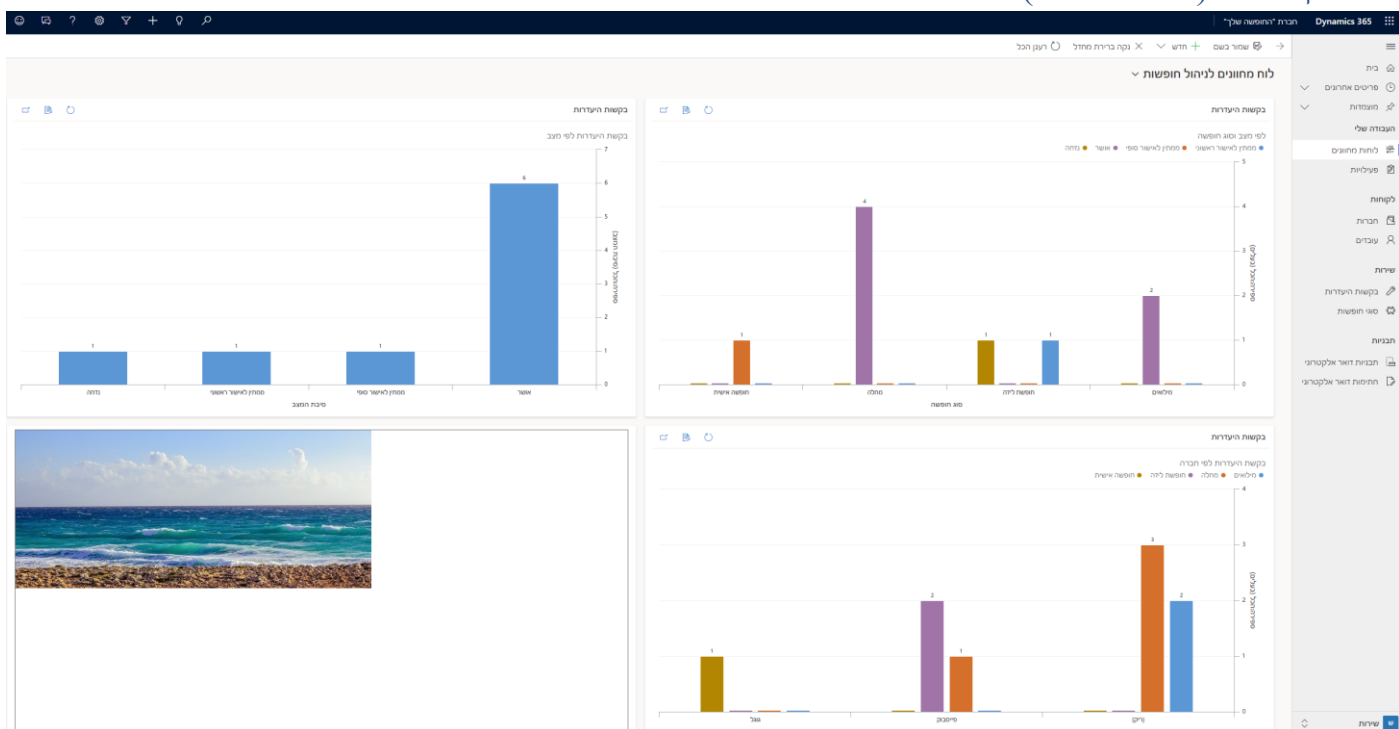
שדות:

Logical Name	Schema Name	Display Name	Attribute Type	Description	Custom Attribute	Type	Required Level	Additional data
fax	Fax	פקס	Text	הקלד את מספר הפקס של החברה.	False	Simple	None	Format: Text Max length: 50

name	Name	שם חברה	Text	הקלד את שם החברה או העסק.	False	Simple	ApplicationRequired	Format: Text Max length: 160
new_numofemployees	new_NumOfEmployees	מספר עובדים בחברה	Whole number		True	Rollup	None	Minimum value: -2147483648 Maximum value: 2147483647
ownerid	OwnerId	בעלים	Owner	הזן את המשתמש או הצוות שהוקצה לניהול הרשומה. שדה זה מעודכן בכל פעם שהרשומה מוקצית למשתמש אחר.	False	Simple	SystemRequired	Targets: systemuser team
parentaccountid	ParentAccountId	חברה אב	Lookup	בחר את תיק הלקוח האב המשיך לחברה זה כדי להציג עסקי אב וצאצא בדיווח וניתוח.	False	Simple	None	Targets: account
primarycontactid	PrimaryContactId	איש קשר ראשי	Lookup	בחר את איש הקשר הראשי עבור תיק הלקוח כדי לספק גישה מהירה לפרטי איש קשר.	False	Simple	None	Targets: contact
revenue	Revenue	הכנסה שנתית	Currency	הקלד את ההכנסה השנתית של תיק הלקוח, המשמשת כאינדיקטור בניתוח ביצועים פיננסיים.	False	Simple	None	Minimum value: 0 Maximum value: 1000000000000000 Precision: 2
telephone1	Telephone1	טלפון ראשי	Text	הקלד את מספר הטלפון הראשי של חברה זה.	False	Simple	None	Format: Text Max length: 50
tickersymbol	TickerSymbol	סימול מניה	Text	הקלד את סימול תיק הלקוח בבורסה לניירות ערך כדי לעקוב אחר הביצועים הפיננסיים של החברה. באפשרותך ללחוץ על הקוד המוזן בשדה זה כדי לגשת לנתוני המסחר העדכניים ביותר מאת MSN Money.	False	Simple	None	Format: TickerSymbol Max length: 10
websiteurl	WebSiteURL	אתר אינטרנט	Text	הקלד את כתובת ה-URL של אתר האינטרנט של תיק הלקוח כדי לקבל פרטים מהירים אודות פרופיל החברה.	False	Simple	None	Format: Url Max length: 200

7. מסכים

7.1 מסך ראשי (Dashboard)



7.2 ישות אירוע (בקשות העידרות)

[illegible]

7.3 ישות סוג חופשה

פרטים פעילים מסוג 'סוגי חופשות'

שם ↑	תאריך עמודות	ערוך בתצוגה זו
חופשה אישית	12:08 29/07/2022	
חופשת לילה	12:07 29/07/2022	
מחלה	12:07 29/07/2022	
פילאים	12:07 29/07/2022	

חברת "החופשה שלך"

דynamics 365

→

שומר

שמור וסטר

חדש

בטל הפעלה

מחק

רענן

Label

הקצה

שחף

שלח קישור בדואר אלק...

זרימה

תבניות Word

הפעל דוח

מילואים - נשמר

סוג חופשה

כללי קשור

שם	מילואים
האם מאושר אוטומטית	<input checked="" type="checkbox"/>
בעלים	dsfg dfg

בית

פריטים אחרונים

מוצמדות

העבודה שלי

לוחות מחוונים

פעילויות

לקוחות

חברות

עובדים

שירות

בקשות היעדרות

סוגי חופשות

תבניות

תבניות דואר אלקטרוני

תחומות דואר אלקטרוני

7.4 ישות עובד

חברת "החופשה שלך"

דynamics 365

→

חדש

מחק

רענן

שלח קישור בדואר אלק...

זרימה

תבניות Excel

יצא ל-Excel

יבא מ-Excel

קטפין מהיר

תצוגת עובדים

ערוך עמודות

ערוך מסננים

חפש בתוצאה זו

שם חברה	מספר ימי היעדרות מוגדרים	מספר ימי היעדרות מבוקשים	הפרש ימי היעדרות	מנהל	האם מנהל בכר
אבריתן	20	0	20	תמיר ישעיהו	לא
איתי אלה	20	3	17	תמיר ישעיהו	לא
איתי מילברג	20	0	20	אלעד מקדסי	לא
אלעד מקדסי	20	0	20	צויקל יונתן	לא
אסף מווס	20	2	18	תמיר ישעיהו	לא
ארו אלמקיאס	20	0	20	תמיר ישעיהו	לא
דרור מיטלמן	20	0	20	תמיר ישעיהו	לא
זוהר משה (נתן)	20	4	16	תמיר ישעיהו	לא
חיים ארביב	20	0	20	אלעד מקדסי	לא
טל אדנון	20	0	20	תמיר ישעיהו	לא
ירון מורחי	20	0	20	תמיר ישעיהו	לא
ישראל מן	20	0	20	אלעד מקדסי	לא
חור אלו	20	0	20	אלעד מקדסי	לא
חורן מיארה	20	0	20	אלעד מקדסי	לא
חורן משה חניניס	20	0	20	אלעד מקדסי	לא
מירב אדלר	20	0	20	אלעד מקדסי	לא
מעין מור	20	3	17	אלעד מקדסי	לא

1 - 26 מתוך 26

בית

פריטים אחרונים

מוצמדות

העבודה שלי

לוחות מחוונים

פעילויות

לקוחות

חברות

עובדים

שירות

בקשות היעדרות

סוגי חופשות

תבניות

תבניות דואר אלקטרוני

תחומות דואר אלקטרוני

חברת "החופשה שלך"

דynamics 365

→

שמור

שמור וסטר

חדש

בטל הפעלה

מחק

רענן

Label

הקצה

שלח קישור בדואר אלק...

זרימה

תבניות Word

הפעל דוח

אסף מוסס - נשמר

עובד

סיכום

פריטים

תחומן

קבצים

קשור

פרטים ליצירת קשר

שם פרטי

שם משפחה

שם חברה

דואר אלקטרוני

טלפון נייד

האם מנהל בכר

מנהל

מספר ימי היעדרות מוגדרים

קבל הוראות הענה

המפה אינה זמינה עבור ארגון זה.

ציר זמן

חפש בציר הזמן

הזן תאריך...

סנן ציר זמן

מסייע

אין הודעות וחצוצות

בדוק שוב מאוחר יותר כדי לבלות מה חדש ולחשאר מעודכן.

חברתי

פייסבוק

הדמיות

אין נתונים זמינים

אירועים

אין נתונים זמינים

זכאויות

אין נתונים זמינים

תצוגות לקוחות			
שם תיק לקוח	מספר עובדים בחברה	איש קשר ראשי	חפש בתצוגה זו
גוגל	11	ציוקלי יונתן	
פיסבוק	15	עוז אדמוני	

פרטי תיק לקוח			
שם תיק לקוח	טלפון	פקס	אתר אינטרנט
גוגל *	---	---	---
---	---	---	---
---	---	---	---
---	---	---	---
---	---	---	---

כתובות			
כתובת	כתובת	כתובת	כתובת
כתובת 1: רחוב 1	---	---	---
כתובת 2: רחוב 2	---	---	---
כתובת 3: רחוב 3	---	---	---
כתובת 4: עיר	---	---	---
כתובת 5: מחוז	---	---	---
כתובת 6: מיקוד	---	---	---

ציר זמן			
חפש בציר הזמן	חן הערה...	פעיל	פעיל
שחת טלפון מ: dsfg dfg	תזכורת להתקשר לאישור סופי	03/28 31/07/2022	---
בבדי לאשר את החופשה של מעין מור יש להתקשר למנהל הבכיר: ציוקלי יונתן	---	---	---
שחת טלפון מ: dsfg dfg	תזכורת להתקשר לאישור ראשוני	03/28 31/07/2022	---
בבדי לאשר את החופשה של מעין מור יש להתקשר למנהל הישיר שלו: אלעד מקדסי	---	---	---
פרסום אוסומטי עבור גוגל	תיק לקוח נוצר על-ידי: dsfg dfg	12:30 29/07/2022	---

איש קשר ראשי			
דואר אלקטרוני	טקסט	איש קשר ראשי	איש קשר ראשי
yonatanc@competition.gov.il	---	---	---
איתי מילברג	---	---	---
itaimil@competition.gov.il	---	---	---
אלעד מקדסי	---	---	---
eladm@competition.gov.il	---	---	---
חיים ארכיב	---	---	---
haima@competition.gov.il	---	---	---

8. דוחות במערכת

דו"ח המציג את כלל הבקשות להיעדרות במערכת ביטוח אירוע

שממזין לפי עובד ברמה העליונה

וברמה שניה ממוין לפי סוג החופשה

על מנת לבצע מעקב, שליטה ובקרה על תהליכי הבקשת ההיעדרות.

[illegible]

9. הרשאות משתמשים

שם	אירוע	סוג חופשה	עובד	חברה
נציג שירות	read	read	read	read
	create			
	edit			
	view all	view all	view all	view all
מנהל שירות	read	read	read	read
	create	create	create	create
	edit	edit	edit	edit
	view all	view all	view all	view all
מיישם מערכת	read	read	read	read
	create	create	create	create
	edit	edit	edit	edit
	view all	view all	view all	view all
מנהל מערכת	read	read	read	read
	create	create	create	create
	edit	edit	edit	edit
	view all	view all	view all	view all