



מדריך למשתמש

www.be-online.org

**מערכת
ניהול לקוחות**

עובדים יקרים,

**תכנת ניהול הלקוחות של ארגון בית אקשטיין
be online פותחה בשנים האחרונות באופן
הדרגתי. התוכנה מסייעת למנהל ולעובדים
אחרים לרכז את הפעולות סביב לקוחותינו מחד,
ולעקוב אחר התנהלותה הכספית של המסגרת,
האזור או הארגון כולו מאידך.**

**מדריך זה יסייע לכם להבין את מהלך הפעולות
בתוכנה והשימוש בה ויסייע למנהלים ולעובדים
חדשים להשתלב במהירות רבה יותר בנושא.
be online נחלקת לשני חלקים מרכזיים:**

- 1. הזנת נתונים למערכת**
 - 2. קבלת נתונים (דוחות) מהמערכת**
- שני חלקים אלו יפורטו במדריך זה.**



מה במדריך?

כניסה לאתר

שם משתמש וסיסמה + שינוי סיסמה ראשונית

הזנת נתונים

ניהול שוטף

- ניהול הפניות מועמדים
- ניהול תיקי לקוחות
- קליטה וסיום העסקת עובד

קבלת נתונים

דוחות

- רשימת לקוחות רשימת אירועים חריגים
- ניתוח אירועים חריגים
- דוח תוקף פעולות
- דוח שאלונים
- נתוני יציבות כלכלית



כניסה לאתר

הגעה וכתובת האתר

כתובת האתר הינה: www.be-online.org
ניתן להיכנס לאתר ישירות דרך האינטרנט, או דרך אתר בית אקשטיין
www.b-e.org.il, **<כניסת עובדים>**. מקליקים על **<קישור לתוכנות עבודה>**.
אפשרות נוספת היא לשמור את הכתובת ב"מועדפים" בכל מחשב ומחשב.

בכדי ליצור קיצור דרך על שולחן העבודה:

לאחר הכניסה לאתר יש להקיש על:

<קובץ>

<שלח אל>

<קיצור דרך על שולחן העבודה>

בכל פעם שתוצו להיכנס לתוכנה לחצו פעמיים על הסימן החדש והוא יכניס אתכם אוטומטית לאתר.

שם משתמש וסיסמה

שינוי סיסמה ראשונית

שם משתמש וסיסמא:

יש לדאוג לקבל שם משתמש וסיסמא ממנהל/ת המערכת.
באמצעות המייל, בכתובת: help@b-e.org.il

מנהל המסגרת צריך לאשר את הפניה בטופס מיוחד בו מצויינים הפרטים הבאים:
שם המשתמש, תפקיד, מסגרת, אזור/חטיבה, סוג הלקוח, רמת ההרשאה: (מנהל מסגרת/עובד משרד/מורה), כתובת מייל. טופס מצוי אצל מנהל המסגרת או באתר הפנים ארגוני.
<קישור לטופס>

החלפת סיסמא ראשונית:

לאחר הכניסה הראשונית עם הסיסמא שניתנה, יש להחליף את הסיסמא לסיסמא אישית (מסיבות של אבטחת מידע).
יש להקליד את הסיסמא הישנה במקום המסומן, לאחר מכן יש להקליד את הסיסמא החדשה במקום המסומן ע"פ הכללים הרשומים בדף שינוי הסיסמא בריבוע הכחול המקווקו ולאחר מכן להקליד שוב את הסיסמא החדשה לצורך אימות ולאחר מכן לחצו על עדכון.

| שינוי סיסמא | |
|-----------------|-----|
| שם משתמש | גגה |
| סיסמא ישנה | |
| סיסמא חדשה | |
| סיסמא חדשה שנית | |
| עדכון ביטול | |

כללים להגדרת סיסמא חדשה

1. אורך הסיסמא לפחות 6 סימנים
2. בסיסמא חייבת להיות לפחות אות אחת, לפחות ספרה אחת וללא רווחים.
3. דוגמאות לסיסמאות חוקיות: יובל4533, 3512yoel, קק54קק
4. דוגמאות לסיסמאות לא חוקיות: 26א (קצר מדי), אפריםהגדול (אין ספרות), 45139077 (אין אותיות), גמ129 (יש רווחים)

לאחר לחיצה על <עדכון> המערכת תתנתק אוטומטית, יש צורך על מנת להיכנס שוב להקליד את שם המשתמש הרגיל והסיסמא החדשה.
במידה ונתקלת בבעיה ניתן לפנות למנהל/ת המערכת טלפונית:
(04-6389607/8 שלוחה 8127) או להעביר דוא"ל לכתובת: help@b-e.org.il

ניהול שוטף

(הזנת נתונים למערכת)

מצדו הימני של המסך מופיע <ניהול שוטף> בחלון זה אתם מזינים נתונים לתוכנה.

ניהול הפניות/מועמדים

1. הוספת מועמד: הקלד את כל פרטי המועמד. השדות: **תעודת זהות ותאריך לידה** הם שדות חובה ובלעדיהם לא ניתן יהיה לשמור את הרשומה. יש לבדוק האם נתוניו כבר הוקלדו במערכת הממוחשבת על-ידי הקלדת מספר תעודת הזהות שלו ולחיצה על הכותרת "האם קיים?".

במידה והמועמד קיים יוצגו נתוניו ואנו נעבור ע"י לחיצה על הכותרת:

הוספה ומעבר לניהול תיקי לקוחות.

יש לשים לב כי פרטי הלקוח יהיו מקום מגוריו הנוכחי, במידה ומדובר במסגרת של מעון/הוסטל וללקוח אין דרכי תקשורת אחרים כגון נייד, יש לרשום את פרטי המסגרת כפרטי הכתובת

2. גורם מפנה: בלחיצה נפתח חלון עם רשימת מפנים. יש לבחור מיהו הגורם המפנה ולאחר מכן לציין את עיר מושב הגורם. במידה וישנם כמה גורמים מפנים מאותו סוג בעיר הנ"ל יש לציין את שם הסניף (רלוונטי בעיקר למחלקות לשירותים חברתיים בערים גדולות).

שימו לב!

בעת הזנת תעודת הזהות של הלקוח יש להקפיד על הקלדת מספר תעודת זהות חוקית בעלת 9 ספרות.

בנוסף, מועמד שפרטיו יוזנו ללא מילוי הפנייה מהרשות או הפנייה מההורים (במקרה של תלמידים או קטינים) לא ייכלל בדוח מועמדים.

3. פרטי אפוטרופוס: יש למלא את השם הפרטי והמשפחה של האדם האפוטרופוס וכמו כן לציין את הקרבה. במידה ומדובר בארגון יש למלא שם של אחראי מטעם הארגון ואת פרטי הארגון. במידה והלקוח מתגורר בבית והוריו הם האפוטרופוסים ניתן ללחוץ על לחצן העתקת פרטי הלקוח לאפוטרופוס והנתונים יעברו אוטומטית. במידה ולא יש למלא את הפרטים באופן מלא.

הורים, משפחה, אק"י, הקרן לטיפול בחסויים, עו"ד, עצמי

כתובת הגוף האפוטרופוס במידה ולא משפחה

לחצן העברת "פרטי האפוטרופוס" ל"פרטי משפחה"

ר לניהול תיקי לקוחות

4. פרטי המשפחה: במידה והאפוטרופוסים הם הוריו של הלקוח ניתן להשתמש בלחצן העתקת פרטי האפוטרופוס לפרטי ההורה ובמידה ולא יש למלא באופן מלא.

5. הערות/מידע נוסף: יש לרשום הערות כלליות לגבי הלקוח כגון-מצב משפחתי של ההורים, טלפונים נוספים של אנשים קרובים במידת הצורך וכן פרטי העו"ס שמטפל בקהילה.

6. לאחר הקלדת הנתונים יש ללחוץ על הכותרת: הוספה ומעבר לניהול תיקי לקוחות הנמצאת בתחתית הדף שתעביר אתכם לאחר שמירת הנתונים למסך ניהול תיקי לקוחות.

שינוי

לאחר הקלדת הנתונים האישיים של המועמד יש לבצע את פעולת הקליטה למסגרת אחרת המועמד לא יופיע בנתוני המערכת כשייך למסגרת.

ניהול תיקי לקוחות

הזנת פעולות ללקוח קיים לאחר שנקלט למערכת:

לאחר הקלדת הנתונים הראשונה במסך ניהול מועמדים הלקוח עדיין לא שייך למסגרת ויהיה שייך לאחר שנשייך אותו. הוספת או סיום של פעולות ישמש לנו ככלי למעקב לגבי נתוניו של הלקוח בהתאם לאופי המסגרת.

ניהול תיק לקוח קיים:

במסך הראשי יש להקיש על ניהול תיקי לקוחות, ולהקליק על שם הלקוח המבוקש. מועמד שאינו שייך למסגרת יופיע עם סימן כוכבית (*) ליד שמו.

הזנת פעולה ללקוח:

יש לעקוב אחר ההנחיות המופיעות בכל שלב מארבעת שלבי ההזנה במסך הפעולות, על מנת שהפעולה תיקלט.

יש לסמן את:

<שם הלקוח>

<הפעולה הרצויה> - מתוך התפריט הקיים.

<תאריך>

באמצעות לוח השנה המצורף או לחילופין הקלדת הנתון ידנית בפורמט הבא (dd/mm/yy) במידה וברצונך להוסיף הערות ניתן להוסיף בטור הרלוונטי - רק לאחר ששלושת הנתונים מסומנים יש להקליד:

<הוספת הפעולה>.

סוגי פעולות:

סוגי הפעולות הניתנות להזנה מופיעות ברשימת הפעולות בעמודה השנייה:

- הכנת תכניות תמיכה
- ועדת אבחון
- אירוע חריג
- שאלון איכות חיים
- שאלון איכות חיים לתלמיד
- שאלון SIS
- קליטה למסגרת, עזיבת מסגרת וטיפול תרופתי

הפעולות: אירוע חריג, שאלון איכות חיים, שאלון איכות חיים לתלמיד ושאלון SIS מחייבות מילוי פרטים בטופס, לאחר בחירת שם הלקוח, הפעולה המבוקשת והתאריך- תועברו לדף טופס (במקרה של מילוי שאלונים הטופס מכיל מספר דפים).

שימו! 12

בכל הטפסים קיימים שלושה מצבי סטאטוס: **בהכנה**, **פתוח** או **סגור**. יש להקפיד ולסגור את הטופס עם סיום העבודה עליו, שאם לא כן הטופס/שאלון לא יכלל ברשימת הדוחות!!

צפייה ושינוי בפרטי לקוח:

לצפייה בפרטי לקוח יש ללחוץ על הכותרת:

<רשימת לקוחות> בתפריט ואז לחיצה על הכותרת:

<פרטים>

שתציג את כל הפרטים והפעולות אודות הלקוח.

לשינוי פרטי לקוח יש להקיש על כותרת:

<עריכה> ולבצע את השינוי.

בסיום יש ללחוץ על:

<עדכן>.

| סינון לקוחות | רשימת לקוחות |
|---------------------|--------------|
| בית ספר בית אקשטיין | |
| 149 | עריכה פרטים |
| 149 | עריכה פרטים |
| 103 | עריכה פרטים |
| 103 | עריכה פרטים |
| 412 | עריכה פרטים |
| 412 | עריכה פרטים |
| 670 | עריכה פרטים |
| 670 | עריכה פרטים |

קליטה וסיום העסקת עובד

מסך זה משמש את מנהלי המסגרות לקלוט או לשחרר עובד מהמסגרת.
הנתונים עוברים באמצעות המייל לגורמים המעורבים בכספים ובמשאבי אנוש.
כמו כן מופיעה תזכורת למנהלים אילו טפסים עליהם למלא ולהעביר
למחלקת שחר במסגרות הדואר הפנימי.

יש לבחור בפעולה הרצויה: <קליטה> או <עזיבה> של עובד.
לאחר הבחירה באפשרות המתאימה יש להזין את הנתונים הנדרשים בטופס שיופיע.

קליטת עובד:

<נוהל קליטת עובד> הקיים בתוכנה בקישור, יסייע לכם לבצע את הפעולות.
יש ללחוץ על <הוספת שם לרשימה> לאחר מכן יש לעקוב אחר ההוראות...

ניתן להקליד שם עובד שהתקבל לעבודה עד שבועיים לאחר קבלתו ניתן להקליד עובד שעזב
עד שבועיים לאחר עזיבתו.

שימו! 12

לא לשכוח למלא את כל הטפסים
המצורפים ולשלוח אותם בדואר הפנימי
למחלקת שחר.
יש להקפיד ולמלא את כל השדות, כולל
השדות עם הבקשה לפלאפון או מייל
ארגוני.

עזיבת עובד:

פעולה דומה מתבצעת עם סיום העסקת עובד. בתוכנה מצורף גם <נוהל סיום העסקת עובד>
לשימוש המנהלים.

דוחות (קבלת נתונים מהמערכת) רשימת לקוחות

רשימת הלקוחות מציגה את כל הלקוחות הרשומים במסגרת.

הלקוחות המועמדים למסגרת אך אינם שייכים אליה, ואלו שעזבו את המסגרת יופיעו עם סימון * כוכבית ליד שמם.

ניתן לראות את הרשימה המלאה (כולל מועמדים) ע"י סימון וי בריבוע בצידו השמאלי העליון של הדף.

ניתן לערוך פרטי לקוח דרך לחיצה על עריכה
(ראה: הקלדת לקוח חדש - סעיף 2: פרטי לקוח)

ניתן לצפות בפרטי הלקוח דרך לחיצה על <פרטים> או על <מספר ת.ז.>.

רשימת לקוחות

סימון לקוחות

לקוח

בחר מסגרת <

קנה מסגרת

ברשימה 1937 לקוחות

הצג גם לקוחות שהוקלו למערכת במסגרת אבל אינם שייכים אליה

| מסגרת | ט"פ | מ.מ. מסגרת | מ"ן | ת.ל.י.ב. | שם | מספר | ת.ז. | פרטים | עריכה | מחקר |
|--------------------------------|-------|-------------|-----|----------|-------|-----------|-------|-------|-------|------|
| בראשית be | | בראשית הנפש | ז | 11/11/11 | עופר | 28603405 | בירן | פרטים | עריכה | מחקר |
| בי"ס יסודי בית אקשטין אבן יהוד | נתניה | מחלקת חינוך | ז | 15/04/01 | לירון | 322937163 | מימון | פרטים | עריכה | מחקר |

בית אקשטין
לשירות מיוחדים

יחיד שוטף
יחידה לטיפול במחלות

רשימת אירועים חריגים

ברשימת האירועים החריגים יש אפשרויות סינון שונות, וניתן לבחור לצפות ברשימת האירועים החריגים במסגרת או באזור עפ"י פרמטרים שונים המצוינים בטבלה (שירות, מסגרת, סוג האירוע, שם לקוח, סטטוס ותאריך). בדוח זה ניתן אף לצפות בטופס האירוע ולעין בפרטיו ע"י לחיצה על הקישור.

רשימת אירועים חריגים

סינון אירועים
[נקה מסננים](#)

כל הסטטוסים

סינון לפי תאריך

הקלד תאריך במבנה dd/mm/yy ודקש ENTER
המערכת תציג רק אירועים עם תאריך ארוע לפני

סינון לפי שם לקוח

הקלד רצף אותיות הקיים בשם הלקוח ודקש ENTER
המערכת תציג רק לקוחות שבשמות קיים רצף האותיות

כל הסוגים הראשיים

כל הסוגים

בחר שירות

בחר מסגרת

הרשימה מכילה אירועים החל מינואר 2009 ועד יום זה

| ת.ז. | שם | כתובת | תאריך חריג | מסגרת | סוג האירוע | תאריך רישום | על ידי | חומרה | סטטוס |
|-----------|-----------|-----------|------------|------------------------|-------------------|-------------|--------|---------|-------|
| 205642580 | אופיר דהן | אופיר דהן | 08/09/08 | בי"ס ראשל"צ בית אקשטין | פגיעת לקוח בתאונה | 01/12/09 | קרן | בינונית | סגור |

ניתוח אירועים חריגים

בניתוח האירועים החריגים ניתן לבצע פילוח עפ"י: אזורים / מסגרות / תאריכים, ולצפות בדוח לפי לקוח, לפי חודשים, לפי סוג אירוע או לפי חומרה. מטרתו של הדו"ח היא לפלח את האירועים החריגים במסגרת, באזור ובארגון כולו (על פי רמת ההרשאה) ולהסיק מכך מסקנות נדרשות.

כל השירותים

כל המסגרות

ינו-10

ספט-10


לפי לקוח

לפי חודשים

לפי סוג אירוע

לפי חומרה

אין נתונים להצגה



דוח תוקף פעולות

מטרתו של דו"ח זה היא להסב את תשומת לב המנהל/מתאם התמיכות לפעולות שיש לבצע עבור לקוחות במסגרת ומתי פקע תוקף הפעולה.

לדוגמא: **שאלון איכות חיים** יש למלא אחת לשנה, כמו כן **שאלון SIS**.

תחילה יש לבחור שירות ומסגרת (במידה ויש אופציות לבחירה).

בדוח ישנה אפשרות לסינון פעולות ע"י סוג פעולה, שם לקוח ותאריך.

באם פקע תוקף הפעולה - **התאריך יצבע בצבע אדום**

באם יש עדיין זמן ותוקף הפעולה לא פג - **יצבע התאריך בצבע ירוק.**

Windows Internet Explorer - דוח תוקף פעולות - בית אקשטין

http://www.kopyka.co.il/Besherut/CEventExpiration.aspx

קובץ שירות תצוגה מועדפים כלים עזרה
Links שרתל B-Smart עורך באנגלית שרתל Google Notepad ילי אתר שידורים עורך אתר תכנת החיול

דף הבית הודעות (0) הדפס

דוח תוקף פעולות

סינון פעולות

בחר שירות: <בחר סוג פעולה>
בחר מסגרת: <בחר סוג פעולה>

חנכ את הלקוחות שעברו פקע תקף הפעולה בטבועים הקרובים
מצב: כדי לראות את רשימת הלקוחות שלא כחשבו להם פעולה של
קליטה למסגרת, יש לבחור למסר "רשימת לקוחות" ולקוחות שלא
חנכו להם התאריך הלקוחות למסגרת לא נכנסים ולקוחות להמאכר

סינון לפי שם לקוח: הקלד רצף אותיות הקיים
בשם הלקוח והקש ENTER
המקצבת תציג רק לקוחות
שבטבעים קיים רצף האותיות

סינון לפי תאריך: הקלד תאריך במבנה
dd/mm/yy והקש ENTER
המקצבת תציג רק תבועות עם
תאריך פעולה לפי התאריך

נקה מסננים

| ת.ז. | שם | ת.פעולה | הערה | מסגרת | תקף עד | ת.רישום | על ידי |
|----------|------------------|--------------------|------|------------------------|----------|----------|------------|
| 22544854 | אברהם [אבי] גניש | מילוי ש איכות חיים | | דיר מגן אורגנשיין חדרה | 17/09/08 | 17/09/08 | |
| 80140779 | מאיה לוי | מילוי ש איכות חיים | | דיר מגן אורגנשיין חדרה | 24/09/09 | 24/09/09 | אילה הראון |
| 22544854 | אברהם [אבי] גניש | מילוי SIS | | דיר מגן אורגנשיין חדרה | 17/09/08 | 17/09/08 | |
| 80140779 | מאיה לוי | מילוי SIS | | דיר מגן אורגנשיין חדרה | 24/09/09 | 24/09/09 | אילה הראון |
| 53047304 | שרון שמש | מילוי ש איכות חיים | | יד אליהו, ת"א - הוסטל | 20/08/08 | 20/08/08 | |
| 53047304 | שרון שמש | מילוי SIS | | יד אליהו, ת"א - הוסטל | 20/08/08 | 20/08/08 | |

100% אינטרנט

14:00 HE ... Microsoft Word ... בית אקשטין - דוח ... תיבת דואר וואטס - M ... התחל

ביהול שוטף
צירוף חק. לקוחות
צירוף חק. אולמנועמים
קליטה וסיום רשומות קובץ
הכנת תוצאות סקר

דוחות
דוח סקרים
רשימת לקוחות
רשימת אירועים חריגים
ניתוח אירועים חריגים
דוח תוקף פעולות
דוח שאלונים
נתוני יציבות כלכלית
עמידה בעד לקוחות
עמידה בתנאי כח אדם
דוח רווח והפסד
לא משולמים
מועדים
אחוזי הצבעה

טבלאות
הכנת תכן לקוחות
ע. סוגי פעולות
טבלאות מערכת
מסגרות

דו"ח שאלונים

תחילה יש לבחור את סוג השאלון הרצוי, האזור המבוקש, המסגרת, הלקות וסוג השרות. לאחר מכן יש ללחוץ על:

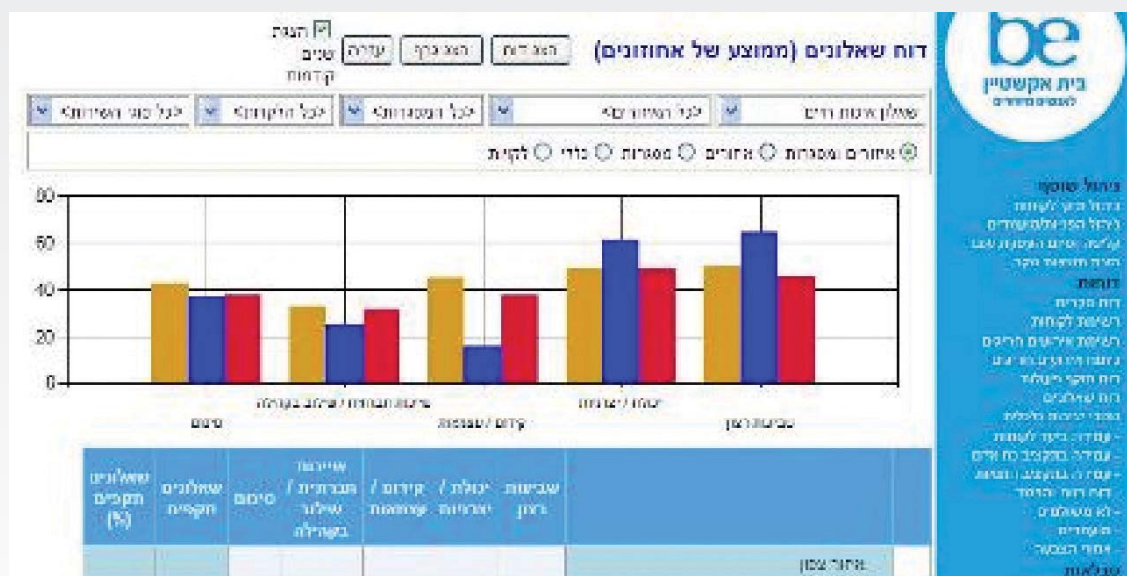
<הצג דוח>

אם רוצים לראות גם גרף ניתן ללחוץ על:

<הצג גרף>

ניתן לסנן את הגרף על פי הרצון. (אזורים ומסגרות | אזורים | כללי | לקויות) ניתן להציג שנים קודמות ע"י סימון וי בריבוע השמאלי למעלה בדף וכן להציג רשימת מסגרות ללא שאלונים תקפים ע"י סימון וי בריבוע הקטן מתחת לטבלה.

דוגמא של דו"ח עם גרף



נתוני יציבות כלכלית

**כל מנהל מסגרת רואה את המסגרת שלו,
כל מנהל אזור רואה את המסגרות באזור שלו.**

עמידה ביעד לקוחות: דו"ח זה מציין האם המסגרת עומדת ביעד הלקוחות שהוצב לה (נתוני יעד הלקוחות מוזנים על ידי אגף הכספים). במידה והיעד לא הושג הגרעון יצבע באדום. במידה ויש עודף יצבע בירוק. (פילוח עפ"י אזור ושנה)

עמידה בתקציב כוח אדם: דו"ח זה מעדכן את מנהל המסגרת והמנהלים הבכירים יותר על עמידה בתקציב כח האדם וניצול שעות העובדים (פילוח עפ"י אזור, מסגרת, שנת עבודה ותאריך)

עמידה בתקציב הוצאות: דו"ח הנותן אפשרות לעקוב אחר ההוצאות במסגרת בחלוקה על פי חודשים. בלחיצה על הסכום ניתן להגיע לפירוט החשבונות עמידה בתקציב הוצאות שוטפות והשקעות: פילוח עפ"י שירות, מסגרת ושנה, וצפייה עפ"י חלוקה של: הוצאות, השקעות, הצטיידות, פעילויות, הכל, וחיתוך של ריכוז או פרוט.

דו"ח רווח והפסד: (תקציב מול בפועל: פילוח עפ"י תאריך, מסגרת ושנה)

לא משולמים: מסביר את מספר הלקוחות שלא שולם עבורם כסף בחלוקה על פי חודשים והסך המצטבר על פני השנה. (פילוח עפ"י אזור, תאריך ומסגרת)

מועמדים: דו"ח מועמדים מצביע על מספר המועמדים למסגרות החינוך בחלוקה לפי בתי ספר.

יש לציין, שאם הפרטים במסך **<ניהול הפניות/מועמדים>** לא ימולאו בצורה הנכונה - הדוח לא יהיה מעודכן ולכן יש להקפיד על מילוי הפרטים, כולל הפניה מהרשות או מההורים. (פילוח עפ"י אזור וקבוצה, וצפייה עפ"י: מסגרות ושנתונים או מסגרות בלבד)

דו"ח סקרים: בדו"ח זה ניתן לצפות בסקרים: עובדים, משפחות וסקרים אחרים שבוצעו במהלך השנה. כל מסגרת רואה את הסקר שלה. כל מנהל אזור רואה את אזורו, עפ"י רמת ההרשאה.