

## מסמך אפיון עסקי ויישומי

### שם המערכת : מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים

גרסה	נכתב ע"י	אושר על ידי	אישור	אושר על ידי	מעודכן לתאריך
1.0	[REDACTED]	מנהל הפרוייקט	ארכיטקטורה	אשר על ידי הלקוח	25/052017

### ריכוז שינויים

מס.	נושא השינוי	מקור השינוי	פירוט השינויים	גרסה	תאריך
1.	מספר שינויים	פגישה קריאה מודרכת של המסמך ופגישת אישור האפיון עם הלקוח והערות הבודקת	<u>ניהול גרסאות</u> <u>שינויים</u>	1.1	29/06/2017
2.	הכנת מסמך מרכז של הזכויות עבור הפונה	שינוי הפתרון להכנת המסמך		1.1	29/06/2017
3.	השלמת מידע	פגישה עם הלקוח לצורך השלמת מידע וסגירת שאלות פתוחות	<u>ניהול גרסאות</u> <u>שינויים</u>	1.2	04/07/2017

מס.	נושא השינוי	מקור השינוי	פירוט השינויים	גרסה	תאריך
.4	מספר שינויים	הערות של צוותי פיתוח ובדיקות + ציפוי שדות בדוחות	<u>ניהול גרסאות</u> <u>ושינויים</u>	1.3	01/08/2017
.5	מספר שינויים	השלמת ערכים לצורך יישום ובדיקות	<u>ניהול גרסאות</u> <u>ושינויים</u>	1.4	22/08/2017
.6	מספר שינויים	תוצאות סבב ראשון של בדיקות + הערות של הלקוחה	<u>ניהול גרסאות</u> <u>ושינויים</u>	1.5	29/08/2017
.7	הוספת מהלכי טיפול	דרישה לחישוב והצגת מהלכי טיפול לפנייה	<u>ניהול גרסאות</u> <u>ושינויים</u>	1.6	07/09/2017
.8	תיקונים בעקבות סבב בדיקות	הורדת שדות ופקדים מיותרים	<u>ניהול גרסאות</u> <u>ושינויים</u>	1.7	15/10/2017
.9	תיקונים בעקבות סבב בדיקות	הורדת שדות ופקדים מיותרים	<u>ניהול גרסאות</u> <u>ושינויים</u>	1.8	31/10/2017
.10	תיקונים בעקבות סבב בדיקות	מספר שינויים	<u>ניהול גרסאות</u> <u>ושינויים</u>	1.9	15/11/2017
.11	תיקונים לקראת סגירת גרסה	הוספת שדות לטובת חישוב זכויות דוחות, סגירת גרסה	<u>ניהול גרסאות</u> <u>ושינויים</u>	2.0	04/12/2017

## תמצית מנהלים

רקע

- מיצוי זכויות בא לשפר את השירות עבור אותם חולים שזכאים לזכויות בעקבות מצבם הרפואי מגופים שונים במדינת ישראל.
- המטרה הינה להקים מרכזים פיזיים בבתי חולים, מרכז אחד עבור כל קופה ושני מרכזים בלשכות הבריאות – סה"כ 30 מרכזים.
- דרך מרכזים אלו יוכל החולה לפנות לקבלת מידע או שהצוות במרכזים (בעיקר בבתי חולים) פונה לחולה במחלקה ומעניין אותו במידע.



















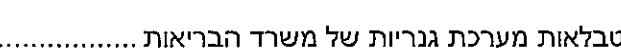
אופן העבודה במרכזים

- מתן מידע – דף עם זכויות ולינקים לאתרים הרלוונטיים וטפסים למילוי, שאת הדף יהיה ניתן לשלוח לזכאי במייל ויהיה ניתן לשבת אתו ולהסביר לו את הזכויות
- מילוי טפסים ובניית תיק בקשה – במידה והזכאי מעוניין בליווי בתהליך המרכז למיצוי זכויות יוכל לעזור במילוי הטפסים מול הגופים השונים ע"י מתנדבים או איש מקצוע (תלוי במקרה ובמחלקה)
- בעתיד – מימוש אוטומטי של ממשקים מול הגורפים השונים.

לצורך הקמה והפעלה של מערך מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ברחבי הארץ נדרשת תשתית של מערכת ניהול ידע ומערכת ניהול לקוחות.

מסמך זה מרכז את הדרישות העסקיות עבור מערכת ה CRM לניהול פניות הזכאים.

	תוכן
7 .....	1. אפיון עסקי.....
7 .....	1.1. רקע .....
7 .....	1.1.1. תיאור תמציתי של המצב הקיים ובעקבותיו הצורך במערכת .....
7 .....	1.1.2. בעיות במצב הקיים.....
7 .....	1.2. תיאור תמציתי של המערכת העתידית .....
7 .....	1.3. מילון מונחים .....
8 .....	1.4. הגדרת דרישות מהמערכת החדשה .....
8 .....	1.4.1. דרישות פונקציונאליות.....
9 .....	1.4.2. דרישות שאינן פונקציונאליות .....
9 .....	1.5. הנחות יסוד / תנאי סף להקמת המערכת.....
9 .....	1.6. הגדרת בעלי התפקידים (שחקנים/ACTORS) המיצגים את גבולות המערכת .....
10 .....	1.6.1. בעלי תפקידים – גורמים אנושיים .....
10 .....	1.6.2. בעלי תפקידים – מערכות משיקות .....
11 .....	1.7. תהליכים .....
11 .....	1.7.1. תיחום ברמת על .....
11 .....	1.7.2. הגדרת התהליכים העסקיים END TO END PROCESSES -E2E .....
14 .....	1.7.3. חלוקת הפרויקט למודולים ו/או יחידות מסירה .....
15 .....	1.7.4. תיאור מקוצר של התהליכים (use cases) במערכת העתידית .....
17 .....	1.7.5. תיאור מפורט של התהליכים use cases במערכת העתידית .....
32 .....	1.8. ממשק משתמש .....
32 .....	1.9. מודל הנתונים הלוגי .....
32 .....	1.9.1. תרשים הישויות – ERD .....
32 .....	1.9.2. טבלאות קודים .....
34 .....	1.9.3. פירוט ישויות .....
35 .....	1.10. ממשקים .....
35 .....	1.11. דו"חות .....
35 .....	1.11.1. פניות בטיפול המרכז .....
36 .....	1.11.2. הנוסחה לספירת מטופלים .....
37 .....	1.11.3. דו"ח ביצוע תקופתי .....

40 .....	דוח לפי זכויות.....	1.11.4.
41 .....	הסבות.....	.1.12
41 .....	אבטחת מידע.....	.1.13
42 .....	נפחים, עומסים וביצועים.....	.1.14
42 .....	ניהול סיכונים.....	.1.15
<b>43</b> .....	<b>יישום</b> .....	<b>.2</b>
43 .....	עץ ניווט ראשי.....	.2.1
44 .....	פירוט ישויות.....	2.2.
44 .....	סימנים מוסכמים.....	.2.2.1
44 .....		.2.2.2
60 .....		.2.2.3
62 .....		.2.2.4
66 .....		.2.2.5
69 .....		.2.2.6
72 .....		.2.2.7
75 .....		.2.2.8
81 .....		.2.2.9
83 .....		.2.2.10
85 .....		.2.2.11
88 .....		.2.2.12
90 .....		2.2.13
99 .....		2.2.14
100 .....		2.2.15
103 .....		2.2.16
104 .....		2.2.17
106 .....		2.2.18
107 .....		2.2.19
108 .....		2.2.20
110 .....	טבלאות מערכת גנריות של משרד הבריאות.....	2.2.21
111 .....	לוחות מחוונים.....	.2.3

111 .....	תפקידי אבטחה, יחידות עסקיות והרשאות	2.4
112 .....	הרשאות	2.4.1
112 .....	תפקידי אבטחה	2.4.2
113 .....	עץ יחידות עסקיות	2.4.3
114 .....	הרשאות לישויות	2.4.4
<b>119 .....</b>	<b>נספחים</b>	<b>2</b>
119 .....	נספח שינויים נדרשים במערכות חיצוניות	2.1.
119 .....	שינויים נדרשים בתהליכים או מסכים במערכת פניות הציבור	3.1.1
119 .....	נספח חישוב זכויות לפנייה	2.2
<b>120 .....</b>	<b>ניהול גרסאות ושינויים</b>	<b>3</b>
120 .....	רשימת שינויים באפיון	3.1

## 1. אפיון עסקי

### 1.1. רקע

#### 1.1.1. תיאור תמציתי של המצב הקיים ובעקבותיו הצורך במערכת

פרויקט מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים נכלל בעמוד האש של המשרד ל-2016 "המטופל כאדם במרכז". לצורך הקמה והפעלה של מערך מרכזי מיצוי זכויות בבתי חולים ברחבי הארץ נדרשת תשתית שתתמוך בניהול הפונים והפניות ובניהול הידע. השירות יינתן לפונים בשני אופנים:

- במרכז למיצוי זכויות במוסדות (פנייה פיזית של המטופל או נציג שלו למרכז)
  - במוקד קול הבריאות (פנייה טלפונית של המטופל או נציג שלו למוקד)
- המחלקה למיצוי זכויות שייכת לאגף השירות במב"ר.

#### 1.1.2. בעיות במצב הקיים

מדובר בפרויקט חדש ובמערכת חדשה שתתמוך בפעילות המרכזים. ללא מערכת תומכת, לא יהיה אפשר לתפעל את המרכזים למיצוי זכויות.

### 1.2. תיאור תמציתי של המערכת העתידית

המערכת העתידית תהיה מורכבת משתי תת-מערכות:

1. תת-מערכת ניהול פניות למיצוי זכויות, אשר תאפשר ניהול סטטוס הפניות, מעקב ביצוע על ידי המשרדים השותפים והערכת אפקטיביות הסיוע
  2. תת-מערכת לניהול ידע על זכויות רלוונטיות ברמה בין-משרדית, אשר תאפשר ביצוע בדיקת זכויות בהתאם למידע שיספקו המטופלים
- ניהול הפניות ובדיקה מול מערכת לניהול הידע יתבצעו גם במרכזים למיצוי זכויות וגם דרך מוקד קול הבריאות. סיוע במילוי טפסים יינתן רק במרכזים במוסדות הרפואיים.

### 1.3. מילון מונחים

מונח	הסבר
מטופל / פונה	אדם שחווה אירוע רפואי ובעקבותיו ייתכן ומגיעות לו זכויות מול גופים שונים
נציג/ת מרכז מיצוי זכויות	עובד ממרכז באחד המוסדות, המסייע למטופלים בקידום מימוש זכויותיהם על ידי מתן מידע, בירור הזכויות עבור המטופל (אם המטופל מעוניין בכך) ומילוי טפסים (אם המטופל מעוניין בכך)
נציג המוקד	עובד במוקד "קול הבריאות" המוקצה לפרויקט מיצוי זכויות
גוף מזכה	כל גורם הנותן זכויות למטופל בעקבות מצבו הרפואי
מערכת פניות הציבור	מערכת פניות הציבור הקיימת היום, מפותחת ב-CRM-2011

מערכת המרכז	מערכת מרכז מיצוי זכויות החדשה, אשר מאופיינת במסמך זה ותפוח ב-CRM-2016
שאלון האינטייק	שאלון בו נאספים פרטים על המטופל ומצבו הרפואי, על מנת לברר את הזכויות שלו.

## 1.4 הגדרת דרישות מהמערכת החדשה

### 1.4.1 דרישות פונקציונאליות

1. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות / נציג במוקד מעוניין לחפש פרטי המטופל במערכת, על מנת לחסוך בהקלדת נתונים כפולים בזמן פתיחת פנייה
2. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות / נציג במוקד מעוניין להקים מטופל חדש במערכת, במידה והוא לא קיים, על מנת לשמור פרטים על הפונה ופתיחת פנייה על שמו
3. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות / נציג במוקד מעוניין לצפות בפניות למיצוי זכויות הקיימות עבור מטופל, על מנת לסייע למטופל בבדיקה וקידום זכויותיו
4. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות מעוניין בממשק נוח לתיעוד פגישת האינטייק, על מנת לחפש את סל הזכויות עבור המטופל לפי מידע זה באופן יעיל
5. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות מעוניין לקבל את רשימת התנאים שמתקיימים עבור המטופל בהתאם לפרטים שמולאו בשאלון, באופן מרוכז, על מנת שיוכל לעבור עליהן באופן יעיל מול המטופל
6. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות מעוניין לקבל את רשימת הזכויות הפוטנציאליות שמתקבלות עבור מטופל, על מנת להציע לו סיוע במימוש הזכויות
7. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות מעוניין בממשק נוח לתיעוד המשך הטיפול עבור כל זכות פוטנציאלית שהתקבלה, על מנת לבצע מעקב אחר התקדמות התהליך
8. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות מעוניין לשלוח את תוצאות החיפוש למטופל באמצעות דוא"ל
9. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות מעוניין להדפיס את תוצאות החיפוש שהתקבלו.
10. נציג/ת מרכז מיצוי זכויות מעוניין לסרוק / להעלות מסמכים אל תוך מערכת המרכז ולקשור אותם לפנייה, על מנת להשלים את הנתונים / לתעד שלבים בתהליך.
11. נציג במוקד מעוניין לקבוע פגישה למטופל במרכז ספציפי – במערכת מיצוי זכויות. הפגישה נקבעת ברמת המרכז, לא ברמת נציג ספציפי במרכז.
12. נציג במרכז מעוניין לקבוע לעצמו פגישות באמצעות המערכת מיצוי זכויות. הפגישה נקבעת ברמת המרכז, לא ברמת נציג ספציפי במרכז.
13. נציג במוקד מעוניין לבדוק סטטוס של פניות שנפתחו במערכת מיצוי זכויות, על מנת לספק מידע למטופל אודות סטטוס הטיפול בפניות שלו
14. נציג/ת במוקד מעוניין בממשק נוח לפתיחת פנייה במערכת מיצוי זכויות ובתיעוד פגישת האינטייק, על מנת לחפש את סל הזכויות עבור המטופל לפי מידע זה באופן יעיל – עתידי
15. נציג/ת במוקד מעוניין להקצות פניות לנציג במרכז, להמשך טיפול - עתידי



16. נציג / מנהל המרכז למיצוי זכויות מעוניין לקבל תזכורת לחזרה טלפונית למטופל לבדיקת סטטוס מיצוי הזכויות בהתאמה לזכאות המוקדמת בכל רגע נתון. בשלב ראשון, התזכורת תישלח חודש לאחר הטיפול בפניה ע"י המרכז
17. מנהל המרכז ומנהלת הפרויקט מעוניין לקבל התראות אוטומטיות לגבי חריגה מזמני טיפול שיוגדרו מראש, על מנת לבצע מעקב ותכנון נכון של משאבים
18. מנהל המרכז / מנהלת הפרויקט מעוניין לקבל דוחות שונים על מנת לבצע מעקב ובקרה על עבודת המרכזים ועל אפקטיביות הסיוע הניתן בהם
19. מנהלת הפרויקט / המידענית מעוניינים בסנכרון טבלאות קודים בין מערכת לניהול הידע לבין מערכת מיצוי זכויות, על מנת להשתמש בקידוד אחיד לחיפוש מידע ולתייעוד הפנייה. הסנכרון כולל את ההגדרות הראשוניות ועדכון שוטף של הטבלאות
20. המשתמשים מעוניינים לראות את כל מהלכי הטיפול בפנייה ספציפית, לפי סדר כרונולוגי
- הערה:** הייתה דרישה קודמת לאפשר לנציג המרכז לראות את הסטטוס של פניות לגבי שירותים שמשרד הבריאות נותן (למשל פניות לשיקום וניידות, המרב"ד) וקשורים למיצוי זכויות – אשר נפתחו באמצעות המוקד וקשורות לאיש הקשר במערכת פניות הציבור. לאחר התייעצות, הוחלט כי הדרישה הזאת לא רלוונטית, נציג המרכז יראה רק את הפניות במערכת המרכז, ואת פרטי אנשי הקשר במערכת פניות הציבור.
- הערה:** בסעיפים 4,5, 6, 9 ו-11, בעקבות סיכום מתאריך 4/5/2017, הוסרה מהנציג במוקד את היכולת ליצור פנייה מסוג בירור שזכויות במערכת המרכז. נציג המוקד יוכל לתת מידע כללי, לברר סטטוס פנייה או לקבוע פגישה במרכז.

#### 1.4.2. דרישות שאינן פונקציונאליות

- מערכת מיצוי זכויות תפותח ב-CRM 2016, אך אנשי הקשר ינוהלו במאגר משותף מערכת פניות הציבור (CRM-2011) עד לשדרוג מערכת פניות הציבור.
- הכנת דף מסכם של כל הזכויות בפורמט PDF יתבצע במערכת ניהול הידע, ויודפס או יישמר במערכת המרכז.

#### 1.5. הנחות יסוד / תנאי סף להקמת המערכת

- ניתן להציג פרטים של איש קשר והפניות שלו, השמורים במערכת פניות הציבור (CRM 2011) בחלון תצוגה במערכת מפותחת ב-CRM 2016 ולהיפך
- יפותח שרות במערכת מוקד קול הבריאות שיאפשר ליצור איש קשר חדש מתוך מערכת מיצוי זכויות
- ניתן לסנכרן מידע בין מערכת ניהול המידע ומערכת מיצוי זכויות
- מערכת ניהול הידע יכול לקבל רשימה של קודי זכויות ותוספת תוכן הערות ותנאים וליצור מהם דף מסכם בפורמט PDF

#### 1.6. הגדרת בעלי התפקידים (שחקנים/ACTORS) המיצגים את גבולות המערכת

### 1.6.1 בעלי תפקידים – גורמים אנושיים

בעלי תפקידים – גורמים אנושיים	תיאור
נציג/ה במרכז למיצוי זכויות	מקבל מטופלים במרכז, פותח פניות, בודק זכויות מול מערכת ניהול הידע, מציג את הזכויות הרלוונטיות למטופל, מתעד את הפגישה עם המטופל, מסייע במילוי טפסים (לפי בקשת המטופל, מחוץ למערכת), בודק סטטוס הפניה, מעדכן סטטוס הפניה
מנהל מרכז זכויות	מנהל מרכזי הזכויות מבצע את כל הפעולות שמבצע נציג/ה במרכז למיצוי זכויות, ובנוסף מפיק דוחות תקופתיים ומזין מידע למערכת ניהול הידע
נציג/ה במוקד קול הבריאות	מקבל פניות טלפוניות של מטופלים, פותח פניות, בודק זכויות מול מערכת ניהול הידע, מציג את הזכויות הרלוונטיות למטופל, מתעד את הפגישה עם המטופל, בודק סטטוס הפניה, מעדכן סטטוס הפניה
מנהל/ת המחלקה למיצוי זכויות (מנהל הפרוייקט) / מנהל/ת אגף שירות	מפיק מידע מהמערכת, מפיק דוחות תקופתיים ובזמן אמת, מקבל התראות.
מנהל/ת מערכת	מעדכן טבלאות מערכת, מסנכרן נתוני המערכת מול המערכת לניהול ידע
מידען	מזין ומעדכן מידע במערכת ניהול הידע (אפיון נפרד)
מנהל הפרוייקט מטעם הספק	אחראי על הפעלת כל המרכזים ששייכים לספק. מפיק דוחות ברמת המרכזים שמתחתיו, מורשה לבצע את כל הפעולות שנציגים במרכז יכולים לבצע, במקרים חריגים.
ראש צוות	אחראי על מספר מרכזים (והעובדים בהם) השייכים לאותו מפעיל. תפקידו של ראש הצוות הינו בעיקר בתחום ניהול משאבי אנוש. עבודתו מול המערכת כמו זו של מנהל הפרוייקט מטעם הספק
מומחה תוכן	נותן מענה על מקרים מורכבים (מחוץ למערכת). צופה בפניות (קריאה בלבד), מקבל משימות שמוקצות לו ומעדכן סטטוס משימות לאחר ביצוע

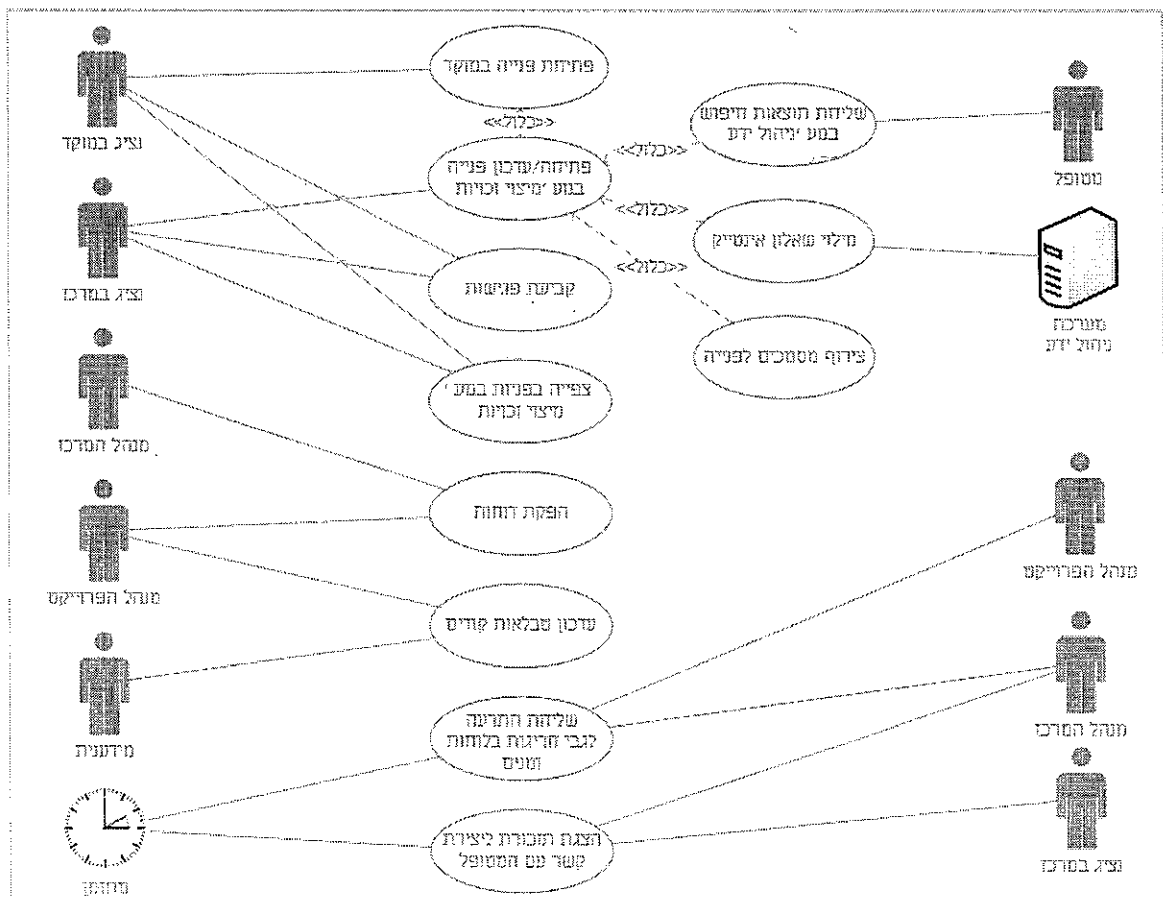
### 1.6.2 בעלי תפקידים – מערכות משיקות

בעלי תפקידים – מערכות משיקות	זחמת/ שותפה / יעד	תיאור	סוג ממשק
מערכת בית חולים	שותפה	פרטים מתוך התיק הרפואי של המטופל הרלוונטיים למיצוי זכויות	חדש - עתידי

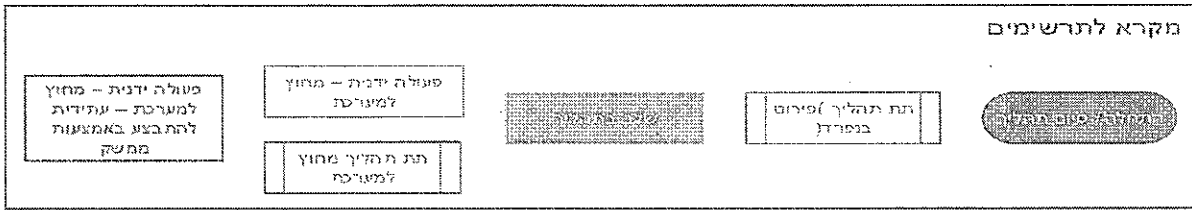
חדש- עתידי	פרטים ממערכת מיצוי זכויות יועברו למערכת ניהול הידע לצורך חיפוש זכויות	שותפה	מערכת ניהול הידע
חדש- עתידי	כאשר מתבצע עדכון של ערכים בטבלאות במערכת ניהול הידע, המידע יתעדכן בטבלאות הרלוונטיות במערכת מיצוי זכויות		
חדש	בפתיחת פנייה בנושא מיצוי זכויות במערכת פניות הציבור, העברת פרטי איש הקשר למערכת מיצוי זכויות	יזמת	מערכת מוקד קול הבריאות

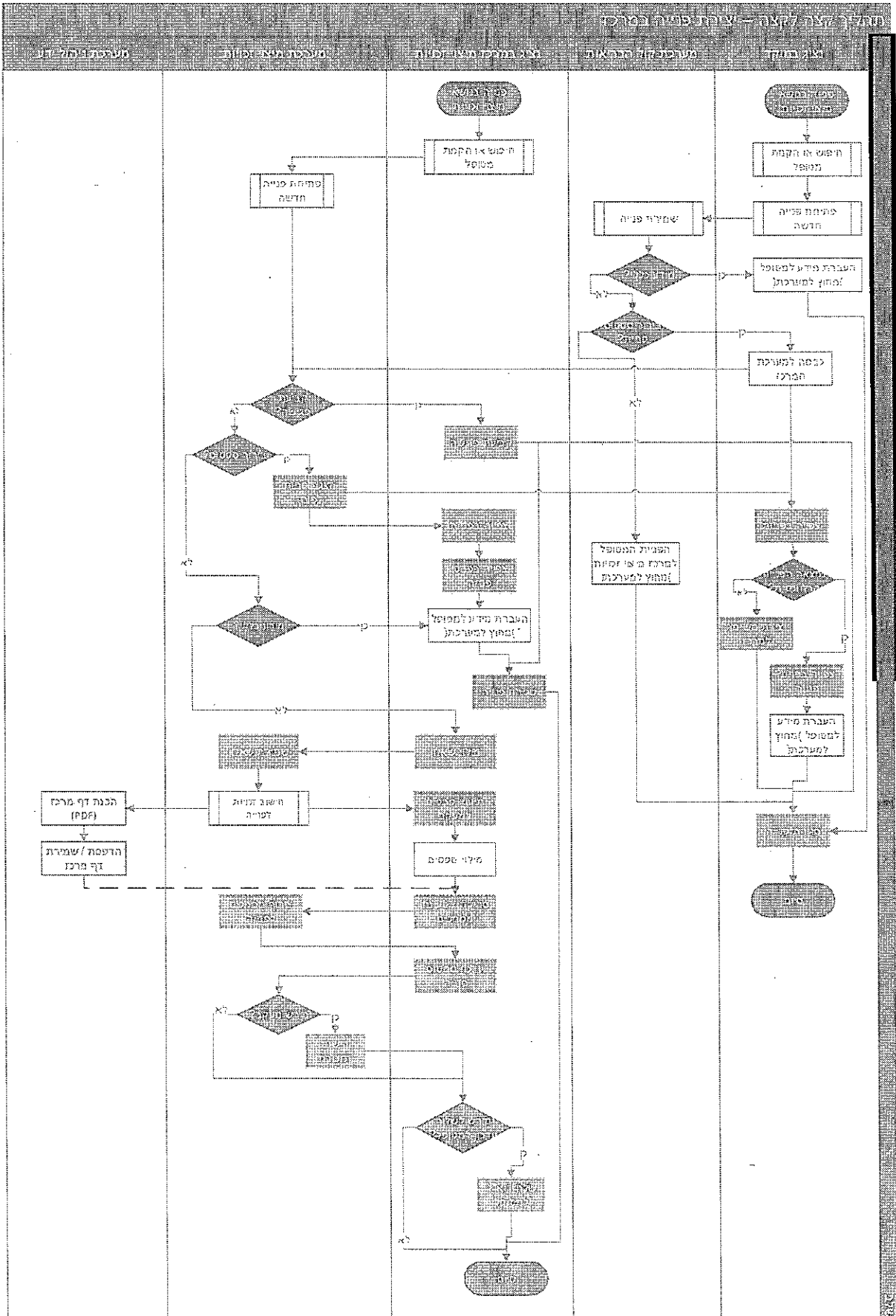
### 1.7 תהליכים

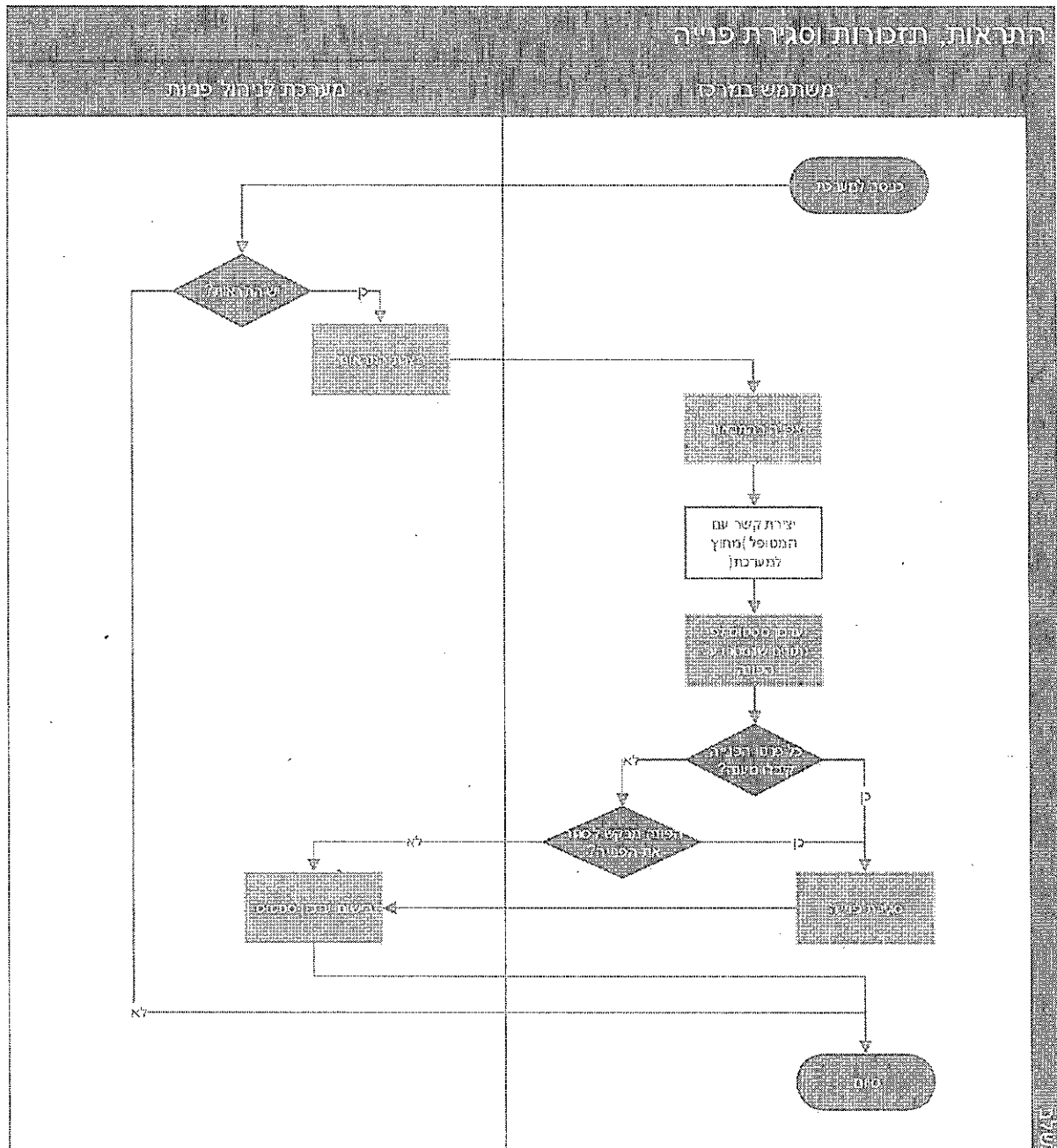
#### 1.7.1 תיחום ברמת על



#### 1.7.2 הגדרת התהליכים העסקיים -E2E END TO END PROCESSES







### 1.7.3 חלוקת הפרויקט למודולים ו/או יחידות מסירה

**הערה:** מספר תהליכים מנהלים במערכות חיצוניות למערכת המרכזי. התהליכים מצוינים כאן כי נדרשת

התממשקות ו/או פיתוח מול אותן המערכות. תיאור השינויים הנדרשים במערכות חיצוניות מפורט

נספח שינויים נדרשים במערכות חיצוניות

מס	מודול	מס	שם ה-Use Case	יחידת מסירה
1	יצירה / עדכון פנייה במרכז	1.1	עדכון / יצירת מטופל במערכת פניות הציבור	1

1	יצירת מטופל ממערכת מיצוי זכויות	1.2		
1	יצירת פנייה במערכת מיצוי זכויות	1.3		
1	מילוי שאלון אינטייק	1.4		
2	המרת תשובות לשאלון לתנאים	1.5		
1	חישוב זכויות על פי תנאים	1.6		
1	עדכון זכויות עבור המטופל	1.7		
1	הכנת מסמך מרכז של הזכויות עבור המטופל	1.8		
1	צירוף מסמכים לפנייה	91.		
1	שליחת תוצאות חיפוש למטופל	101.		
1	צפייה בפניות	.12	בירור סטטוס פנייה	2
1	חיפוש פנייה	.22		
1	קביעת פגישה במרכז ספציפי	3.1	קביעת פגישה	3
1	מערך תזכורת ליצירת קשר	4.1	מעקב אחר פניות	4
1	דוחות תקופתיים	5.1	דוחות	5
2	דוחות נוספים	5.2		
1	עדכון טבלאות מערכת	.16	ניהול מערכת	6
2	גזירת נתונים ל-BI	7.1	גזירת נתונים ל-BI	7

#### 1.7.4. תיאור מקוצר של התהליכים (use cases) במערכת העתידית

סוג התהליך	תיאור מקוצר	שם תהליך – use cases	שם המודול
תהליך חדש	תהליך שיאפשר יצירה ועדכון פרטי מטופל תבצע במערכת פניות הציבור.	עדכון / יצירת מטופל במערכת פניות הציבור	
תהליך חדש	תהליך שיוצר רשומת מטופל במערכת פניות הציבור מתוך מערכת מיצוי זכויות, על מנת לשלוף פרטים על הפונה ולהציג את הפניות למיצוי זכויות ששייכות לאותו פונה.	יצירת מטופל ממערכת מיצוי זכויות	
	יצירת פנייה במערכת המרכז וקישורה למטופל במערכת (עבור מתן מידע פרטני) או ל"מטופל אמנונימי" (עבור מתן מידע כללי).	יצירת פנייה במערכת מיצוי זכויות	

	כל מפגש ייעוץ או שיחת טלפון עם המטופל יתועד במערכת כפנייה חדשה ויקושר למטופל. שיחה יזומה מנציג המרכז למטופל הינה חלק מפנייה קיימת.		
מילוי שאלון אינטייק	הצגת שאלון האינטייק למילוי ושמירת הנתונים במערכת כחלק מהפנייה	תהליך ידני, נדרש טופס למילוי	
המרת תשובות לשאלון לתנאים	תהליך שאוסף את הנתונים משאלון האינטייק מפעיל לוגיקה לחישוב התנאים המזכים בזכויות השונות, על פי השאלות שהתקבלו בשאלון האינטייק	תהליך חדש	
חישוב זכויות על פי תנאים	הפעלת לוגיקה לחישוב הזכויות הרלוונטיות לפי התנאים שמתקיימים, והצגת רשימת הזכויות	תהליך חדש	
עדכון זכויות עבור המטופל	סימון עבור כל זכות האם המטופל מעוניין במימוש, האם הוא מעוניין בקבלת סיוע והאם הוגשו טפסים. בהתאם לסימון, חישוב SLA (משימה לנציג לשיחת משוב), הוספת הערות ברמת הזכות וברמת סל הזכויות ואפשרות להוסיף עוד זכויות באופן ידני על ידי הנציג	תהליך חדש	
הכנת מסמך מרכז של הזכויות עבור המטופל	הפעלת ממשק למערכת ניהול הידע עם רשימת הזכויות וההערות, לצורך הרכבת דף מרכז של כל הזכויות, כולל תוכן ממערכת ניהול הידע	תהליך חדש	
צירוף מסמכים לפנייה	תהליך סריקת מסמכים, טעינתם למערכת ניהול המסמכים וקישורם לפנייה.	שימוש ברכיב ניהול מסמכים	
שליחת תוצאות חיפוש למטופל	תהליך שמרכז את המידע על הזכויות למטופל (כפי שהתקבלו ממערכת ניהול הידע), אורז אותם ושולח בדוא"ל למטופל	הכנת ההודעה - תהליך חדש שימוש ביכולות התשתית לשליחת הודעות	
צפייה בפניות	תצוגה של כל הפניות בנושא מיצוי זכויות, לפי סינונים שונים. ברירת המחדל עבור נציג במרכז: פניות עבור המטופל שנפתחו באותו מרכז בו הוא עובד.	חדש	
חיפוש פנייה	יכולת חיפוש פנייה ספציפית לפי פרמטרים	חדש	



	קביעת פגישה במרכז ספציפי	אפשרות לקבוע פגישה עם נציג במרכז, על ידי נציג במרכז או על ידי נציג במוקד. במקרה של קביעת פגישה על ידי נציג במוקד, הגבלה לקביעת עד שתי פגישות באותו מרכז באותו היום
חדש	מערך תזכורת ליצירת קשר	המערכת תציג למשתמשים התרעה עבור כל פנייה כאשר מגיע הרגע לברר את הסטטוס שלה. על מנת לאפשר מתן התרעות ותזכורות, תוגדר חוקיות לחישוב ההתרעות במערכת. מנגנון ניהול חוקיות יהיה באחריות מנהל מערכת. כחלק מהטיפול בפנייה נושאת התרעה, המשתמש יוכל להסיר את ההתרעה אם היא איננה רלוונטית.
חדש	דוחות תקופתיים	המערכת תאפשר הפקת דוחות לפי פרמטרים שונים.
חדש	עדכון טבלאות מערכת	הרשאות לצפייה בנתונים ועדכון מידע לטבלאות המערכת תינתן למנהל המערכת בהתאם להגדרות. הרשאות לצפייה בנתונים ועדכון רשימת הזכויות האפשריות, כולל תאריך תוקף, תינתן למנהל/ת הפרוייקט ולמידענ/ית.
תהליך חדש	גזירת נתונים ל-BI	תהליך אצווה שירוצץ פעם ביום ויגזור נתונים מותממים למחסן הנתונים.

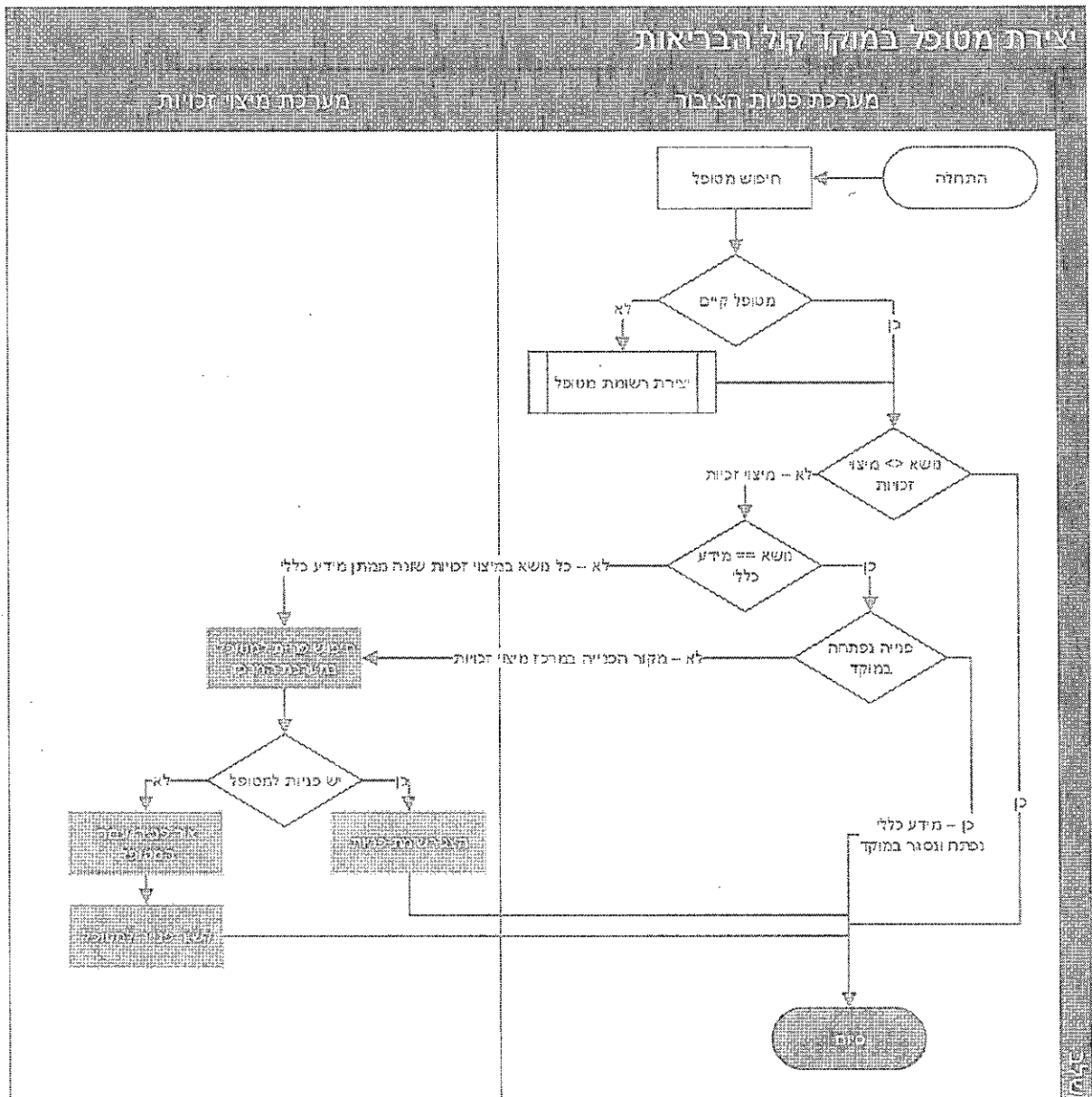
### 1.7.5. תיאור מפורט של התהליכים use cases במערכת העתידית

#### 1.7.5.1 עדכון / יצירת מטופל במערכת פניות הציבור

<p>המטופלים (הפונים) ינוהלו באופן מלא במערכת פניות הציבור. כאשר מקימים פונה חדש במערכת פניות הציבור, אם הוא מוקם כתוצאה מפנייה בנושא מיצוי זכויות, יופעל שירות במערכת פניות הציבור כמתואר בנספח</p>	<p>רצועה מטומנת</p>
---	---------------------

שחקנים	עדכון / יצירת פונה במערכת פניות הציבור
תנאי מוקדם	נציג במוקד, מערכת מרכז מיצוי זכויות
מצב בתום התהליך	אין
	נוצר פונה חדש במערכת פניות הציבור

התרשים הבא מתאר את תהליך יצירת מטופל, כולל הפעילות במערכת פניות הציבור.

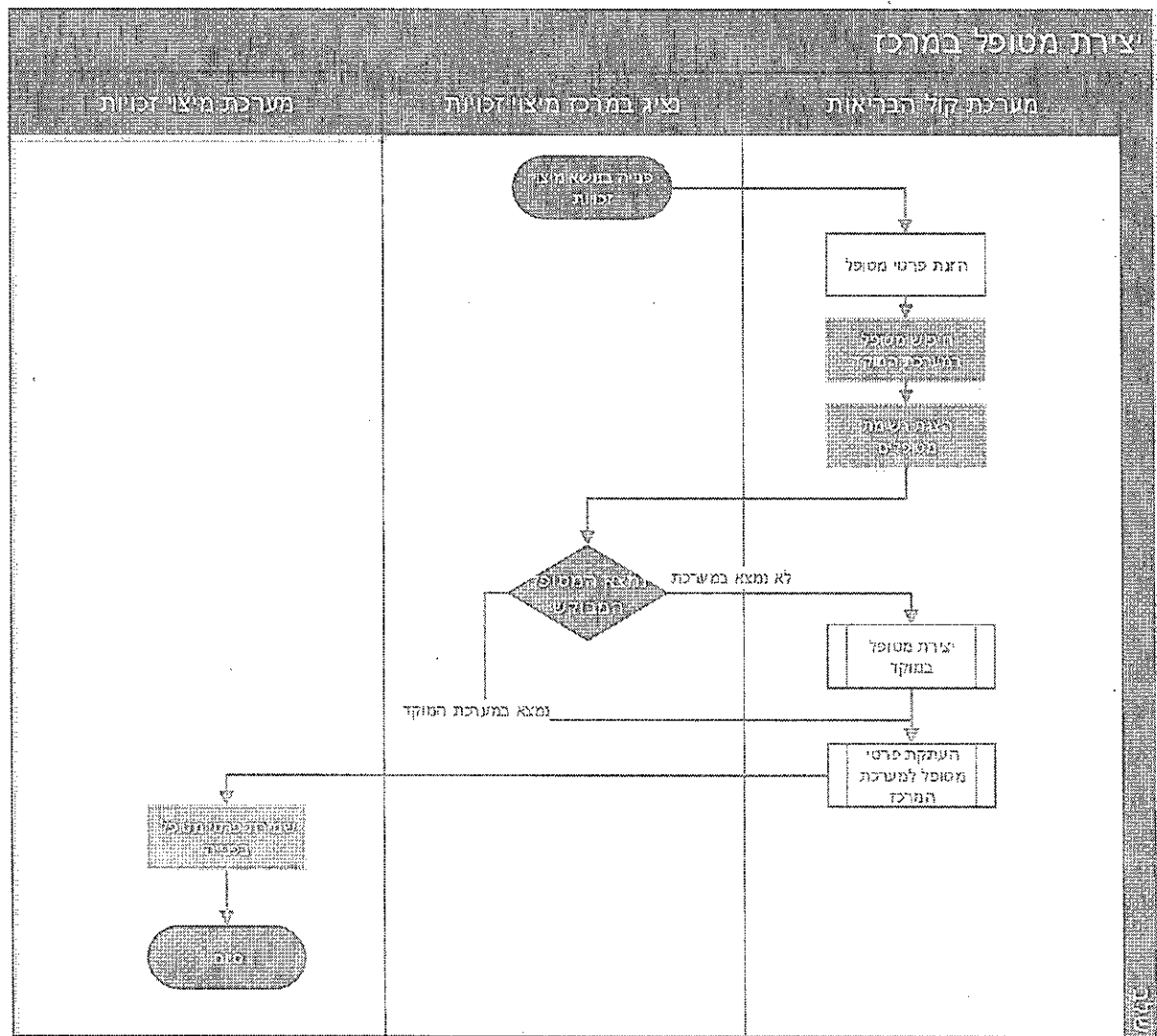


1.7.5.2 יצירת מטופל ממערכת מיצוי זכויות

הקול ומטרות	כאשר נפתחת פנייה במערכת המרכז למיצוי זכויות, יש לקשר בינה לבין המטופל עבורו נפתחה הפנייה. לשם כך, יתבצע חיפוש מטופל במערכת פניות הציבור, במטרה ליצור את הקשר עם רשומת הפונה.
-------------	--

<p>נציג במרכז למיצוי זכויות, במסגרת מתן שירות למטופל, יוכל להקים פונה במערכת פניות הציבור. לשם כך, יתאפשר לו לפתוח מתוך מערכת המרכז, חלון ובו טופס יצירת איש קשר חדש במערכת פניות הציבור. כאשר נוצר מטופל באופן זה, יופעל תת התהליך</p>	<p>שחקנים תנאי מוקדם מצב בתום התהליך</p>
<p>עדכון / יצירת פונה במערכת פניות הציבור</p>	
<p>מערכת פניות הציבור</p>	
<p>נוצר פונה במערכת פניות הציבור</p>	

התרשים הבא מתאר את תהליך יצירת מטופל ע"י נציג במרכז מיצוי זכויות.



יצירה / עדכון פנייה במערכת מיצוי זכויות

<p>כאשר מטופל פונה למרכז מיצוי זכויות ומבקש לברר מידע אודות מיצוי זכויות, בין אם מדובר במידע כללי או במידע פרטני, נפתחת פנייה במערכת המרכז למיצוי זכויות. אותה פנייה תתעדכן במהלך תהליך מיצוי הזכויות עד שלבסוף תיסגר. כאשר יש שינויים בנתונים או השלמת מידע חסר בפנייה או שינוי סטטוס בתהליך, הפנייה תתעדכן בהתאם.</p> <p>הערה: כאשר מטופל מבקש לקבע פגישה במרכז מיצוי זכויות, נפתחת פנייה במערכת המרכז למיצוי זכויות, הטיפול בפנייה מסוג קביעת פגישה מפורט בסעיף קביעת פגישה.</p>	<p>רקע ומטרות</p>
<p>נציג מרכז מיצוי זכויות</p>	<p>שחקנים</p>
<p>קיים פונה במערכת פניות הציבור, אליו תקושר הפנייה</p>	<p>תנאי מוקדם</p>
<p>נוצרה פנייה חדשה או עודכנה פנייה קיימת במערכת המרכז</p>	<p>מצב ובתום התהליך</p>

הטבלה הבאה מתארת את תהליך תיעוד תוצאות החיפוש

#	פעולות משתמש או טריג'ר	תגובות המערכת
1	פתיחת פנייה לעדכון	<p>הצגת טופס פנייה. יש שני מצבים:</p> <p>1 – פנייה חדשה (הרגע נוצרה) – הטופס ריק</p> <p>2 – פנייה קיימת במערכת – השדות בטופס מכילים נתונים. אם מולא טופס אינטייק עבור הפנייה, הוא יוצג כחלק מהפנייה. אם כבר חושבו זכויות, לא ניתן לעדכן את טופס האינטייק.</p>
2	מילוי פרטי הפנייה	ולידציה של ערכים על שדות רלוונטיים
3	שמירת פנייה	<p>שמירת הנתונים ב- DB וקישור הפנייה לפונה</p> <p>אם סוג הפנייה == בירור זכויות -&gt; הצג אפשרות למלא שאלון אינטייק</p>
4	בחירה ב-"מילוי שאלון אינטייק"	הפעלת תת-תהליך מילוי שאלון אינטייק
5	אישור נתוני הפנייה	<p>שמירת נתוני הפנייה</p> <p>סוף תהליך</p>

### 1.7.5.3 מילוי שאלון אינטייק

<p>כאשר מטופל מבקש לברר זכויות באופן פרטני, בעקבות מצב רפואי, נציג המרכז ימלא טופס עם הפרטים הרלוונטיים כחלק מנתוני הפנייה. על בסיס הנתונים הללו ייקבעו הזכויות (הפוטנציאליות) של המטופל.</p> <p>שאלון האינטייק אוסף את הנתונים הרלוונטיים לחיפוש זכויות עבור המטופל. אין שדות חובה בשאלון והמטופל מחליט איזה מידע למסור ומה לא. לאחר מילוי שאלון האינטייק, יופעל התהליך המרת תשובות בשאלון לתנאים.</p>	<p>רקע ומטרות</p>
---	-------------------

שחקנים	נציג מרכז מיצוי זכויות
תנאי מוקדם	המטופל קיים במערכת וקיימת פנייה עבור המטופל
מצב בתום התהליך	פרטי שאלון האינטייק נשמרים כחלק מנתוני הפנייה

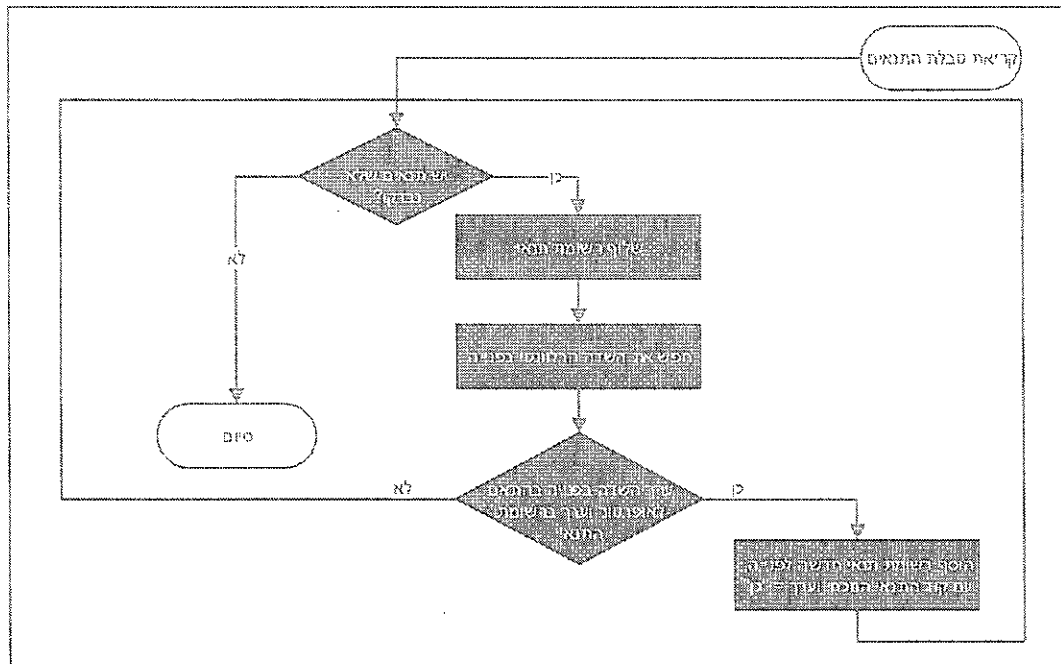
**הערה:** נציג במוקד לא יבצע שאלון אינטייק בשלב הראשון. ההחלטה האחרונה שהתקבלה (3/5/17) היא שנציג במוקד יפנה את המטופל לאחד ממרכזי מיצוי זכויות לצורך בירור זכויות פרטניות. בעתיד (שלב ב') יתאפשר לנציג המוקד לבצע את האינטייק בשיחה טלפונית. לצורך קבלת סיוע במילוי טפסים נציג במוקד יפנה את המטופל לאחד ממרכזי מיצוי זכויות. הטבלה הבאה מתארת את תהליך מילוי שאלון האינטייק

#	פעולת משתמש או טריגר	תגובת המערכת
1	פתיחת שאלון אינטייק	הצגת שאלון האינטייק
2	מילוי השדות בשאלון	ולידציה של הערכים בשדות (טרם הוגדר)
3	שמירת שאלון האינטייק ("סיום שאלון")	שמירת הנתונים כחלק מהפנייה במרכז
4	בחירה ב-"כן"	חישוב התנאים הנדרשים למערכת ניהול הידע בהתאם לערכים שהוזנו חישוב הזכויות בהתאם לתנאים הצגת אותו עמוד עם הפנייה האחרונה, אליה נוספה רשימת התנאים שחושבו על בסיס התשובות לשאלון, עם אפשרות להוסיף זכויות באופן ידני
5	סיום בחירה ב-"לא"	סיום תהליך מילוי שאלון הצגת אותו עמוד עם הפנייה האחרונה

#### 1.7.5.4 המרת תשובות בשאלון לתנאים

רקע ומטרות	בשאלון האינטייק נאסף מידע אודות מצבו הרפואי ותעסוקתי של המטופל, בנוסף לנתונים דמוגרפיים. השאלון בנוי בפורמט שנוח לשיחה מול המטופל, אך נדרש "תרגום" לתנאים בוליאניים לצורך חישוב הזכויות הפוטנציאליות. ידוע כי מספר הזכויות והתנאים ישתנו במשך הזמן, ולכן נדרש מנגנון שיאפשר תחזוקה ועדכון ללא צורך בפיתוח קוד.
שחקנים	הערה: המנגנון של הגדרת התנאים הדינאמי יעבוד כל עוד התנאים החדשים מתבססים על שדות קיימים בשאלון האינטייק. הוספה או שינוי של שדות בשאלון כרוכים בפיתוח.
תנאי מוקדם	אין. מדובר בתת-תהליך פנימי במערכת, שמופעל אוטומטית על ידי תהליך אחר.
מצב בתום התהליך	מולא ונשמר שאלון אינטייק עבור המטופל חושבו תנאים לפי הערכים בשדות הנייה השונים ומוצגים למשתמש

התנאים הבא מתאר את תהליך המרת השאלון לתנאים



**1.7.5.5 חישוב זכויות על פי תנאים**

<p>חישוב הזכויות הפוטנציאליות למטופל מתבסס על אוסף התנאים שערכם "כן". לאחר חישוב התנאים בהתאם לנתונים שנאספו בשאלון באינטייק, מתבצע מעבר על רשימת הזכויות ועבור כל זכות, בדיקה האם מתקיימים התנאים הנדרשים לאותה הזכות. במידה והתנאים מתקיימים, אותה זכות מתווספת לסל הזכויות למטופל.</p> <p>יש לשים לב כי לפעמים הרכב שונה של תנאים יכול לזכות את המטופל באותה הזכות וכל זכות תחשב פעם אחת בלבד עבור אותו מטופל.</p> <p><b>הערה:</b> בשלב ראשון, חישוב הזכויות לפי תנאים יתבצע בקוד ולא באופן דינאמי.</p>	<p>רקע ומטרות</p> <p>שחקנים</p> <p>תנאי חוקים</p> <p>מצב בתום התהליך</p>
<p>אין מדובר בתת-תהליך פנימי במערכת, שמופעל אוטומטית על ידי תהליך אחר.</p>	
<p>חושבו תנאים שמתקיימים עבור הפנייה על בסיס התשובות לאינטייק</p> <p>חושבו זכויות למטופל לפי התנאים שמתקיימים בפנייה ומוצגים למשתמש</p> <p>פירוט החישוב של זכויות למטופל על בסיס התנאים שמתקיימים בפנייה נמצא בפרק יישום (חוקים עסקיים)</p>	

**1.7.5.6 עדכון זכויות עבור המטופל**

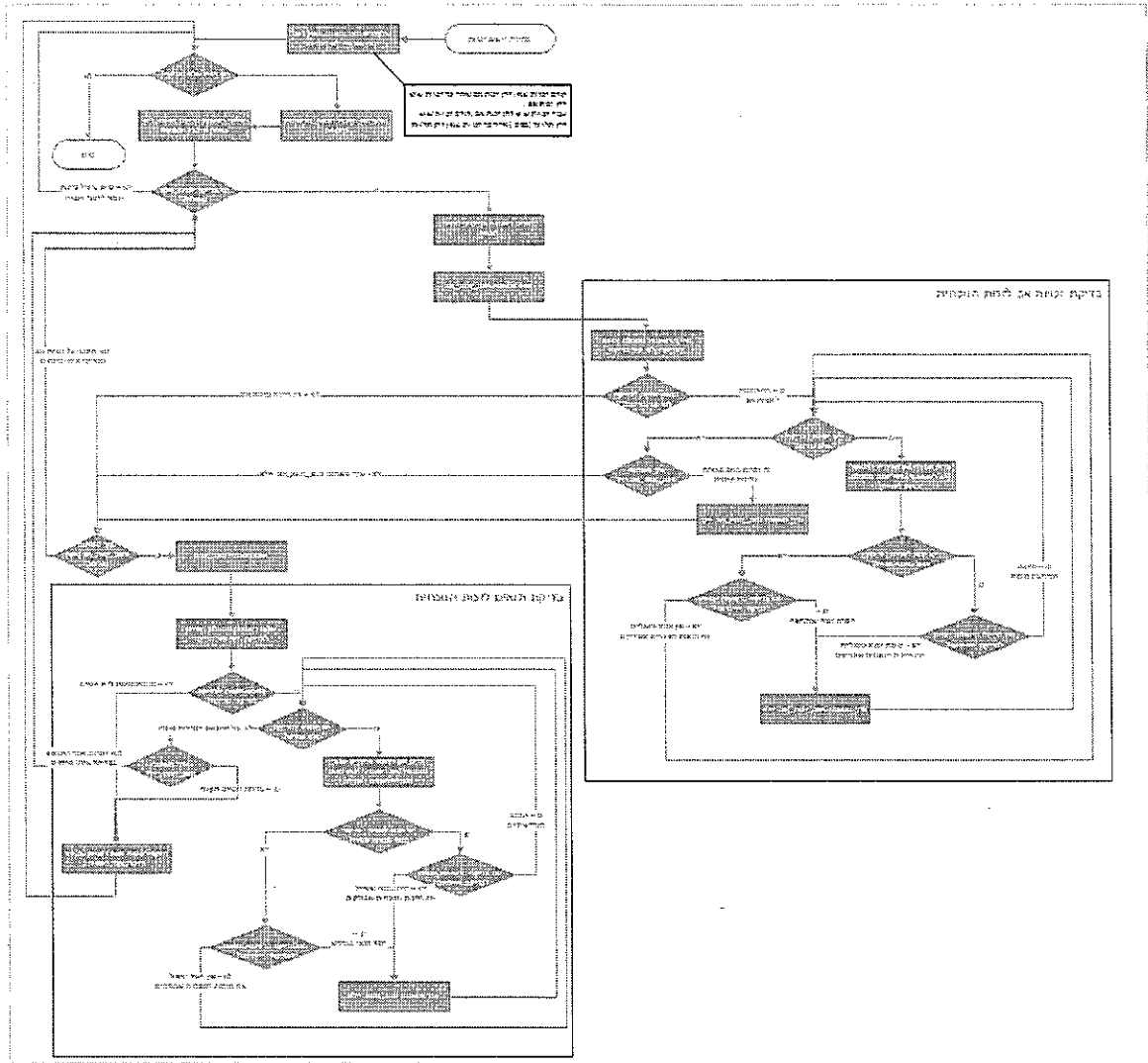
<p>לאחר שמתקבלת רשימת הזכויות עבור המטופל, נציג המרכז יצפה בתיאור המלא של הזכויות מתוך מערכת לניהול הידע, יסמן עבור כל אחת מהזכויות האם המטופל מעוניין במימוש אותה הזכות והאם הוא מעוניין בסיוע במרכז. בנוסף, יתעד האם הוגשו טפסים, ואם נדרש, יוסיף הערות</p> <p>נציג המרכז יוכל גם להוסיף זכויות למטופל באופן ידני, באמצעות בחירה מתוך רשימת הזכויות.</p>	<p>רקע ומטרות</p>
--	-------------------

שחקנים	נציג מרכז מיצוי זכויות
תנאי מוקדם	חושבו זכויות עבור המטופל
מצב בתום התהליך	עבור כל זכות שהתקבלה לפי התנאים ועבור כל זכות שנוספה באופן ידני מסומן מה המטופל ביקש לעשות ומה הסיוע שקיבל. בנוסף, ייחשב תאריך שיחת המשוב כמתואר ב- חישוב SLA עבור זכויות

**הערה:** בשלב ראשון, עקב אילוצים בלוחות הזמנים, רשימת הזכויות תוצג באופן מרוכז, אך העריכה של כל זכות והתיאור המלא מתוך המערכת לניהול הידע, יתבצעו עבור כל זכות בנפרד. הטבלה הבאה מתארת את תהליך מילוי שאלון האינטייק

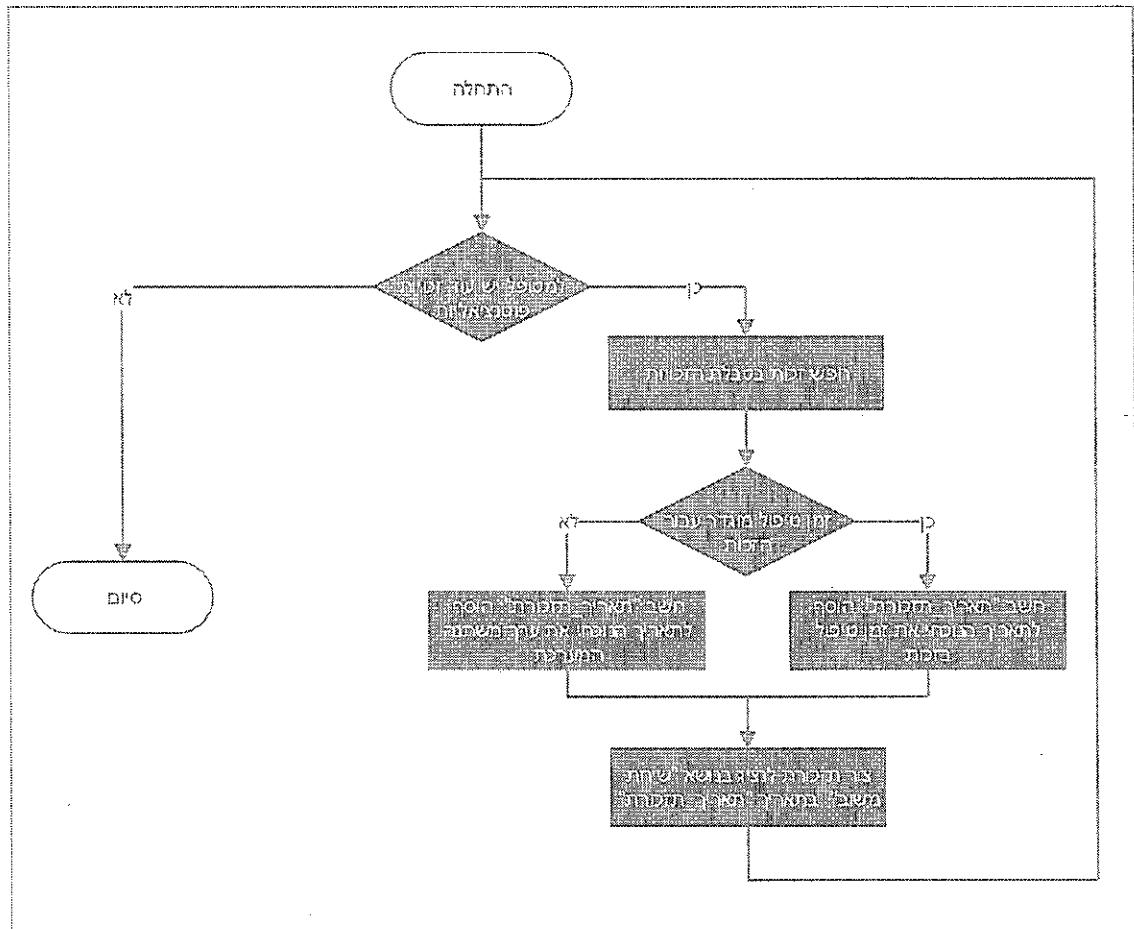
#	טענות משתמש או טריג'ר	תגובות המערכת
1	לחיצה על זכות מתוך רשימת הזכויות	הצגת מסך פרטי הזכות, הכולל: - שם הזכות (כפי שמופיע ברשימה) - תיאור מלא (מתוך מערכת ניהול הידע) - תיבת טקסט להערות - מקום לסימון האם המטופל מעוניין במימוש הזכות ובסיוע במרכז. בנוסף, יתעד האם הוגשו טפסים
2	הקלדת הערה	הוספת הערה לזכות
3	סימון מטופל מעוניין במימוש הזכות, בסיוע במרכז ואם הוגשו טפסים	עדכון השדות הרלוונטיים ברשימת הזכות
4	שמירת פרטי הזכות	עדכון רשומה, חזרה לרשימת הזכויות עבור המטופל
5	סיום	סיום תהליך – הפעלת תת-תהליך חישוב SLA עבור זכויות

**הערה:** בעקבות הפגישה עם יועץ CRM - התהליך שונה, ותצוגת פרטי הזכות מתוך מערכת ניהול הידע ועדכון פרטי הזכות ייעשו מתוך מסך ייעודי. התרשים הבא מתאר את תהליך חישוב הזכויות. את התרשים ברזולוציה גבוהה יותר ניתן לראות בנספח



**חישוב SLA עבור זכויות**  
התרשים הבא מתאר את תהליך חישוב ה-SLA עבור הזכויות הפוטנציאליות של המטופל.

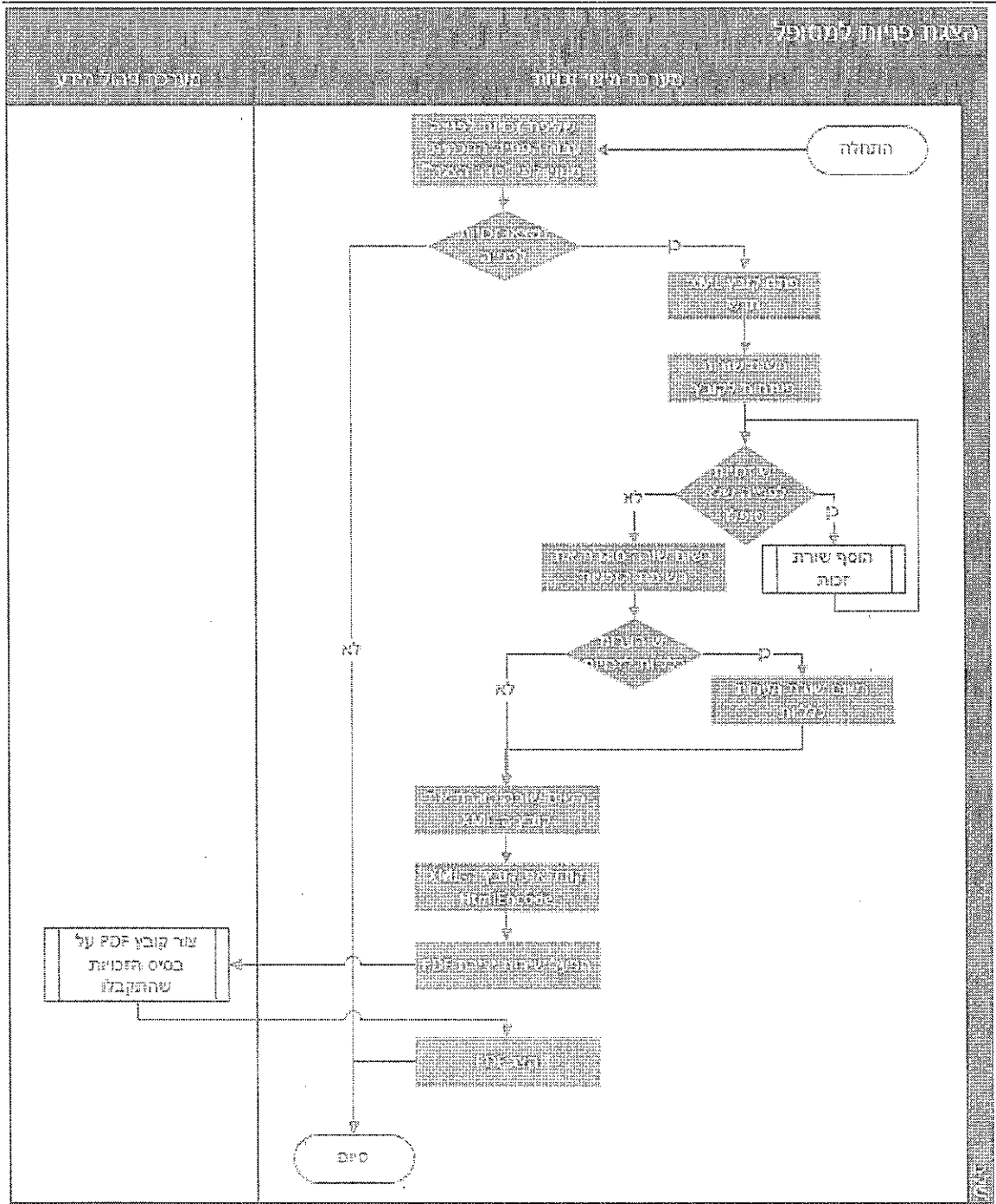




1.7.5.7 הכנת מסמך מרכז של הזכויות עבור המטופל

<p>המסמך המרכז את הזכויות עבור מטופל יזון במערכת ניהול הידע. על מנת ליצור את המסמך, נדרש להפעיל שירות במערכת ניהול הידע ולהעביר אליו את פרטי הזכויות שחושבו. בתום חישוב הזכויות, הנציג במרכז יוכל ליזום יצירה של הדף המרכז. בשלב זה, יישלחו למערכת ניהול הידע הקודים של הזכויות עבור המטופל, מספר הפנייה במסגרתה חושבו הזכויות, שם המרכז המטפל והערות. המערכת לניהול הידע תיצור את הדף ויעביר אותו בחזרה למערכת המרכז, לצורך הצגה, הדפסה, שמירה ושליחה בדוא"ל למטופל.</p>	<p>רקע ומטרות</p>
<p>נציג מרכז מיצוי זכויות</p>	<p>שתקנים</p>
<p>חושבו זכויות עבור המטופל</p>	<p>תנאי מוקדם</p>
<p>נוצר דף המרכז את כל הזכויות שחושבו ונוספו עבור הפונה בפורמט PDF, ומוצג בחלון נפרד במערכת המרכז.</p>	<p>מצב בתום התהליך</p>

פירוט טכני של הממשק להעברת פרטי הזכויות ייכתב בהמשך בתיאום עם האפיון של מערכת לניהול ידע ויצורף למסמך זה כנספח. התרשים הבא מתאר את תהליך הכנת מסמך המרכז של הזכויות עבור מטופל



1.7.5.8 צירוף מסמכים לפנייה

רקע ומטרות	כחלק מתיעוד הפנייה והזכויות שהתקבלו, יתאפשר לסרוק מסמכים או להעלות אותם מתיקייה מקומית ולצרף אותם לפנייה. התהליך יתבצע באמצעות רכיב המסמכים הרחבי הקיים במב"ר עבור מערכות CRM
שחקנים	נציג מרכז מיצוי זכויות
תנאי מוקדם	המטופל קיים במערכת, קיימת פנייה עבור המטופל
מצב בתום התהליך	צורפו מסמכים לפנייה

### 1.7.5.9 שליחת תוצאות חיפוש למטופל

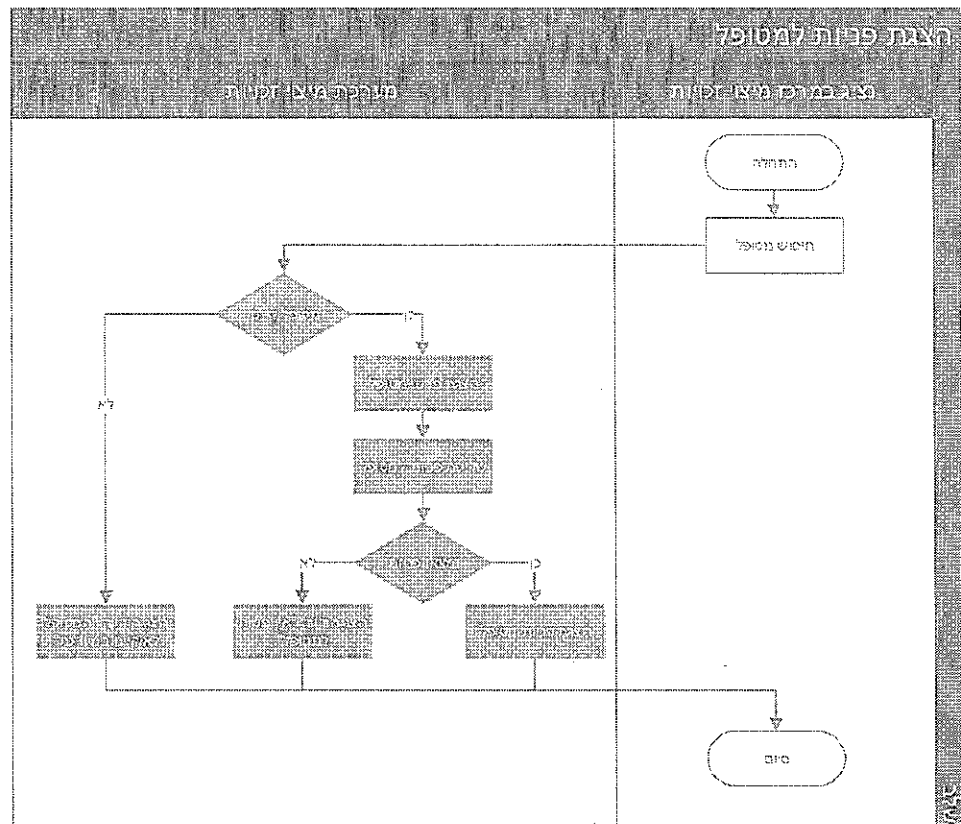
רקע ומטרות	כחלק מהטיפול בפנייה, יתאפשר לשלוח למטופל את המסמך המסכם את תוצאות החיפוש כצרופה לדוא"ל. המסמך המסכם הינו תוצר של מערכת ניהול הידע אשר נטען או נסרק אל תוך מערכת המרכז.
שחקנים	נציג מרכז מיצוי זכויות, נציג במוקד
תנאי מוקדם	המטופל קיים במערכת, קיימת פנייה עבור המטופל ויש זכויות בפנייה
מצב בתום התהליך	נוצרה הודעה ונשלחה בדוא"ל למטופל

### 1.7.5.10 צפייה בפניות

רקע ומטרות	נציגים במרכז ובמוקד נדרשים לצפות בפניות קיימות על מנת לתת מענה למטופלים ולסייע להם במיצוי הזכויות. הצפייה בפניות תתבצע במערכת המרכז. נציגים במרכז יכנסו למערכת המרכז ע"מ לצפות בפניות. בנוסף, כאשר נציג במוקד צופה בפרטי מטופל, יוצגו לו הפניות של אותו מטופל, מתוך מערכת המרכז, באופן דומה לזה בו מוצגות פניות ליחידות אחרות במב"ר.
שחקנים	נציג מרכז מיצוי זכויות, נציג במוקד, מערכת פניות הציבור
תנאי מוקדם	אין
מצב בתום התהליך	ל"ר

התרשים הבא מתאר את תהליך צפייה בפניות.

בעתיד (שלב ב), אותו תהליך יתבצע כאשר נציג במוקד פותח רשומת מטופל – יש להציג את רשימת הפניות של אותו מטופל מתוך מערכת מיצוי זכויות בחלון של כלל פניות המטופל במערכת פניות הציבור.



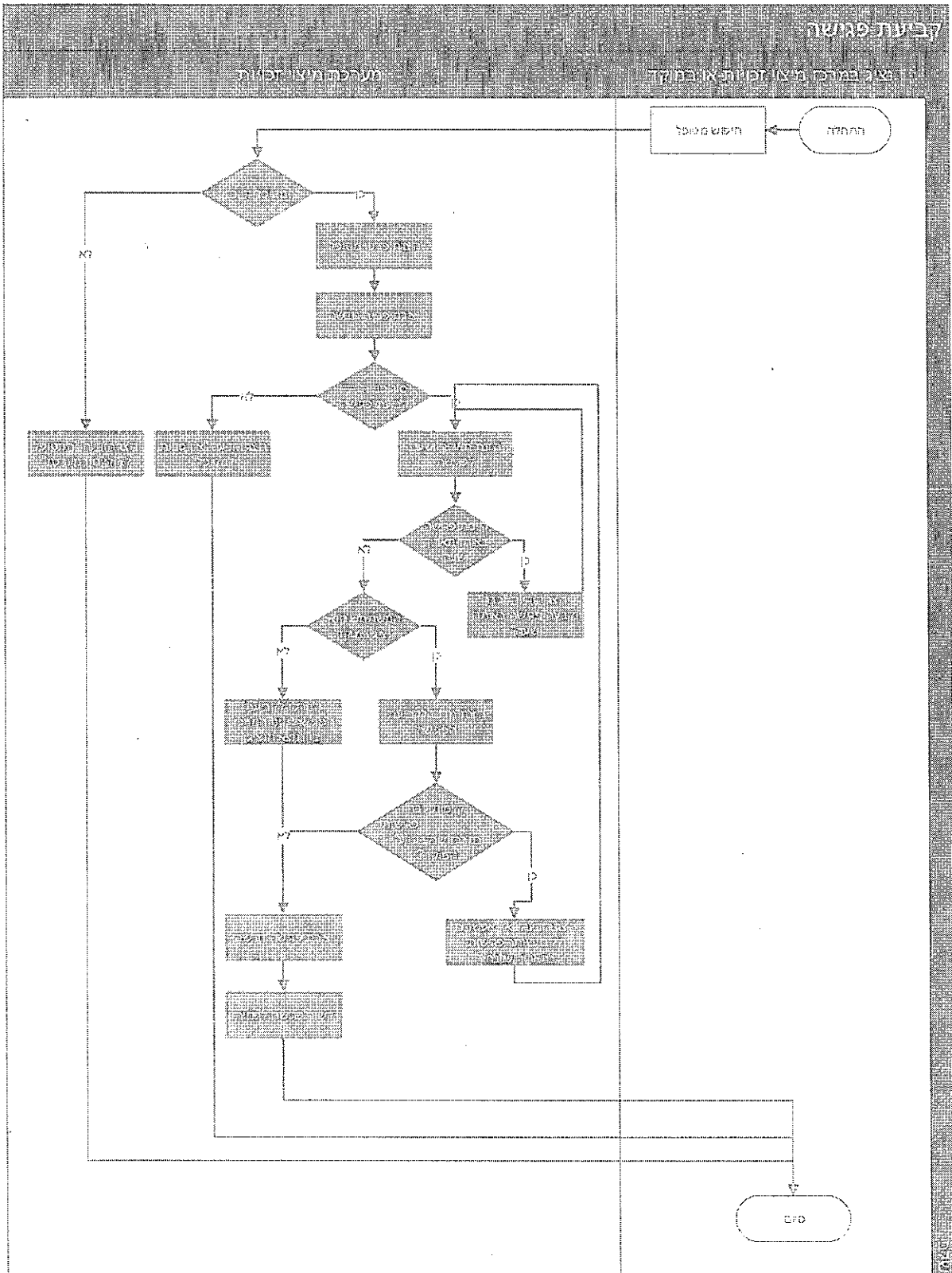
**1.7.5.11 חיפוש פנייה**

יוגדר מנגנון חיפוש פנייה לפי פרמטרים שונים	רקע ומטרות
נציג מרכז מיצוי זכויות, נציג במוקד	שתקים
אין	תנאי מוקדם
יוצגו כל הפניות העומות על קריטריונים החיפוש	מצב בתום התהליך
<b>הערה:</b> טרם הוגדרו הפרמטרים לחיפוש פנייה. חיפוש פנייה מתבצע במערכת המרכז, לפי מנגנון חיפוש / סינון רשומות המובנה ב-CRM.	

**1.7.5.12 קביעת פגישה**

נציג במרכז יוכל לקבוע לעצמו או לנציג אחר באותו מרכז פגישה עם מטופל. לשם כך, יפתח פנייה מסוג "קביעת פגישה", ואליה יצמיד את הפגישה שנקבעה. נציג במוקד יוכל לקבוע פגישה עבור המטופל עם נציג במרכז ספציפי. יש מגבלה במספר הפגישות שנציג במוקד יכול לקבוע ביום אחד במרכז ספציפי. מספר המקסימלי של פגישות מוגדר בפרמטר של המערכת והוא גורף עבור כל המרכזים. הפגישה נקבעת ברמת המרכז, לא ברמת נציג ספציפי במרכז.	רקע ומטרות
נציג במרכז מיצוי זכויות, נציג במוקד	שתקים
המטופל קיים במערכת	תנאי מוקדם
נקבעה פגישה או התקבלה הודעה על כך שאי אפשר לקבוע פגישה	מצב בתום התהליך

התרשים הבא מתאר את תהליך קביעת פגישה



**1.7.5.13 מערך תזכורות והתרעות**

מנגנון הצגת תזכורות לנציגים במרכז לגבי משימות: מנגנון התזכורות "יקפיץ" הודעות באופן אוטומטי כאשר מגיע תאריך היעד להשלמת משימה (למשל, תזכורת לנציג במרכז על חזרה טלפונית למטופל לבדיקת סטטוס מיצוי הזכויות, התרעה למנהלים על חריגה בטיפול בפנייה)	רקע ומטרות
נציג מרכז מיצוי זכויות, מנהל המרכז, מנהל הפרוייקט	שחקנים
הוגדרו תזכורות ו/או התרעות והגיע תאריך היעד	תנאי מוקדם
מוצגות התזכורות ו/או התרעות למשתמש הרלוונטי. להחלטה האם להציג על המסך בכניסת המשתמש למערכת, או שליחה כדו"ח בדוא"ל, או גם וגם	מצב בתום התהליך

הטבלה הבאה מתארת את תהליך הצגת תזכורות והתרעות

#	פעולת משתמש או טריגר	תגובת המערכת
1	כניסה למערכת	חיפוש תזכורות פעילות לתאריך הנוכחי ולתאריכים קודמים לנוכחי עבור הנציג (המשתמש הנוכחי). אם נמצאו תזכורות – הצגת תזכורות לפי נושא ותאריך (בסדר עולה)
2	פתיחת תזכורת	הצגת פרטי הפנייה עליה רשומה התזכורת הצגת כל התזכורות הפעילות לאותה פנייה עבור כל תזכורת, קישור לשינוי תאריך וקישור לביטול
3	בחירה ב"שינוי תאריך תזכורת"	בדיקה: התאריך החדש הינו עתידי אם התאריך החדש איננו בעתיד, הצג הודעת שגיאה "שינוי תאריך תזכורת מתאפשר רק לתאריך עתידי" אחרת, שמור תזכורת עם התאריך החדש
4	בחירה ב"ביטול תזכורת"	הצגת דיאלוג לאישור הביטול
5	בחירה ב"אישור ביטול"	מחיקה (לוגית) של התזכורת
6	סיום תהליך	חזרה לרשימת התזכורות

הטבלה הבאה מכילה את רשימת התזכורות שהוגדרו:

שם	תאור	מי יוקפיץ תזכורת
תזכורת שיחת משוב	תזכורת לחזרה טלפונית למטופל לבדיקת סטטוס מיצוי הזכויות לפי ה-SLA שמוגדר עבור הזכות	נציג במרכז אחראי על הפנייה מנהל המרכז

	התזכורת תירשם באופן אוטומטי לאחר חישוב זכויות, כאשר מדובר בפנייה שאיננה אנונימית	
נציג במרכז אחראי על הפנייה מנהל המרכז	כאשר הנציג לא יכול לתת מענה באופן מייד, הוא משנה את סטטוס הפנייה ך- "ממתין לנציג". במקרה הזה תיווצר תזכורת אוטומטית ליומיים אחרי שינוי הסטטוס	תזכורת חזרה לפונה

**1.7.5.14 דוחות תקופתיים למנהלים**

הפקת דוחות תפעוליים תקופתיים לפי תזמון או באופן יזום על ידי המשתמש.	רקע ומטרות
נציג מרכז מיצוי זכויות, מנהל המרכז, מנהל הפרוייקט	שחקנים
אין	תנאי מוקדם
הדו"ח הופק ונשלח לנמען (לפי קונפיגורציה)	מצב בתום התהליך

פירוט הדוחות בסעיף דו"חות

**1.7.5.15 עדכון טבלאות מערכת**

חלק מהתהליכים צריכים להתבצע לפי פרמטרים במערכת (למשל תדירות, סוג תצוגה, האם לשלוח בדוא"ל או לא, וכו'). בנוסף, נדרשת תחזוקה ועדכון של טבלאות קודים וטבלאות מערכת.	רקע ומטרות
מנהל המערכת, מעידנית, מנהל הפרוייקט	שחקנים
אין	תנאי מוקדם
המידע הרלוונטי מעודכן, נרשם תאריך תוקף עבור הערכים ששונו.	מצב בתום התהליך

**עדכון פרמטרים של המערכת**

חלק מהתהליכים שרצים במערכת מבוססים על ערכים של פרמטרים ברמת המערכת. הפרמטרים האלה יישמרו בבסיס הנתונים בטבלה ייעודית. להלן רשימה של פרמטרים של המערכת וייעודם:


**עדכון טבלאות קודים**

תחזוקת טבלאות קודים כוללת עדכון והוספה של ערכים.

טבלאות קודים שקיימות ב-EDM, יתעדכנו בהתאם לשינויים ב-EDM.

בנוסף, נדרש עדכון של טבלאות ייעודיות למערכת המרכז.

להלן רשימת טבלאות הקודים שניתן לעדכן ופרוט רמת העדכון האפשרי על כל אחת מהטבלאות

שם טבלה	כותרת טבלה	הוספת שורות?	שינוי שורות לשינוי קוד?	הערת
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

(\* סנכרון טבלת [REDACTED] מול מערכת לניהול הידע של טבלת [REDACTED], ומה זמן הטיפול אצל הגוף המטפל. בשלב ראשון, תחזוקת רשימת הזכויות תבצע באופן ידני על ידי מנהל המערכת, המידענית ומנהלת הפרוייקט. בהמשך, יפותח ממשק מול המערכת לניהול הידע לצורך סנכרון ועדכון הרשימה.

**1.7.5.16 גזירת נתונים ל-BI**

רעיונות	תחקור המערכת יתבצע באמצעות כלי BI של המשרד. יכולות ה BI הרלוונטיות טרם הוגדרו, אך המטרה הינה להציג ממדי תוצאה. בשלב ראשון תעשה בהתאם לתשובות מהפונה. בעתיד קבלת תשובות בממשקים מהגופים השונים אודות הפניות
שחקנים	BI משרדי
תנאי מוקדם	אין
מצב בתום התהליך	ל"ר

**1.8 ממשק משתמש**

התרשים הבא ממחיש את הניווט הלוגי בין מסכים במערכת.

פירוט של כל המסכים נמצא בפרק יישום פירוט ישויות

**1.9 מודל הנתונים הלוגי**

**1.9.1 תרשים הישויות – ERD**

**1.9.2 טבלאות קודים [REDACTED]**

1.9.2.1 טבלאות קודים הקיימות ב-EDM ויש לפנות אליהן באמצעות השירותים הסטנדרטיים שלהן