

תיעוד תהליך ניהול הידע עמותת "חסדי לב"

הטריגר להתחלת תהליך ניהול הידע

- **עומס במידע** - העמותה מנהלת מערכת לקוחות של כ- 1,000 אנשים. נתונים נשמרו בטבלת אקסל שהקשתה על הנגישות לידע ויצרה סירבול
- **פגיעה בפעילות העמותה** - סירבול הידע הוביל לטעויות, נשירת אנשים מהסתמכותם על העמותה והפסקת חברות. בנוסף וכתוצאה מאלו נגרם נזק כספי לעמותה.
- **צורך להנגיש את הידע** - היה צורך לפתח יכולת מעקב, עבודה שותפת מתואמת ויכולת לאפשר לכלל העובדים לפעול באופן מוסדר על אותה מערכת.

ציוני דרך

- **הגדרת צרכים** - נעשה ע"י מנהל העמותה ומנהלת מועדון הלקוחות לאחר עבודה של 3 שנים בהן נלמדו הצרכים ואותרו הבעיות
- **חיפוש תוכנה הנותנת מענה לצרכים שהוגדרו** - הוגדרו צרכים הנוגעים לפעילות השוטפת, לטיפול הקשרים עם הלקוחות ולהתייעלות בעבודה.
- **הכרעה על גולד פלוס** - ההכרעה נעשתה לאור גמישות התוכנה ונוחות השימוש בה.
- **תהליך היישום** - אפיון ופיתוח המערכת, נעשה ע"י מנהלי הפרויקט בשילוב עם טכנאי החברה.
- **הטמעת התוכנה**
- **כל התהליך נעשה תוך חודשיים מרגע ההכרעה על המהלך.**

אתגרים והפתעות

לא היו שלבים מפתיעים, העמותה נערכה למהלך תוך הכרות מעמיקה עם הצרכים. חשוב לזכור שהכרעה על שימוש בתוכנת מדף מחייבת הכרעה על אופן העבודה בתוכנה כמו גם, הבנה שהיא מחייבת תלות בטכנאים ובתשלומים נוספים. עלות התוכנה כ- 15,000 ₪

התוצר -

בסופו של התהליך היה לעמותה תוצר שנתן מענה כמעט מושלם לצרכים שהוגדרו.



לקידום החברה האזרחית
Sheatufim The Israel Center for Civil Society

לקחים וטיפים

- הטמעת התוכנה לוקחת זמן ומחייבת חשיבה לטווח ארוך מאחר ודברים שכרגע לא נראים שימושיים אולי יהיו בעלי שימוש בעתיד .
- יש לבדוק אם ישנו צורך לתוכנה שיושבת על שרת אינטרנט
- יש להישען על הניסיון של הצוות על מנת לאפיין את הצרכים וכן, אפשר להתייעץ עם ארגונים העוסקים בדברים דומים

איש קשר לפרטים נוספים - זלמי ביסטריצקי מנכ"ל עמותת חסדי לב

zalmi@chasdeilev.com

באתר שיתופים תוכלו למצוא את המצגת המתארת את תהליך ניהול הידע שנעשה בעמותת חסדי לב-

http://www.sheatufim.org.il/sheatufim_conference/techgap.aspx