

adkit IFAT Group
Insights for growth



שגרת עבודה מרחוק

כלים והמלצות מבוססי מחקר

מרץ, 2020



הקדמה

חלק א' - גיבוש מדיניות

חלק ב' - אבטחת מידע

חלק ג' - גישה מרחוק

חלק ד' - היערכות העובד/ת בבית

חלק ה' - שגרת עבודה בבית

חלק ו' - עבודה מהבית עם ילדים

חלק ז' - תקשורת חוץ-ארגונית

הסתגלות ומעבר לצמיחה בתקופה של משבר ואי ודאות

בימים אלו, כשהשינוי הפך להיות השגרה החדשה, אין לנו תמיד את כל התשובות מוכנות.

אנו נמצאים בטריטוריה חדשה ובמצב מתמיד של התנסות, בדיקה, טעיה, תיקון והסתגלות.

בתקופה זו אנו צריכים לבדוק כל העת את שגרת העבודה בארגון, לראות מה עובד, מה מתאים ומה נכון עבורנו – לשפר ולדייק

עם זאת, לא את הכול צריך להמציא מחדש, דאגנו לאסוף עבורכם מידע רב ושימושי על עבודה מהבית – טכנולוגיות, נהלים, טיפים והמלצות שכל ארגון יכול ליישם בקלות

נשמח לעמוד לשירותכם, בכל עניין, במיוחד בתקופה זו



ארגון שעובר למתכונת עבודה מהבית צריך להטמיע בקרב עובדיו הנחיות עבודה חדשות, ובמקביל לשמור על רצף תקשורת מול העובדים. על מנת שהעסק ימשיך לתפקד, גם במתכונת של עבודה מרחוק, צריך לשמור על מרכיבי העבודה הבאים, מרמת השיח האישי ועד לאבטחת המידע של הארגון.

חלק א' – מדיניות ארגונית

חלק א' – מדיניות ארגונית

התאמת התרבות הארגונית

אמון, הכלה ותמיכה – אופי העבודה השתנה – הזמינות של העובדים, הקשב שלהם, הנוחות, הריכוז, הדאגות וכל שגרת החיים. הורים רבים מצאו את עצמם עם ילדים ללא מסגרות בבית, משקי בית רבים איבדו את מקור פרנסתם וזה יכול מאד להשפיע על תפוקת העובדים והארגון.

תיאום ציפיות מול העובדים – צרו תיאום ציפיות מלא ושקוף עם העובדים בארגון. הסבירו להם מה הציפיות מהם ובקשו לשמוע מה הציפיות מכם. הסבירו את מדיניות שעות העבודה, שעות נוספות, הוראות לדיווח על אירועים וכדומה. יש לקחת בחשבון שבמצב הנוכחי, קשה מאד לשמור על שגרת עבודה.

הגדירו בעלי תפקידים בעת עבודה מרחוק – הקימו צוות המנוסה בעבודה מרחוק. אנשים אלה צריכים להיות מסוגלים לתקשר ולשמש כמקרה בוחן לאופן בו מומלץ לנהוג בעת עבודה מהבית. רצוי שהצוות ידע לענות על שאלות שיעלו, לתעדף משימות ולספק פתרונות בזמן אמת.

מוקד פנים-ארגוני למידע ועדכונים – ריכוז של המידע במקום אחד, בשלבי המעבר לשיטת העבודה החדשה, יצור רוגע וביטחון בקרב העובדים, שידעו שיש להם סמכות ידע לפנות אליה. בזמנים של אי ודאות, כל מקור שנחשב "אמין" יכול להיות ההבדל בין הצלחה לתסכול.



חלק א' – מדיניות ארגונית

מדיניות סביבת עבודה, כלים וטכנולוגיות

גיבוש הכלים והטכנולוגיה מתאימה – מחשבים וחומרה נלווית, רשימת טלפונים נגישה לכלל העובדים בארגון, גישה לרשתות פנימיות ומידע שנגיש רק מתוך רשת העבודה של המשרד.

צמצום בכלי העבודה – על החברה לפשט ולצמצם את ארגז הכלים למינימום. חשוב לוודא שלכלל העובדים קיימת גישה קלה לכלי העבודה, לצד הוראות ברורות לגבי אופן השימוש.

תיעוד וגיבוי – עבודה מרחוק מצריכה מדיניות של תיעוד. חברות שאין להן תרבות קיימת של תיעוד, יחוו את המעבר הקשה ביותר. חברות צריכות לשאוף ולתעל את התקשורת והתיעוד של המסמכים תוך כדי שמירה על התרבות הארגונית.



החשיבות של אבטחת מידע בעבודה מהבית והטמעת עקרון "אפס אמון"

- גם כשלארגון יש מדיניות ברורה בנושא אבטחת סייבר במקרה של משבר או לא, ישנם דברים שחשוב לעשות כאשר העובדים שלכם עובדים מרחוק. מעבר לכך, ניתן לראות במצב החדש הזדמנות להגברת המודעות לאבטחת מידע בקרב העובדים בארגון.
- אחד מהעקרונות המהותיים בביטחון מידע, שמהווה בסיס להצלחה הוא עיקרון "אפס אמון". באמצעות שמירה על עיקרון זה חברות יכולות לספק רמת אבטחה גבוהה בהרבה ולספק חווית משתמש טובה בהרבה.
- ישנן המלצות גורפות בנושאי אבטחת מידע – שימוש בסיסמאות חזקות, ריבוי של פעולות לאימות משתמש, חשדנות במסירת מידע ועוד. חשוב לציין כי מבחינת גישה למידע, סיסמאות אינן מספיקות. ויש לאמת פעילויות ומכשירים המחברים לרשת.
- להלן מספר פתרונות טכנולוגיים אשר יכולים לעמוד לרשותכם

חלק ב' – אבטחת מידע

חלק ב' – אבטחת מידע

שימוש ב-VPN



- VPN - Virtual Private Network – רשת פרטית וירטואלית. ה-VPN מצפין את כל התעבורה באינטרנט של המשתמש, כך שהיא לא תהיה קריאה לכל מי שמיירט או מנטר אותה.
- כלומר, כל מי שיכול לעשות שימוש לרעה במידע שלך, לרבות האקרים, יתקשה במשימה. עם זאת, יש לשים לב כי שימוש ב-VPN יכול להאט את מהירויות האינטרנט. שירותי VPN לדוגמא (ישנם רבים אחרים):
- ExpressVPN – מאפשר שימוש ב-VPN במקביל לביצוע משימות שדורשות רוחב פס גבוה.
- perimeter81 - שירות VPN שמספק מסלול לעסקים של 5 עובדים ומעלה.

חלק ב' – אבטחת מידע

שימוש בחומת אש ואנטי-וירוס

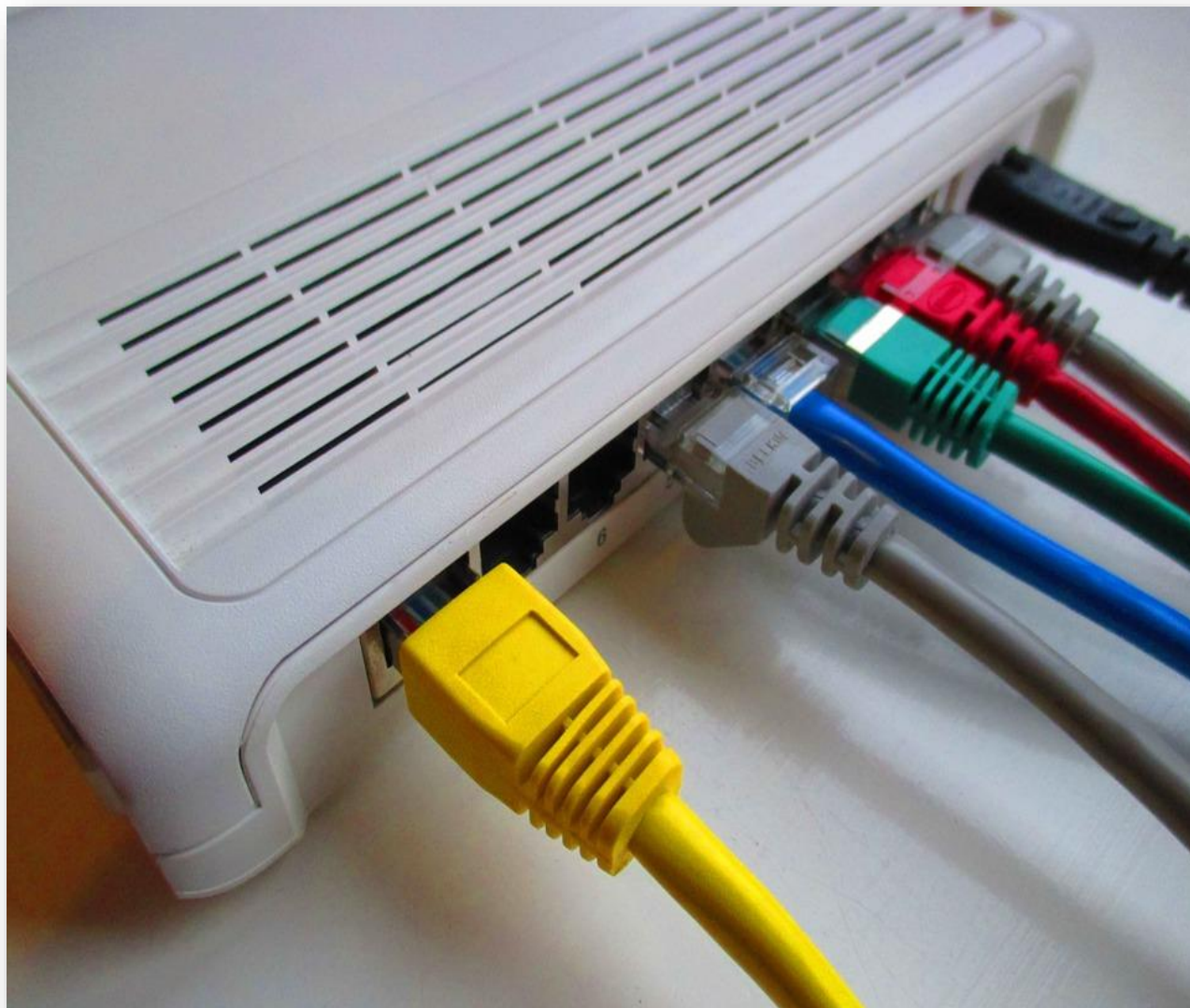
- חומת אש פועלות כקו הגנה שנועד למנוע איומים הנכנסים למערכת המחשוב. הן יוצרות מחסום בין המכשיר לבין האינטרנט ומונעות כניסה של תוכניות זדוניות ודליפת נתונים מהמכשירים של העובדים בארגון.
- לרוב, מערכת ההפעלה כוללת חומת אש מובנית. ניתן לבדוק את פעילותה על ידי לחיצה על הקישור כאן.
- ישנם שירותי Fire Wall חיצוניים שתוכלו לבדוק, כמו ZoneAlarm או AVS Firewall.
- במקרה שאיומים יעברו את חומת האש. תוכנת אנטי-וירוס טובה יכולה לשמש כקו ההגנה הבא על ידי איתור וחסיתה של תוכנות זדוניות ידועות.
- בקישור כאן תוכלו למצוא סקירה של תוכנות אנטי וירוס מובילות והשוואה ביניהן.



חלק ב' – אבטחת מידע

אבטחת הראוטר

- שינוי סיסמת הנתב באופן קבוע ושמירה על סיסמאות חזקות בנתב הביתי של כל עובד מהבית.
- בנוסף מומלץ לוודא כי מותקנים עדכוני חומרה, הצפנות, הגבלת תנועה ועוד.
- בקישור [הזה](#) יש הסבר מפורט על מה לעשות, למה לעשות זאת וכיצד צריך לשמור על אבטחת הנתב הביתי.



חלק ב' – אבטחת מידע

גיבוי מידע

- מידע יכול להיעלם בגלל מספר גורמים – החל מטעות אנוש ועד לפעולות זדוניות של האקרים.
- ישנן תוכנות שמסוגלות למחוק מידע שלם, מבלי יכולת לשחזר או לאחזר. על כן, מומלץ לגבות את כל המידע שלנו על גבי הענן.
- שירותי גיבוי בענן כוללים שפע של אפשרויות בהתאמה אישית של לוח הזמנים ואפשרויות אחסון.
- ישנם שירותי אחסון רבים שמוצעים בשוק, בטווח מחירים רחב.
- ניתן למצוא סקירות רבות, כמו זאת, המשווה בין שירותים שונים.

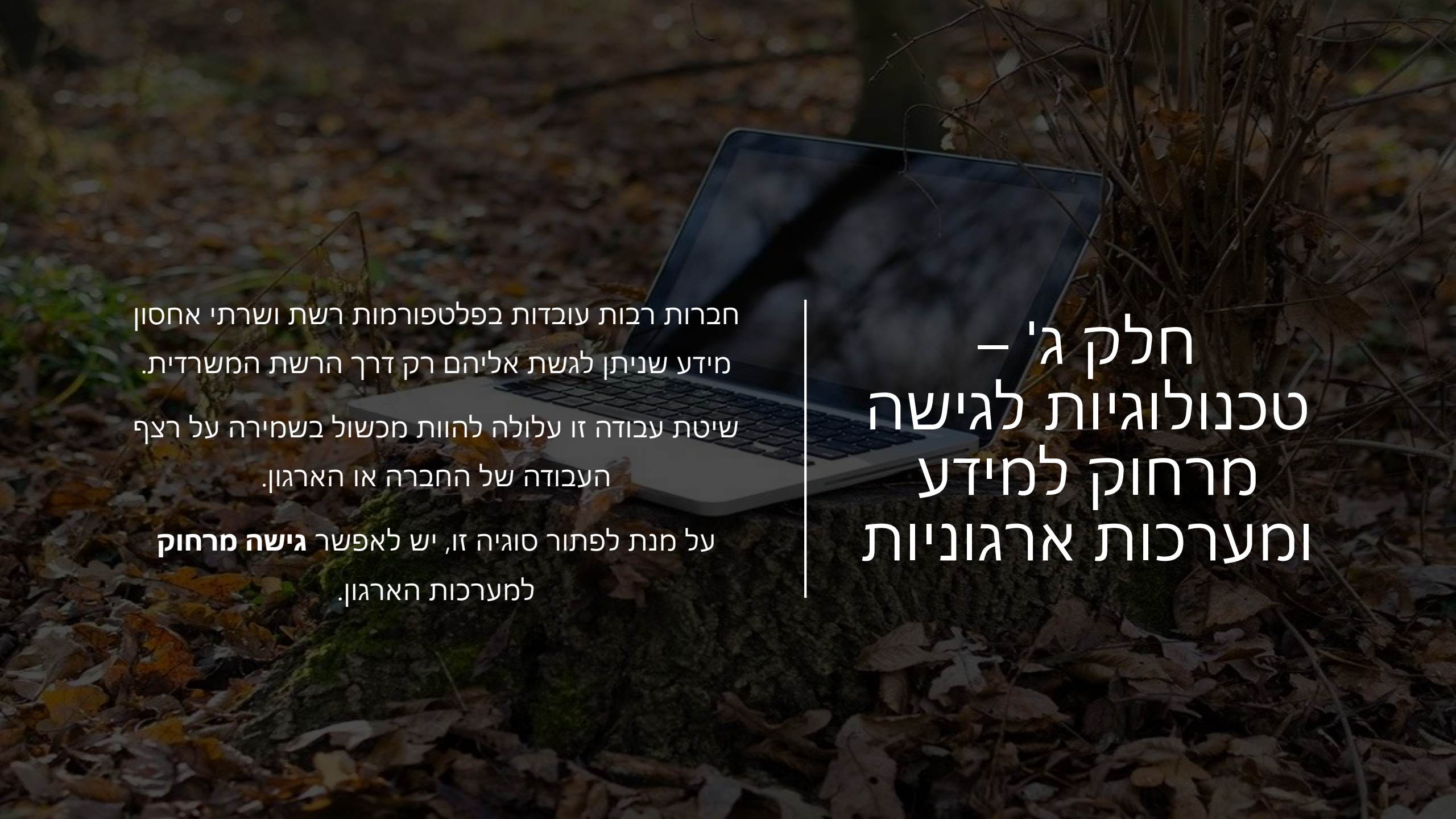


חלק ב' – אבטחת מידע

גיבוי מידע

- דואר אלקטרוני לא מהווה פלטפורמה מאובטחת להתקשרות.
- עם זאת, הרבה מאד אמצעי התקשרות המוכרים מכילים בתוכם הצפנת End-to-End, לפעמים גם כברירת מחדל.
- בין היתר, השימוש ב-Whatsapp ובטלגרם יכול להוות פלטפורמה לתקשורת בין-אישית ומוצפנת.





חברות רבות עובדות בפלטפורמות רשת ושרתי אחסון
מידע שניתן לגשת אליהם רק דרך הרשת המשרדית.
שיטת עבודה זו עלולה להוות מכשול בשמירה על רצף
העבודה של החברה או הארגון.

על מנת לפתור סוגיה זו, יש לאפשר **גישה מרחוק**
למערכות הארגון.

חלק ג' –
טכנולוגיות לגישה
מרחוק למידע
ומערכות ארגוניות

חלק ג' – טכנולוגיות לגישה מרחוק

ZOHO assist

- תוכנה המיועדת לעסקים קטנים ומאפשרת גישה למחשבים מרוחקים.
- היתרון נובע מאפשרויות רחבות לצד מחיר זול יחסית.
- התוכנה נוחה לשימוש, לא רק לעובדים, אלא גם עבור מחלקות IT שיכולה לפתור בעיות במחשבים פנימיים מכל מקום.
- התוכנה מספקת מגוון מסלולים ומאפשרת תקופת התנסות של 15 ימים.



חלק ג' – טכנולוגיות לגישה מרחוק

ConnectWise control

- הפלטפורמה תומכת במגוון מערכות הפעלה - PC, Mac או טאבלט.
- לאחר התחלת הפעלת גישה מרחוק התוכנה מהירה ויעילה לשימוש.
- התוכנה מספקת סרגל כלים נוח המאפשר למצוא את הפעולה הדרושה במהירות ויוצרת חיבור יעיל בין הארגון, הלוקוחות ומחלקת ה-IT, במידת הצורך.
- התוכנה זמינה בתוכנית **חינמית** לשימוש אישי ומציעה במקביל גם מסלולים לשימוש עסקי.
- עלותן של התוכניות בתשלום הינה 19-54 דולר בחודש.



ConnectWise

Control®

Team Viewer

- התוכנה מעניקה לעובדים את היכולת לעבוד מרחוק עם לקוחותיהם, מחלקת ה-IT והמחשבים המשרדים, והכל תוך מתן תחושת ביטחון ופרטיות.
- התוכנה מציעה מסלולים המתאימים למשתמשים בודדים, למספר משתמשים וצוותים, כולם תואמים לתוסף הגישה למכשירים ניידים.
- העלויות משתנות מתוכנית לתוכנית, וכך גם האפשרויות במסלולים.
- ישנה תקופת ניסיון ללא עלות שאורכה 14 ימים.



TeamViewer

RemotePC

- תוכנת גישה מרחוק, נוחה מאד ואידיאלית לעסקים שרוצים פתרון מקיף וקל ליישום ולגישה.
- התוכנה מציעה מגוון מסלולים, לכל אחת תכונות נרחבות ותעריפים שנתיים קבועים
- ניתן לשדרג ולשנות מסלולים.
- יתרון בולט של התוכנה הוא שהיא מציעה תקופת ניסיון בת 30 ימים, ללא צורך במסירת פרטי כרטיס אשראי.



חלק די – היערכות העובד ויצירת סביבת עבודה ביתית

הקמת סביבת עבודה ביתית הינה שלב קריטי. המעבר מהמשרד שמיועד לעבודה, למצב בו העבודה מתבצעת מהשולחן עליו אנחנו רגילים לאכול ארוחות ערב, לשבת עם בן/ בת הזוג, עם החברים או כל מקום אחר אינו פשוט הן מבחינה פונקציונלית והן מסיבות פסיכולוגיות. הפעילות נראית כלא שייכת לסביבה וההתרחשות מסביב מפריעה לריכוז ולשגרת העבודה. אולי חסר לנו הרחש המתמיד במשרד, אולי ההמולה בבית דווקא מפריעה, אולי אנחנו רגילים לשבת ליד קולגות שאפשר לנהל איתם שיחה ולחשוב יחד.

איך שלא מסתכלים על זה – הסביבה שלנו השתנתה ויש לכך השפעה רבה.

חלק ד' – יצירת סביבת עבודה

בחירת שטח העבודה



- זו יכולה להיות כל פינה בבית שתרגיש לך נוח באותו הרגע.
- למשל – שולחן האוכל, שולחן בגינה/ מרפסת או כל מקום שייתן לך באותו הרגע את המענה.
- חשוב לזכור – שום החלטה לא נחקקת בסלע. אפשר לשנות את מקום העבודה הפיזי בהתאם למה שמרגישים במהלך היום.
- שוב – לא לפחד לבדוק, לא לפחד לטעות. בתוך כך – במידה ובבית נוכחים עוד אנשים, מומלץ להבהיר שזה השטח שממנו בחרת לעבוד
- כלומר – כשאתם שם, אתם עובדים ועל כן אתם מבקשים את הפרטיות והשקט, ככל שניתן לספק אותם.
- יש פה גם הדדיות – אל תפריעו לבני הבית שנמצאים בפינת העבודה שלהם. כבדו את הפרטיות של בני הבית כמו שהייתם רוצים שיכבדו את שלכם.

חלק ד' – יצירת סביבת עבודה

התאמת אזור העבודה

- בעולם מושלם היינו ממליצים להיערך מראש עם ציוד ארגונומי שמותאם לעבודה אך גם בנסיבות הנוכחיות נוכל להתאים את שטח העבודה שלנו באופן המיטבי.
- חשוב להשתדל להקפיד על כללים בסיסיים: הצבת המסך בגובה העיניים – כך שלא תידרשו להזזת הצוואר בעת העבודה (גם לכם יש ספר עבה בספרייה הביתית שתמיד אמרתם שתקראו? אז הנה הזמן להשתמש בו). הקפדה על מרחק סביר מהשולחן כדי להימנע מעיקום הגב. השתדלו להימנע מלעבוד על הספה. הסבירות היא שתפעילו לחץ גדול על הגב והצוואר.
- טיפ – נסו לעבוד בעמידה: לעיתים, עבודה בעמידה יכולה להועיל בהמרצת הדם בגוף, מה שיוביל לערנות ותפוקה גבוהות יותר מעבודה בישיבה. זה הזמן להיות יצירתיים. אם אתם לא רגילים לעבוד מהבית, הסבירות שיש לכם שולחן עמידה בהישג יד הוא נמוך. אבל זה לא אומר שאי אפשר ליצור אחד ממה שנמצא בבית. למשל: קרטונים, קופסאות קטנות, סלים, מדפים ואפילו עמדות החתלה, יכולים להיות תשתית נוחה ליצירת עמדת עבודה בעמידה.



חלק ד' – יצירת סביבת עבודה

מחשב, חומרה וציוד נלווה

- העדיפו מחשב נייד. יתכן ותצטרכו לעבוד מהמטבח, אך ביום למחרת תגלו שדווקא בסלון האינטרנט האלחוטי יציב יותר. יהיה לכם יותר נוח לשמור על גמישות בעזרת מחשב נייד.
- טיפ חיבור מסך למחשב הנייד: למיטיבי לכת – אפשר לחבר מחשבים ניידים למסכים גדולים יותר (ואפילו טלוויזיות). ריבוי מסכים מגביר פרודוקטיביות.
- כלים כמו סורק IRIS, שמתחבר למחשב דרך כבל USB ומספק סריקה באיכות גבוהה ובמהירות או מחברת Rocket Book, יכולים לסייע על העברת מידע שאינו דיגיטלי בתוך הארגון ולאפשר שיתוף במחשבות ורעיונות שעולים על הדף. אם כי כדאי לזכור שקיימות גם אפליקציות חינוכיות פשוטות שיכולות להפוך כל טלפון נייד לסורק מסמכים.



חלק ד' – יצירת סביבת עבודה

אינטרנט ומהירות הגלישה

- חווית העבודה מהבית תלויה רבות בעוצמת ואיכות ה-Wi-Fi בביתך. אך פה, לא רק האיכות משחקת תפקיד, אלא גם הכמות. כמות רבה של מכשירים שמתחרים על תפוקה ברשת אחת יכולים לגרום לבעיות תנועה פנימיות ולהפחית את איכות הביצועים בעת עבודה מרחוק.
- המצב מחמיר עוד יותר כשיש יותר נפשות בבית מבדרך כלל – בני זוג שעובדים מהבית גם הם וילדים שלא הולכים למסגרות בגלל ההשבתה של מערכת החינוך וכולם מחפשים את הנקודה עם האות הכי חזק.
- אז איך מוודאים שהאינטרנט האלחוטי שלנו יוכל לעמוד בעומס? קודם כל, הנתב. אולי כדאי לחשוב על לשדרג את הנתב. נתבים חדשים יותר מציעים רשתות אלחוטיות כפולות ומשולשות. **מספר ספקי תקשורת ישראלים מציעים שדרוג לרשת הביתית בתקופה זו.**
- ובאשר למהירות האינטרנט? שיחת וידיאו בסיסית, בין שני משתתפים תצריך מהירות גלישה בנפח של 15 מגה. מכיוון שאנו לא עוסקים במצב שבשגרה ויתכן מאד, כי על גבי האינטרנט האלחוטי שלנו יהיה עומס יותר מהרגיל – שיתוף קבצים כבדים, גישה מרחוק למאגרי מידע וכו' – ההמלצה לעת הזו היא לא לשאוף לרוחב פס של 60 מגה ואף יותר.



קמתם בבוקר. מה עכשיו?

לפי מחקר שפורסם בשנת 2019, הישראלי הממוצע נוסע כ-40 דקות לכיוון בכל יום, בכדי להגיע לעבודה. מדובר ב-80 דקות ביום ו-400 דקות בשבוע. כ-6 שעות ו-40 דקות שנחסכו מכם בשבוע.

נכון שתמיד אמרתם לעצמכם – "אם רק הייתה לי עוד שעה ביממה, הייתי עושה יותר ספורט / לומד משהו חדש / מבלה עם הילדים או עם בן הזוג / רואה את הסדרה הזאת בטלוויזיה שכולם המליצו לי עליה ואין לי זמן לראות אותה?" ובכן, עכשיו יש לכם את הזמן הזה. כמעט 7 שעות שבועיות ברוטו נחסכו מכם. נצלו אותן היטב.

חלק ה' – שגרת העבודה

חלק ה' – שגרת העבודה

פתיחת היום

- ההחלטה לשבת מול שולחן העבודה ולהתחיל לעבוד בשעה מסוימת היא דבר אחד. מנגד, יצירת שגרה שתנחה אותך לכיסא היא דבר אחר. עצרו וחישבו: מה בשגרת הבוקר שלנו מציין את תחילת יום העבודה? יכול להיות שזה כוס קפה, ארוחת בוקר, אימון ספורט, קריאת עיתון ועוד.
- יכול מאד להיות שמה שמסמן את תחילת יום העבודה תהיה פעולה פשוטה שבשגרה והיא להתלבש. לפעמים הבגדים שאנו לובשים מביאים אותנו לפעול בדרך מסוימת.
- שמירה על שגרה, ככל שניתן, יכולה להיות חזקה יותר משעון שמסמן מתי יש להתחיל לעבוד בכל יום. חשוב לזכור – המצב יוצר סיטואציה בה שמירה על שגרה היא לא תמיד אופציה ריאלית.
- קבעו כללי יסוד עם אנשים אחרים בביתכם. השתדלו להודיע מראש אם יש לכם זמנים ביום שאתם יודעים שתהיו בהם זמינים, או לא. אם יש לך ילדים שלומדים מרחוק, חשוב להציב להם חוקים ברורים לגבי מה הם יכולים ואינם יכולים לעשות במהלך זמן העבודה שלכם. הסבירו להם את הרגישות של המצב, את הטלטלה וחוסר הבהירות מהמקום הכלכלי. ילדים לא תמיד מודעים לכך, אך יש להם יכולת הבנה מאד גבוהה, ברגע שמנגישים להם את המידע.



חלק ה' – שגרת העבודה

פינת הקפה: הווי חברתי בבידוד

- עבודה מהבית משמעה גם ריחוק פיזי מהקולגות. במקומות עבודה מסוימים ועבור עובדים מסוימים, מדובר בריחוק פיזי מפנים ידידותיות, שיחות מסדרון מהנות והווי חברתי שיש בלא מעט ארגונים וחברות. העובדה כי נכפה עליכם מרחק פיזי, לא אומרת שצריך לעצור את השגרה. התקשרו לחבריכם לעבודה להגיד להם בוקר טוב ולהתעניין בשלומם. נהלו שיחה קצרה בזמן הקפה של הבוקר. אפילו תעשו את המפגש הזה בשיחת וידאו קבוצתית.
- טיפ – תאמו ביניכם תחנת רדיו או פלייליסט משותף שתאזינו להם במהלך היום, כדי לשמור על קשר עם המשרד המוכר שאתם אוהבים.
- פתחו קבוצת ווטסאפ (ללא המנהלים שלכם) ודברו שם בחופשיות כמו שהייתם מדברים במשרד. אל תשכחו להזכיר לעצמכם ולקולגות שכולכם ביחד במצב הזה. שתפו בקשיים שלכם, הקשיבו לקשיים של אחרים. תעשו כל שביכולתכם לשמור על שגרה.



חלק ה' – שגרת העבודה

ישיבת צוות בזמן הבידוד

- העובדה שכל העובדים נמצאים בביתם, לא צריכה לבוא על חשבון ישיבות צוות. נסו לגבש שיחה עם עובדים לפחות פעם או פעמיים ביום, כדי לשמור על רצף תקשורת עם העמיתים שלכם.
- ישנן לא מעט פלטפורמות המאפשרות עבודת צוות מרחוק. ניתן להשתמש בוואטסאפ, [סקייפ](#) או ב-[Zoom](#), לקיום פגישת ועידה בוידאו.
- פלטפורמות אחרות כמו [Slack](#), או [Microsoft Teams](#) מאפשרות שיתוף במידע, קבצים ועבודה משותפת תחת פלטפורמה אחת
- ומה אם אין לכם ישיבת צוות מתוכננת? חפשו פגישה אליה תוכלו להצטרף כמאזינים. גם אם לא תתרמו שום דבר לדיון, תוכלו להרגיש מחוברים יותר לארגון או למקום העבודה.



חלק ה' – שגרת העבודה

מעסיקים – תנו לעובדים תחושה שרואים אותם

- אין אחד שהתפרצות הקורונה לא השפיעה עליו בדרך זו או אחרת. לכן חשוב שהמעסיקים יביעו את הערכתם כלפי עובדי החברה – בין אם הם נשארו לעבוד מהבית, הוצאו לחל"ת או אף אם פוטרו מתוך הכרח הנסיבות המצערות.
- אך ללא ספק, זה הזמן לרתום את העובדים אל "גאוות יחידה" ולתת להם תחושה שהם הלב הפועם של הארגון.
- הבעת הערכה יכולה לבוא לידי ביטוי במספר אופנים, בין אם זה משלוח של שי צנוע, או אפילו שיחת טלפון שמביעה הערכה על העבודה הקשה.
- העובדים בחברות והארגונים לרוב מודעים להשלכות הכלכליות של התפרצות הנגיף, ולא בהכרח יחפשו את המחווה החומרית, אלא לפעמים חיזוק אישי יכול להוביל לפרץ מוטיבציה בקרב העובדים.



חלק ה' – שגרת העבודה

תקשרו יותר מהרגיל ושמרו על גישה חיובית

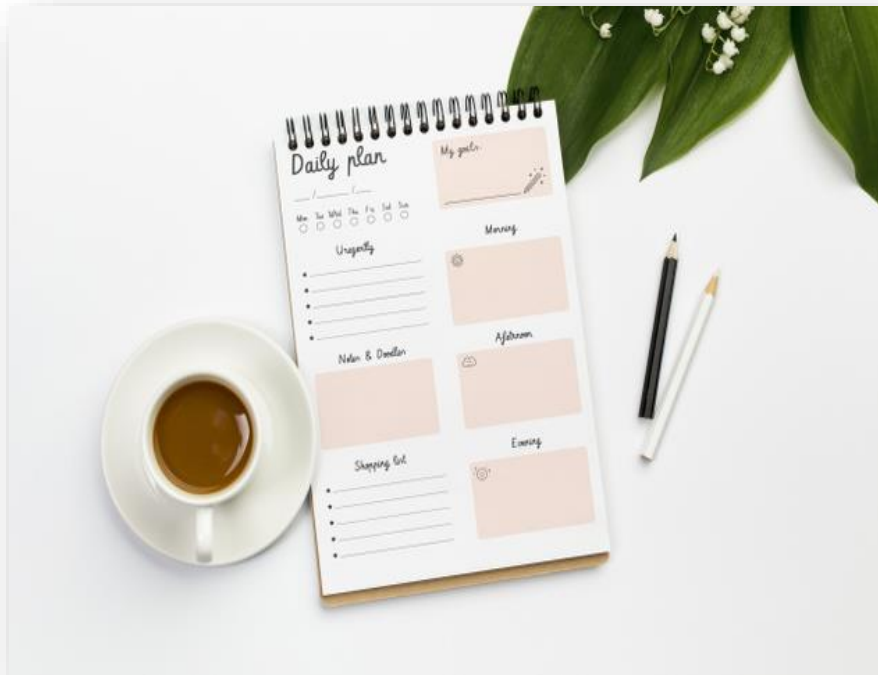
- עבודה מרחוק מצריכה לפעמים תקשורת יתר. כלומר, אל תחששו לספר לעתים תכופות, לכל מי שצריך לדעת על לוח הזמנים שלכם.
- אם סיימתם פרויקט או משימה חשובה, ספרו זאת. תחלקו את שעובר עליכם ואת שאתם חווים. אפשר למצוא פה הזדמנות לשתף יותר את בני/בנות הזוג בעבודה שלכם, להראות ולחלוק תוצרים (כמובן בהתאם למדיניות אבטחת המידע בארגון).
- תקשורת יתר לא אומרת בהכרח לכתוב מאמר בן חמש פסקאות כדי להסביר את עצמך, אבל זה כן אומר לחזור על עצמך. למשל, אפשר להתבדח על האופן שבו בטח ציינת את החופשה הקרובה כבר שמונה פעמים, ואז לציין אותה שוב.



חלק ה' – שגרת העבודה

שגרה גם אחרי יום העבודה

- בדיוק כמו שמומלץ להתחיל את היום בשגרה, צרו הרגל המסמל את סיום יום העבודה. זה יכול להיות הודעה לקולגות כי סיימתם לעבוד היום, טיול ערב עם חיית המחמד, [שיעור יוגה או מדיטציה](#) בוידאו או אפילו פעולה פשוטה כמו כיבוי המחשב והאזנה לפודקאסט, שיזמה את החזרה שלכם הביתה מהמשרד.
- ברמה האישית, כל עובד צריך לבנות לעצמו שגרת יום בהתאם למצב האישי שלו והאילוצים אליו הוא חייב להתייחס. חשוב לחלוק עם העמיתים מתי אתם זמינים ומתי לא. ישנן מספר אפליקציות שיכולות לסייע בניהול סדר היום, כמו [האפליקציה הזאת](#) שמנתחת את הפעילות היומית של המשתמש ועוזרת לו לתעל אותה לצרכים שלו. רבות דיברו על החשיבות שבאיזון, ואפליקציית [Smart Break](#) תזכיר לך מתי הזמן לקחת רגע להפסקה מהעבודה, לנוח ואפילו לעשות מדיטציה שתיתן לכם כוחות להמשך היום. בדומה, גם האפליקציה [Time Out](#) תוכל לסייע לעובדים בניהול הזמן ולהזכיר להם מתי העת לעצור ולקחת נשימה.



פתרונות הממוקדים בניהול פרויקטים ומשימות

הפתרון

פירוט

Infinitely flexible. Incredibly easy to use. Great mobile apps. It's free. **Trello** keeps track of everything, from the big picture to the minute details.








Plan, organize & track your team's projects. In one, visual tool. Get Started today. Manage your team's projects & workload at a glance with a visual tool! Customizable Dashboards. File Sharing. Free Trial Offer. Kanban View. Automations






	Trello	monday.com
Pricing	Free - \$10/user per month	\$5 to \$12/user per month
Notifications	✓	✓
Task Scheduling	✓	✓
Task Assignment	✓	✓
Calendar	✓	✓
Email Integration	✓	✓
Dropbox/Google Drive Integration	✓	✓
Kanban Boards	✓	✓
Subtasks	✓	
Automations & Rules	✓	




פתרונות הממוקדים בניהול שיחות וידיאו וישיבות וידיאו

פירוט	הפתרון
<p>Google Hangouts is a communication software product developed by Google. Originally a feature of Google+, Hangouts became a stand-alone product in 2013, when Google also began integrating features from Google+ Messenger and Google Talk into Hangouts</p>	
<p>Zoom Video Communications is a remote conferencing services company headquartered in San Jose, California. It provides remote conferencing services that combines video conferencing, online meetings, chat, and mobile collaboration</p>	
<p>Skype is a telecommunications application that specializes in providing video chat and voice calls between computers, tablets, mobile devices, the Xbox One console, and smartwatches over the Internet. Skype also provides instant messaging services. Users may transmit text, video, audio and images</p>	
<p>provides an interoperable cloud-based video conferencing service that connects participants across a wide range of devices and conferencing platforms.</p>	
<p>Kaltura offers the tools to power every video use case that modern businesses require. Employees can easily create, upload, edit, manage, publish, and deliver high-quality video to any device, live or on demand. See how video can increase sales, drive collaboration, simplify onboarding, support clients, boost corporate communications, spread institutional knowledge, and more.</p>	

פתרונות הממוקדים בצ'טים וניהול שיח רב משתתפים

פירוט	הפתרון
<p>WhatsApp is a freeware, cross-platform messaging and Voice over IP service owned by Facebook, Inc. It allows users to send text messages and voice messages, make voice and video calls, and share images, documents, user locations, and other media</p>	 WhatsApp
<p>Facebook Messenger is a messaging app and platform developed by Facebook</p>	 facebook Messenger
<p>Telegram is a cloud-based instant messaging and voice over IP service. Telegram client apps are available for Android, iOS, Windows Phone, Windows NT, macOS and Linux. Users can send messages and exchange photos, videos, stickers, audio and files of any type.</p>	 Telegram a new era of messaging

פתרונות הממוקדים בעבודת צוות משותפת

פירוט	הפתרון
<p>Microsoft Teams is a unified communication and collaboration platform that combines persistent workplace chat, video meetings, file storage, and application integration</p>	 Microsoft Teams
<p>Slack is a collaboration hub, where the right people and the right information come together, helping everyone get work done.</p>	
<p>Connect everyone in your organisation Empower and transform your whole business, with familiar features such as groups, chat and video call</p>	

התפשטות נגיף הקורונה אילצה את מערכת
החינוך לסגור את בתי הספר ברחבי הארץ ואת
התלמידים להישאר בבית לתקופה של כ-6
שבועות.

זאת לצד המלצות מחמירות ועובדים רבים
שנשארים לעבוד מהבית.

עם ההנחיות להתרחקות חברתית ושמירה על
אוכלוסיות בסיכון מבודדות, בפני ההורים ניצבים
אתגרים שלא הכירו קודם ושלא היה להם זמן
להיערך להם.

חלק ו' – עבודה מהבית עם ילדים

חלק ו' – עבודה מהבית עם ילדים

אל תתנהגו כאילו הכל כרגיל



- חוקרת מאוניברסיטת מרילנד טוענת כי אין כל סיבה להתנהג כאילו הכל כרגיל ולא מתרחש שום דבר מחוץ לכותלי הבית. לכן, חשוב מאד לדבר עם הילדים על האירועים שמתרחשים, ברמת שיח שתאים לגילם. יש ילדים שאולי לא מבינים מה קורה ורק רואים שההורה מגביל אותם בדרכים שלא נראות להם הגיוניות, מה שעלול להוביל להתנגדות לכל בקשה שתופנה כלפיהם, כמעין "מרד בסמכות".

- מעבר לתקשורת עם ילדיכם, זה נחוץ להציב גבולות כאשר עובדים מרחוק, במיוחד מול ילדים בגיל בית הספר. בימים הראשונים של השגרה החדשה, יכול להיות שיהיה מועיל לאפשר לילדיכם לראות קצת יותר טלוויזיה ולשחק יותר משחקים מהרגיל כדי שיהיו עסוקים בזמן שאתם מנסים להיכנס לשגרת עבודה חדשה. כמובן שיש הכרח גם להסביר לילדים שמדובר במקרה חריג, ושהחופש הזה לא יימשך לנצח. מעבר לגמישות, חשוב להבהיר לילדכם, שפרט למקרי חירום, במהלך שעות העבודה אתם

נמצאים על מצב Do not disturb!

חלק ו' – עבודה מהבית עם ילדים

איך להעסיק את הילדים?

- ישנן לא מעט המלצות למקורות לימוד חינוכיים או הצעות לפעילויות משפחתיות שאפשר לעשות.
- אם נסתכל על המצב כהזדמנות, ולא כעל עונש, נוכל למצוא הזדמנויות להתקרב ולהתחבר למשפחה שלנו, באופן שהשגרה שהכרנו לא אפשרה.



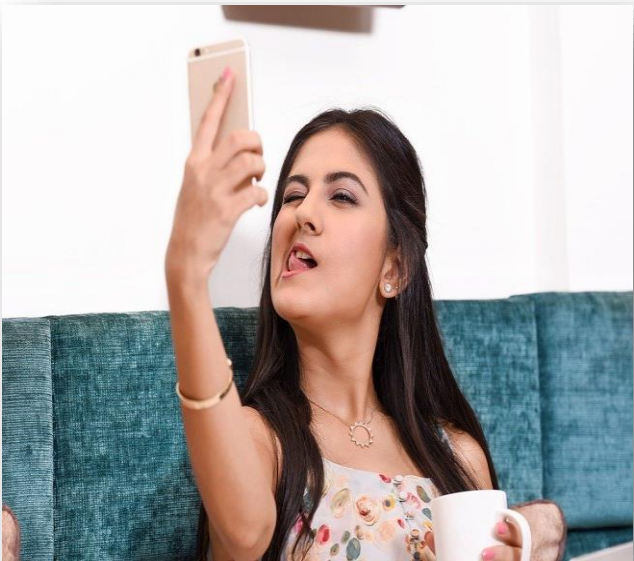
עבודה מול ספקים, לקוחות וממשקים מחוץ לארגון
– כשהארגון אינו יושב ב"ארגון".

חלק ז' – תקשורת חוץ-ארגונית

חלק ז' – תקשורת חוץ-ארגונית

התנהלות נכונה בשיחות וידאו

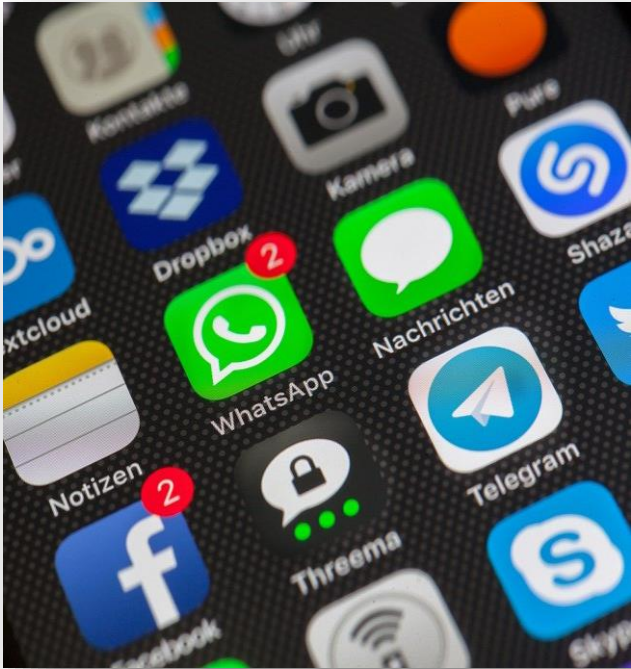
- התלבשו רגיל, אך בהתאם: חשוב להיצמד לתרבות החברה בכל מה שקשור ללבוש בזמן שיחות וידאו. בשום פנים ואופן לא מומלץ ללבוש פיג'מה (לפחות לא בחלק העליון).
- התגברו על פחד הבמה: שיחות וידאו עובדות בצורה הטובה ביותר כשכולם משתפים פעולה. זכרו, כי כולנו נמצאים במצב מסורבל יחד. חשוב כי כולם יתקשרו באמצעות מצלמה, כך שתוכלו לראות את כולם בבירור.
- בחרו את המיקום שלכם בקפידה: בהיעדר משרד ביתי, אפשר להשתתף בשיחה משולחן המטבח או מהספה. חפשו רקע שאינו מסיח את הדעת והסתירו חפצים אישיים שעשויים להיות מביכים או שתרצו לשמור על פרטיותם.
- ערכו היכרות: וודאו שהמשתתפים בפגישה יציגו את עצמם אם לא כולם מכירים זה את זה.
- מזערו את הסחות הדעת: המנעו מלהביט בטלפון או מלהקליד במהלך פגישות וידאו. זה לא פחות מסיח את הדעת מאשר בפגישות פנים מול פנים. דאגו לכבות את ההתראות והתוכנות האחרות שעלולות להסית את הריכוז במהלך הפגישה. כפתור ההשתקה הוא חברים: אם אתם לא מדברים, השתיקו את המיקרופון.



חלק ז' – תקשורת חוץ-ארגונית

שימוש בהודעות וצ'ט

- אם אתם משתמשים ב- WhatsApp או בכל פלטפורמה אחרת (כמו מסנג'ר וטלגרם), הנה כמה נקודות מבט שכדאי לקחת בחשבון:
- צרו קבוצות נפרדות לתקשורת קלה וממוקדת: ישנם כמה אנשים העובדים בחברה והוספת כולם לקבוצה אחת יכולה ליצור בלאגן. במקרה כזה, כדאי ליצור קבוצות נפרדות למחלקות שונות. זה יקל על המנהלים לעקוב אחר זרימת העבודה ועל חברי הצוות לדעת מי עושה מה ולהימנע מכפילויות.
- שנו את הגדרות הקבוצה: גם אתם מאסתם מיותר מדי קבוצות? ובכן, יש דרך למנוע מאנשים להוסיף אותך לקבוצות נוספות. לחצו על: תפריט > הגדרות > פרטיות > קבוצות > ושנה מי יכול להוסיף אתכם לקבוצות.
- אפשרו קידוד והצפנה של הודעות: בין אם אתם משתמשים ב- WhatsApp לעבודה ובין אם לא, לאפשר הצפנה של הודעות מקצה לקצה (End to End) הוא תמיד רעיון טוב.
- השתמשו ב-WhatsApp Web: אם אתם משתמשים ב-WhatsApp לצרכי עבודה, נסו את [גרסת האינטרנט](#) שלה מכיוון שהיא תפשט את חוויית הצ'אט ותמנע מכם להציץ בטלפון כל הזמן.



חלק ז' – תקשורת חוץ-ארגונית

העברת מסרים באירועי Live

- ישנן לא מעט אפשרויות להעברת מסרים בשידור חי. שיחות ועידה מוכרות לנו זה מכבר, אך אם ברצונכם להעביר מסרים חד צדדיים, או להיות יותר בעלי שליטה על השיח, ישנן אפשרויות כמו שידור חי בפייסבוק Live או באמצעות ערוץ Youtube, google hangout ופלטפורמות נוספות.
- טכנולוגיות אלו מאפשרות העברת וובינארים, הרצאות או סדנאות, שלא מצריכות רב-שיח, אלא מקור אחד שיעביר את המסרים, עם אפשרות לתגובות והתייחסות לקהל הצופים.

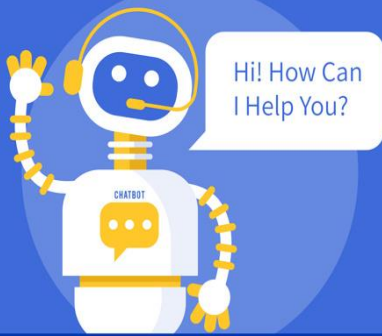


חלק ז' – תקשורת חוץ-ארגונית

שימוש בצ'טבוטים לשירות לקוחות

- **המשיכו להזין את הבוטטים במידע חדש:** בניגוד לאמונה הרווחת, תפעול של צ'אט בוטים הוא אינו זול. הם דורשים תחזוקה והם צריכים להיות מוזנים במידע רלוונטי באופן רציף ובזמן אמת כדי להישאר מעודכנים.
- **הכניסו בבוטטים קצת אמפתיה:** כדי להפוך את הצ'אט בוטים ליותר אמפתיים הם זקוקים ליכולת לתפוס את רגשות הלקוחות, להתאים את זרימת השיחה והתגובות לסנטימנטים, לשאול במפורש בסוף השיחה איך הלקוח מרגיש ולהשוות בין מדדים מרומזים ומפורשים לשיפור לכידת הרגש לאורך זמן. לשם כך, אימונים הם קריטיים. מערך השיחה המשמש לאימון בוט לפני ההטמעה אמור לכסות מצבים ורגשות שונים ולהיות חלק מתהליך הדיווח על שיחות אמיתיות.
- **השתמשו בבוטטים כדי לאסוף מידע רלוונטי לארגון שלכם:** טכנולוגיות כמו למידת מכונה (ML) יפחיתו את עומס העבודה עבור מוקדי השירות וישאירו להם את הזמן להקדיש תשומת לב לנושאים מורכבים יותר, בניואנסים ואנושיים.
- **דעו את המגבלות:** אמנם ניתן "לאמן" בוטים לאמפתיה וידידות, אך הלקוחות תמיד יעריכו את המגע האנושי כאשר הם מתמודדים עם בעיות מורכבות יותר, בהן אמפתיה והבנה אנושית יכולות לעשות את כל ההבדל.

CHATBOT CONCEPT



תודה!

לשאלות, טל חן
ראש חטיבת מוצרי צריכה וקמעונאות

050-270-1045
talc@adkit.com

adkit IFAT Group
Insights for growth

