

TiP-ToP

1 הצורך

אין ארגון חסין מפני שגיאות, וכל ארגון נהנה מהצלחות לא מועטות. הפקת לקחים עוסקת בלימוד לצורך מניעת שגיאות חוזרות מחד, ומאידך שחזור הצלחות, שיפור ביצועי החברה ושיפור כושר התחרות.

אולם, הפקת לקחים, טובה ככל שתהיה, אינה כדאית אם לאחר הפקת הלקחים ממשיכים לחזור ולבצע את אותן השגיאות למרות הלקחים. אם לאחר הפקת הלקחים לא מבצעים פעילויות טוב יותר על סמך הצלחות העבר, ואם לאחר הפקת לקחים מגיעים למצב בו מפיקים את אותם הלקחים במקרים שונים שוב ושוב. הצורך נעוץ בניהול הלקחים והתובנות שנלמדו, ויצירת אמצעים להגדלת השימוש החוזר בהם.

2 תפיסת הפתרון

- ה- **TiP-ToP**, תוכנה חכמה לניהול לקחים ותובנות, מתבססת על מספר עקרונות:
- ◀ הכלי מאפשר לאסוף את הלקחים ולנהלם כפיסות ידע במאגר ידע מרכזי
 - ◀ הכלי מאפשר למשתמש לאתר את פיסות הידע הללו לפי דרישה (**במשיכה - Pull**) אך אין להסתפק בכך: הכלי מסייע בידי המשתמש, בהיותו בסביבת ה- Word, שם הוא מייצר ומשתמש בידע, לעשות שימוש בלקחים הקיימים (**בדחיפה - Push**)
 - ◀ כדי למנוע הצפה של לקחים, מצב בו לא יעשה שימוש בידע שנוצר, הכלי מאפשר **מיקוד** של הידע, להגשת **הידע הנכון, לעובד הנכון בזמן הנכון**, לפי מספר כללים:
 - ◀ **מיקוד לפי עולם תוכן**- בכל עולם תוכן (ניהול פרויקטים, הדרכה, מוצרים) עולם תובנות נפרד, העומד בפני עצמו
 - ◀ **מאפיינים**- לכל עולם תוכן ניתן להגדיר מאפיינים, לפיהם ניתן יהיה להכליל, ובאמצעותם ניתן יהיה לאחזר את התובנות באופן ממוקד
 - ◀ **מילות מפתח**- מילים לפיהן המשתמש ירצה לאחזר גם אם אינן חלק מהמאפיינים, לכן הכלי מאפשר חיפוש חופשי על מאגר הלקחים
 - ישנן מילים, שאם המשתמש מזכיר אותן (או יותר מדויק- כותב אותן במסמך), ישמשו Trigger להצפת לקחים, שוב, גם אינן חלק ממערך המאפיינים
 - ◀ **התאמה למשתמש**- משתמשים ותיקים, מתוקף הניסיון שלהם, נוטה שלא להיות סובלניים כלפי תובנות הנראות כביכול "טריוויאליות". יתר על כן, קיימת נטייה שלא להיות סובלניים כלפי המאגר כולו, אם מוצפות בו תובנות שאינן איכותיות בעיניהם

תפיסת הפתרון מאפשרת הגדרת **מחון רגישות משתמש**, לפיו משתמש המומחה בנושא יראה פחות לקחים ותובנות, ואילו המשתמש החדש יותר, יראה את כל הלקחים והתובנות, לרבות אלו הפשוטות וברורות למומחה. כמובן שהכלי מאפשר רמות ביניים בין הוותיק לצעיר

◀ **היבט הזמן**- ניהול לקחים ותובנות מחייב התייחסות להיבט הזמן. לכן, הכלי מציין ומדגיש את התובנות והלקחים החדשים. כמו כן, הוא מאפשר ניהול זמן "התיישנות", בו תיבחן תקפותם של הלקחים והצורך בעדכוןם ורענונם

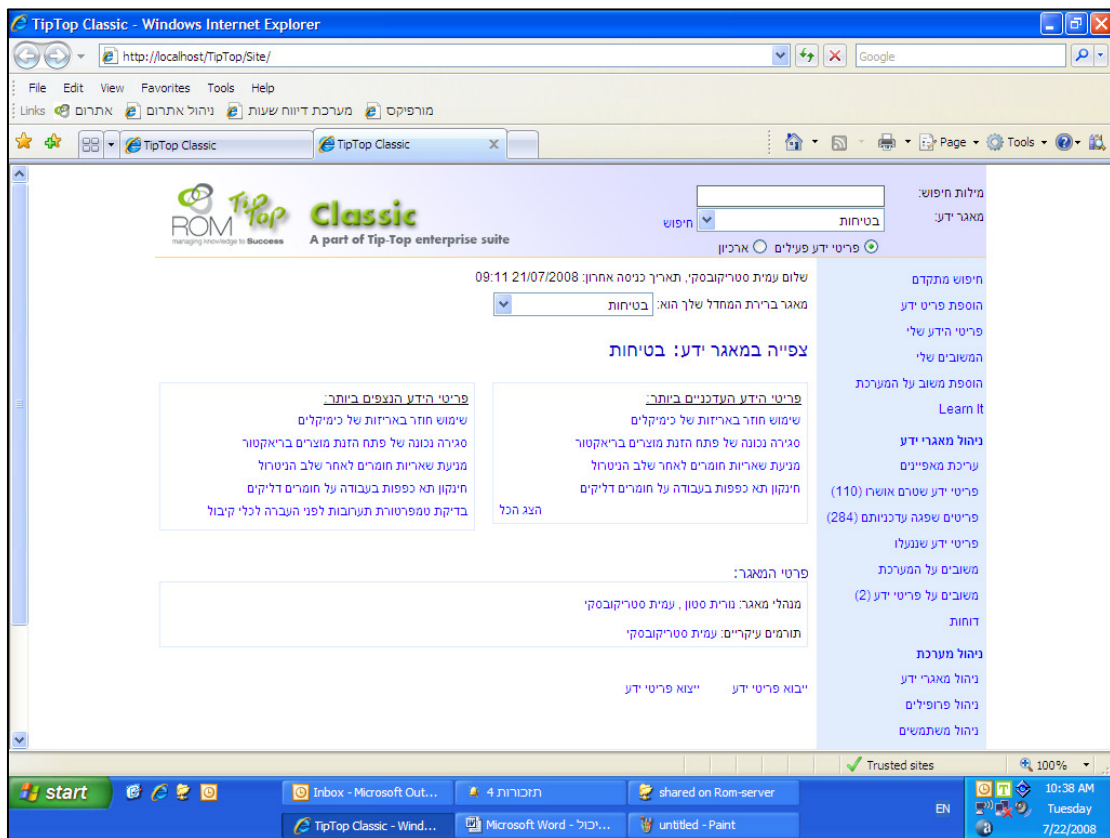
◀ הכלי מאפשר **לקשר את הלקח הנלמד למקורות ולפעולה**. הכלי מאפשר, אחרי שהמשתמש צפה בלקח, לעבור ולעיין במקורות הידע (פרטי תחקירים ומצגות), בפרטי הידע (בנהלים ובהוראות רלוונטיים), במידע מסביר (שרטוטים ו/או צילומים), והעיקר, לעבור לפעולה עצמה הנובעת מיישום הלקח, הישר מהלקח עצמו (להיכנס למערכות תפעוליות וניהוליות ולפעול על פי הלקח הנלמד)

3 רכיבי הפתרון

מוצר ה- **TiP-ToP** כולל שלושה מרכיבים:

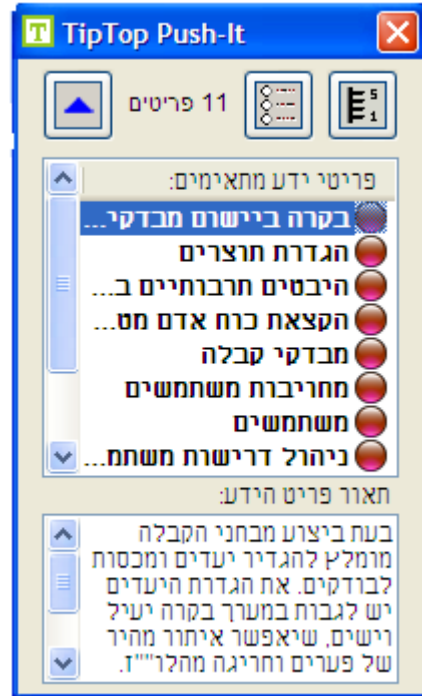
TiP-ToP Classic <

מאפשר למשתמש לאחזר לקחים באמצעות עיון מלא במאגר, חיפוש לפי מילות חיפוש, מיקוד לפי מאפיין ומיקוד בתאריך



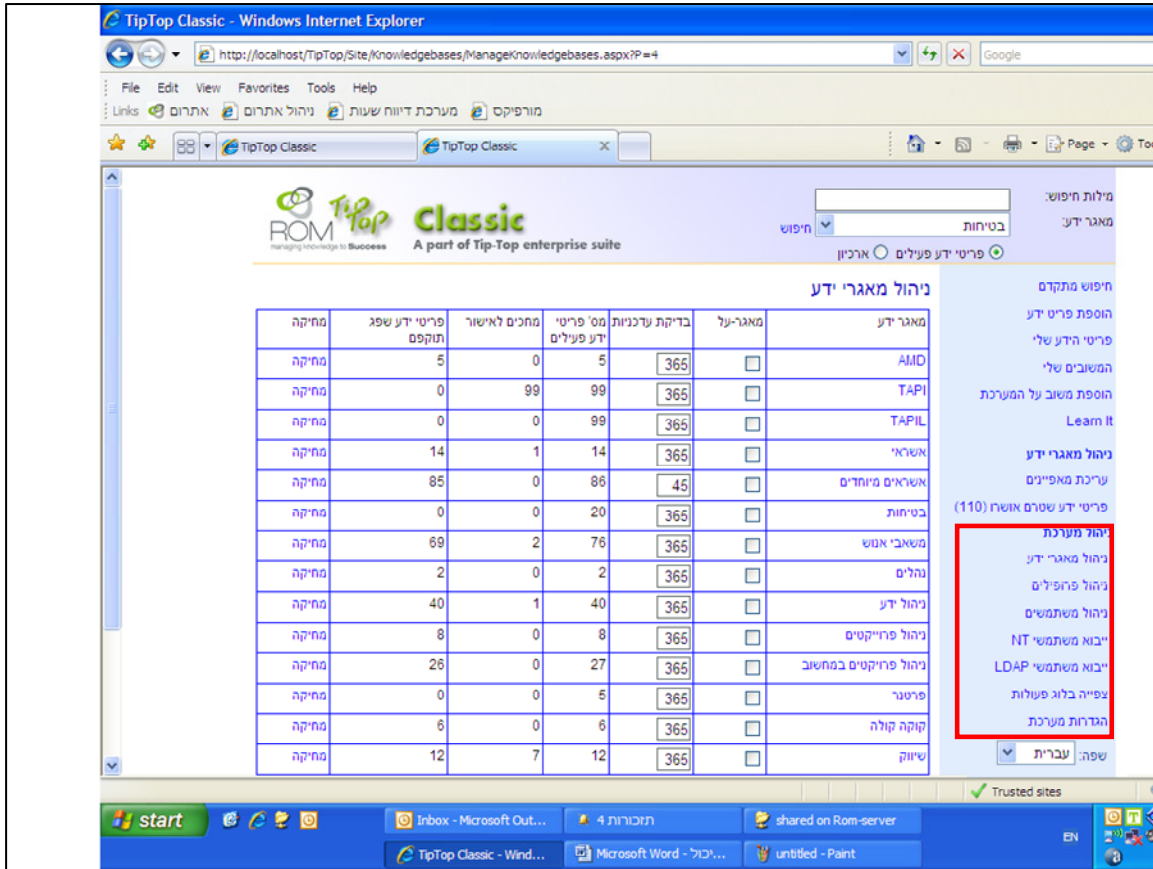
Tip-Top Push-It <

מציף תובנות ולקחים למשתמש בהיותו בסביבת ה- MS WORD לפי הקשר, תוכן משתמש
וזמן



ממשק ניהול מתקדם <

מאפשר לאחרים לנהל את המאגרים הקיימים והרשאותיהם, את מאפייני הלקחים ואת תוכנם



The screenshot shows the TipTop Classic web application interface. The main content area displays a table titled "ניהול מאגרי ידע" (Knowledge Base Management) with the following columns: מחיקה (Delete), מאגרי ידע (Knowledge Base), מאגר-על (Parent KB), בדיקת עדכניות (Check for updates), מס' פרטי דע פעילים (Private ID of active items), מחכים לאישור (Waiting for approval), פרטי דע שפג תוקפם (Expired private ID), and מחיקה (Delete). The table lists various knowledge bases such as AMD, TAPI, TAPIL, אשראי, אשראים מיוחדים, בטיחות, משאבי אמס, נהלים, ניהול ידע, ניהול פרויקטים, ניהול פרויקטים במחשב, פרטני, קוקה קולה, and שיווק.

The sidebar on the right contains a navigation menu with the following items: מילות חיפוש (Search terms), מאגרי ידע (Knowledge bases), פרטי דע שלי (My private items), המשבים שלי (My updates), הוספת משב על המערכת (Add update to the system), Learn It, ניהול מאגרי ידע (Knowledge base management), ערכת מאפיינים (Feature set), פרטי ידע שטרם אושח (110) (Private items not yet updated), **ניהול מערכת** (System management), ניהול מאגרי ידע (Knowledge base management), ניהול פרופילים (Profile management), ניהול משתמשים (User management), ייבוא משתמשי NT (Import NT users), ייבוא משתמשי LDAP (Import LDAP users), צפייה בלוג פעולות (View activity log), הגדרות מערכת (System settings), and שפה: עברית (Language: Hebrew).

4 דרישות המערכת

TiP-ToP Classic

ממשק Web מבוסס Asp.net 2, אשר משתמש במסד נתונים מסוג Sql Server 2000

2.4 GHz Pentium processor	מעבד
Win2K/WinXP/Win 2003	מערכת הפעלה
MB RAM512	זיכרון
100MB	נפח דיסק
Sql Server 2000 / MSDE 2000 IIS	תוכנות נלוות

◀ NET Framework 2. יותקן באופן אוטומטי, במחשבים בהם איננו נמצא

גרסת ה-NET. המדויקת היא: 2.0.50727.42.

תחת הIIS:

◀ **Classic** - ממשק מבוסס ASP.NET 2 המשתמש ב-MSSQL כמסד הנתונים

רכיב זה, המהווה את ממשק התחקור היזום של מאגר התובנות, יותקן על שרת Web אחד

TiP-ToP Push-It

2.4 GHz Pentium processor	מעבד
Win2K/WinXP	מערכת הפעלה
256Mb RAM	זיכרון
15Mb	נפח דיסק
Office 2000/XP/2003	תוכנות נלוות

◀ NET Framework 2. יותקן באופן אוטומטי במחשבים שבהם איננו נמצא

5 תכולה

עם רכישת ה-TiP-ToP יקבל הלקוח:

◀ התקנה של מוצר המדף בתחנת עבודה אחת, כולל רישיון לשימוש בתחנות נוספות, כמסכם

בחוזה

◀ הדרכה של הכלי לשימוש מנהל התוכן של המאגר הראשון

◀ יום מרוכז של סיוע בתכנון והקמת מאגר תובנות ראשון

◀ מדריכי משתמש (למנהל המערכת ולמשתמשי הקצה).