Geekzila · גיקזילה

תבנית להורדה · עסקים

אפיון מערכת CRM: תבנית מוכנה למילוי

מסמך אפיון בן 12 סעיפים עם דוגמה ממולאת בכל שלב, לעסק קטן שמתכנן להטמיע CRM.

PDF + DOCX | דוגמה בכל סעיף | רשימת קבלה | גרסה 2026-11

איך משתמשים במסמך

המסמך בנוי כך שאפשר למלא אותו בשעה-שעתיים, גם בלי רקע טכני, ולהעביר אותו ליועץ, למפתח או לספק ה-CRM. בכל סעיף תמצאו: מטרת הסעיף, הסבר קצר איך ממלאים, **דוגמה ממולאת** לעסק קטן בדוי, וטבלה ריקה שלכם.

1. קראו את הדוגמה בכל סעיף ומחקו ממנה מה שלא רלוונטי.
2. מלאו קודם סעיפים 1 ו-2 (מטרות ומשתמשים). שאר הסעיפים נגזרים מהם.
3. כתבו במשפטים קצרים ובמונחים של העסק, לא של התוכנה.
4. בסוף עברו על רשימת הקבלה (סעיף 12) וסמנו מה מוכן לפני שמתחילים להטמיע.

דוגמה ממולאת

העסק בדוגמה: קור-נעים שירותי מיזוג (שם בדוי), 7 עובדים: 2 אנשי מכירות/משרד, 4 טכנאים, בעלים. כל השמות, המספרים והכללים בדוגמאות הם להמחשה בלבד.

טיפ

אם אתם מתלבטים בין מערכות CRM, אל תתחילו מהמערכת. התחילו מהאפיון הזה, ובדקו בכל מערכת אם היא עונה על סעיפים 3 עד 8.

שדה	מלאו כאן
שם הפרויקט	
בעל/ת האפיון	

שדה	מלאו כאן
תאריך	
גרסה	1.0

1. מטרות והקשר

איך ממלאים

כתבו למה אתם מטמיעים CRM ואיך תדעו שהצליח. כל מטרה צריכה מדד אחד שאפשר לבדוק, ותאריך. עדיף 3 מטרות מדויקות על 10 כלליות.

דוגמה ממולאת

מצב היום: לידים מגיעים בוואטסאפ, בטלפון ובאתר, ונרשמים באקסל וביומן. לידים נשכחים וצריך לברר ידנית מה הסטטוס של כל הצעה.
מטרה 1: כל ליד חדש מקבל מענה ראשון תוך 15 דקות בשעות פעילות. מדד: זמן מענה ממוצע.
מטרה 2: אף הצעת מחיר לא נשארת בלי מעקב יותר משלושה ימים. מדד: מספר הצעות בלי פעילות.
מטרה 3: דוח חודשי אחד שמראה כמה לידים נכנסו מכל מקור וכמה נסגרו. מדד: הדוח קיים ומתעדכן לבד.

#	מטרה	מדד הצלחה	יעד ותאריך

מחוץ להיקף (מה לא נעשה בשלב הראשון)

דוגמה ממולאת

לא כולל: חיוב ותשלומים, אפליקציה ללקוחות, שיבוץ אוטומטי של טכנאים. אלה ייבדקו בשלב ב.

מחוץ להיקף	למה

מחוץ להיקף	למה

2. משתמשים ותפקידים

איך ממלאים

רשמו כל סוג משתמש: מי הוא, מה הוא צריך לעשות במערכת, ובאיזו תדירות. בהמשך הטבלה הזו תקבע הרשאות (סעיף 7).

תפקיד	כמה אנשים	מה עושה במערכת	תדירות
בעלים	1	רואה את כל הנתונים, מאשר הנחות, מושך דוחות	יומי
משרד ומכירות	2	מקליד לידים, מתאם ביקורים, שולח הצעות, מעדכן סטטוסים	כל היום
טכנאי	4	רואה את הביקורים שלו, מעדכן סיום ומוסיף הערות מהשטח מהנייד	כמה פעמים ביום

טיפ

בדקו מאיפה כל תפקיד עובד. אם הטכנאים עובדים רק מהנייד, זו דרישה לגבי המערכת (סעיף 9).

3. ישויות ושדות

איך ממלאים

ישות היא "סוג דבר" שהמערכת שומרת: לקוח, ליד, הצעה, ביקור. לכל ישות רשמו את השדות, את סוג השדה ואם הוא חובה. סוגים נפוצים: טקסט, מספר, תאריך, רשימה סגורה, כן/לא, קובץ, קישור לישות אחרת.

דוגמה ממולאת

ישות "ליד" בעסק הדוגמה:

שדה	סוג	חובה	הערות
שם מלא	טקסט	כן	
טלפון	טלפון	כן	לאחד כפילויות לפי מספר
עיר	רשימה	לא	לפי אזורי שירות
מקור הליד	רשימה סגורה	כן	אתר, וואטסאפ, טלפון, המלצה, גוגל
סוג שירות	רשימה סגורה	כן	התקנה, תיקון, תחזוקה
סטטוס	רשימה סגורה	כן	חדש, נוצר קשר, ביקור נקבע, הצעה נשלחה, נסגר, אבוד
סיבת אובדן	רשימה סגורה	רק באבוד	מחיר, בחר אחר, לא רלוונטי
אחראי	משתמש	כן	ברירת מחדל לפי תור
תאריך יצירה	תאריך	אוטומטי	

הישויות שלכם

ישות	מה היא מייצגת	קשורה ל

ישות	שדה	סוג	חובה	הערות

דוגמה ממולאת

שימו לב לקשרים: לקוח אחד יכול להיות בעל כמה הצעות וכמה ביקורים. רשמו כל קשר כזה ("אחד לרבים") בעמודה "קשורה ל".

4. תהליכים, טריגרים ואוטומציות

איך ממלאים

תהליך הוא רצף שלבים. אוטומציה היא כלל מהצורה: **כאשר** קרה משהו (טריגר), **ואם** מתקיים תנאי, **אז** המערכת עושה פעולה. כתבו כל כלל בשורה אחת.

דוגמה ממולאת

מסלול הליד בעסק הדוגמה: חדש, נוצר קשר, ביקור נקבע, הצעה נשלחה, נסגר או אבוד.

#	טריגר (כאשר)	תנאי (ואם)	פעולה (אז)	מי מקבל
1	נוצר ליד חדש	בשעות פעילות	הודעת וואטסאפ אוטומטית: קיבלנו את פנייתך, נחזור תוך 15 דקות	הליד
2	נוצר ליד חדש	תמיד	משימה "ליצור קשר" עם מועד יעד של 15 דקות	משרד
3	הצעה נשלחה ואין פעילות 3 ימים	סטטוס עדיין "הצעה נשלחה"	משימת מעקב + תזכורת במייל	האחראי
4	ביקור סומן כהושלם	תמיד	שליחת בקשה למשוב בהודעה, אחרי שעה	הלקוח
5	ליד סומן אבוד	סיבה לא ריקה	הוספה לרשימת "לחזור אליהם בעוד 6 חודשים"	משרד

טיפ

לכל אוטומציה שמודיעה ללקוח, החליטו מראש על ניסוח וגם על מה קורה אם הלקוח ביקש לא לקבל הודעות. זו גם דרישה של דיני פרטיות והגנת הצרכן, ראו הסתייגות בסוף.

5. אינטגרציות ומקורות נתונים

איך ממלאים

כל מערכת שצריכה לדבר עם ה-CRM: טפסי אתר, וואטסאפ, מייל, יומן, הנהלת חשבונות, טלפוניה. רשמו כיוון (נכנס, יוצא, דו-כיווני), איזה נתון עובר, ומתי.

מערכת	כיוון	מה עובר	מתי
טופס באתר	נכנס	שם, טלפון, סוג שירות, הודעה	בזמן אמת
וואטסאפ עסקי	דו-כיווני	הודעות עם הליד נשמרות בכרטיס	בזמן אמת
יומן גוגל	דו-כיווני	ביקורים שנקבעו	בזמן אמת
הנהלת חשבונות	יוצא	לקוח והצעה שאושרה, להפקת חשבונית	בסגירה

שימו לב

אם יש חיבור שאין לו דרך רשמית (API או חיבור מובנה), בדקו זאת לפני שמתחייבים למערכת. לפעמים צריך שירות חיבור נוסף שעולה כסף.

6. דוחות ולוחות מחוונים

איך ממלאים

התחילו מההחלטות שתרצו לקבל, ואז רשמו איזה נתון נדרש. כל דוח: שם, מי רואה, מדד, חיתוך (לפי מה), ותדירות.

דוח	מי רואה	מדד	חיתוך	תדירות
לידים לפי מקור	בעלים	כמות לידים ואחוז סגירה	מקור, חודש	חודשי
זמן מענה ראשון	בעלים, משרד	ממוצע בדקות	עובד, יום	שבועי
הצעות פתוחות	משרד	כמות וסכום כולל	אחראי, גיל ההצעה	יומי
סיבות אובדן	בעלים	התפלגות	סיבה, חודש	חודשי

טיפ

אם שדה שלא מילאתם אף פעם לא יופיע בדוח, מחקו אותו מסעיף 3. כל שדה שמוסיפים הוא עוד עבודה הקלדה.

7. הרשאות

איך ממלאים

לכל תפקיד מסעיף 2 סמנו מה מותר: צפייה, יצירה, עריכה, מחיקה, ייצוא. עקרון מנחה: כל אחד רואה את מה שנחוץ לעבודתו.

ישות או פעולה	בעלים	משרד	טכנאי
לידים	הכול	צפייה, יצירה, עריכה	ללא
הצעות מחיר	הכול	צפייה, יצירה, עריכה	צפייה בהצעה שאושרה
ביקורים	הכול	הכול	רק שלו, עדכון סטטוס והערות
מחיקה	כן	לא	לא
ייצוא נתונים	כן	לא	לא

שימו לב

מחיקה וייצוא הם הפעולות הרגישות ביותר. שמרו אותן לבעלים, והפעילו יומן פעולות (מי שינה מה ומתי) אם המערכת תומכת.

8. הגירת נתונים

איך ממלאים

מה כבר קיים היום ואיך הוא יעבור למערכת החדשה. רשמו מקור, כמות, ניקיון ואחראי.

מקור נתונים	כמות משוערת	מצב	פעולת הכנה	אחראי
אקסל לידים	כ-1,200 שורות	כפילויות וטלפונים בפורמטים שונים	איחוד כפילויות, פורמט אחיד לטלפון	משרד
אנשי קשר בטלפון הבעלים	כ-400	ללא סטטוס	ייצוא לקובץ ובדיקה ידנית	בעלים

- [ ] גיבוי של כל מקור לפני הייבוא
- [ ] ייבוא ניסיון של 20 שורות ובדיקת התוצאה
- [ ] כללי טיפול בכפילויות נקבעו
- [ ] החלטה אילו נתונים ישנים לא עוברים

שימו לב

ודאו שיש לכם בסיס חוקי לשמירת פרטי אנשים שיובאו, ושאתם יכולים למחוק אותם לפי בקשה.

9. דרישות לא פונקציונליות

איך ממלאים

איך המערכת צריכה להיות, לא מה היא עושה: זמינות, מהירות, אבטחה, פרטיות, נגישות, שפה, מכשירים.

נושא	דרישה	איך בודקים
מכשירים	עבודה מלאה מנייד לטכנאים, ללא התקנת תוכנה כבדה	בדיקה בשטח
שפה וכיוון	ממשק בעברית וכתיבה מימין לשמאל	בדיקה ויזואלית
אבטחה	אימות דו-שלבי לבעלים וסיסמה ייחודית לכל משתמש	הגדרות חשבון
גיבוי	גיבוי תקופתי ושחזור שנבדק פעם אחת	תרגיל שחזור
פרטיות	ניהול הסכמות ומחיקה לפי בקשה	תהליך מתועד

10. תוכנית הטמעה

איך ממלאים

חלקו לשלבים קצרים: הכנה, פיילוט עם משתמש אחד או שניים, הרחבה, ומדידה. לכל שלב: מי, מתי, ומה נחשב סיום.

שלב	מה עושים	אחראי	תאריך יעד	סיום כשהם
הכנה	ניקוי נתונים, הגדרת שדות וסטטוסים	משרד	שבוע 1	הנתונים מוכנים לייבוא
פיילוט	עובד אחד עובד רק במערכת שבועיים	משרד	שבועות 2 ו-3	אין לידים שנופלים בין הכיסאות
הרחבה	כל הצוות, הדרכה של שעה	בעלים	שבוע 4	כולם מקלידים רק במערכת
מדידה	השוואה למטרות מסעיף 1	בעלים	חודש 2	דוח ראשון הופק

טיפ

הכלל החשוב בהטמעה: אל תעבדו במקביל בשתי מערכות יותר מזמן קצר. קבעו תאריך סגירה לאקסל הישן.

11. סיכונים והחלטות פתוחות

סיכון או שאלה	השפעה	מה עושים	אחראי
הצוות ממשיך לעבוד באקסל	נתונים לא מדויקים	תאריך סגירה לאקסל והדרכה	בעלים

12. רשימת קבלה

מסמך האפיון גמור כשכל הסעיפים מסומנים. אחרי ההטמעה, אותה רשימה משמשת בדיקת קבלה מול המערכת בפועל.

- [ ] לכל מטרה יש מדד אחד לפחות ותאריך יעד
- [ ] כל התפקידים מופיעים וכל תפקיד יודע מה הוא עושה במערכת
- [ ] לכל ישות יש שדות, סוגים וסימון חובה
- [ ] כל ערך ברשימות הסגורות (סטטוסים, מקורות) הוגדר
- [ ] כל טריגר מופיע עם תנאי, פעולה ונמען
- [ ] כל אינטגרציה נבדקה שהיא אפשרית ומה עלותה
- [ ] כל דוח מקושר לשדות שקיימים בסעיף 3
- [ ] טבלת ההרשאות מלאה ופעולות מחיקה וייצוא מוגבלות
- [ ] תוכנית ההגירה כוללת גיבוי וייבוא ניסיון
- [ ] דרישות אבטחה ופרטיות נבדקו מול ספק המערכת
- [ ] תוכנית ההטמעה כוללת פיילוט ותאריך סגירה לכלי הישן
- [ ] המסמך נקרא על ידי מי שיעבוד במערכת, ואושר

המסמך הוא תבנית כללית לתכנון ואינו מהווה ייעוץ משפטי או מקצועי. דוגמאות העסק בדויות. בנושאי פרטיות, דיוור שיווקי ושמירת מידע על לקוחות, התייעצו עם איש מקצוע מתאים. © גיקזילה, geekzila.net, גרסה 2026-11. מותר להשתמש, להעתיק ולהתאים לשימוש עסקי פנימי.