

## 10.26 מעקב אחר סוגיות

תרגם ותמצת: איציק סיון - מתוך BABOK 10.21

### 10.26.1 מטרה

מעקב אחר סוגיות משמש כדי לאתר ולהקצות אחריות על בעיות וחששות של בעלי העניין שיש להם השפעה על הפתרון.

### 10.26.2 תיאור

מעקב אחר סוגיות הינה גישה מאורגנת בשימוש BA שנועד לטפל בסוגיות של בעלי העניין. בעלי עניין רשאים לזהות סוגיות כגון פעולות, הנחות, אילוצים, תלויות, פגמים, שיפורים ועניינים.

כאשר חשש של בעל עניין מועלה לראשונה, יש להעריכה כדי לקבוע אם היא ברת קיימא. אם כן, הדאגה מסווגת כסוג ספציפי של סוגיה, כך שניתן יהיה לעקוב אחריה בצורה טובה יותר ולשלוט בה על ידי תהליך שעובד עד סגירת הסוגיה. במהלך מחזור החיים שלה, לסוגיה מוקצים אחד או יותר בעלי העניין אשר אחראים לפתרונה.

מעקב אחר סוגיה עוקב אחריה מהגדרתה ועד לסגירתה. מעקב זה חיוני על מנת להבטיח שקיפות ונראות לסטטוס ולהתקדמות של הסוגיות המנוהלות.

### 10.26.3 אלמנטים

#### 1. רשומת סוגיה

כל סוגיה עשויה להכיל את כל או חלק מהתכונות הבאות  
ניתן לנהל את רשימת הסוגיות באמצעות יישומי תוכנה שונים בתנאי שיהיו נגישים לכל בעלי העניין הרלוונטיים

- **מזהה סוגיה:** מזהה ייחודי שמבדיל בין הסוגיות
- **סיכום:** תיאור קצר של הפריט.
- **קטגוריה:** קיבוץ סוגיות עם מאפיינים דומים.
- **סוג:** סוג ההסוגיה שהועלה.
- **תאריך זיהוי:** התאריך שבו הועלתה הסוגיה.
- **מזוהה על ידי:** מי העלה את החשש.
- **השפעה:** ההשלכות האפשריות אם הסוגיה לא תפתר עד למועד ההחלטה. ההשפעה ניתנת להעריך ביחס למדדי הפרויקט, עלות, היקף, או איכות.
- **עדיפות:** חשיבותו של סוגיה זה לבעלי העניין המושפעים.
- **תאריך יעד:** התאריך שבו הסוגיה חייבת להסגר
- **הבעלים:** בעל העניין שהוקצה לנהל את הסוגיה עד לסגירתה.

- **אחראי לפתרון:** בעל העניין שהוקצה כדי לפתור את הסוגיה.
- **אסטרטגיה מוסכמת:** אסטרטגיה מוסכמת לניהול הסוגיה. לדוגמא: לקבל, להתעלם, למזער, ולהימנע.
- **מצב:** המצב הנוכחי של הסוגיה במחזור החיים שלה. לדוגמא: פתיחה, הקצאה, פתרון וביטול.
- **מעקב:** יומן של פרטים אודות האופן שבו מתקיימת החלטת הסגירה לקראת הסגירה, וכן אישור על השלמתה.
- **רמת הסלמה:** רמת הסלמה למקרה שהפריט לא ייפתר עד לתאריך היעד הנתון.

## 2. ניהול סוגיות

כל טיפול בסוגיה מתבצע כפי שנקבע על ידי צרכי בעלי העניין ועל פי כל תקני התהליך הארגוני. במקרים מסוימים, סוגיה אחת עלולה להיות קשורה לסוגיה אחרת במצבים אלה, יש צורך בתשומת לב רבה כדי לא לשכפל את המאמצים ויש להתקדם בצורה מתואמת. יש לעקוב אחר כל סוגיה עד לסגירתה.

## 2. מדדים

כל בעלי העניין נהנים ממידע מפורט המתוחזק על כל סוגיה ועל ההתקדמות בניהולה. רצוי לשלב את נוהל המדדים בלוח המחוונים

על ידי שימוש בלוח המחוונים, בעלי העניין יכולים לקבוע עד כמה טוב:

- הסוגיות נפתרות על ידי המשאבים המתאימים,

- כיצד מתקדם הפרויקט

- עד כמה מנוהל תהליך הטיפול בסוגיות

## 10.26.4 שיקולי שימוש

### 1. חוזקות

- מבטיח שחששות סביב דרישות בעלי העניין מתועדים, נמצאים במעקב, נפתרים לשביעות רצון של בעל העניין.

- מאפשר לבעלי העניין לדרג את החשיבות של סוגיות קריטיות.

### 2. מגבלות

- אם לא נזהר, ההשקעה בתיעוד יתר עלולה לעלות על כל היתרונות

- ייתכן וניתן היה להשתמש בזמן שמוקצב לניהול הסוגיות במאמצים חשובים יותר