**אלאא דיאב:323913574**

**ביאן חליפה:323954164**

**שאלה 1**:

סעיף 1

תהליך ניהול משמרות

**רמה אסטרטגית**

**הנפקת דוח בנוכוחות העובדים ובחירת מצטיין.**



**רמה ניהולית**

**הדפסת סידור עבודה ושליחת עותק לכל העובדים**

**מנהלים בדרג ביניים**

**רמת ניהול ידע**

**בניית סידור עבודה**

**אנשי ידע ונתונים**

**רמה תפעולית**

**יצירת קשר עם עובדי החנות דרך הודעה ולקבל מהם דיווח על זמינות למשמרות**

**אנשי תפעול**

תחומי אחריות עובדים: דיווח על זמינות למשמרות , עדכון על הגעה למשמרת ועזיבה .

תחומי אחריות מנהלים: בניית סידור עבודה תוך התחשבות בזמינות העובדים וצרכי החנות,אישור סידור עבודה,מעקב אחר נוכחות עובדים

***בעיות:***

**תהליך ידני ומסורבל:**

דיווח על זמינות עובדים נעשה ידנית, דרך הודעות טלפון, מה שגורם לאיחור וקושי בארגון.

בניית סידור עבודה נעשית ידנית, תוך העתקה ידנית של נתונים, מה שגורם לטעויות .

מעקב אחר נוכחות עובדים נעשה ידנית, מה שגורם לטעויות ולאי יעילות.

**חוסר יעילות:**

קושי בהתאמת צוותים לתקופות עומס.

קושי בזיהוי עובדים מצטיינים ועובדים עם תפוקה נמוכה.

קושי במעקב אחר שעות עבודה נוספות ועמידה בחוקי עבודה.

**חוסר שביעות רצון בקרב עובדים:**

חוסר גמישות בבחירת משמרות , חוסר ודאות לגבי שעות עבודה , קושי בקבלת מידע לגבי סידור עבודה.

**חוסר תקשורת:**

חוסר ערוץ תקשורת יעיל בין עובדים ומנהלים בנוגע למשמרות , קושי בפתרון בעיות ותקלות.

***שיפורים:***

**שימוש באפליקציה ייעודית:**

תאפשר דיווח קל ונוח יותר על זמינות עובדים.

תאפשר בניית סידור עבודה יעיל יותר תוך התחשבות בנתונים רבים, כמו זמינות עובדים, העדפותיהם, צרכי החנות, אירועים מיוחדים וחגים.

תאפשר מעקב נוח אחר נוכחות עובדים, כולל שעות עבודה, הפסקות, חגים ומחלות.

תאפשר שליחת הודעות אוטומטיות לעובדים בנוגע למשמרות שלהם, כמו תזכורות, שינויים וביטולים.

תמנע טעויות הנובעות מהזנת נתונים ידנית.

תשפר את התקשורת בין עובדים ומנהלים.

**הפקת דוחות אוטומטיים:**

יאפשרו ניתוח נתוני נוכחות עובדים בצורה יעילה יותר.

יסייעו בקבלת החלטות לגבי ניהול משמרות, שינוי שעות פתיחה והתאמת צוותים לתקופות עומס.

יסייעו בזיהוי עובדים מצטיינים ועובדים עם תפוקה נמוכה.

יסייעו במעקב אחר שעות עבודה נוספות ועמידה בחוקי עבודה.

תהליך משלוח רכב:

**רמה אסטרטגית**

**ביצוע הזמנה טלפונית או דרך אתר האינטרנט ובחירתה לפי הנדרש**



**רמה ניהולית**

**קבלת פרטי ההזמנה**

**מנהלים בדרג ביניים**

**רמת ניהול ידע**

**הזנת ההזמנה במערכת**

**אנשי ידע ונתונים**

**רמה תפעולית**

**הכנת הרכב למשלוח וביצוע משלוח הרכב ללקוח**

**אנשי תפעול**

אחריות הלקוח: ביצוע הזמנה טלפונית או דרך אתר האינטרנט,בחירת רכב ושיפורים רצויים,אישור פרטי ההזמנה.

אחריות המוקדנית:קבלת פרטי ההזמנה,הזנת ההזמנה במערכת,ציון שיפורים רצויים עבור משלוח,תיאום מועד משלוח עם הלקוח.

אחריות המחסן: הכנת הרכב למשלוח,העמסת הרכב על משאית.

אחריות השליח: ביצוע משלוח הרכב ללקוח,קבלת אישור קבלת הרכב מהלקוח.

***בעיות*:**

**תהליך ידני ומסורבל:**

קבלת הזמנות טלפונית גורמת לעומס על המוקדנים וגורמת לטעויות.

הזנת נתוני הזמנה ידנית גורמת לטעויות ואי דיוקים.

ציון שיפורים רצויים נעשה ידנית, מה שגורם לטעויות ולאי יעילות.

**חוסר יעילות:**

קושי בתיאום בין המוקד, המחסן והשליחים , עיכובים באספקת רכבים , חוסר מעקב אחר סטטוס משלוחים.

**חוסר שביעות רצון בקרב לקוחות:**

זמן המתנה ארוך לקבלת הזמנה , חוסר ודאות לגבי מועד אספקה , קושי במעקב אחר סטטוס משלוח.

**חוסר נתונים:**

חוסר יכולת לנתח נתוני משלוחים ולשפר את התהליך , חוסר יכולת לזהות לקוחות מרוצים ולא מרוצים , חוסר יכולת לשפר את שירות הלקוחות.

***שיפורים*:**

**מערכת הזמנות מקוונת:**

תאפשר ללקוחות לבצע הזמנות באופן עצמאי 24/7, ללא תלות במוקדנים.

תאפשר בחירת שיפורים רצויים בקלות ובנוחות, תוך הצגת תמונות ומידע מפורט על כל שיפור.

תמנע טעויות הנובעות מהזנת נתונים ידנית על ידי מוקדנים.

תאפשר תשלום מקוון מאובטח.

תשפר את חווית הלקוח ותאפשר לו לבצע רכישה מהירה וקלה.

**מערכת ניהול משלוחים:**

תאפשר מעקב אחר סטטוס משלוחים בזמן אמת, הן על ידי הלקוחות והן על ידי צוות החנות.

תאפשר תיאום יעיל יותר בין המוקד, המחסן והשליחים, תוך קבלת התראות על עיכובים או בעיות.

תאפשר ניהול יעיל של צי משאיות ושליחים.

תשפר את שביעות רצון הלקוחות ותמנע תלונות על עיכובים באספקה.

סעיף 2:

2.1

**ניהול מלאי:**

מעקב אחר כמות הרכבים במלאי.

ניהול הזמנות רכבים חדשים.

קבלת התראות על רכבים במלאי נמוך.

ביצוע ספירות מלאי באופן אוטומטי.

**ניהול משמרות:**

קבלת זמינות עובדים באופן אוטומטי.

בניית סידור עבודה יעיל תוך התחשבות בנתונים רבים.

מעקב אחר נוכחות עובדים.

שליחת הודעות אוטומטיות לעובדים בנוגע למשמרות.

**ניהול הזמנות ומשלוחים:**

קבלת הזמנות מלקוחות דרך אתר אינטרנט או אפליקציה.

ניהול מלאי רכבים זמינים להזמנה.

תיאום משלוחים עם לקוחות.

מעקב אחר סטטוס משלוחים.

**שירות לקוחות:**

מענה לפניות לקוחות דרך מערכת CRM.

ניהול תלונות לקוחות.

שליחת הודעות ופרסומות ללקוחות.

ניתוח נתוני שירות לקוחות לשיפור השירות.

2.2

**מערכות ניהול ידע (KWS)**

**מערכת לניהול ידע בנוגע לשירות לקוחות**

פלט

עיבוד

קלט

עובדים מיומנים במתן שירות לקוחות מעולה ושיפור שביעות רצון לקוחות

הכשרה של עובדים בנוגע לשירות לקוחות

תלונות לקוחות

**מערכות ניהוליות (MIS)**

**מערכת לניהול מלאי הרכבים**

קלט

עיבוד

פלט

דוחות מלאי בזמן אמת

מעקב אחרי כמות הרכבים במלאי.

הזמנות רכבים חדשים.

**שאלה 2: קדם פרויקט**

**2.1**

**בחרנו שיטת ראיון**

סוג של ראיון מובנה כי אנחנו צריכם לדעת על מערכת המידע או מקום העבודה ,בראין מובנה יהיה מספר מוגבל של שאלות אשר הוכנו מבעוד מועד ,ואז אנחנו חוקרים תוך כדי הארגון ובמה הוא פועל ומנסים לדעת פחות או יותר מה יהיו התשובות .

**שלוש שאלות לראיון :**

1) האם את יכול להתמודד עם סיטואציה מלחיצה ? איך תגיב ?

2) מה הניסיון והכישורים המכשירים אותך לתפקיד המוצע ?

3) כאשר אתם בודקים את המלאי באיזה בעיות אתם נתקלים?

שאלה סגורה : האם אתם שולטים להשתמש במערכת של המכירה ( קופה ) ?

שאלה פתוחה : ספר לי על עצמך ועל תפקידיך הקודמים ?

אז אנחנו פה היום בשביל לשאול אותך שאלות מקווים שתעני בכנות לשאלות שאלנו

כי זה אך ורק לטובתכם ולהקל עלייך ועל העובדים האחרים העבודה

באופן ידני בסופו של דבר אנחנו בני אדם ובני אדם עושים טעויות לפעמים . בספירה ידנית ייתכן שזה לא יהיה מדויק 100% ואז זה גורם לעודף או חוסר במלאי למשל אם אנחנו סופרים פחות מהכמות אחר כך אנחנו מגלים שנשאר עוד כמה בגדים מהסוג הזה וזה הפסד מאוד גדול כי נצטרך לשים את זה בעודפים .

בספירת מלאי שאנחנו עושים קורה הרבה טעויות אנחנו משתדלים לא לעשות טעויות אבל זה מאוד קשה

**2.2.**

**ראין המתקיים עם מישהי שעובדת בחנות בגדים :**

שלום מה שלומך ?

אז אנחנו פה היום בשביל לשאול אותך שאלות מקווים שתעני בכנות לשאלות שאלנו

כי זה אך ורק לטובתכם ולהקל עלייך ועל העובדים האחרים העבודה

כאשר את בודקת את וסופרת את המלאי באיזה בעיות אתם נתקלים ?

בספירת מלאי שאנחנו עושים קורה הרבה טעויות אנחנו מנסים לא לעשות טעויות אבל זה מאוד קשה

באופן ידני בסופו של דבר אנחנו בני אדם ובני אדם עושים טעויות לפעמים . בספירה ידנית ייתכן שזה לא יהיה מדויק 100% ואז זה גורם לעודף או חוסר במלאי למשל אם אנחנו סופרים פחות מהכמות אחר כך אנחנו מגלים שנשאר עוד כמה בגדים מהסוג הזה וזה הפסד מאוד גדול כי נצטרך לשים את זה בעודפים .

- האם את יכול להתמודד עם סיטואציה מלחצה ? איך תגיב ?

- ⁠כן, בכל מקום עבודה יכולים להיווצר מצבים קשים ואם ארגיש לא בנוח אנסה להסתגל ולפתור את הבעיה בעצמי ואם לא אבקש עזרה ממי שעובד איתי או מהאחראי.

- ⁠מה הניסיון והכישורים המכשירים אותך לתפקיד המוצע ?

- ⁠עבדתי בעבר בחנות בגדים בכפר שלי, מה שהוביל לכך שרכשתי ניסיון וידע בהתעסקות בתחום זה.

**המערכות הפעילות בארגון: .2.3**

**מערכת ניהול ידע:** מנהלים יקבלו ניתוח נתונים בדוח למשל כמה נמכר ומה נמכר כמה רווחים וכמה הפסדים וכו'.

**רמה אסטרטגית:** מחפשים איך להגדיל רווח והצבת מטרות יעד למשל נמכור ככה החודש הזה ונותנים רעיונות לשיווק...

**רמה ניהולית:** אחראים על הסידור של העבודה וחלוקת משימות לעובדים ומעקב אחריהם למשל אם עשו טעות או משהו

**רמה תפעולית:** העובדים משתמשים במערכת המכירה לשמור הנתונים בה כמה נמכר ומה ועובדים העושים מיון וסדר במחלקה למשל מלאי כמה נשאר מהבגד הזה ומה המידות וכו'.