

חלק א'

ניתוח ועיצוב מערכות מידע

שם המרצה - דוד קודיש

| מס' קבוצה | שם הארגון | תאריך הגשה |
|-------------------|-----------|------------|
| 14 | מנופי סמי | 15.12.24 |
| מספרי ת"ז המגישים | | |
| 207704701 | 322867110 | 207696246 |
| | | 315142190 |



תוכן עניינים

| | |
|---------|---------------------------|
| 3..... | תיאור הארגון |
| 3..... | תיאור תהליכים עסקיים |
| 5..... | תיאור בעיות במצב הקיים : |
| 6..... | תיאור מערכת המידע |
| 7..... | נספחים לחקר המצב הקיים |
| 17..... | תיאור תהליכי עבודה קיימים |
| 18..... | אפיון דרישות המשתמש |
| 23..... | ניתוח המערכת |

1. תיאור הארגון

"מנופי סמי" היא חברה ותיקה ומנוסה בתחום ההובלה והמנופים, המציעה מגוון רחב של שירותים ללקוחות מגוונים, החל מחברות ממשלתיות גדולות כגון משרד הביטחון ורפאל, וכלה במפעלים תעשייתיים.

החברה מתמחה בביצוע פרויקטים מורכבים הדורשים ציוד כבד ומיומנות גבוהה, ומספקת פתרונות הובלה והרמה מדויקים ויעילים. לקוחות החברה נהנים מניסיון עשיר, מקצועיות ואמינות, המאפשרים להם להשלים פרויקטים בזמן ובתקציב הנדרש.

מנופי סמי פועלת ברחבי הארץ, כאשר משרדה הראשי ממוקם בבאר שבע. החברה מעסיקה כ-50 עובדים מקצועיים ומיומנים, המספקים שירות אישי ומקצועי לכל לקוח.

יתרונותיה של חברת מנופי סמי כוללים גמישות, יכולת התאמה לצרכי הלקוח, ניסיון רב בפרויקטים מורכבים, ציוד מתקדם וצוות עובדים מקצועי ומיומן.

תיאור מערכות המידע הקיימות בארגון

המערכת המרכזית "Via Cargo" משמשת לניהול ההזמנות והעבודה הלוגיסטית. חלק מההזמנות מתקבלות אוטומטית מממשקים עם לקוחות, בעוד שאחרות מוזנות ידנית על ידי עובדי המנהלה. המערכת מאפשרת לשבץ נהגים ורכבים בהתחשב באילוצים, לנהל שעות עבודה, להפיק חשבוניות ללקוחות, ולנהל מעקב אחרי סטטוס הביצוע של ההזמנות. יחד עם זאת, קיימת תלות בתיעוד ידני – הנהגים מחזירים תעודות עבודה פיזיות, שמוזנות מאוחר יותר למערכת. בנוסף תיעוד הנתונים קורה באקסל במקביל למערכת מידע מה שגורם לכפילות נתונים.

בנוסף, נעשה שימוש במערכת "חשבשבת" לצורך תיעוד פיננסי ודיווח למס הכנסה. חשבוניות שמופקות במערכת "Via Cargo" מועברות אליה אוטומטית. למרות השימוש במערכות אלו, קיימת שגרה של תהליכים ידניים בחלקם, כמו שיבוץ הנהגים, שמחייב תקשורת טלפונית לאישור, תיאום הזמנות עם לקוחות באופן פרטני, והפקת חשבוניות, שנעשית ידנית על ידי פקידים אדמיניסטרטיביים ומתויקת פיזית.

כמו כן, תהליכים נוספים כמו קליטת עובדים, הדרכות בטיחות וניהול תחזוקת רכבים מתבצעים גם הם בצורה ידנית, כולל סריקה ותיוק של מסמכים פיזיים ועתיקים בתיקיות ממוחשבות. בנוסף, הנהלת התפעול והנהלת השכר משתמשות בקבצי אקסל לניהול משכורות, מעקב אחר הדרכות עובדים ובדיקות ציוד.

2. תיאור תהליכים עסקיים

1. ניהול הזמנות

1.1 קליטת הזמנה חדשה: כאשר לקוח מעוניין לבצע הזמנה הוא יוצר קשר עם החברה באמצעות טלפון או הודעת WhatsApp. לאחר שיחת הטלפון או ההודעה, הלקוח שולח הזמנת עבודה במייל. כל הזמנת עבודה כתובה בפורמט שונה, לפי נהלי העבודה של אותו לקוח. הזמנות עבודה מועברות לעובד מנהלה, אשר מזין אותן למערכת המידע Via Cargo לצורך עיבוד ראשוני.

*משרד הביטחון בלבד מבצע הזמנה ממוחשבת באמצעות מערכת אשר מתממשקת עם Via Cargo. כאשר משרד הביטחון מבצע הזמנה יש לאשר אותה באתר חיצוני ומיד לאחר מכן היא מוקמת ב-Via Cargo.

1.2 עיבוד וביצוע ההזמנה: לאחר קליטת ההזמנה, מנהל התפעול מבצע שיבוץ ב-Via Cargo של נהג ורכב מתאים בהתאם לאילוצים שונים: חופשות, תוקף רישיון הנהיגה של הנהג, וסוג המשאית הנדרשת לביצוע. לאחר שיבוץ הנהג להזמנה, הנהג מקבל הודעת SMS

אוטומטית עם פרטי המשימה, אותה עליו לאשר. ביום הביצוע מתבצעת תקשורת יזומה מצד עובד המנהלה, לוודא שהנהג עומד בלוח הזמנים והמשימה מתבצעת. בסיום הביצוע, הנהג מחזיר תעודת עבודה חתומה על ידי מנהל העבודה בשטח.

* אם הלקוח מעוניין לשנות או לבטל הזמנה, הוא משוחח טלפונית עם החברה. בהתאם לבקשותיו הפקיד משנה או מבטל את פרטי ההזמנה, והמחיר מתעדכן בהתאם במערכת אוטומטית.

1.3 אישור הזמנה וחיוב הלקוח: לאחר ביצוע המשימה, מספר תעודת העבודה שנחתמה על ידי מנהל העבודה בשטח מוזנת ידנית למערכת, מתויקת ידנית ומשמשת בסיס להפקת חשבונית ללקוח. התעודות נשלחות חלקן בפורמט דיגיטלי וחלקן פיזית בהתאם להעדפת הלקוח. החשבוניות מופקות אחת לחודש ונשלחות ללקוחות דרך המייל. במקרה של איחור בתשלום, מתבצע תזכורת טלפונית כעבור שלושה חודשים.

2. ניהול משאבי אנוש

2.1 קליטת עובדים: תהליך קליטת העובדים מתחיל בראיון מול מנהל התפעול, אשר מחליט אם לקבל את המועמד. אם התקבל, העובד ממלא טפסים ידניים כגון טופס 101, טופס ביטוח, והסכם עבודה. בנוסף, ישנם מסמכים הקשורים לרישיונות (במידה ומדובר בנהגים), הנסרקים ונשמרים בתיקיות ממוחשבות ופיזיות. לאחר מכן, העובד עובר הדרכות רלוונטיות בהתאם לתפקידו.

2.2 הערכות עובדים חודשיות: בכל חודש, פקידי המנהלה יוצרים קשר עם לקוחות שתהליך ההזמנה שלהם הסתיים במהלך אותו החודש. במסגרת השיחה, הפקידים שואלים את הלקוחות שאלות הנוגעות לביצועי העובדים ולרמת שביעות הרצון משירותי החברה. התשובות מתועדות באופן ידני על ידי הפקידים. בהמשך, מועברות התשובות למנהל המשרד, אשר מרכז את הנתונים בקובצי Excel, מבצע ניתוחים, ומחשב ציוני הערכה לעובדים בהתבסס על המשוב שנאסף מהלקוחות.

2.3 ניהול שכר: כל עובד משרדי מתעד את שעות עבודתו במערכת באמצעות הדפסת שעון בכניסה וביציאה. השכר של הנהגים מחושב לפי תעריף יומי, כאשר תעודות העבודה מהוות הוכחה לכך שעבדו באותו יום. דרך המערכת Via Cargo מנהל התפעול מפיץ דו"ח שעות של עובדיו ומעביר את הנתונים לקובץ Excel אשר בו מתבצע החישוב של השכר החודשי. הקובץ מועבר למנהל החשבונות לצורך הכנת תלושי שכר.

3. בדיקה ואבטחת איכות

3.1 תהליך קליטת ציוד: קליטת משאית חדשה כוללת תהליך מובנה הכולל רישוי, התקנת מערכות כמו פזומט (לניהול דלק) ומערכת מיגון, והתאמת הרכב לצרכים (כגון הוספת מנוף). על משרד התחבורה לאשר את תקינות הרכב לאחר התוספות. הנהג המיועד למשאית עובר הדרכה על הציוד החדש.

3.2 הדרכות בטיחות: אחת לרבעון, קצין הבטיחות שולח מייל למנהל התפעול כדי לתאם הדרכות בטיחות לנהגים. מנהל התפעול בוחר תאריך להדרכה לפי אילוצי הצוות. מנהל התפעול שולח הודעה בקבוצת WhatsApp לעדכון ואישור הגעת הצוות. ההדרכות מתבצעות על ידי קצין הבטיחות או מדריך חיצוני מטעם משרד התחבורה או משרד העבודה בהתאם לצורך. בעת ההדרכה העובדים מתבקשים לחתום על נוכחות, לאחר סיום ההדרכה דיווח הנוכחות עובר למשרד העבודה.

3.3 תחזוקה שוטפת של הרכבים: קצין הבטיחות מנהל מעקב אחר בדיקות תקינות תקופתיות כמו טסטים ובדיקות חורף. תיעוד של כל הבדיקות נשמר בקובץ Excel, עם התאריכים, מה בוצע במהלך הבדיקה, והערות על כל תיקון או בעיה שנתגלתה. כל חודש, הוא מבצע בדיקה פיזית של הרכב, שבה נבדקות מערכות קריטיות כמו בלמים, צמיגים, מנוע, מערכת

החשמל ועוד. בכל בדיקה נרשמת חתימה פיזית לצורך הצגת מסמכים במקרה הצורך לרשויות. בנוסף, אם קורית תקלה בזמן אמת היא מדווחת לקצין הבטיחות.

3. תיאור בעיות במצב הקיים:

| מס' | גורם לבעיה | בעיה עסקית | הועלה ע"י | פתרון רצוי |
|-----|--|-----------------------------|-------------|--|
| 1 | פניות רבות למנהלים לצורך הבהרה ותמיכה בביצוע משימות ולכן ישנם עיכובים בעבודה | בזבוז משאבים – זמן | מנהל התפעול | מערכת המידע שבה יוגדר עבור כל תהליך עסקי קבוע רשימה מסודרת של שלבים והנחיות לביצוע, כך שכל עובד, לפי הרשאה, יהיה יכול לגשת למידע בכל רגע, מבלי להמתין להכוונה ממנהלים. |
| 2 | טפסי קליטת העובד הם ידניים ונסרקים לתיקיות במחשב | בזבוז משאבים – זמן | עובד מנהלה | הפתרון הוא מערכת דיגיטלית לניהול קליטת עובדים. במערכת זו העובדים ימלאו את פרטי הקליטה דרך טפסים דיגיטליים. המידע יישמר בכרטיס עובד ממוחשב. |
| 3 | עיכובים ושירות לקוי – ההזמנות שמתקבלות דרך הטלפון או הודעות לעתים נאבדות | אובדן לקוחות והפסד כלכלי | מנהל התפעול | פיתוח מערכת להזמנות שתאפשר ללקוחות להגיש את ההזמנות בצורה מסודרת וממוחשבת אשר תתממשק עם מערכת ניהול ההזמנות הקיימת בארגון, ותפחית את הסיכון לאיבוד הזמנות. |
| 4 | עיכובים בתפעול וחוסר יעילות – הנתונים על משימות והנתונים על תחזוקת הציוד וזמינותו מנוהלים במאגרי מידע נפרדים, דבר שמגביר את הסיכוי לטעויות ומאט את תהליך קבלת ההחלטות. | בזבוז משאבים – זמן | מנהל התפעול | פיתוח מערכת ריכוזית שתשלב בין ניהול המשימות לניהול הציוד. המנגנון יאפשר עדכון תקלות ותיקונים נדרשים בזמן אמת, כך שהמידע יהיה זמין ומסונכרן בתהליך השיבוץ. הממשק יצמצם טעויות תפעוליות, וישפר באופן משמעותי את היעילות והביצועים. |
| 5 | טעויות תיעדוף הזמנות ועיכובים בעיבודן | בזבוז משאבים – זמן וכסף | מנהל התפעול | פיתוח מנגנון תיעדוף אוטומטי, שיקצה סדר עדיפויות להזמנות על בסיס קריטריונים מוגדרים (דחיפות, סוג הלקוח, מורכבות הביצוע). |
| 6 | הרבה שיחות טלפוניות מתבצעות מול נהגים ועובדים לצורך עדכון סטטוס, אישור משימות, ותיאום הדרכות. | בזבוז משאבים – כוח אדם וזמן | מנהל התפעול | פיתוח מנגנון לניהול משימות לעובדים, שיאפשר עדכון סטטוס משימה, תיאום הדרכות, וקבלת התראות ישירות דרך המערכת. |
| 7 | פידבק מלקוחות נאסף באופן לא פורמלי או מזדמן. | איבוד לקוחות | מנהל התפעול | הוספת מודול משוב לקוחות במערכת המידע, שבו נשלחת בקשת משוב ללקוח באופן אוטומטי לאחר השלמת ההזמנה. |
| 8 | חישוב השכר מבוצע באמצעות קבצי Excel בהם נתוני השכר והתוספות מוזנים ומעובדים ידנית | בזבוז משאבים – זמן | מנהל התפעול | בניית מודול שכר שמאפשר הזנה ועדכון של נתונים כמו שעות נוספות, בונוסים, ותוספות מיוחדות. |

| | | | | |
|----|--|--|------------|--|
| 9 | תעודות העבודה מתויקות באופן ידני. אם יש צורך לחפש תעודה מסוימת יש לבצע חיפוש בין התעודות שהתקבלו בחודשים האחרונים בתיקיות במשרד. | בזבוז זמן – משאבים | עובד מנהלה | בעת סיום העבודה, הנהג יצלם את התעודה למערכת ולהזין את מספר האסמכתא לצורכי קטלוג. |
| 10 | איבוד מידע – תעודות העבודה הן פיזיות ולעיתים נאבדות | פגיעה כלכלית – ללא תעודת עבודה, הלקוח יכול לטעון כי השירות לא סופק בפועל ולא לשלם. | עובד מנהלה | בעת סיום העבודה, הנהג יצלם את התעודה למערכת ולהזין את מספר האסמכתא לצורכי קטלוג. |

4. תיאור מערכת המידע

מערכת המידע שתפותח תתמקד בניהול משולב של עובדים, משימות וציוד, ותייעל באופן משמעותי את תהליכי העבודה בחברה. המערכת תציע ממשק אינטואיטיבי וגמיש, הכולל מגוון פונקציות מרכזיות:

ניהול משימות - ניהול המשימות יתבצע באמצעות יומן קלנדרי דיגיטלי. לכל עובד תהיה גישה למערכת באמצעות כניסה אישית, המאפשרת צפייה במשימות היומיות שלו. המערכת תציג פרטים מלאים על כל משימה, כולל שעות הביצוע הצפויות ודרישות מיוחדות. עובדי המנהלה יוכלו לראות את משימותיהם היומיות ולעדכן את סטטוס הביצוע ואילו נהגים יוכלו לראות את ההזמנות שעליהם לבצע, לצד פרטים חשובים כגון יעד, סוג המשימה והמטען שעליהם להוביל, לעדכן את סטטוס המשימה בזמן אמת.

ניהול משאבי אנוש - מערכת המידע תשדרג את תהליך קליטת עובדים חדשים ותכלול פרופיל עובד ממוחשב עבור כל עובד בחברה. בעת קליטת עובד חדש, המערכת תאפשר מילוי טפסים דיגיטליים כגון טופס 101, הסכם עבודה וטפסי ביטוח, והכל ישמר בצורה מאובטחת בפרופיל העובד.

בנוסף, עבור כל תהליך עסקי, המערכת תציע הנחיות מסודרות ורשימת שלבים לביצוע, הנגישה לכל עובד בהתאם להרשאותיו. כך, העובדים יוכלו לקבל מידע בזמן אמת ללא צורך בהמתנה להנחיות ישירות מהמנהלים.

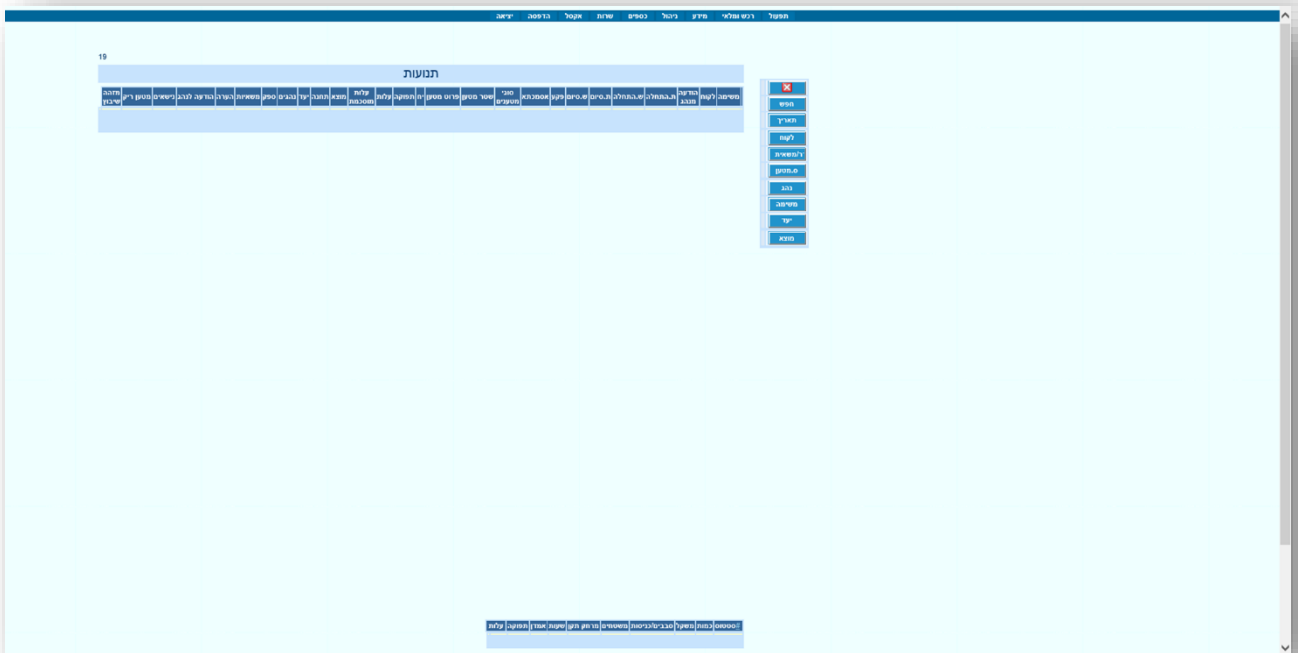
ניהול ציוד - המערכת תספק כלים לניהול מתקדם של הציוד בחברה. לכל פריט ציוד יהיה כרטיס דיגיטלי עם פרטים מלאים, הכוללים תיעוד של בדיקות, טיפולים ותקלות קודמות. בדיקות תקופתיות ישובצו באופן אוטומטי ללוח המשימות של קצין הבטיחות, ויוצמדו לצ'ק ליסט דיגיטלי לסימון השלמת שלבים. כל בדיקה תתועד ע"י קצין הבטיחות ותישמר במערכת.

שיבוץ נהגים ורכבים עבור הזמנה - המערכת תאפשר למנהל התפעול לשבץ נהגים בצורה יעילה. המערכת תציג את ההזמנות לפי תיעדוף לצד המלצות לשיבוץ נהגים העונים על דרישות ההזמנה לפי הרכב המשויך להם.

5. נספחים לחקר המצב הקיים

1. תצלומי מסך ומסמכים של via cargo

[illegible][illegible]



תעודת עבודה:

אישור ביצוע שרותי שינוע
ועבודות מנוף מס' 107975

_____ יעד _____

7-24 | כל ימי מדינה (7-24)

וערות: _____ חתימת הנהג/מפעיל _____

יום עבודה - ימים א-ה עד 9 שעות, שעה נוספת תחשב 1/9 שעות לאחר 9 שעות ראשונות ממחיר יום עבודה. תוספת עבודה לילה 25%.

- 9

תוקף הסמכות הובלת חומרים מסוכנים :

| מנופי סמי 2000 | | |
|-----------------------|-----------|------------|
| שם ומשפחה | ת.זהות | בתוקף |
| אדמון מישייב | | 2/19/2025 |
| דניאל אבייב | | 2/19/2025 |
| שרלי אמזלג | | 3/25/2024 |
| אנדרי נקרוסוב | | 1/8/2025 |
| ישראל צדיקי | | 6/12/2023 |
| מיכאל אמינוב | | 3/25/2024 |
| ברק נבו | | 9/8/2025 |
| דוד שריקי | | 2/12/2025 |
| ויטלי סוקולוב | | 3/25/2024 |
| יניב קימה | | 9/8/2025 |
| שרלי זוהר | | 2/12/2025 |
| ישייב זאור | | 2/12/2025 |
| מיכה אסולין | | 12/30/2024 |
| מרק לבנברג | | 3/25/2024 |
| משה קריף | | 2/19/2025 |
| משיח שווילי | | 9/6/2025 |
| עופר חנוכייב | | 2/19/2025 |
| רון רדלי | | 9/20/2025 |
| אהרון ארסן גדילוב | | 9/8/2025 |
| בן איסקוב | | 12/23/2024 |
| אייל חיים הורוביץ | | 8/8/2026 |
| | | |
| | | |
| | | |
| נשלח לרענון | | בתאריך |
| | | |
| חיים איתן | | 8/8/2024 |
| לס אלכסיי | | 8/8/2024 |
| | | |
| | | |
| נהגים שנשלחו לבסיסי - | | |
| מוזס יעקב | חסום 2028 | 12/23/2022 |
| | | |
| | | |

חברה: _____

נושא:

[illegible]

חתימה:

2. סיכום ראיונות

ראיון 1: מנהל התפעול

שאלה: שלום, תודה שהסכמת להתראיין. נתחיל בכך שתספר לי קצת על החברה.

תשובה: בשמחה. "מנופי סמי" היא חברה בתחום ההובלה והמנופים. אנחנו מספקים שירותים מגוונים ללקוחות, בעיקר לגופים ממשלתיים כמו משרד הביטחון ומפעלים תעשייתיים. החברה מתמחה בפרויקטים מורכבים שדורשים ציוד כבד ומיומנות גבוהה. אנחנו פועלים בכל רחבי הארץ, עם משרד ראשי בבאר שבע.

שאלה: מהם התהליכים העסקיים המרכזיים שאתם מבצעים?

תשובה: במהלך היום-יום אנו מטפלים בהזמנות. התהליך כולל קבלת הזמנה מהלקוח, עיבודה במערכת Via Cargo, שיבוץ נהגים ורכבים, וביצוע המשימה. כל זה מתנהל במקביל לתקשורת שוטפת עם הלקוחות והנהגים, בעיקר בטלפון. תהליך נוסף הוא ניהול תחזוקת הציוד, שכולל מעקב אחר בדיקות תקינות ותקלות, וזה מתבצע בקבצי אקסל. כמוכן, יש גם ניהול משאבי אנוש – גיוס עובדים, הדרכות, וניהול שכר. חישוב השכר מתבצע בקובץ אקסל, וטפסי הקליטה הם פיזיים.

שאלה: תוכל לספר על מערכות המידע שאתם משתמשים בהן?

תשובה: המערכת המרכזית היא Via Cargo שבה אנחנו מנהלים הזמנות, מעקב אחר המשימות, והפקת חשבוניות. בנוסף, יש לנו מערכת חשבשבת לניהול פיננסי.

שאלה: אילו אתגרים אתם חווים במערכות המידע או בתהליכים?

תשובה: לפעמים הזמנות שמתקבלות בטלפון או בוואטסאפ הולכות לאיבוד. גם תעודות העבודה הפיזיות לפעמים נאבדות, וזה יוצר בעיות. יש גם הרבה שיחות טלפון עם הנהגים כדי לתאם ולאשר משימות, מה שדורש זמן מעובדי המנהלה. מבחינת תחזוקת ציוד, הנתונים מפוזרים בין קבצים שונים, מה שגורם לטעויות ועיכובים. בכנות, אני מנהל בנפרד את רוב הדברים באקסל כי פחות נוח לי במערכת. גם תהליך שיבוץ נהג למשימה מתנהל בצורה לא נוחה שם ואני מנהל אותו באקסל במקביל.

שאלה: איך לדעתך ניתן לשפר את המצב?

תשובה: אני חושב שהפתרון הוא להפוך כמה שיותר תהליכים לדיגיטליים. אם היינו יכולים לנהל את כל הנתונים במערכת אחת שתשולב עם תחזוקת ציוד, ניהול הזמנות, ושיבוץ משימות – זה היה משפר משמעותית את היעילות ומפחית טעויות.

ראיון 2: עובד מנהלה

שאלה: תודה שהקדשת זמן להתראיין. אשמח שתספר קצת על החברה מנקודת המבט שלך.

תשובה: החברה מתמחה במנופים והובלות כבדות. אני עובד כאן כבר כמה שנים, ותמיד התרשמתי מהמקצועיות של הצוות. אנחנו עובדים עם לקוחות גדולים כמו משרד הביטחון וגם מפעלים. רוב העבודה מתרכזת סביב תפעול פרויקטים מורכבים וניהול הציוד הכבד שלנו.

שאלה: מה כוללים התהליכים העסקיים שאתה מעורב בהם?

תשובה: רוב העבודה שלי היא ניהול אדמיניסטרטיבי. אני עוסק בקליטת הזמנות, תיעוד חשבוניות, וסיוע בניהול משימות יומיות. לפעמים אני מתאם עם לקוחות או עוזר בשיבוץ

הנהגים. אני גם עובד הרבה עם תעודות עבודה שמחזירים הנהגים, שמוזנות למערכות שלנו ידנית.

שאלה: אילו מערכות מידע אתם משתמשים בהן?

תשובה: המערכת העיקרית היא Via Cargo שמנהלת את כל ההזמנות והמשימות. אבל הרבה מהתיעוד מתבצע באופן ידני – תעודות עבודה, טפסים, וחלק מהחשבוניות. בנוסף, אנחנו מנהלים הרבה מידע בקבצי אקסל – למשל, חישוב שכר או תחזוקת ציוד.

שאלה: אילו בעיות אתה רואה בתהליכים או במערכות?

תשובה: יש כמה בעיות. למשל, תעודות העבודה הפיזיות – זה מעכב אותנו כי צריך להזין אותן ידנית. גם תיאום משימות עם הנהגים לוקח הרבה זמן בגלל שיחות טלפון רבות. בנוסף, חלק מהנתונים נמצאים באקסלים, מה שגורם לעיכובים ולפעמים טעויות. אחד הדברים שהכי מפריעים לי זה כשאנחנו קולטים עובד חדש, זה קורה בצורה די מבולגנת.

שאלה: מה לדעתך אפשר לשפר?

תשובה: אם נוכל לעבור למערכת שמאגדת את כל הנתונים במקום אחד, זה יקל מאוד על העבודה. גם מערכת שתאפשר תקשורת יעילה עם הנהגים במקום שיחות טלפון תוכל לחסוך הרבה זמן. גם אם יש אפשרות לעבור לטפסים שנחתמים במחשב במקום ניירת שאנחנו מתעסקים איתה, שמעתי שאפשר לעשות את זה.


3. שאלון לעובדי החברה


שאלון עובדי "מנופי סמי"

במסגרת קורס במחלקה להנדסת תעשייה וניהול, נבצע פרויקט שיפור מערכות המידע הקיימות בעסק. נשמח שתקדישו כמה דקות למילוי השאלון האנונימי הבא.

הנחיות:

- אנא ענה על כל השאלות בכנות ובפירוט.
- אין נכון או לא נכון, כל תשובה חשובה.
- משך השאלון מוערך בכ-10 דקות.

 romimali84@gmail.com **החלפת חשבון**

 לא בשיתוף

מהו תפקידך בחברה?

☐ עובד/ת מנהלה

☐ נהג/ת

☐ מנהל/ת משרד

☐ קצינ/ת בטיחות

☐ מנהל/ת תפעול

☐ מנכ"ל/ית

מהו הותק שלך בחברה?

☐ פחות משנה

☐ 1-3 שנים

☐ 4-6 שנים

☐ 7 שנים ומעלה

עד כמה את/ה חווה עיכובים בתהליך קליטת ההזמנות (כתוצאה מהעברת מידע ידנית, טעויות או אי-סדר)?

☐ לעיתים נדירות

☐ לפעמים

☐ לעיתים קרובות

☐ תמיד

באיזו תדירות את/ה נתקל/ת בטעויות בעדכון נתונים (כגון קליטת עובדים, הדרכות, תחזוקת רכבים)?

☐ לעיתים נדירות

☐ לפעמים

☐ לעיתים קרובות

☐ תמיד

האם את/ה חושב/ת שהשימוש ב-Via Cargo עונה על צרכי העבודה שלך?

☐ בהחלט כן

☐ כן, אבל יש מקום לשיפור

☐ לא במיוחד

☐ כלל לא

איזה פתרון לדעתך יכול לצמצם את כמות השיחות הטלפוניות במהלך יום העבודה?

☐ פיתוח אפליקציה לעדכון סטטוס משימות בזמן אמת

☐ מעבר לתקשורת ממוחשבת (SMS, מייל, צ'אט ארגוני)

☐ הגברת אוטומציה בתיאום הדרכות ומשימות

☐ אחר: _____

איזה פתרון לדעתך יכול לצמצם את כמות השיחות הטלפוניות במהלך יום העבודה?

☐ פיתוח אפליקציה לעדכון סטטוס משימות בזמן אמת

☐ מעבר לתקשורת ממוחשבת (SMS, מייל, צ'אט ארגוני)

☐ הגברת אוטומציה בתיאום הדרכות ומשימות

☐ אחר: _____

איזה פתרון לדעתך יכול לשפר את תהליך קליטת ההזמנות?

☐ מערכת ניהול הזמנות אוטומטית ומתקדמת יותר

☐ הגברת השימוש בממשקים דיגיטליים עם לקוחות

☐ הדרכה לשימוש נכון במערכת Via Cargo

☐ אחר: _____

איזה פתרון לדעתך יכול לשפר את ניהול תעודות העבודה?

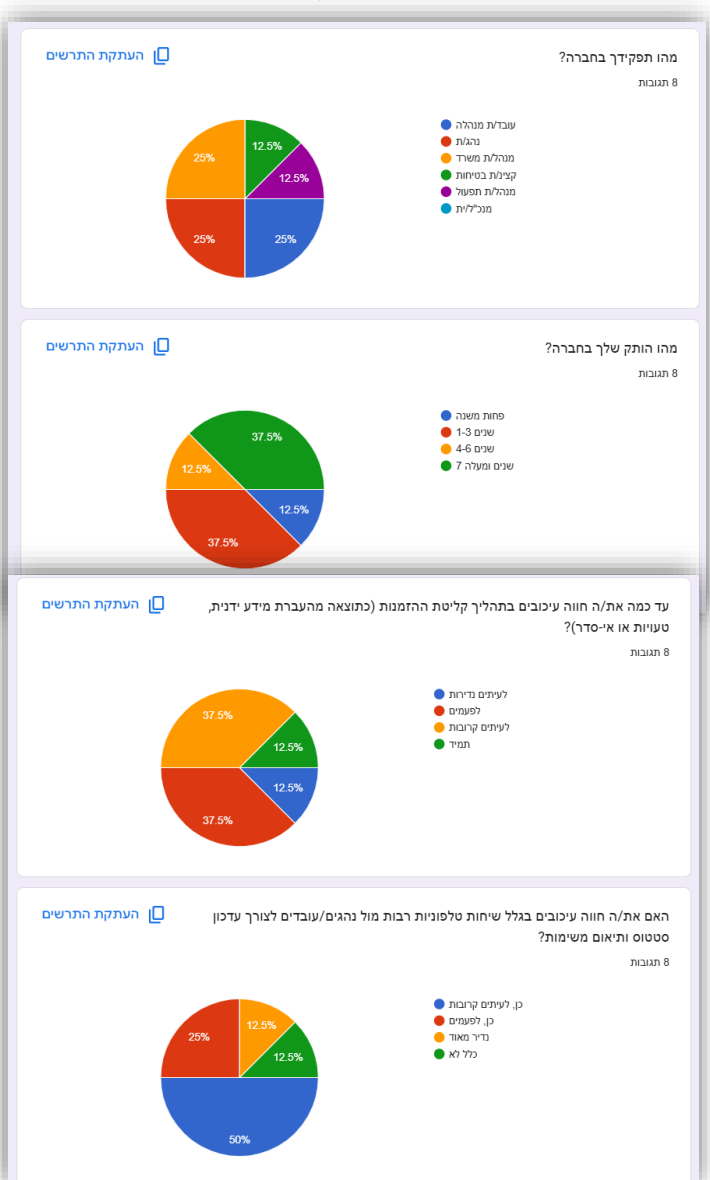
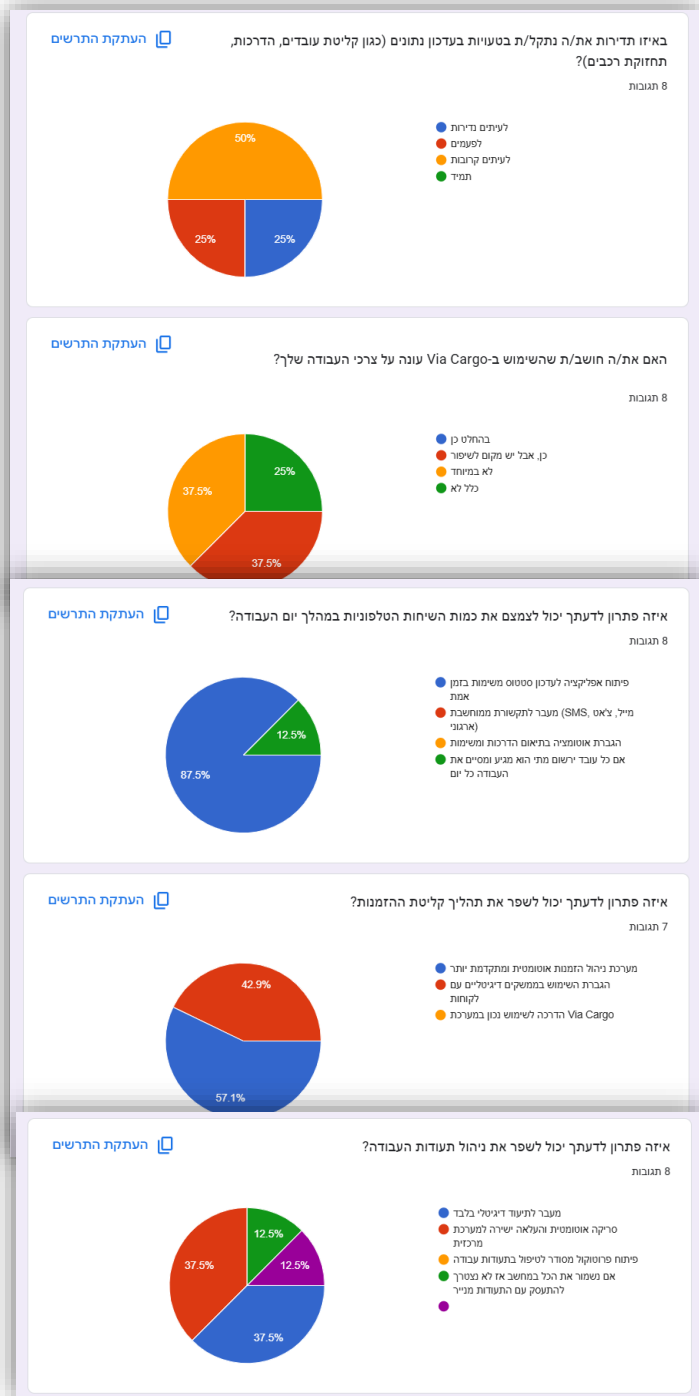
☐ מעבר לתיעוד דיגיטלי בלבד

☐ סריקה אוטומטית והעלאה ישירה למערכת מרכזית

☐ פיתוח פרוטוקול מסודר לטיפול בתעודות עבודה

☐ אחר: _____

סיכום תוצאות שאלון עובדים:

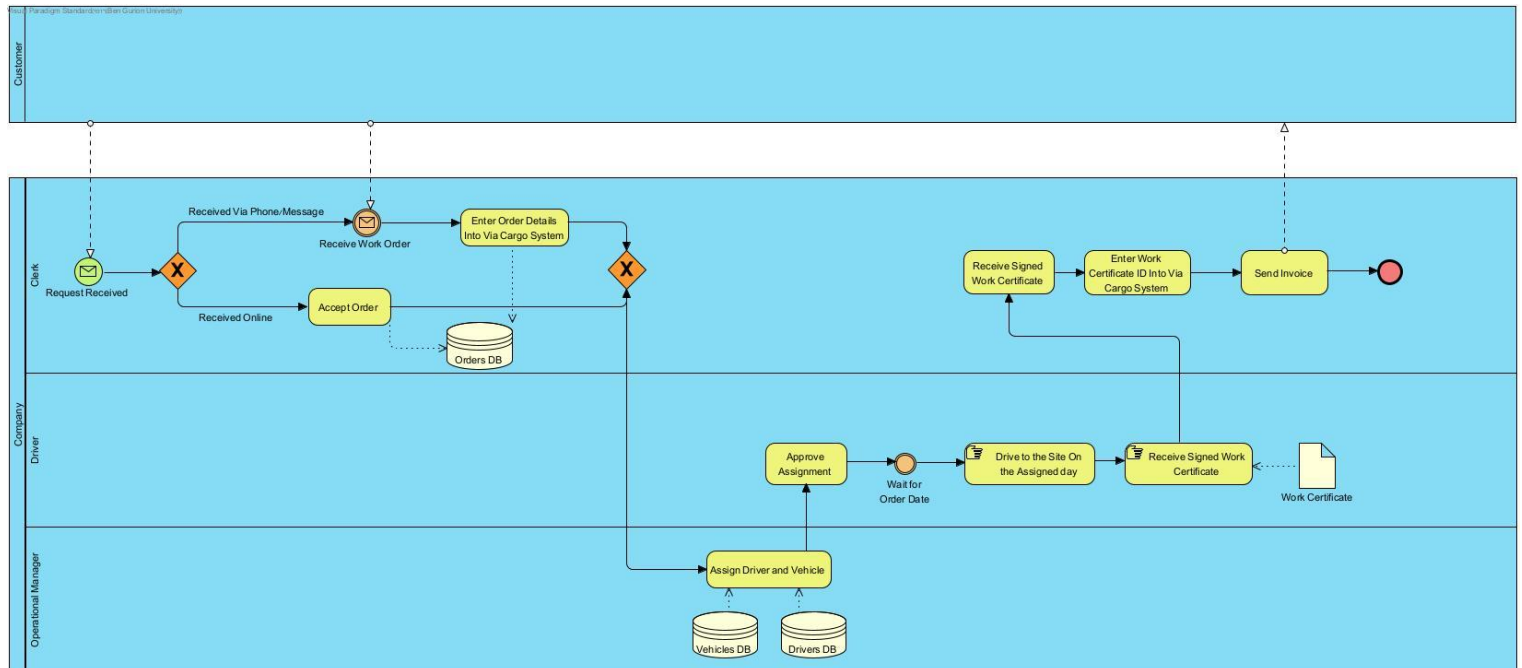


סיכום ממצאי השאלון

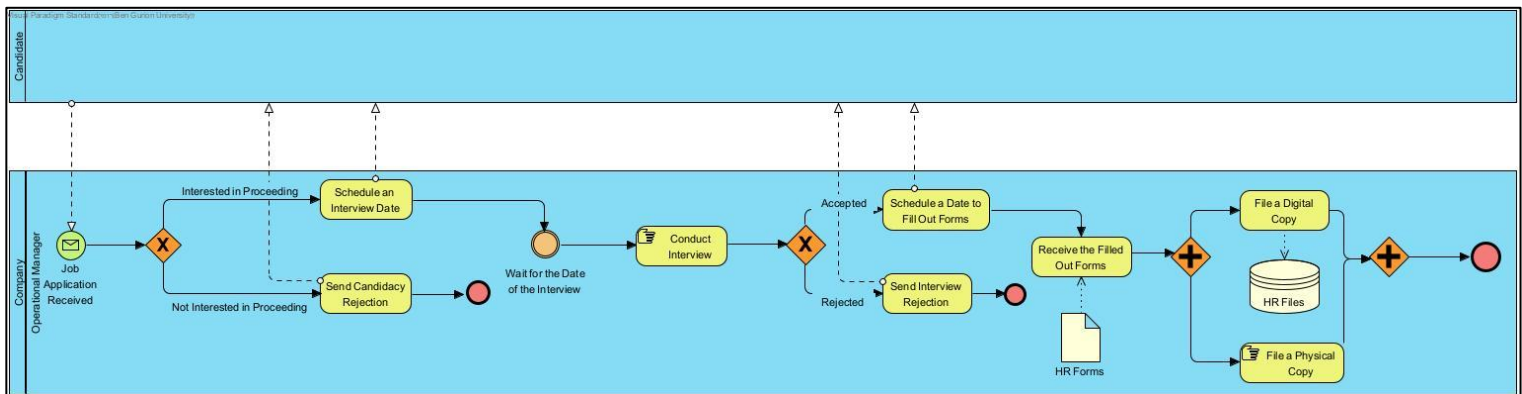
על השאלון ענו שמונה עובדים מתפקידים שונים ובעלי ותק מגוון. רובם ציינו כי הם חווים עיכובים בתהליך קליטת הזמנות, בעיקר בשל העברת מידע ידנית, טעויות או אי-סדר. בנוסף, כמחצית מהעובדים דיווחו על עיכובים הנגרמים בשל ריבוי שיחות טלפון מול גורמים חיצוניים לצורך עדכון סטטוס והתאמות. כמו כן, חלק מהעובדים העלו בעיות בתיעוד נתונים מדויק ועדכני, דבר שמקשה על עבודה רציפה ומסודרת.

6. תיאור תהליכי עבודה קיימים

תהליך ניהול הזמנה



תהליך גיוס וקליטת עובד



7. אפיון דרישות המשתמש

| מס' | תיעוד | User story | ניסוח מילולי | סיווג הדרישה |
|-----|-------|---|--|---------------------|
| 1 | 1 | <p>As a clerk I want to create an employee's profile So I can keep track on the employees information.</p> <p>I want to view an employee's profile's details So I can keep track on the employee's information.</p> <p>I want to update an employee's profile details So I can have accurate details about the employees</p> | <p>יצירה- יצירת כרטיס עובד בעל מספר עובד (פרופיל אישי) בעל השדות הבאים : שם פרטי, שם משפחה, תעודת זהות, טלפון, מייל, כתובת מגורים, סוג עובד (נהג, מנהל).</p> <p>קריאה- צפייה בכל השדות המצוינים</p> <p>עדכון- ניתן לעדכן את כל השדות בכרטיס העובד, פרט לתעודת זהות ומספר עובד.</p> | -CRUD פונקציונלי |
| 2 | 3 | <p>As an employee I want to be able to upload formal forms So I can complete necessary data as required</p> | <p>המערכת תאפשר הוספת טפסים נלווים לפרופיל קיים. תמונה של הטופס תעלה לאזור האישי תחת טפסים נלווים לפי קטגוריות מוכוונות: העתק רישיון נהיגה והעתק תעודת זהות, העתק רישיון רכב.</p> | פונקציונלי |
| 3 | 1 | <p>As an employee I want to be able to sign personal documents So I can be a registered employee for the company.</p> | <p>מייד לאחר יצירת פרופיל עובד המערכת תתריע באזור האישי של העובד כי עליו למלא טפסים דיגיטליים לצורך השלמת תהליך העסקה.</p> | |
| 4 | 1 | <p>As an employee I want to be able to sign personal documents So I can be a registered employee for the company.</p> | <p>המערכת תאפשר לאשר באופן מכוון טפסים דיגיטליים אשר קשורים בהעסקת עובד. טפסים אלו יהיו באזור אישי תחת טפסים חתומים. כגון : טופס 101, הסכם עבודה וטפסי ביטוח.</p> | פונקציונלי |
| 5 | 1 | <p>As an operational manager I want to create a vehicle profile So I can keep track on the vehicles information.</p> <p>I want to view a vehicle profile details So I can monitor the vehicles data and schedule them accordingly</p> <p>I want to update a vehicle profile details So I can have accurate details regarding the vehicles.</p> | <p>יצירה- פרופיל לכלי רכב בעל השדות הבאים : מספר רכב, סוג רכב, עובד המקושר לרכב, תוקף טסט אחרון שבוצע, משקל מקסימלי להובלה, סטטוס שמישות</p> <p>קריאה- צפייה בכל השדות המצוינים</p> <p>עדכון- ניתן יהיה לעדכן חלק מהפרטים בפרופיל הכלי כגון : עובד מקושר, תוקף טסט וסטטוס שמישות</p> | -CRUD פונקציונלי |

| | | | | |
|----------------------|--|---|---|----|
| | המערכת תשלח התראה באיזור האישי לקצין הבטיחות כאשר נוצר פרופיל עובד חדש מסוג נהג | As a safety officer I want to get notified when new driver is hired So I can schedule training and match a vehicle for a new driver | 2 | 6 |
| | המערכת תאפשר לקצין הבטיחות להיכנס לפרופיל הנהג ולקשר אותו לכלי רכב מבין כלי הרכב שפנויים בחברה. בפרופיל הנהג יהיה מעודכן הרכב הצמוד לו עם כל השדות השמורים לרכב מסעיף 5. | | 2 | 7 |
| פונקציונלי | המערכת תאפשר לקצין הבטיחות לתעד טיפולים בפרופיל רכבים עבור כל רכב תחת לשונית טיפולים. יצגו (סוג טיפול, תאריך, גורם מטפל) ותקלות (סוג תקלה, תאריך התרחשות, סימון בצ'ק בוקס האם התקלה משביתה מיידית או שלא). | | 3 | 8 |
| פונקציונלי | המערכת תאפשר לקצין הבטיחות להיכנס לפרופיל הרכב ולשנות את סטטוס כלי הרכב (בטיפול/זמין/תקול) | As a safety officer I want to document repairs and malfunctions of vehicles So I can monitor vehicles availability and track repairs status | 2 | 9 |
| פונקציונלי | המערכת תאפשר לקצין הבטיחות להיכנס לפרופיל רכבים ולעקוב אחר סטטוס הטיפולים תחת טיפולים. יהיה ניתן לראות מהם הטיפולים הקודמים שהרכב עבר, ועבור כל טיפול יתוארו שלבי הטיפול באופן ברור : המתנה לבדיקה, ביצוע בדיקה במוסך, קבלת טיפול, סיום טיפול, חזרת הרכב לחזקת החברה. קצין הבטיחות יעדכן את סטטוס הטיפול בזמן אמת באמצעות צ'ק בוקס של שלבי הטיפול. | | 3 | 10 |
| פונקציונלי | המערכת תשלח התראה באזור האישי של קצין הבטיחות לגבי זימון בדיקות תקופתיות קבועות עבור כלי הרכב. ההודעה תשלח שבוע לפני תום תוקף הבדיקה הנוכחית. | As a safety officer I want to receive a notification about routine maintenance for a vehicle So I can schedule appointments on time | 4 | 11 |
| פונקציונלי | המערכת תאפשר קליטת משימות קיימות ממערכת מידע בארגון (כל יום בשעות 08:00, 13:00, 20:00) ותשמור משימות לפי השדות הבאים : מספר משימה, שם לקוח, מספר פלאפון, מייל, תאריך משימה, יעד, מוצא, סוג מטען, תאריך סיום שנדרש. | As an operational manager I want to schedule drivers and vehicles to assignments So I can manage the drivers tasks accordingly | 1 | 12 |
| דוח מורכב-פונקציונלי | המערכת תאפשר למנהל התפעול הפקת דוח אפשרויות לשיבוצי נהגים ורכבים לכל משימה כתלות בקריטריונים הנדרשים למשימה : המערכת תסנן נהגים וכלי רכב זמינים לפי סוג הרכב, קיבולת מקסימלית וסוג מטען | | 2 | 13 |
| פונקציונלי | המערכת תאפשר למנהל התפעול להיכנס לאזור שיבוץ משימות בו | | 2 | 14 |

| | | | | |
|------------|---|--|---|----|
| | <p>יופיעו המשימות לפי תיעדוף המערכת. כך שלכל משימה מופיע אפשרויות השיבוצים. מנהל התפעול יוכל לבחור את שיבוץ הנהגים והרכבים לפי המלצת המערכת או לשבץ באופן ידני לפי שיקולים מנהלתיים.</p> | | | |
| פונקציונלי | <p>המערכת תציג יומן קלנדרי בו ניתן להיכנס לכל יום בשנה ובו יוצגו משימות העובד לאותו היום. בכל משימה יוצגו פרטי המשימה, תאריך יעד למשימה וצ'ק בוקס לביצוע המשימה</p> | <p>As an employee I want to view my assignments for each day So I can follow my tasks accordingly</p> | 3 | 15 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תשלח התראה באזור האישי של העובד על שיבוץ למשימה חדשה</p> | | 4 | 16 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תאפשר להפיק תעודת עבודה דיגיטלית עבור כל משימה תחת טפסים נלווים עבור משימה, הנהג יוכל למלא את התעודה לפי אופי המשימה אשר תכלול את הסעיפים הבאים: תאריך, סוג רכב, מספר הזמנה, שם לקוח, מוצא, יעד, תיאור עבודה, חתימת נהג, חתימת מנהל אתר. בסיום מילוי הטופס ייפתח חלון המאפשר חתימה דיגיטלית ידנית עבור מנהל העבודה שנמצא באתר</p> | <p>As a driver I want to fill certification to finished assignment So I can have formal confirmation for my finished assignment</p> | 2 | 17 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תשלח התראה באזור האישי של קצין הבטיחות לגבי קביעת תדריך בטיחות תקופתי בהתאם לדרישות משרד התחבורה והעבודה (לפי המועדים בתקנים)</p> | <p>As a safety officer I want to schedule Safety Training when required So I can comply with the required standards government.</p> | 3 | 18 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תאפשר לקצין הבטיחות יצירת זימון להדרכה. זימון זה יופיע ביומן האישי של קצין הבטיחות והעובדים</p> | <p>As a safety officer I want to schedule Safety Training when required So I can comply with the required standards government.</p> | 3 | 19 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תאפשר ליוצר האירוע לסמן נוכחות של המשתתפים אשר הוזמנו לאירוע ע"י הצגת המזומנים וסימון בצ'ק בוקס. דוח הנוכחות ישמר בתוך קובץ הזימון.</p> | <p>As a Safety Officer I want to document the employee attendance So I can send confirmation to the relevant governing body</p> | 3 | 20 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תשלח ללקוח הודעת מייל ובה לינק למערכת שמפנה למסך ובו מופיעים: פרטי המשימה, התקדמות בשלבי המשימה (שלבם עם צ'ק בוקס שיעודכנו על ידי הנהג).</p> | <p>As a customer I want access to my order So I can track and monitor the progress of my order</p> | 3 | 21 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תשלח ללקוח הודעת מייל יום לאחר סגירת המשימה עם לינק המפנה לסקר במערכת שישמר תחת סקרים עבור כל משימה.</p> | <p>As an office manager I want to receive feedback from customers about the quality of the work</p> | 4 | 22 |

| | | | | |
|------------|--|---|---|----|
| פונקציונלי | <p>המערכת תאפשר ללקוח למלא את הסקר</p> <p>שיורכב ממספר שאלות אשר תשובתן מדורגת</p> <p>מ 1 עד 5 . כאשר 1 -לא שבע רצון כלל, 5 -מרוצה.</p> <p>השאלות הינן : האם היית מרוצה מאופן ביצוע המשימה? האם את/ה שבע רצון מזמני ההובלה? האם את/ה מרוצה מתקינות המוצר לאחר ההובלה? האם אתה מרוצה מעובדי המנהלה בעת הזמנת המשימה? האם קיבלת מענה לבעיות מצד עובדי המשרד.</p> | So I can review and improve the company working procedures. | 4 | 23 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תקבע עדיפות למשימה לפי הקריטריונים הבאים : מספר הימים עד לתאריך הביצוע הדרוש, סכום הגבייה עבור העבודה, מספר הנהגים הדרושים למשימה. ציון העדיפות ייקבע לפי סכימת הקריטריונים סכום הגבייה עבור העבודה ומספר הנהגים הדרושים למשימה מחולק במספר הימים הדרוש לתאריך הביצוע הדרוש. והציון הסופי ייקבע את עדיפות המשימה.</p> | As a operational manager I want to prioritize orders by ranking So I can schedule assignments by priority | 2 | 24 |
| פונקציונלי | המערכת תציג למנהל התפעול דוח תיעדוף משימות לפי משימות שטרם שובץ אליהן נהג בכל רגע נתון | As a operational manager I want to prioritize orders by ranking So I can schedule assignments by priority | 2 | 25 |
| פונקציונלי | המערכת תאפשר למנהל התפעול לגרור ידנית משימות בדוח התיעדוף לצורך עריכתו לפי שיקולים מנהלתיים | | 3 | 26 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תשלח הודעת מייל ללקוח לאחר סיום ביצוע המשימה, שמתבטא במילוי תעודת עבודה דיגיטלית וסימון סיום משימה בצ'ק בוקס המשימות מצד הנהג. ההודעה תכלול את פרטי המשימה, פרטי הנהג, צירוף תעודת עבודה חתומה.</p> | As a manager I want the system to automatically send an email notification to the customer when the job is done So I can ensure timely communication with the customer and maintain high service quality. | 3 | 27 |
| פונקציונלי | <p>המערכת תאפשר למנהל המשרד להפיק דוח הערכת עובדים חודשי. הדוח יחושב לפי הקריטריונים הבאים : בחינת הציון לפי הסעיפים בסקר (לפי תפקיד העובד) כך שלכל סעיף יינתן משקל זהה באחוזים שישלים ל-100%. הדוח יציג את העובדים לפי שיכלול הציון הכולל בסדר יורד.</p> | As an office manager I want to get an estimated assessment of employee's performance So I can evaluate employees working qualities and benefit them accordingly | 3 | 28 |
| פונקציונלי | המערכת תאפשר למנהל משרד להוסיף חוות דעת אישית לכל עובד לצד הציון המשוכלל שקיבל בדוח. | | 3 | 29 |

| | | | | |
|---------------|--|---|---|----|
| פונקציונלי | המערכת תאפשר למנהל המשרד גישה להיסטוריית חוות הדעת עבור כל עובד. תחת הערכות עובדים באזור האישי של מנהל המשרד המנהל יוכל להזין את שם העובד ואז תיפתח היסטוריית חוות הדעת של אותו עובד עד שנתיים אחורה בה יהיו כלולים ציוני עבר משכלול הסקרים וחוות הדעת החודשיות. | | 3 | 30 |
| לא פונקציונלי | המערכת תאפשר העלאת קבצים בכל אחד מהפורמטים הבאים : תמונות בפורמט jpeg/png בלבד מסמכים בפורמט word/pdf בלבד | As an employee I want that the system will allow uploading of files So that I can add references and documentation to processes in the system | 3 | 31 |
| לא פונקציונלי | המערכת תאפשר הזנת טקסט בשפה העברית והאנגלית בלבד. הפלטם והקלטם של המערכת יתמכו בשתי השפות. | As an office manager I want the system to allow input and output in Hebrew and English only So that I can work seamlessly with supported languages | 1 | 32 |
| לא פונקציונלי | המערכת תאפשר גיבוי אוטומטי של המידע השמור בה אחת לשבוע ביום שישי בשעה 20:00 כך שכל המידע השמור במערכת יעבור לבסיס הנתונים בשרת. | As an office manager I want to automatically back up the data So I can assure that all of the company's information will be saved and accessible | 2 | 33 |
| לא פונקציונלי | המערכת תתממשק עם מערכת שליחת מייל באמצעות Gmail ותאפשר לה גישה לכתובת המייל של הלקוחות. | As an office manager I want that the system will Interact with a messaging system So that there will be additional communication platform between the company and the costumers | 4 | 34 |
| לא פונקציונלי | המערכת תאפשר תמיכה במערכות הפעלה הבאות : windows 11, Android, IOS | As an office manager I want that the system will support Windows and phone operation system So that the system will work seamlessly | 2 | 35 |
| לא פונקציונלי | המערכת תאפשר ל-50 משתמשים לעבוד במקביל | As an office manager I want multiple users to work in the system simultaneously So I can ensure that every employee is working efficiently | 1 | 36 |
| לא פונקציונלי | המערכת תאפשר ממשק מול מערכת המידע שקיימת בארגון – via cargo | As an Operational Manager I want the system uploads orders from the via cargo So I can handle the company operations | 1 | 37 |

הנחות:

- בקליטת רכב חדש לחברה ההתקנות הראשוניות שעליו לעבור נכללים תחת טיפולים שמתועדים ע"י קצין הבטיחות.
- לכל עובד יינתנו הרשאות שונות ותצוגת מסך באזור האישי שונה לפי תפקיד.

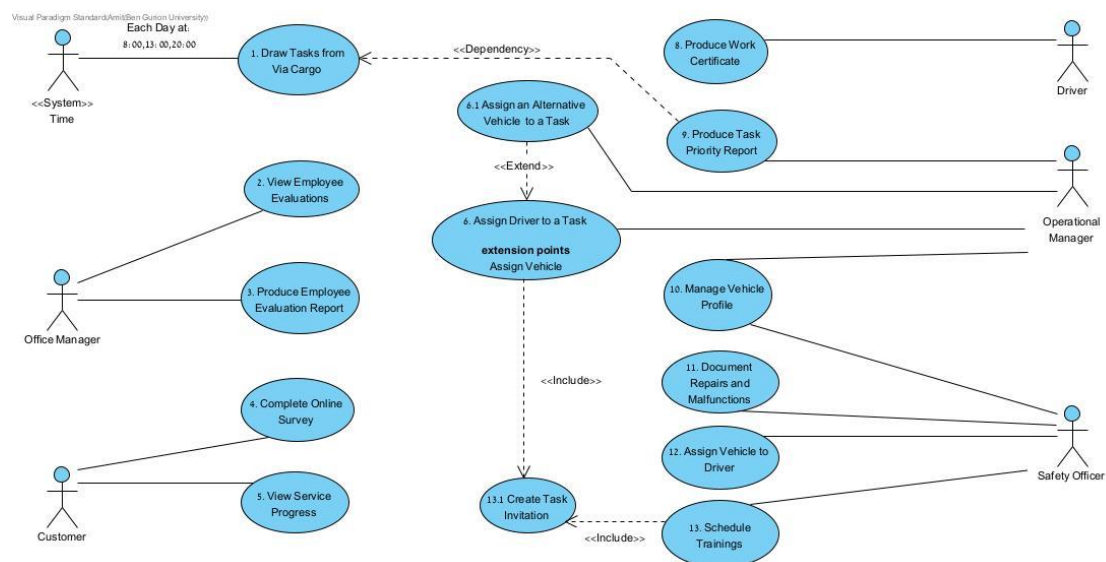
8. ניתוח המערכת

השחקנים במערכת

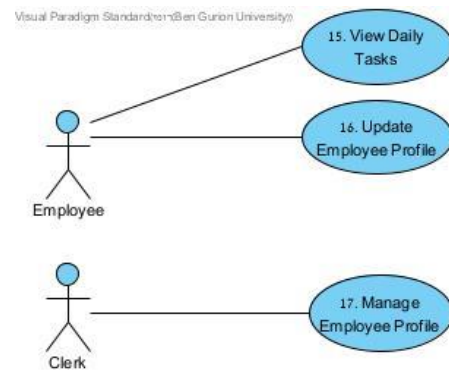
| שחקן | תיאור |
|---------------------|---|
| Employee | עובד בחברה |
| Office Manager | המנהל הישיר של עובדי החברה |
| Operational Manager | מנהל התפעול, אחראי על שיבוץ נהגים ועיבוד הזמנות |
| Clerk | עובדי המנהלה, אחראים על משימות משרדיות כגון קשר מול הלקוחות, טיפול בחשבוניות, קבלת הזמנות טלפוניות מלקוחות. |
| Driver | נהגים, מבצעים את הזמנות בפועל |
| Safety Officer | קצין בטיחות, אחראי על הדרכות, טיפול בתקלות והכשרת נהגים חדשים |
| Customer | לקוחות החברה |
| System Time | |

תרשים UC

General system diagram



Employee Management Diagram



אלמנט נוסף : Dependency relationship

קשר Dependency הוא קשר המתאר תלות בין שני Use Cases. Use Case שממנו יוצא החץ הוא התלוי, כלומר, מימוש ה-Use Case מותנה במימוש ה-Use Case שאליו הוא מצביע.

מקור המידע:




<https://guides.visual-paradigm.com/use-case-relationship-types-a-comprehensive-guide-for-effective-system-design/>

USE CASE Specification

1. 6. Assign Driver to a Task










| | |
|------------------------------|--|
| Primary Actors | ♀ Operational Manager |
| Level | N/A |
| Complexity | N/A |
| Use Case Status | N/A |
| Implementation Status | N/A |
| Preconditions | <p>The user must have appropriate permissions.</p> <p>The system must have an established Vehicle database, Task database, and Driver database.</p> <p>The task must exist in the system. 1. Draw Tasks from Via Cargo</p> <p>There is an established access to the driver's schedule.</p> |
| Post-conditions | N/A |
| Author | N/A |
| Assumptions | N/A |

1.1. Requirements

| Name | ID | Kind |
|---|-------------|------|
|  The system will allow the operational manager to access to unassigned tasks board and assign a driver to a task | UC07.REQ004 | |
|  The system will allow the operational manager to generate a report of driver and vehicle options for each task based on the task requirements | UC07.REQ003 | |
|  The system will import existing tasks from the organization's information system daily at fixed hours. | UC07.REQ001 | |

1.2. Scenarios

1.2.1. Scenario

1. The  Operational Manager selects the desired task from the Unassigned Task Board.
 2. The system retrieves and displays task details (e.g., destination, deadline, cargo type).
 3. The  Operational Manager selects the "Assign Driver" button.
 4. The system analyses the task equipment requirements.
 - 4.1. The system will filter the drivers by their vehicle according to availability, vehicle type, max capacity, cargo type.
 5. The system retrieves and displays qualified drivers according to the task equipment requirements.
 6. The  Operational Manager views a list of qualified drivers.
 7. The  Operational Manager checks the drivers' availability.
 8. The  Operational Manager assigns an available driver to the task.
 9. The system updates the task as an assigned task and inserts it to the Assigned Task Board.
 10. The system will update the task details in the driver's schedule.  7. Create Task Invitation
 11. The system sends a notification to the assigned driver and sends a confirmation to the  Operational Manager.
- Extension:
- 7.a. If the driver is not available but still qualified and favored for the current task
 1. The  Operational Manager manually overrides the driver's current assignment.
 2. The  Operational Manager will assign the driver to the current task.

Unassigned Tasks

 Search Tasks by customer, location or task number...

 Filter

Task 0012

Rafael Coparation
From: Hertzal 15 , Tel – Aviv
Required By: 12/122024
Cargo Type: Classified Delivery
Minimum Capacity: 4 Tons

rafael@gmail.com
To: Rager 50, Be'er Sheva
Phone Number : 050-4858245

Task 0013

Matching Drivers to Task 0012

Task Requirements

Cargo Type: Classified Delivery
Min Capacity: 4 Tons

Delivery Type: toe track

Haim Cohen

Employee ID : 409020092
License ID : 499330

Vehicle

Max Capacity : 10 ton
License : TR-789

Nisan Levi

Vehicle

Confirm Task 0012

Task Details

Customer : Rafael Corporation
From : Hertzal 15 ,Tel – Aviv
Cargo Type : Classified Delivery

To: Rager 50, Be'er Sheva
Required By: 12/12/2024

Driver and Vehicle details

Driver: Nisan Levi
Vehicle Type: Toe Track

License ID: 244520
Vehicle License: TR-900

Confirm

Assigned Tasks

Task 0012

Rafael Corporation
From: Hertzal 15 ,Tel – Aviv
To: Rager 50, Be'er Sheva
Required By: 12/12/2024
Cargo Type: Classified Delivery

Driver and Vehicle details


Driver: Nisan Levi
Vehicle Type: Toe Track

Task 0009



Back to Unassigned Tasks

1. 4. Complete Online Survey

ID: UC12





| | |
|------------------------------|---|
| Primary Actors |  Customer |
| Level | N/A |
| Complexity | N/A |
| Use Case Status | N/A |
| Implementation Status | N/A |
| Preconditions | Email with direct link to survey is recieved by the customer The order regarding this customer status was updated to "completed" |
| Post-conditions | The customer's response to the survey will be added to the database. |
| Author | N/A |
| Assumptions | N/A |

1.1. Requirements

| Name | ID | Kind |
|--|-------------|------|
|  The system will allow the costumer to answer questions in the survey | UC12.REQ002 | |
|  The system will send message via mail the day after the task is completed to the customer with direct link to a survey in the system. | UC12.REQ001 | |

1.2. Scenarios

1.2.1. Scenario

1. The  Customer clicks the link for completing a survey by mail.
2. The system displays a window with a button to "Start Survey".
3. The  Customer presses said button above.
4. The system displays the survey's questions: To what extent are you satisfied with how the task was carried out?, How satisfied are you with the delivery times?, How satisfied are you with the condition of the product upon delivery?, To what extent are you pleased with the administrative staff during the booking process?, How satisfied are you with the office staff's handling of any issues you encountered? while there is numbers from 1 to 5 with boxes to choose desired level of satisfaction.
5. The  Customer will fill the survey
6. The  Customer will press "Submit"
7. The system will pop up a message "Thank you, have a nice day!"
8. The filled survey will be updated in the system.

Extension:

- 6.a. If there are fields that hasn't been filled
 1. The system will pop up a message "Please fill out all of the fields"



Customer Satisfaction Survey

We value your feedback. Please take a moment to complete our survey.

Start Survey



Customer Satisfaction Survey

To what extent are you satisfied with how the task was carried out?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

How satisfied are you with the delivery times?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

How satisfied are you with the condition of the product upon delivery?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

To what extent are you pleased with the administrative staff during the booking process?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5



Customer Satisfaction Survey

Thank you!


Have a Nice Day!

1. 17. Manage Employee Profile

ID: UC06

| | |
|-----------------------|---|
| Primary Actors | ♀ Clerk |
| Level | N/A |
| Complexity | N/A |
| Use Case Status | N/A |
| Implementation Status | N/A |
| Preconditions | The user must have appropriate permissions. |
| Post-conditions | N/A |
| Author | N/A |
| Assumptions | N/A |

1.1. Requirements

| Name | ID | Kind |
|---|-------------|------|
|  Employee Profile CRUD | UC06.REQ001 | |


1.2. Scenarios

1.2.1. Create





1. The ♀ Clerk selects the "Add New Employee" option.
2. The system displays a window with all the details that is required to fill.
3. The ♀ Clerk fills the following details: first name, last name, ID, phone number, email, address, employee type.
4. The ♀ Clerk selects the "Submit" button.
5. The system saves the changes and displays a confirmation message.
6. **if** The employee is a driver.
 - 6.1. The system sends a notification to the Safety Officer.**end if**
7. The system sends a notification to the new employee's profile to fill out necessary HR forms.

1.2.2. Update

1. The ♀ Clerk selects the relevant employee profile.
 2. The system retrieves and displays the employee details.
 3. The ♀ Clerk presses the "Edit Details" button.
 4. The ♀ Clerk updates the necessary fields.
 5. The ♀ Clerk confirms the updates.
 6. The system saves the changes and displays a confirmation message.
- Extension:
- 4.a. If the update regards end of employment

1. The  Clerk presses "Hide and Move to Archives" button

1.2.3. Read

1. The  Clerk selects the button "Employees".
2. The system displays five most recently reviewed employees.
3. The  Clerk presses the "Search Employee" button.
4. The  Clerk types the employee's name or ID in the search engine.
5. The  Clerk presses the "Search" button.
6. The system displays all employees with the given searched name or a specific employee according to ID.