**מבוא להנדסת מערכות מידע – תרגיל בית 1 – חורף תשפ"א**

**שמות:**

**עדן אבו אחמד–ת.ז: 212802169**

**עינב פיאד- ת.ז:212697239**

**איליא אליאס- ת.ז: 208173021**

**נאגי אמארה- ת.ז: 211917927**

**שאלה 1: עבור סיפור המעשה של "חנות מלבוש":**

**ניהול משמרות:**

**רמה אסטרטגית**

**הנפקת דוח בנוכוחות העובדים ובחירת מצטיין.**

**הנהלה בכירה**

**רמה ניהולית**

**הדפסת סידור עבודה ושליח העתק לכל העובדים**

**מנהלים בדרג ביניים**

**אנשי ידע ונתונים**

**רמת ניהול ידע**

**בניית סידור עבודה**

**רמה תפעולית**

**יצירת קשר עם עובדי החנות דרך הודעה ולקבל מהם את המשמרות האופשריות במהלך השבוע**

**אנשי תפעול**

**בעיות ושיפורים בתהליכים שונים:**

**בעיות:**

1**.כתיבת הסידור באופן ידני לא ממוחשב.**

**2. קבלת הודעה דרך הנייד מהעובדים.**

**3. הכנסת הסידור באופן ידני לקובץ וורד.**

**שיפורים:**

**1. מערכת מידע שתפקידה שליחת הודעה להעובדים באופן אוטומטי כל סוף שבוע וקבלת הודעה מהעובדים תועבר גם באופן אוטומטי למנהלים.**

**2. מערכת מידע תפקידה שליחת סידור באופן אוטומטי לעבודה.**

**ניהול מלאי:**

**רמה אסטרטגית**

**המערכת כמויות נדרשות למהלך השבוע הקרוב**

**הנהלה בכירה**

**רמה ניהולית**

**כתיבת דף שמיועד לספק את הכמויות הדרושות לשבוע הקרוב**

**מנהלים בדרג ביניים**

**רמת ניהול ידע**

**הביצוע ספירת מלאי לכל הרכבים הנמצאים** **ברשימה**

**אנשי ידע ונתונים**

**רמה תפעולית**

**הדפסת דף שמפורט כי כל הרכבים שאמורים להימצא** **במלאי.**

**אנשי תפעול**

**בעיות ושיפורים בתהליכים שונים:**

**בעיות:**

**1.ספירה באופן ידני גורמת לטעיות.**

**2. הערכה לא נכונה גורמת לטעיויות בהזמנות ויתר כמויות במלאי.**

**שיפורים:**

**מערכת מיועדת לספירת המלאי באופן ממוחשב עדכון כמויות שנלקח או מתיוסף למלאי.**

**4 תפקודים שונים עבורם נדרשת המערכת:**

**ניהול מלאי:**

**1.מערכת מיועדת לאספקת הכמויות הדרושות בחנות. כמו SAP ״לוגיסטיקה״.**

**2. ניהול משמרת מערכת מיועדת לייצר סידור עבודה יותר מוצלח מהמנהלים ״באופן ידני״.**

**3. מכירות: מערכת מיועדת לשמירת נתונים וידע שהלקוח מבקש את המשלוח המקושר למבצע.**

**4. משלוח: מערכת מיועדת לקבלת מידע מהלקוח חד-פעמי ולא להתקשר לחנות ולבציע מכירה וכל התהליכים אלו.**

**דוגמא אחת לכל אחד מסוגי המערכות הבאים:**

) **MIS) מערכות ניהוליות ( KWSמערכות ניהול ידע (**

**מערכת ניהולית:**

**ניהול מלאי:עובד מעריך הכמויות הדרושות לשבוע הקרוב.**

**ניהול ידע:**

**מערכת הזמנת משלוחים:המקדונלד מקבלת את פרטי הרכב בו הלקוח הוא מעוניין אז המוקדנית נכנסת למערכת ובצעת מכירה כרגיל.**

**שאלה 2: קדם פרויקט**

**בחרנו בראיון . 2.1**

**סוג שלו ראיון מובנה כי לפעמים אין לנו רקע על המערכת מידע או מקום עבודה כאשר אנחנו בונים שאלות**

**אז אנחנו חוקרים תוך כדי הארגון ובמה הוא פועל ומנסים לדעת פחות או יותר מה יהיו התשובות**

**3 שאלות:**

**כאשר אתם בודקים וסופרים את המלאי באיזה בעיות אתם נתקלים ?\***

**\* האם אתם מתמודדים עם בעיות בקופה? אם כן מה הן הבעיות?**

**\*לגבי הזמנות ומשלוחים מה הדברים הכי נפוצים שאתם נתקלים עם הלקוחות שלכם ?**

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

**שאלה פתוחה: בזמן סגירת משמרת מה הן הבעיות שהעובד נתקל בהן במערכת?**

**ראיון התקיים עם מישהי שעובדת בחנות בגדים: .2.2**

**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 אתם בודקים וסופרים את המלאי באיזה בעיות אתם נתקלים ?\***

**בספירת מלאי שאנחנו עושים קורה הרבה טעויות אנחנו משתדלים 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 .**

**עכשיו שאלה שנייה האם אתם מתמודדים עם בעיות בקופה? אם כן מה הן הבעיות? \***

**כן לפעמים אנחנו נתקלים בבעיות למשל בתקופת המבצעים לפעמים לא יורדים בקופה ובאים הלקוחות אלינו בטענות . וגם אצלנו בחנות הופה אמורה להזכיר לעובד במשמרת תהליכי סגירה אז לפעמים היא לא מזכירה ושוכחים לסגור קופה או לכבות מזגן וכו'.**

**\*לגבי הזמנות ומשלוחים מה הדברים הכי נפוצים שאתם נתקלים עם הלקוחות שלכם ?**

**אז לפעמים קורה שפתאום יש לחץ בהזמנות אז אנחנו לא מספיקים לארוז הכל או ששוכחים בכלל את ההזמנה לפעמים קורה ששמים בגד לא נכון או מידה לא נכונה , אז הלקוח בא אלינו בטענות והוא צודק אבל מה לעשות אנחנו בני אדם וטועים , הבעיה הכי גדולה שיכולה לקרות היא שהחבילה תגיע למישהו אחר.**

**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'.**