מבוא להנדסת מערכות מידע - תרגיל בית 1 - חורף תשפ"ה

חברי הקבוצה: חני שמילוב (213532377), דניאל מלכה (212700355), איתי ליבוביץ' (319042149)

קדם פרויקט

שם הארגון: רשת סופרים "שפע יששכר"

שוק מכירות, סופרמרקט, ייבוא

שאלות לראיון:

1. מהם האתגרים המרכזיים שאתם מתמודדים איתם כיום?

2. אילו כלים טכנולוגיים קיימים בחברה?

3. כיצד מתנהל תהליך הזמנות המלאי, איך עובד הממשק עם ספקי חוץ?

4. כיצד מתבצע מעקב אחר המלאי?

5. כיצד מנוהלים נתוני לקוחות (חברי מועדון)?

6. האם ישנם שיפורים שהייתם רוצים להטמיע?

7. האם קיים אתר של החברה דרכו הלקוחות יכולים לבצע הזמנות? ומהו משך הזמן הנדרש למענה להזמנות?

8. האם קיים סנכרון בין המערכות השונות בחברה ובסופר בפרט?

סוג הראיון: חצי מובנה - מאפשר מיקוד בשאלות החשובות וגם גמישות להרחבה.

החלטות בעלות סיכון המתבססות על משתנים שחלקם אינם ידועים.

שאלה פתוחה ושאלה סגורה לשאלון:

פתוחה: מה היית משפר בתהליך העבודה הקיים?

סגורה: האם אתם משתמשים במערכת ממוחשבת לניהול מלאי? (כן/לא)

תמלול הראיון:

מראיין: מהם האתגרים המרכזיים שאתם מתמודדים איתם כיום?

מנהלת הסופר: הערכה שגויה של המלאי הדרוש בסופר, יש לנו גם בעיה בתיאום בין משמרות העובדים ככה שלפעמים אין מספיק כוח אדם במשמרת. וגם לפעמים המחירים של המוצרים המודבקים עליהם לא תואמים למה שהברקוד מציג בקופה.

מראיין: אילו כלים טכנולוגיים קיימים בסופר?

מנהלת הסופר: בדיוק לאחרונה השקנו קופה אוטומטית לשירות עצמי, אך היא לא תמיד סורקת את הברקוד העדכני של המוצר. חוץ מזה יש לנו טאבלטים אשר משמשים את העובדים בתהליך ספירת המלאי.

מראיין: איך מתבצע תהליך המלאי ומעקבו? קיימת מערכת משותפת לניהול המלאי? איך עובד הממשק עם ספקי חוץ?

מנהלת הסופר: ספירת המלאי אצלנו מתבצעת באופן ידני על ידי עובדים, שלאחר הספירה הם מכניסים את הכמות שהם ספרו לפי מוצר וברקוד שלו בתוך קובץ אקסל. המעקב מתנהל לפי מה נמכר ובאילו כמויות שהעובדים מעדכנים בסוף כל שבוע באקסל. בגדול אין לנו מערכת משותפת, כמו שהסברתי הספירה של המלאי היא ידנית, והשינויים מתבצעים אחת לשבוע גם באופן ידני באקסל, לפי הנתונים מהקופות. לגבי הספקי חוץ, אין לנו מערכת שמקושרת איתם, אחת לשבוע מגיע מלאי מהספק, אחראי המלאי סופר את הסחורה ומעדכן את הכמות באקסל שלנו.

מראיין: כיצד מנוהלים נתוני לקוחות חברי מועדון?

מנהלת הסופר: יש לנו מאגר נתוני לקוחות חברי מועדון הכוללים את מספרי הטלפון שלהם, אם הלקוח אישר לקבל הודעות, אנחנו שולחים לו גם מבצעים והטבות בסמס.

מראיין: האם קיים אתר של החברה דרכו הלקוחות יכולים לבצע הזמנות? ומהו משך הזמן הנדרש למענה להזמנות?

מנהלת הסופר: קיים אתר של החברה בו מופיעים מבצעי החודש ומוצרי הסופר, אך לא מופיעים כלל המוצרים שהחברה מציעה. כיוון שתהליך עדכון המלאי באתר מתבצע באופן ידני, נוצרים מצבים שגורמים לחוסר התאמה בין המלאי הקיים בסניף למה שקיים באתר. תהליך ההזמנה מתבצע באופן טלפוני, דבר שיוצר עומס פניות ומקשה על העובדים המקבלים את ההזמנות.

מראיין: האם קיים סנכרון בין המערכות השונות בחברה ובסופר בפרט?

מנהלת הסופר: כן, אך לא בין כל המערכות. קיים סנכרון בין הקופות בסופר. לגבי שאר המערכות לא קיים סנכרון ביניהן.

מראיין: האם ישנם שיפורים שהייתם רוצים להטמיע?

מנהלת הסופר: כמובן שהיינו רוצים להטמיע שיפורים אצלנו, אך איננו בטוחים אם נעמוד בתקציב.

המערכות הפעילות בארגון

מערכות לניהול תנועות Transaction Processing Systems – TPS

בעזרת המערכת הזו שמוטמעת בקופות, מתבצע מעקב אחר המוצרים שנמכרו, ומופקים דוחות עם הכמויות שנמכרו.

בנוסף, המערכת כוללת גם מאגר של חברי המועדון עם כלל הנתונים שלהם.

מערכות לעבודת ידע Knowledge Work Systems - KWS

בעזרת מערכת זו שגם היא מוטמעת בקופות, כאשר קופאית מעבירה מוצר וסורקת את הברקוד, המוצר מופיע לה במסך עם המחיר העדכני.