תרגיל בית 1 – "חיה יפה"

**שאלה 1 חלק 1:**

ניהול משמרת:

**הנהלה בכירה**

מנהל עמותה

**קבלת רשימת מצטיינים וקידום להעסקה**

**בניית סידור עבודה**

**הגשת משמרות מתנדבים**

**מנהלים דרג ביניים**

מנהל

**אנשי תפעול**

מתנדבים

**הפצת משמרות ומתן גמול בהתאם**

**אנשי ידע ונתונים**

מנהל

בעיות:

1. התהליך נעשה באופן ידני – קשה להשיג את כולם באופן יחידני, לא תמיד כולם זמינים.
2. סנכרון ידני בין הגשת המשמרות לצרכי העמותה (קשה להשתלט בצורה כזו על מידע רב).
3. שליחת סידור העבודה בתמונה יכולה ליצור בעיות כגון, תמונה לא ברורה או מחיקת הקובץ מהפלאפון בטעות.
4. שמירת המסמכים בקלסר – עלול להיאבד, קשה להתמצא ולא זמין בכל זמן.
5. בעיית שיבוצים – ישנם תפקידים שאנשים מעדיפים יותר / פחות.

שיפורים אפשריים:

1. בניית מערכת אשר בה יתבצעו כל סידורי העבודה, כל עובד יכניס לתוך המערכת את אילוציו והמערכת החכמה תדע לבד לחלק באופן שווה את המשמרות כך שלא תיווצר אפליה.
2. הוספה למערכת אופציית סנכרון עם לוח השנה בפלאפון, כך שלעובד יהיה ברור ונוח וידע בצורה מסודרת בלוח השנה את שעות וימי עבודתו.
3. המערכת תחסוך זמן רב של מנהלי מחלקות בכך שלפי אלגוריתם פשוט המערכת תשקלל את כל אילוצי העבודה של העובדים ותיצור סידור עבודה שוויוני ויעיל.
4. למנהלים תהיה אופציה להתאים את כמות העובדים הנדרשת לפי דרישות העמותה ובכך תחסוך בעיות ואפלייה בנוגע לסוג העבודה ומשמרות שאנשים פחות אוהבים.

**אימוץ:**

**יעול וקיצור תהליך האימוץ**

**הנהלה בכירה**

מנהל עמותה

**אישור תהליך מסודר לאימוץ**

**מנהלים דרג ביניים**

מנהל סניף

**התאמת בעלי החיים הפונטנציאלים**

**אנשי ידע ונתונים**

מתנדב

**זרימת תהליך האימוץ וקבלת אופציות לאימוץ**

**אנשי תפעול**

מזכירה ומשפחה

בעיות:

1. מטלות מרובות על עובד אחד (מזכירה).
2. טלפון שבור בין המשפחה למתנדב בנוגע לבעלי החיים הפוטנציאליים.
3. חיפוש לא יעיל של בעלי החיים (גם רגלי גם שיחות)
4. תהליך ארוך הכולל בעיקר המתנה ודורש תיאומים רבים.

שיפורים אפשריים:

1. חלוקת תפקידים רחבה יותר, למשל שהמשפחות יכולו להיות בקשר מול המתנדב או העסקת איש צוות נוסף.
2. אתר בו המשפחה מזינה את רוב הפרטים הדרושים. למשל מה היא מחפשת מבעל החיים ומערכת מקפיצה אופציות אידאליות לפי נתונים יבשים (תומך החלטה).
3. יום פתוח למשל פעם בחודש, בו יכולו המשפחות להגיע ולראות את בעלי החיים ואפילו לסגור אימוץ.

**שאלה 1 חלק 2:**

1. תפקודים שונים עבורם נדרשת מערכת:
   1. הגשת משמרות והפצת הסידור.
   2. ריכוז המידע בנוגע למזון וחישוב צפי בהתאם לנתונים.
   3. ריכוז נתונים על בעלי החיים ותמיכה בהחלטה על בע"ח פוטנציאלי.
   4. מאגר נתונים של כל בעלי החיים עם מיקומם.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | MIS | KWS |
| קלט | הגשת משמרות העובדים | נתונים מהמשפחות ונתונים על בעלי החיים |
| עיבוד | בניית סידור בהתאם לצרכי העמותה  וזכאות לתרגול ואופציות למצטיינים | שיחות עם המתנדבים, חיפושים רגליים לצורך בניית התאמה של בע"ח למשפחה |
| פלט | פרסום סידור העבודה ותגמול מצטיינים | הצגת בעלי חיים פוטנציאלים וקביעת פגישה |

**שאלה 2:** Nails by Tia

1. לצורך ייעול מקסימאלי של בית העסק נירצה לאסוף מידע לפי **תצפיות**, ביצוע **שאלונים** ו**ראיונות** ללקוחות ולעובדים (תיא).

נבחר בשאלון מסוג חצי מובנה משום שאנו רוצים מצד אחד בתור אנשי המקצוע לכוון את המערכות לבית העסק בצורה הטובה ביותר. ומצד שני בעלת העסק מכירה את ההתנהלות בצורה טובה יותר ולכן ייתכן וישנם נקודות שאנו בתור אנשי המקצוע פספסנו ולכן נירצה להשאיר מקום לתשובות פתוחות ובכך לפתוח את האופציות שלנו בצורה רחבה יותר.

**שאלות לראיון עם הבעלים:**

* 1. באיזו דרך הלקוחות קובעות איתך פגישות וכמה זמן כל הפגישה?
  2. האם יוצא שלקוחה ממתינה זמן רב למרות שנקבע לה תור בזמן מסוים?
  3. האם יש לך שימוש במערכת מידע מסויים לניהול הלקוחות? אם לא האם תרצי?

**שאלות לשאלון ללקוחות:**

1. באיזה זמנים את מעדיפה להגיע לפגישות? א. בוקר | ב. צהריים | ג. ערב
2. איך את קובעת תור והאם נתקלת בקושי מסויים לקבוע אותו?

**טל**: "היי תיא מה שלומך היום ?"

**תיא**: "מעולה, מה איתך טל איך בלימודים ?"

**טל**: "כרגע מעולה, עכשיו מתחיל קצת לחץ אבל אני אופטימי. אשמח לשאול אותך מספר שאלות בנוגע לעסק לצורך עבודה בקורס, חשוב לי לציין שהמידע נשאר חסוי ואת יכולה להרגיש בנוח לשתף אותי."

**תיא**: "אוקיי, אין בעיה."

**טל**: "האם קיימת בחברה מערכת מידע כלשהיא ?"

**תיא**: "קיימת אפליקציה בה ניתן לקבוע תור. ללקוחות יש לינק ושם יכולות להיכנס לקבוע מתי שנוח להם ולאיזה צורך (לק גל ידיים / רגליים / בנייה ועוד) וגם באפליקציה אפשר לראות את ימי החופש שלי".

**טל:** "מעולה, האם את נתקלת בבעיות במערכת ביומ-יום?"

**תיא:** "האפליקציה פועלת בצורה טובה בדרך כלל אך לפעמים יש תור שלא מצליח להקבע ועלולה להתפספס לקוחה."

**טל:** "האם תרצי להוסיף אופציות חדשות ליישום?"

**תיא:** "כן, אפשרות לתשלום מראש דרך האפליקציה ואופציה לצפי מלאי לפי הזמנות התורים."

**טל:** "כמה זמן את מקציבה לתור והאם יוצא ללקוחה לחכות הרבה זמן?"

**תיא:** "תלוי בסוג השירות, למשל ג'ל ידיים ישר שעה-שעה ועשרים, אבל רגליים יקח פחות. לפעמים הזמן של התור לא מסונכרן עם הזמן עבודה ויצא שלקוחה תמתין קצת מעבר לזמן המוזמן."

**טל:** "אם את מתעכבת האם הלקוחות יקבלו התראה לעיכוב? תעני בכן / לא.

**תיא:** "לא."

**טל:** "אוקיי שאלה אחרונה, האם את חושבת שמערכת מידע נוספת או חדשה תוכל לעזור לך להעריך הכנסות והוצאות ולייעל את העבודה מול הלקוחות?"

**תיא:** "אשמח, תמיד טוב לשפר."

**טל:** "תודה רבה תיא, תקבעי לי תור ללק גל ידיים."

1. המערכת הקיימת היא מערכת לניהול תנועות (TPS) אשר מבצעת איסוף נתונים על הימים הפנויים והשעות לקביעת תור, דיווח שעות עבודה וימי חופש, ודוח הכנסות חודשי.