**עבודת בית 1 – מבוא למערכות מידע**

**מגישים: נאור אשואל, סתו אברהם, שני פחימה, עומר זילחה.**

**קדם פרויקט**

בחרנו להתמקד בפרויקט בסניף בנק אוצר החייל בצפון הארץ.

**שאלה 1**

**סעיף א**

לצורך ניתוח הארגון נבחר בשלוש שיטות לאיסוף ידע.

1. ראיון
2. שאלון
3. ואיסוף מסמכים

ישנה שיטה נוספת בה ככל הנראה לא נעשה שימוש והיא תצפיות. הסיבה לכך היא מאחר ובחרנו בארגון אשר מבצע פעולות יום יומיות במידע אישי סודי של אנשים, ועל מנת לשמור על הארגון ועל סודיות הלקוחות, לא נבצע תצפיות.

**סעיף ב**

נבחר לבצע ראיון חצי מובנה על מנת לאפשר גמישות במידה ותעלה לנו שאלת המשך לאחת מהתשובות של המרואיין.

3 שאלות מובנות לראיון עם אופציה לשאלות המשך:

1. איזה מערכות מידע קיימות בארגון שלכם?
2. האם ישנן מערכות מידע אשר מקושרות אחת לשנייה?
3. מהן הבעיות במערכת המידע בארגון?

**סעיף ג**

שאלה פתוחה לשאלון : מהן התכונות הרצויות במערכת המידע?

שאלה סגורה לשאלון: כל כמה זמן אתה נתקל בבעיה במערכת המידע הקיימת?

1. אחת ליום
2. אחת לשבוע
3. אחת לחודש
4. אחת למספר חודשים
5. כלל לא נתקל בבעיו

**שאלה 2**

**ראיון:**

מראיינת: " איזה מערכות מידע קיימות בארגון שלכם?".

מנהל סניף הבנק: " בסניף יש כמה וכמה מערכות מידע. ישנה מערכת אשר מספקת מכלול מידע על הלקוחות, מבצעת שאילתות ופעולות, זאת המערכת העיקרית שאיתה אנחנו עובדים. בנוסף קיימת אצלינו מערכת של קבלת מידע מגורמים חיצוניים כמו משרד הרישוי, ומאגר נתוני אשראי. במקביל למערכת זו יש מערכת מסירת מידע שיוצרת שעבודים".

מראיינת: "מה הכוונה ביצירת שעבודים?".

מנהל סניף הבנק: "אנחנו למעשה מכניסים למערכת את המידע שאנו מקבלים מהלקוח לגורמים החיצוניים הרלוונטיים".

מראיינת: "יש עוד מערכות שפעילות בארגון?".

מנהל סניף הבנק: "כן, מערכת נוספת שקיימת אצלינו היא מערכת לניהול מכירות הנקראת יוזמה. המערכת מתריעה לי פעולות שונות שהלקוח או הפקידים מבצעים. לדוגמא המערכת מתריעה לי את המכירות שהם מכניסים, או אם נכנס סכום חריג ללקוח אז אני מקבל גם התרעה וככה אני יכול לעקוב אחר הפעולות השונות בסניף. ויש לנו מערכת בקרה של כל מיני דו"חות בקרה".

מראיינת: "אשמח אם תוכל להרחיב קצת מה הן דו"חות בקרה?".

מנהל סניף בנק: "יש דו"חות שלהנהלה חשוב שתהיה בקרה בנושא, ואז המערכת מציפה בדו"חות את כל הפעולות הרלוונטיות. לדוגמא ההנהלה רוצה להיות בבקרה על חשבונות של קטינים והתבצעה פעולה חריגה באחד החשבונות המערכת תציף את האירוע".

מראיינת: "האם יש מערכות אשר מקושרות זו לזו?".

מנהל סניף בנק: " בטח, המערכת לניהול מכירות (יוזמה) והמערכת בקרה ודו"חות מקושרות שתיהן למערכת הראשית בה מכלול המידע על הלקוח ופעולותיו".

מראיינת: "שאלה אחרונה לסיום, יש בעיות שאתה רוצה להציף בנוגע למערכות הקיימות כיום בסניף?".

מנהל סניף הבנק: " יש שתי בעיות שעולות לי כרגע, אחת זה שהמערכות מאוד איטיות. והבעיה השנייה היא שלפי חוק כל הלוואה שבנקאי מציע ללקוח הוא צריך לקודד אותה במערכת, מה שזה אומר שכל בנקאי שמציע הלוואה צריך לתת את כל המידע ללקוח על מנת שהלקוח יוכל לעשות את הבחירה המושכלת ביותר ועם כל המידע שהוא צריך כדי לקבל את ההחלטה. לבנקאי יש כמה פעולות שהוא צריך לעשות כאשר הוא מציע הלוואה ללקוח, קודם כל הוא ייתן את כל המידע שהלקוח צריך לפי חוק ואחר כך הוא נדרש למלא את הפעולה של ההלוואה במערכת הראשית ואחר כך לקודד את השיחה במערכת יוזמה. מה שקורה בפועל הרבה מהעובדים שוכחים לקודד ואחד לשבוע אני צריך לברר מי לא קודד ולבקש שיקודדו את השיחה בהקדם ועל פי החוק. זה משהו שהוא בעייתי יותר בסניף, ומאחר והוא רגולטורי נעשה עליו ביקורת והוא חשוף לקנס מבנק ישראל".

מראיינת: "תודה רבה שפינית זמן לראיון, קיבלנו הרבה מידע חשוב וכמובן שנמשיך לשמור על קשר להמשך הפרוייקט".

מנהל סניף בנק: " בכיף, תודה לכם".

**שאלה 3**

המערכות אשר פועלות בארגון מחולקות לפי סוגים שונים.

מערכות לניהול תנועות:

* בארגון קיימת מערכת אשר תפקידה לספק את מכלול המידע על הלקוחות, לבצע שאילתות, ופעולות בחשבון של הלקוח.
* מערכת נוספת הינה מערכת אשר תפקידה לקבל מידע מגורמים חיצוניים. לדוגמא: קבלת מידע ממשרד הפנים, משרד הרישוי, ומאגר נתוני אשראי.
* מערכת אשר תפקידה למסור מידע. בדומה למערכת קבלת המידע ישנה מערכת אשר מוסרת מידע חזרה לגורמים חיצוניים.
* מערכת יוזמה- מערכת שבה מנהלים ועוקבים אחר מכירות, ופעולות של הלקוחות. מערכת זו מקושרת למערכת הראשונה שבה נמצא מכלול המידע על הלקוחות.

מערכות מידע ניהוליות:

* מערכת אשר כוללת בקרה על חשבונות של לקוחות, ודו"חות. מערכת זו מקושרת למערכת הראשונה שבה נמצא מכלול המידע על הלקוחות.