

מבנה מסד הנתונים

מערכת ניהול Wolt

היסטוריה והקמה:

Wolt היא חברת שליחויות בינלאומית שהוקמה בהלסינקי, פינלנד, בשנת 2014, והחלה לפעול בישראל בשנת 2018. מאז כניסתה לשוק המקומי, Wolt פועלת בעשרות ערים בישראל.

שירותי החברה:

החברה מציעה שירות משלוחים מהיר ממסעדות, סופרמרקטים וחנויות קמעונאיות באמצעות שליחים עצמאיים, ומתמחה במתן חוויית משתמש איכותית.

פיתוח טכנולוגי:

כדי לשפר את התפעול ולהבטיח חוויית משתמש איכותית, Wolt פיתחה מערכת טכנולוגית לניהול הזמנות ומשלוחים בזמן אמת.

מעקב ובקרה:

המערכת עוקבת אחר זמני הכנה, זמני משלוח, זמינות שליחים, משמרות, תלונות לקוח ופרמטרים לוגיסטיים נוספים.

אתגרים מרכזיים:

אחד האתגרים המרכזיים עמו מתמודדת החברה הוא ניהול עומסים בזמני שיא: עיכובים באיסוף ובהגעה, חוסר תיאום בין זמינות שליחים לשעות פעילות המסעדות.

בעיות תפעוליות:

פערים בין הביקוש להזמנות לבין מספר השליחים הפעילים, ריבוי תלונות מצד לקוחות על עיכובים חוזרים, שירות לקוי או שליחים שלא השלימו את המשלוח.

מערכת מסד הנתונים:

מערכת מסד הנתונים של Wolt פותחה בשנת 2018 ועברה שדרוגים משמעותיים בשנים 2020, 2022, ו-2024 להתמודדות עם הגידול בנפח ההזמנות.

תחומי פעילות המערכת:

- ניהול הזמנות ומעקב בזמן אמת
- ניהול משמרות וזמינות שליחים
- מעקב אחר ביצועים ודירוגי שליחים
- ניהול תלונות לקוחות ופיצויים
- תיאום בין מסעדות למרכזי שילוח
- ניתוח נתונים לשיפור התפעול

טבלאות מסד הנתונים

Customers (לקוחות)

Couriers (שליחים)

מזהה ייחודי	customer_id
שם מלא	full_name
עיר מגורים	city
תאריך הרשמה	registration_date
סטטוס VIP (כן/לא)	vip_status

מזהה ייחודי	courier_id
שם מלא	full_name
סוג רכב (אופניים, קטנוע, רכב)	vehicle_type
דירוג ממוצע	rating
תאריך התחלת עבודה	employment_date

Orders (הזמנות)	
מזהה ייחודי	order_id
שעת ההזמנה	order_time
שעת המשלוח בפועל	delivery_time
עיכוב בדקות	delay_minutes
עלות	cost
מפתח זר לCouriers	courier_id
מפתח זר לCustomers	customer_id
מפתח זר לRestaurants	restaurant_id

Restaurants (מסעדות)	
מזהה ייחודי	restaurant_id
שם המסעדה	name
כתובת מלאה	location
סוג מטבח	cuisine_type
שעות פתיחה	open_hours

DispatchCenters (מרכזי שילוח)	
מזהה ייחודי (מפתח ראשי)	dispatch_center_id
אזור גאוגרפי	region
שם מנהל	manager_name

CourierShifts (משמרות שליחים)	
מפתח זר לCouriers	courier_id
תאריך המשמרת	shift_date
שעת התחלה	start_time
שעת סיום	end_time
מפתח זר לDispatchCenters	dispatch_center_id

Complaints (תלונות לקוח)

complaint_id	מזהה ייחודי (מפתח ראשי)
order_id	מפתח זר לOrders
reason	סיבת התלונה
resolved_flag	האם נפתרה
compensation_amount	פיצוי כספי