**בעיות מפורטות-**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **שם בעיה** | **תיאור בעיה** | **תוצאות** | **סיווג** | **סיבות** | **הפנייה למודל** | **פתרון** |
| אין ביקורת האם התקבלה הזמנה אצל הספק והאם אין טעות בהזמנה. | מבצעים את ההזמנה מהספק בטלפון ולכן לפעמים הטלפנית של הספק רושמת מספר מוצר שונה בשל אי הבנות בטלפון, ואין ביקורת האם המוצר שהוזמן הוא המוצר הרצוי. | הספק מספק מוצרים שונים מאלה שהיו רצויים ולכן צריך להחזיר את זה לספק ולהזמין שוב, וזה גוזל זמן רב ויקר. | בעיות בתהליך. | ההזמנה מהספק נעשית באופן טלפוני בשל העובדה שיש עובד אחד אין זמן לבצע ביקורת. הארגון יתפקד תוך כדי הפסדים כספיים. | הזמנות p4.4 | בניית מערכת ביקורת על ההזמנות, העסקת עובדים נוספים. |
| אין מספיק עובדים במוסך, אדם אחד מבצע את כל התפקידים. | ישנו רק עובד אחד (המנהל) שמבצע את כל התפקידים של כל הישויות במוסך ואחראי על כל תפקיד שיתבצע כראוי. | דבר זה גורם לחוסר יעילות במוסך, ללחץ עצום על בן אדם אחד, לבזבוז זמן, ולפגיעה למעשה בכל התהליכים של המוסך. | בעיה בכוח אדם. | בעיקר בשל מחסור כספי בהעסקת עובדים נוספים, ובאי ביקוש לעבודה במקציע הזה, הארגון יתפקד, אך בצורה לקויה. | כלל מערכתית. | חיפוש עובדים נוספים והעסקתם. |
| פרטי הספק לא מתעדכנים | כאשר הספק משנה את כתובתו (עיר, רחוב...) למוסך לא ידוע דבר זה ולכן כתובתו לא מתעדכנת. | דבר זה גורם לכך שכאשר הולכים לספק להביא פריטים, כתובתו שגויה וזה לוקח זמן יקר ורב להשיג כתובת זו. | בעיה במידע- לא מעודכן. | הספק אינו מעביר מידע מהסוג הזה, ואין ביקורת מהמוסך. הארגון יתפקד, אך בצורה לקויה. | עדכון פרטי ספק p4.2 | בניית מערכת ביקורת של עדכון פרטי ספק. |
| פרטי הלקוחות שנרשמים במאגר הלקוחות שגויים. | כאשר רושמים את פרטי הלקוח רושמים אותם ע"פ הזיכרון והם לא תמיד נכונים. | לעיתים אין אפשרות ליצור קשר עם לקוח זה או אחר, כדי להודיע לו לדוגמה שהתיקון הסתיים. | בעיות בתהליך. | כאשר הלקוח נכנס לחנות לא נרשמים פרטיו, אלא רק לאחר שהלקוח יוצא, ולכן רושמים את פרטיו ע"פ הזיכרון. | הוספת לקוח p1.1 | יש לרשום את פרטי הלקוח לפני שהלקוח יוצא או בתהליך המכירה, ולוודא שפרטיו נכונים. |
| המידע נרשם בכתב יד, ולעיתים הוא אינו ברור, ויש אי סדר בשמירת המידע, ולכן נעלמים דפים רבים (כמו פרטי ספקים, לקוחות, מכירות וכו') | המידע נרשם בכתב יד ונשמר בקלסרים, כתב היד אינו ברור ויש בלגן בדפים שבקלסרים ואיבוד דפי מידע רבים. | דבר זה גורם לאי הבנות כמו- עם המחיר שנרשם וזה גורם לבקשת מחיר שגוי מהלקוח ולוויכוחים מיותרים, ובנוסף איבוד הדפים גורם לאי אפשרות ליצירת קשר עם לקוחות למשל. | טכנולוגיה. | בשל כתיבה בכתב יד לא ברור, ובאי סדר במאגרים שבקלסרים, הארגון יתפקד אך, בצורה לקויה. | לקוחות p1  חשבונות p5  ספקים p4  מוסכים p2 | בניית מערכת ממוחשבת למאגרים. |
| הכמות שרשומה שיש במלאי לא זהה לכמות המעשית במלאי. | הכמות שרשומה במאגר של המלאי לא עדכנית ולכן לא זהה לכמות האמתית במלאי. | דבר זה גורם להזמנת פריטים שרשום שהם חסרים, אך הם אינם חסרים (עודף), או לאי הזמנת פריטים שחסרים במלאי. | בעיות במידע- לא מעודכן + בתהליך. | בשל ספירת מלאי לא נכונה ומדויקת, ולא קבועה מה שנרשם אינו זהה למה שקיים, ובנוסף למכירות והזמנות שלא נרשמו.  הארגון יתפקד תוך כדי הפסדים כספיים. | מאגר מלאי ds3 | יש לבנות נוהל עבודה להזמנת הזמנות ולמכירה, ולביצוע ביקורת על פריטים שנכנסים ויוצאים מהמלאי. |
| לעיתים המוצרים במלאי פגומים ודבר זה לא ידוע. | לעיתים הספק מביא מוצרים פגומים ואין ביקורת על כך ולעיתים המוצרים נפגמים תוך כדי העברתם למלאי, אי הזזתם ונפילתם. | דבר זה גורם לחוסרים במלאי כאשר לקוחות מגיעים שהחוסרים הללו לא ידועים, או למכירת מוצרים פגומים ללקוחות. | בעיות בתהליך. | הספק מספק פריטים פגומים, לא אמין, והמחסנאי לא זהיר. הארגון יתפקד תוך כדי הפסדים כספיים. | הזמנות p4.4 | לבצע ביקורת על הפריטים שהספק מספק. |
| לא ידוע במאגר החשבונות האם הלקוח הוא פרטי או מוסך. | כאשר מוציאים חשבונית ומחשבים מחיר לא ידוע האם הלקוח הוא פרטי או מוסך והמחיר עקב כך לא נכון, כי ההנחה שמגיעה למוסכים לא ניתנת להם. | המוסכים מקבלים מחיר גבוה ממה שמגיע להם, או לעיתים הלקוחות הפרטיים מקבלים מחיר נמוך ממה שמגיע להם. | בעיות במידע- לא שלם. | אין במאגר החשבונית שדה שמבדיל בין לקוחות פרטיים למוסכים. הארגון יתפקד תוך כדי הפסדים כספיים. | חשבונות p5 | יש להוסיף שדה שיבדיל בין לקוחות פרטיים לבין מוסכים |