ראיון שנערך בין בעל מוסך לרדיאטורים לבין מנתח המערכות-

מ-מ: ספר לי באופן כללי על הארגון שלך בבקשה.

ב-מ: מדובר במוסך לרדיאטורים הממוקם באזור התעשייה בכפר סבא.

גודלו של המוסך הוא 80 מ"ר פלוס 30 מ"ר מחסן.

בנוסף לכך ישנה חצר לא מקורה הנמצאת בסמוך למוסך בגודל של 80 מ"ר, ולשם

מכניסים את המכוניות לתיקון.

מ-מ: מהן שעות העבודה במוסך?

ב-מ: בימים א'-ה' המוסך נפתח בשעה 7 בבוקר (בערך) ונסגר בשעה 5 אחר הצהריים

(בערך). בין 11:00-11:30 ישנה ארוחת צהריים.

ביום ו' המוסך נפתח בשעה 7 בבוקר (בערך) ונסגר ב2 בצהריים (בערך).

מ-מ: כמה עובדים יש לך במוסך?

ב-מ: אני הוא העובד היחיד במוסך וממלא את כל התפקידים- מנהל, מתקן, מוכר, מנהל

רכש, פקיד, מנקה ושליח. ביצוע כל התפקידים הללו ע"י אדם אחד לפעמים יוצר

לחץ יתר במוסך שיוצר מצב שבו לא כל התפקידים מתבצעים כראוי, אם בכלל.

בנוסף לכך, ישנה בעיה בארגון כל התפקידים הללו ובסדר בשמירת הנתונים

שעוברים בכל תפקיד- דפים וקלסרים שנעלמים וכו'.

כמו-כן, ישנו מנהל חשבונות המטפל בענייני הכספים.

מ-מ: כיצד מתבצע תהליך המכירה?

ב-מ: לקוח פרטי או מוסך חיצוני מבקשים לרכוש מוצר או לבצע תיקון כלשהו.

הוא מקבל שירות מלא ממני (בעל המוסך) ואני מטפל במקרה.

אם הלקוח ביקש לרכוש מוצר אז אני בודק האם הוא נמצא במלאי, ואם הלקוח

מבקש לבצע תיקון אני בודק האם אני מסוגל לבצע את התיקון.

אם הלקוח ביקש לרכוש מוצר הנמצא במלאי אני מתקשר לספק ומברר את מחיר

המוצר ע"פ סיווג ללקוחות פרטיים ולמוסכים (אם הלקוח הוא מוסך אז המחיר נמוך

מאשר לקוחות פרטים) ומציע ללקוח את מחיר המוצר, ואם המוצר לא נמצא במלאי

אני מתקשר לספק ומברר את מחיר המוצר (ע"פ אותו סיווג) ומשך הזמן להגעתו

ומציג ללקוח פרטים אלו. אם הלקוח מבקש לבצע תיקון שאני מסוגל לבצע אני

ומציג לו את המחיר שדורש התיקון (ע"פ אותו סיווג) ואת משך זמן התיקון.

לאחר מכן אם הלקוח הסכים למחיר ולזמן הדרוש הוא ניגש לקופה, שם אני מבצע

את השירות והלקוח משאיר את הפרטים- פרטי רכב, שם, מספר טלפון ומהות

התיקון, אם הוא לקוח פרטי הוא מבצע את התשלום- מזומן, צ'ק, אשראי או העברה

בנקאית ולבסוף מקבל חשבונית וקבלה ואם הוא מוסך הוא מקבל תעודת משלוח

ובסוף החודש מקבל חשבונית מרוכזת וכאשר הוא משלם הוא מקבל קבלה.

אם ברצונו לבצע תיקון הוא משאיר את המפתחות של הרכב ואת הקוד, ומחנה את

הרכב בחצר המוסך.

בסיום התיקון או הגעת המוצר מהספק אני מתקשר ללקוח ומודיע לו שהמוצר מוכן.

אם הוא לקוח פרטי הוא מגיע לקחת את המוצר, ואם הוא מוסך ישנם מקרים בהם

אני מבצע משלוח למוסך. בנוסף לכך, לעיתים ישנה בעיה במציאת פרטי הלקוח.

מ-מ: האם יש לך מועדון לקוחות?

ב-מ: לא, אבל הייתי רוצה שיהיה.

מ-מ: ספר לי בבקשה על תהליך הקנייה שמתבצע בארגון.

ב-מ: אני עובד עם ספק אחד שמספק רדיאטורים בהזמנה. אני מעביר לו את ההזמנה

בטלפון והוא מספק לי את הסחורה לרוב כבר באותו היום, אלא אם כן כבר מאוחר

(שעה 4 אחר הצהריים ומעלה) והסחורה מגיעה למחרת בבוקר.

הסחורה מגיעה לאחר מינימום שעתיים ומקסימום יום. גם בתהליך זה ישנם כשלים

כגון, הספק לא קיבל את ההזמנה, המתנה רבה עד לקבלת ההזמנה, אין לי ביקורת

על קבלת ההזמנה (האם הספק קיבל את ההזמנה הרצויה) שיוצר מצב שלעיתים

הסחורה שנשלחת אלי לא מתאימה להזמנה שאליה התכוונתי שנגרם בעקבות

רשימת מספר קטלוגי שונה ממה שרציתי של הפקידה של הספק, או בסיפוק מוצר

שונה במעט ממה שרציתי (קיימים סוגים שונים של אותו המוצר).

מ-מ: האם אתה יכול להחזיר לספק סחורה?

ב-מ: כן, במקרה של טעות אני יכול להחזיר את הסחורה לשליח של הספק והספק שולח

לי את הסחורה הרצויה, ללא תשלום כמובן. ואם ישנה סחורה שאין בה צורך כבר

הנמצאת במלאי אני יכול להחזיר לספק את הסחורה במחיר שבו קניתי את הסחורה,

כל זאת במידה שלא השתמשתי בסחורה והיא נמצאת במצב שבו היא הגיעה אלי.

מ-מ: מהן הבעיות בארגון?

ב-מ: אחת הבעיות המרכזיות בארגון היא מילוי כל התפקידים הפנימיים ע"י אדם אחד,

על ידי. דבר זה גוזל ממני הרבה זמן ואנרגיות, יוצר לחץ מטורף, ואי סדר

בתפקידים ובביצועם. הבעיה הזו גוררת אחריה הרבה בעיות בארגון.

אחת הבעיות היא אי סדר שבא לידי ביטוי בשעות העבודה, רישום פרטי הלקוחות

ושמירתם, ביצוע התפקידים, רישום וסידור המוצרים במלאי וברישומים נוספים.

בנוסף לכך, הייתי רוצה שיהיה מועדון לקוחות.

כמו-כן, ישנה בעיה בביקורת ההזמנות מהספק שיוצרת בעיות כמו זמן הגעת

המשלוח מהספק.