

## ניתוח מערכות מידע ניהוליות

### תרגיל בית סמסטריאלי תשע"א

#### סיפור המעשה

חברת "קבלני" מבצעת עבודות קבלנות ובנייה, וכן דואגת לתחזוקת הבתים שנבנו לאחר סיום הבנייה. תהליך בניית הבית ותחזוקתו כולל פעולות רבות. מנהל הפרויקט מפקח על הפרויקט כולו ועל כל שלביו.

תהליך הבנייה נמשך 40 שבועות, כאשר ב-4 שבועות הראשונים מתבצע תהליך הרכבת היסודות וחזזוקם ע"י בנאי. בארבעת השבועות הבאים הבנאי מבצע תהליך יציקת הרצפה, כאשר במקביל מתבקשים בעלי הבית לסגור מטבח (תהליך שלוקח כשבועיים). לאחר יציקת הרצפה, הבנאי מתחיל בתהליך בניית הקירות הכולל לבסוף יציקת תקרה. תהליך זה אורך שמונה שבועות. לאחר מכן מתבצעים במקביל עבודות חשמל (6 שבועות), אינסטלציה (8 שבועות), ובניית החלונות (6 שבועות). רק לאחר שכל העבודות הסתיימו ניתן להמשיך לטיח. לאחר מכן הבנאי מבצע צביעת טיח פנים וחוץ, פעולה המתמשכת 8 שבועות. לאחר סיום הטיח מתבצעת מדידת המטבח ע"י מודד לצורך קבלת מידות סופיות, שלוקחת 4 שבועות בשל אילוצי תיאום.

ארבעת השבועות הבאים מוקדשים לעבודות סיום אחרונות של הבנאי, שבסופם ניתן המפתח לבעלים.

לאחר שהבעלים מקבלים את המפתחות, מתבצע תהליך של אפיון צרכיהם של הלקוחות והכנת "פרופיל לקוח" אשר ישמש בהמשך לצורך שיבוץ עבודות התחזוקה בבית הלקוח. פרופיל זה יכול להשתנות בהמשך ע"פ נתונים חדשים שיתקבלו על הלקוח. המנהל גם יכול לבקש דו"ח על הפרופיל של כל לקוח.

בהמשך, יש לשבץ צוות תחזוקה אשר יבצע עבודות תחזוקה שוטפות בבית. העובדים משובצים לשנה שלמה לעבודה בבית, אך יש להבחין בכך שהשיבוץ דינמי ועלול להשתנות בעקבות גורמים שונים, חלקם זמניים וחלקם קבועים (כגון מחלת העובד, ניוון עובדים למשימות אחרות, חוסר שביעות רצון של הבעלים וכו'). עבודות התחזוקה הינן בתשלום נפרד ולכן המערכת מפיקה לבעלי הבית את תוכנית עבודות התחזוקה וכן שובר תשלום. שיבוץ העובדים מתבצע ע"י מערכת שיבוץ אוטומטית, המציעה אלטרנטיבות שונות לשיבוץ עבור כל בית, בהתאם לקריטריונים ופרטים שמוזנים ע"י המנהל.

מערכת ההחלטה עובדת על פי אלגוריתם המשווה בין קריטריונים ופרטים אישיים שהוזנו ללקוחות אחרים במערכת. המערכת יוצרת צבירי מידע של נתונים זהים שאותו ובאופן רנדומאלי מגרילה 10 תוצאות השייכות לצביר מידע יחיד.

החלטה סופית על שינוי שיבוץ יקבל המנהל לאחר שיבחר באלטרנטיבה מועדפת מתוך 10 האלטרנטיבות המוצעות, בהתאם להערכתו הסובייקטיבית. האלטרנטיבות שנדחו יוכנסו לרשימת אלטרנטיבות חלופיות.

בשלב הבא יש להודיע לבעלי הבית על השינוי, ולהסביר את סיבותיו. בעלי הבית יכולים לאשר את האלטרנטיבה או לסרב לה. במידה והבעלים אישרו, השיבוץ החדש מועבר למזכירות על מנת שתעדכן את כל הגורמים הרלוונטיים. אם הבעלים ביקשו להפסיק את השירות, יש לעדכן גם כן את המנהל וכן את מנהל השיווק של "קבלני".

על מנת שהלקוחות ימשיכו להשתמש בשירותי התחזוקה, "קבלני" מספקת הטבות שונות ללקוחות. השבוע הראשון של העבודות ניתן בחינם, ומי שמתמיד שישה חודשים בהזמנת העבודות מקבל שבועיים עבודות חינם.

בעלי בית הממליצים על 2 בתים נוספים לצורך קבלת השירות, מקבלים הנחה של 20% בשירות. בעלי בתים המביאים לקוחות חדשים לבנייה מקבלים 35% הנחה בשירות. **שימו לב:** סיפור המעשה יכול להכיל גם פרטים שאינם רלוונטיים לצורך פתרון התרגיל הנוכחי. עליכם להבחין בפרטים הרלוונטיים לצורך כל תרגיל, וכל שאלה ושאלה בתרגיל.

### הערות כלליות:

1. את תרגילי הבית יש להגיש עם **תעודות זהות בלבד!**
2. תרגילי הבית יוגשו בזוגות – אין אישור להגיש ביחידים או בשלושות.
3. קיימת חובת הגשה. יש לקבל ציון 60 לפחות בכל אחד מתרגילי הבית כדי לקבל ציון בקורס.
4. כל יום איחור עולה ב-3 נקודות. לא יתקבלו עבודות שיוגשו מעבר לשבוע לאחר מועד ההגשה.
5. את כל התוצרים יש להגיש לתאי המתרגלים עד יום ההגשה בשעה 12:00. מומלץ להגיש עבודה מודפסת (אך לא חובה) אלא אם קיים כלי למידול. על עבודות שאינן ברורות יורדו נקודות. מאחריותכם לוודא שהגשתם את כל התוצרים כנדרש ושהם הגיעו ליעדם.
6. ניתן לפנות למרצה ולמתרגלים בכל שאלה בשעות הקבלה או **בפורום שבאתר Highlearn כדי לפרסם שאלות ולקבל עליהן מענה.**
7. בתקופת הסמסטר יפורסמו הנחיות, הערות והכוונות נוספות בפורום ובאתר הקורס – נא לעקוב.

**בהצלחה !**

