מבוא להנדסת מערכות מידע – תרגיל בית 1 – חורף תשפ"א

מגישים: נטע אמזלג, ויטל מרציאנו ועומרי הייט

**שאלה 1**:

1)

1. ניהול משמרות:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| תחומי אחריות | | |
| מס' | מנהלי מחלקות | עובדי החנות (קופה, ייעוץ, מוקד, משלוחים) |
| 1 | ביום קבוע לרכז אילוצי עובדים. | שליחת אילוצי משמרות למהלך השבוע הקרוב. |
| 2 | ביצוע סנכרון אילוצים וצרכי חנות. |  |
| 3 | סידור משמרות לפי הצרכים. |  |
| 4 | הדפסת ופרסום הסידור לעובדים הרלוונטיים. |  |
| 5 | ביום קבוע לרכז אילוצי עובדים. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| בעיות, שיפורים ותרומות | | | |
| מס' | בעיות | שיפורים | תרומות |
| 1 | סידור המשמרות באופן ידני עלול ליצור טעויות שיבוץ מבחינת בקשות העובדים וצרכי החנות. | לוח שבועי אינטראקטיבי שבו העובדים מזינים את המשבצות הנוחות להם ויכולים להזין לאותן המשבצות ומראש בלוח יוזנו צרכי החנות ע"י המנהלים השונים בסינרגיה ביניהם. לדוגמה – ביום א' בשעות 8:00-15:00 יצוין שיש צורך ב-4 קופאיות, 3 שליחים וכו'. | מניעת טעויות אנוש ו/או הקלדה. |
| 2 | אפשרי שאין סנכרון בין המנהלים השונים, שכן כל מנהל מחלקה משבץ רק את עובדיו. | רק מנהל החנות יוכל לחתום את הלוח לאחר שצפה בכלל השינויים שמנהלי המחלקות ביצעו. בעת חתימה סופית של הלוח ע"י מנהל החנות, הלוח יפורסם אוטומטית באימייל וגם בסמס לכלל עובדי החנות ולא רק לעובדים הרלוונטיים. | בקרה ומעקב מנהל החנות וסינרגיה בין מנהלי המחלקות ומופחתים הסיכויים לאי שליחת המשמרות אל העובדים |
| 3 | הקלדה ידנית של סידור העבודה עלול ליצור טעויות שיבוצים בקובץ הסופי. | במידה ויותר מדי עובדים הזינו את עצמם ליום בשבוע, המע' תפיק הצעה למנהל המחלקה לשיבוץ מיטבי של עובדיו באופן יחסי לכמות המשמרות שהעובד הציע ובהתאם לצרכי החנות. | זירוז התהליך, יהיה קל יותר עבור המנהלים ויישמר שוויון בין העובדים. |
| 4 | שליחת אילוצי העובדים בהודעה בפלאפון עלולה לגרור עיכוב מצד המנהל לשיבוצו. כמו כן גם לפרסום השיבוצים. אם עובד לא יקבל את ההודעה מסיבה כזו או אחרת, הוא עלול לא להגיע לעבודה. | במקום שהמנהל יקליד עובד למשבצת אחרת, הוא יוכל לגרור את המשבצת שהעובד הזין לאחת שמתאימה יותר לצרכי החנות ובהתאם להחלטתו המנהלתית. לפני אישור המשבצת החלופית, יישלח מייל וסמס לעובד לאישור השינוי במידה והוא אכן יכול לעבור יום. | מניעת טעויות הקלדה, זכויות העובד נשמרות ומופגן יחס הוגן כלפי העובדים. |
| 5 | עובדים עלולים לשכוח לשלוח סידורי משמרות אם מתבססים על הודעות בלבד. | המערכת תהיה זמינה לעובדים רק בטווח זמנים קבוע ויישלחו להם תזכורות להזנת שיבוץ. לאחר סגירת הטווח העובדים לא יוכלו להזין משבצות. גם למנהלים יהיה טווח קבוע לסידור המשמרות, אישורן והתהליך יועבר לחתימת מנהל החנות. | חיזוק משמעת העובדים, בקרת המנהל ושימור זמן קבוע לניהול משמרות |

1. משלוח:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| תחומי אחריות | | | |
| מס' | מוקד הזמנות | מחסן חנות | שליח |
| 1 | לקיחת הזמנה טלפונית מהלקוחה. | סידור לפי פרטי ההזמנה. | שילוח האריזה ללקוחה. |
| 2 | הקלדת פרטי ההזמנה – פריטים ופרטי ההזמנה. | אריזת כל הפריטים לאריזה אחת והעברתה לשליח. | דיווח על סיום משלוח. |
| 3 | ביצוע הזמנה רגילה במערכת. |  |  |
| 4 | סימון כל פריט כפריט למשלוח. |  |  |
| 5 | העברת ההזמנה להמשך סידור במחסן. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| בעיות, שיפורים ותרומות | | | |
| מס' | בעיות | שיפור – אתר אינטרנט יחיד | תרומות |
| 1 | עבודה כפולה וארוכה של המוקדנית (הזנת הפריטים להזמנה ולאחר מכן מעבר מחודש על ההזמנה בכדי לסמן כל אחד מן הפריטים כמשלוח). | הרכבת סל קניות, הזנת כתובת משלוח ופרטי תשלום. | לא תתבצע עבודה כפולה. |
| 2 | לחץ במשמרת עלול לגרור טעויות אנוש ועיכוב בהזמנה. | האתר מעביר את ההזמנה ישירות למחסן בפורמט מסודר שהאתר מייצר בהתאם להגדרות החנות. | לא תתבצע הקלדה ידנית ע"י המוקדנית אלא ע"י הלקוח וכך האחריות מוסרת מהחנות. |
| 3 | שימוש במענה טלפוני לביצוע הזמנות עלול לגרום לזמני המתנה ארוכים, חוסר שביעות רצון של הלקוח ואי ביצוע הזמנה בכלל. | כל פריט באתר אוטומטית מוגדר כפריט למשלוח או לאיסוף עצמי בהתאם לבחירת הלקוח בעת ביצוע ההזמנה. | חוסך לחץ מיותר לעובדי החנות בעת משמרתם. |
| 4 |  | המכירה תתעדכן אוטומטית בחשבונות החנות. | עצמאות הלקוח בבחירת סל הקניות |
| 5 |  | האתר לא יאפשר הזנת כתובת מגורים או מיקוד שאינם קיימים. | חיסכון בזמני המתנה בטלפון. |
| 6 |  | אבטחת תשלום ע"י שליחת סמס אימות לטלפון הלקוח באמצעות קישוריות כרטיס האשראי למספר הטלפון של בעליו. |  |
| 7 |  | הלקוח יכול להיכנס ולבדוק את סטטוס ההזמנה והמשלוח. |  |
| 8 |  | האתר מעדכן באופן אוטומטי ומיידי את מלאי החנות. |  |

1. תפקודי מערכת מידע אחת שנדרשים לחנות עם תת מערכות לפי תהליכים עסקיים:
2. ניהול עובדים ומשמרות:

* לוח משמרות אינטראקטיבי (מנהל מציב תנאים למשמרות לשבוע ועובד משבץ את עצמו).
* דו"ח סיכום שעות היוצא לכל מנהל מחלקה בכל 1 לחודש על החודש הקודם לו, עם שעות העבודה של העובדים שתחתיו.
* כניסה ויציאה למשמרת ע"י עובד.
* הפקת דו"ח עומסים בחנות (בהתבסס על נתוני מכירות) לעומת כמות עובדים.
* מערכת שתתריע כשעובד צריך לצאת להפסקה.
* שליחת לוח המשמרות לכלל העובדים בעת חתימתה לשבוע הבא (באמצעות מייל וסמס).

1. ניהול מלאי:

* כלל הפריטים סרוקים למערכת.
* כל פריט שנמכר בקופה ירד מהמלאי אוטומטית.
* סידור המערכת לפי פריטים ולפי הסדר במחסן (נוחות למחסנאי).
* דוח פריטים החסרים במלאי.
* המערכת מעודכנת ע"פ עונות השנה וחגי ישראל.
* המערכת תפיק רשימת חסרים במלאי שניתן להעבירה ישירות לספק או לחילופין ישלח מייל לספק להזמנה (באישור המשתמש). המע' יודעת להעריך מה הכמויות שצריך להזמין לשבוע הבא.
* כאשר פריט לקראת חוסר במלאי המערכת תתריע על כך.
* אופציה להוסיף סוג פריט חדש.
* המערכת תהיה מחוברת לאתר החנות בו המלאי יתעדכן ע"פ מערכת זו.
* הפקת דו"ח מנהלים על חוסרי מלאי / חוסרים חריגים.

1. מערך המשלוחים:

* אתר מסונכרן למערכת מלאי של החנות.
* מאגר כתובות ומיקוד של המדינה המתעדכן לפי אתר דואר ישראל.
* מעקב משלוחים (מעיבוד ההזמנה ועד מסירתה ללקוח).
* עדכון ההזמנה אוטומטית במחשב הקופה.
* הגדרת כל הזמנה באתר כמשלוח או איסוף עצמי.
* הרכבת סל קניות.
* צ'ט אינטראקטיבי לעזרה ללקוח באתר (מאויש ע"י המוקדנית).

1. מרכז מכירות:

* תיעוד שיחות עם לקוחות קבועים במערכת המתעדכנת פעם ב-24 שעות בכלל מערכת המידע (ימנע הטרדת לקוחות, מאחר ולכל לקוח יתועדו השיחות אתו, תאריך שיחה אחרונה, נושא השיחה ויוזם השיחה).
* סידור מבצעי ההנחה ע"פ מתן קוד להנחה (מבצע מאתר עם שם מסוים, מבצע ממרכז המכירות עם שם מסוים וקוד הנחה מסמס עם שם מסוים).
* כאשר מתקיים מבצע מסוים, בכדי שהלקוח יקבל אותו, עליו לתת אותו לקופאית/מוקדנית ועליה להזין את הקוד בשביל החלת ההנחה על הפריט. לחילופין הזנת הקוד באתר במקרה של הזמנה אינטרנטית.
* כל שימוש בקוד הנחה יתועד בדוח שיראה התפלגות שימוש במבצעים.

בנוסף אנו ממליצים לאחד את מרכז המכירות עם החנות ולאפשר למרכז המכירות להכיל גם מוקדנים אשר מבצעים מכירות דרך המחשב.

המערכת צריכה להכיל משעון כניסה למשמרת עד אופציה לקופה שנפתחת בכל מחשב.

1. דוגמא ל-KSW:

מערכת למעקב מכירות , אליה כל נתוני המכירות מתקבלים והם מסווגים לפי שימוש בסוג קופון למבצע(SMS,אתר, מרכז מכירות, מייל) ומעקב אחרי סטטוס מכירות המסווג לפי מכירה מהאתר או מכירה מהחנות .

דוגמא ל-MIS (מערכת לניהול תקציב):

דוחות חריגים על נתוני מלאי אל מול הוצאות

דוחות רווח והפסד

לקיחת נתוני מכירות ונתוני הוצאות לדוח רווח והפסד

נתוני מלאי אל מול הוצאת

לדוח חריגים

נתוני מכירות אל מול ניהול מלאי

נתוני מכירות (רווח)

נתוני ניהול מלאי

ניהול הוצאות

דוח השלכות לעתיד על ניהול מלאי מול מכירות

שאלה 2:

1. שיטות לאיסוף מידע:

* ראיונות- מאחר וזו הדרך הטובה ביותר לאסוף מידע רלוונטי .
* איסוף מסמכים.- מאחר ויש המון ניירת בענייני הנדל"ן
* שאלונים.- מאחר ואנחנו רוצים תשובות לשאלות ספציפיות ובכדי לקבל תשובות מכלל הדרגים הפועלים.

1. נבחר בסוג ראיון חצי מובנה משום שאנו רוצים לקבל גם את מטרותינו בשאילת שאלות מובנות וגם לקבל מידע שלא תכננו לקבל באמצעות שאלות פתוחות על מנת למקסם את יעילות ומועילות הריאיון לשם המשך העבודה.  
   שלוש שאלות ראשוניות לראיון יהיו:

* מה היא אוכלוסיית הלקוחות שלך?
* כיצד מתחלקים תחומי העיסוק של החברה ומה החלק שלך בתחומי העיסוק?
* כיצד אתה מבצע תיעוד עסקאות ועיבוד מידע כיום?

1. שאלה פתוחה - מהן הצעותיך לשיפור הארגון בהיבט תיעוד מידע, עסקאות וכו'?

שאלה סגורה – כמה שעות בממוצע ביום את/ה משתמש באימייל?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| פחות משעה ביום | 1-3 שעות | 4-6 | 7-9 | 9 ויותר |

1. ראיון עם מנכ"ל חברת 'דונם נדל"ן':
2. כמה עובדים היום בחברה ומה התפקידים השונים בארגון?
3. מה היא אוכלוסיית הלקוחות שלך והאזורים הגיאוגרפיים בהם החברה עובדת?
4. האם קיימת מערכת מידע מובנית כיום בחברה? (שאלות מכוונות אחרי יהיו לסוג המערכת ותיאורה)
5. כיצד החברה מתעדת כיום את עסקאותיה ובאילו שיטות עיבוד מידע נוספות משתמשת? לדוגמה כיצד מתועדים תיקי הנכסים?
6. האם אתה חושב ששיטות עיבוד המידע, תיעוד עסקאות וכו' בהן החברה משתמשת היום הינן מספקות את צרכיך ויעילות לעבודתך? אם לא, כיצד אתה היית משפר אותן?
7. האם קיים מנגנון אבטחת מידע לשמירת פרטי הלקוחות?
8. האם קיימים תחומים נוספים בהם החברה עוסקת שאינם גלויים לציבור? אם לא, האם קיימים תחומים נוספים שתרצה להוסיף לחברה?
9. כיצד מתחלקים תחומי העיסוק של החברה ומה החלק שלך בתחומי העיסוק?
10. מה תפיסתך לחלוקת תחומי העיסוק של החברה? כמה החברה משקיע בנדל"ן מסחרי, נדל"ן מגורים וכו'''?
11. מה חזונך עבור החברה לעוד 5 שנים?
12. האם ידועות לך שיטות העבודה ועיבוד המידע של מתחריך?
13. כיצד עובד שירות "צור קשר"? לאן מגיעה הפנייה ולכמה עובדים יש גישה לפניות?
14. האם קיים SLA לכל תהליך בארגון? מענה, טיפול מקצה לקצה בתיק לקוח וכו'''?

תשובות :

1. יש מתאמת פגישות (שכר) , יועץ השקעות , יועץ משכנתאות (פרילנסר-ים)

יעדים ל2021 עוד 2 מתווכים לדירות ועוד מתווך/שותף למסחרי , (2מתווכים כרגע)

1. מחלקת המגורים : נשר בלבד , מסחרי : חדרה ומעלה . משכנתאות: צפון (אבל ניתן לפריסה ארצית ) .
2. עובדים כיום עם ארבע מערכות(מבוססות אינטרנט) (אקסל , wise(מערכת ליועצי משכנתאות – כוללת עבודה ותיעוד דיגיטלי ) , מערכת Alone(מסיימים איתה בקרוב כי WISE יותר מאפשרת ) , CRM STEP כל הלידים מהקמפיינים נכנסים אוטומטית לשם (מחלק ללידים , הופך לאנשי קשר אם הופכים ללקוחות וגם לתיעוד )
3. מול הבנקים התנהלות במיילים , ולקוחות נכנס אוטומטית לwise
4. קובץ XL לידים מכל קמפיין(3) ודוח הוצאות הכנסות
5. תיעוד המסמכים בכונן רשת לכל לקוח תיקיה ובמיילים. עסקאות (כל עסקה מתועדת בנפרד בCRM,WISe,,דוח הכנסות הוצאות במייל
6. כל הזמן עובדים מול WISE על שיפור המערכת כדי לתת את כל המענה מול אותה מערכת

(יקרה בזמן הקרוב )

1. אין אבטחת מידע לרשת (לשאר המערכות יש כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא )
2. תחומים נוספים (התחדשות עירונית) – משהו באופן עצמאי של אביב
3. תחומי עיסוק של אביב : מנהל את כל החברה , מערב יומי אחרי משימות העובדים , נוגע גם בכל תחום (תיווך משכנתאות ,שמאות מקרקעין. מבחינת גם הייעוץ הליווי של העובדים \. אם מתווך חדש אביב חונך אותו .
4. תפיסה לגעת בהכל כי החברה עדין חברה קטנה . יעוץ משכנתאות יומיומי לאביב גם רק הוא הולך לבנק , תיווך (מתווכים יום יום ) אביב נכנס בשלב של העסקה . ( עסקה בין 2 עסקאות לחודש ) בבנק זה אביב .
5. מעקב אחרי משימות : יש מעקב שוטף בCRM (משכנתאות), תיווך (פגישה שבועית של כולם , וטבלה מעקב אחרי המתווך )
6. חזון לעוד 5 שנים מבחינת מידע : לקוות שיהיו 2 מערכות במקסימום (משכנתאות אחת , תיווך ומכירה אחת.) שכל יועץ יוכל לראות את הלקוחות שלו . מערכת מספיק גדולה להכיל את כל המידע
7. שיטות ארגון מידע מתחרים : יעוץ משכנתאות (מערכות המוזכרות לעיל ) , תיווך 2(במבי ו טאבו ) אין צורך בהם צורך כרגע הם מאוד יקרות .
8. איך אפשר לדעת מה ההצעות שיפור למתחרים וגם "לשים עליהם יד" עושים עדכוני גרסה לכולם .
9. גיבוי המערכות אצל צוותי הIT לכל מערכת . (וגם המסמכים נמצאים בתיקיית רשת )
10. כשיש עדכונים במערכת (אין מערכת אי אפשר לעבוד והם מעדכנים )
11. צור קשר מגיע למייל ואביב מזין למערכת כליד . (לא מקבלים הרבה פניות מהאתר , רוב הפניות מגיעות מה-פייסבוק (אתר נחיתה), או מאתר נדלן . (בהמשך אולי נמשיך לפרסום בפלטפורמות אחרות )
12. רוב מהמסכים הם PDF אז לא צורכים הרבה מקום אחסון . 240 גג נפח אחסון
13. SLA ? –
14. מענה לליד- (תיווך , משכנתאות) – תוך יום מענה לליד ! עדיף כמה שיותר מוקדם , אין דבר כזה שלא יקרה
15. משכנתאות – מתאמת עובדת בחצי משרה , לכן אם זה נכנס כשהיא נמצאת מטפלים באותו היום אחרת זה חורג ויקבלו יום אחרי . אם זה חורג נמצא באירועים מוזנחים וידוא של אביב בסוף יום עבודה את העובדים על כלל המשימות .
16. אמור לקפוץ לעובדים תחת המשתמש ועם המשימות שלו ויהיו באדום ועבר זמן הטיפול (יהיה בהמשך )
17. אין משהו מוגדר כי זה טיפול בלקוחות שהעסקאות נורא גדולות לכן אין זמן מוגדר . (יש ממוצע אבל לעיתים יש בעיות בטיב הלקוח .
18. שמאות – מוגדר תחת זמן של יומיים ביקור בנכס ואז תוך 5 ימים שמאות מוכנה .
19. נכסים שהם מוערכים ערך על המידה , לא נלקחים . שמאות מעריכים את הנכס ואז לפני דעת הלקוח , מחליטים אם לקחת את התיק. ורושם תזכורת לדבר איתה לעוד חודש לעוד . רצון לתאם את השמאות עם התיווך כדי שיהיה תיעוד ואז בעתיד אפשר לנצל את המידע.
20. לא מוגדר זמן במערכות , כרגע כותב משימות לעובדים , והעובדים כותבים ביומנים שלהם , ואז לפי זה עוקבים
21. מגדיר מטרות ויעדים לרבעון (שנתי אורך מידי ) , סוף שנה משווים הכל . (כמות לידים לכל נושא.) באקסל .