

סיפור לקוח לתרגילי בית

"ירוק לשבח" – הצעת פתרונות להשבחת מים

"ירוק לשבח" היא חברה המציעה פתרונות מקיפים לטיפול במים, שימוש יעיל במים, וניטור סביבתי של מערכות מים וביוב. החברה שהחלה את פעילותה בשנת 1960 יוזמת ומקדמת פרויקטים בתחום המים ובמסגרת פעילותה מספקת ללקוחותיה בארץ ובעולם פתרונות טכנולוגיים מתקדמים, החל בשלב הייזום והתכנון, דרך שלב ההקמה ועד לתפעול בפועל. כמו כן, מספקת החברה מגוון פתרונות תפעוליים עבור ניהול משאבי המים, קידוחים והידרולוגיה של בארות מים. החברה פעילה בעשרות מדינות, מספקת שורה ארוכה של שירותי ייעוץ ותכנון, מקדמת בדיקות היתכנות, תכניות אב, תכנון מתקנים ותשתיות מים, וכן יוזמת במשותף פרויקטים הכוללים תכנון, הקמה ותפעול של מתקנים ומערכות מים אזוריות, מוניציפאליות, ביטחון מים ועוד, בהתאם לצורכי לקוחותיה. "ירוק לשבח" פועלת במסגרת מערך שיתופי פעולה אסטרטגיים עם ממשלות, חברות מים ציבוריות ורשויות מוניציפאליות. החברה מונה כ- 1000 עובדים והיא משרתת כ- 5000 לקוחות בארץ (רשויות מקומיות, תאגידי מים, חקלאים, קיבוצים, מושבים ומפעלי תעשייה) ועוד כ- 500 לקוחות בחו"ל. בשוק המקומי כוללת פעילות החברה את הקמתם של מתקנים להתפלת מי ים ומתקני טיהור שפכים וכן הפעלתן של מערכות מים עירוניות.

חברת "ירוק לשבח" מעוניינת לשדרג את מערכות המידע הקיימות ולהכניס מערכת מידע חדשה עד סוף 2018 שתעזור לה בניהול ומעקב אחר הלקוחות, העובדים והפרויקטים שהיא מנהלת עבור לקוחותיה. הזמנות הפרויקטים מתקבלות מהלקוחות במזכירות החברה בדוא"ל ומוזנות למערכת, **עבור כל פרויקט** מוזמן נדרשת הנהלת החברה לבחור **עובד** שיהיה **מנהל הפרויקט** אשר יעבור על הזמנת הפרויקט שהתקבלה ובמידה וכל הפרטים והאישורים הנדרשים קיימים, הוא יכין הצעת פרויקט (נתוני הפרויקט יוכנסו למערכת עם סטטוס "הצעה") שתשלח ללקוח לאישור. עובד יכול **לנהל מס' פרויקטים במקביל** ולכל פרויקט אותו הוא מנהל, המערכת תשמור את **התאריך בו נבחר לנהל אותו**. **פרטי ההצעה כוללים:** מספר פרויקט, ייחודי, שם הפרויקט, תאריך התחלת הפרויקט, תאריך סיום הפרויקט, עלות הפרויקט, מסמכים מצורפים (אפשרות ליותר ממסמך אחד), סטטוס הפרויקט (הצעה, בביצוע, הסתיים) ומיהו הלקוח שהזמין את הפרויקט (מתוך רשימת הלקוחות שתשמר במערכת). **לקוחות החברה יכולים להיות לקוחות בארץ** (רשויות מקומיות, תאגידי מים, חקלאים, קיבוצים, מושבים ומפעלי תעשייה) או **לקוחות מחו"ל**. עבור לקוחות חדשים בין אם הם בארץ או מחו"ל תאפשר המערכת לקלוט את פרטיהם, **פרטי הלקוח כוללים:** מס' לקוח ייחודי, שם (פרטי, משפחה), כתובת (עיר, רחוב, מס' בית, ומיקוד), מס' טלפון (יתכנו כמה מספרי טלפון לכל לקוח), אופן תשלום, ואשראי בימים. עבור לקוח שהינו **"לקוח בארץ"** תשמור המערכת בנוסף לנ"ל **וזהו ואחוז הנחה על ההזמנות שלו**, ועבור **"לקוח בחו"ל"** תשמור המערכת בנוסף לנ"ל: **ארץ הלקוח, שפה ומטבע**. עם קבלת אישור הצעה מהלקוח, סטטוס ההצעה ישתנה מ-"הצעה" ל-"ביצוע" והמערכת תשלח דרישה לתשלום למערכת "החשב", המשמשת את מחלקת הכספים לניהול גביית התשלומים והנה"ח מהלקוח והיא אינה חלק ממערכת המידע החדשה. מערכת זו תשלח למערכת המפותחת אישור קליטת הדרישה או דחייה בשל פרטים חסרים.

לצורך כניסה לשלב הביצועי של הפרויקט, יש לתכנן **משימות לכל פרויקט** ופרויקט (דוגמה למשימות: הכנת תשתית, הדרכה, התקנה, בדיקת איכות, פגישה שבועית וכו') כשלכל משימה נקבע **עלות בסיסית** וניתן לה **קוד ייחודי בפרויקט** ו**תיאור קצר** למשימה. בנוסף, כל משימה בפרויקט מסווגת ל**קטגוריה** (מתוך רשימת שמות קטגוריות כגון: ישיבות צוות, תכנון, עבודת שטח, פגישות ועוד). לצורך ביצוע הפרויקט, יקבע "מנהל הפרויקט"

ישיבת תכנון בה יבחרו לכל פרויקט חדש המשימות (מתוך מאגר המשימות) שיש לבצע, יקבע מי העובד האחראי על המשימה (לכל משימה בפרויקט עובד אחד אך העובד יכול להיות משויך לכמה משימות שונות), תאריך התחלה, משך זמן ביצוע משוער למשימה בפרויקט ומקום להערות. בתום הישיבה, מנהל הפרויקט יזין למערכת את תכנית הפרויקט (המשימות שתוכננו וכל הפרטים הנ"ל) ובסיום, יאשרו פרטי התוכנית ויועברו אוטומטית למערכת QM7 שתוטמע במערכת הקיימת (המערכת משתלבת ב Outlook של מיקרוסופט ובאמצעותה ניתן לשתף בעשייה ובמידע עובדים במשימות, בדיווח לו"ז ובעדכון סטטוס ביצוע). בנוסף, כל אחראי משימה, יזין עבור המשימה שבאחריותו פירוט המשאבים (חומר/ציוד) הנדרשים לביצוע המשימה והכמות הנדרשת לכל משאב. הקצאת המשאבים מאפשרת לעקוב בצורה יעילה על הפרויקט. לחברה מאגר משאבים מתוכו נבחרים לכל משימה המשאבים הנדרשים. לכל משאב נשמר במערכת מק"ט, תיאור, סוג משאב (חומר או ציוד), עלות לפרויקט, יחידת מידה (מטר, ק"ג, ליטר וכו'), ומיהו הספק (כל חומר/ציוד מסופק ע"י ספק אחד) עבורו יש לשמור במערכת מספר זיהוי ייחודי, שם, כתובת, טלפון.

מנהל התפעול (שהינו עובד החברה), אחראי לבקר את משימות הפרויקט כדי להבטיח איכות גבוהה לפרויקט המבוצע בהתאם לתקן ISO המקובל בתעשייה זו. עם סיום משימה כלשהי בפרויקט יזין מנהל התפעול דיווח עבורה שהיא הסתיימה ועבור הדיווח יישמר: תאריך ושעת דיווח, תיאור הערכת ביצוע, וביקורת, והמערכת תקצה מספר דיווח ייחודי. עם סיום הדיווח, המערכת תעדכן אוטומטית את תאריך הסיום של המשימה שדווחה ותשלח הודעת SMS לעובד האחראי על סיום דיווח. כאשר מנהל התפעול מדווח על סיום המשימה האחרונה בפרויקט, המערכת מעדכנת את סטטוס הפרויקט ל- "הסתיים" ושולחת הודעת מייל מתאימה למנהל הפרויקט.

לקוח יכול לדרוש שינויים בפרויקט שהזמין כל עוד סטטוס הפרויקט "לא הסתיים", אך לא ניתן לבטלו. כל דרישה לשינוי בפרטי הפרויקט (משימות ומשאבים), מחייבת תיאום ישיר בין כל אנשי הצוות שנבחר לליווי הפרויקט על מנת לאמת השינוי עם כל הגורמים המעורבים. במקרה כזה, מנהל הפרויקט יעדכן את תכנית הפרויקט (דהיינו משימות ומשאבים נדרשים).

בנוסף, המערכת צריכה לאפשר מעת לעת, עדכון מחיריהם של המשימות השונות המבוצעות בחברה ועלויות המשאבים. המחירים נקבעים על-ידי המנכ"ל בלבד והוא מעדכן במערכת עם הזנת סיסמה מיוחדת. חומרים/ציוד שמנהל התפעול מחליט על הפסקת השימוש בהם, ימחקו מהמערכת (בתנאי שכבר לא בשימוש אף פרויקט).

המערכת תאפשר להפיק עפ"י דרישתו של מנהל הפרויקט את הדוחות הבאים: רשימת פרויקטים בעבודה, דוח מעקב פרויקטים בביצוע (תכנון מול ביצוע) ודוח פרויקטים לקראת סיום שיכלול את מצב העלויות בפועל של כל פרויקט. אחת לשבוע (במוצ"ש בלילה), מפיקה המערכת דוחות מעקב שונים ביניהם: רשימת לקוחות לפי חתכים שונים ודוח התקדמות פרויקט (לפי מספר פרויקט ולפי מספר לקוח), דוחות אלה נשלחים למנהל השיווק.