**שאלה 2**

רשת שופרסל המונה 310 סניפים, הוקמה ב- 1956 ונכון להיום מונה 16,700 עובדים מכל המגזרים, הדתות והעדות בישראל .כיום נותנת מענה ללקוחות במגוון רחב של פלטפורמות הן באינטרנט והן פיזית בסניפים.

**סעיף 1**

1. שאלות לראיון:

נבחר בסוג ראיון מובנה, ראינו בשיטה זו מסודרת ויעילה יותר משאר השיטות. באמצעות הריאיון המובנה נוכל לשאול שאלות ממוקדות וכלליות(בשיטת TOP-DOWN), על מנת לקבל תמונה רחבה על הארגון.

נבחר בשיטת DOWN- TOP על מנת שהמרואיין ירגיש בנוח כאשר לחלק של השאלות הממוקדות, שבחלק קריטי אמינות התשובות.

1. מי מבצע את הזמנת הסחורות בכל סניף?
2. איך מתבצעות הספירות מלאי בסניפים?
3. מהו המבנה הארגוני ברשת?
4. שאלה סגורה – דרג את ממשק העבודה עם המערכת?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| במידה רבה מאד | במידה רבה | במידה בינונית | במידה מועטה | בכלל לא |

1. שאלה פתוחה –

פרט מה הן תהליכי העבודה שאת/ה מבצע/ת במהלך המשמרת?

**סעיף 2**

מראיינת : אור

מרואיין : מג'ד (מנהל מחלקת האינטרנט והמשלוחים)

אור : בוקר טוב , מה שלומך היום?

מג'ד : בסדר מה איתך?

אור : מעולה יש לי מספר שאלות אליך על הארגון וההתנהלות היום יומית בו.

מג'ד : בסדר גמור.

אור : כמה משמרות יש ביום?

מג'ד : בוקר ואחרי צהריים

אור : כמה זמן נמשכת כל משמרת?

מג'ד : 8 שעות כל משמרת

אור : כמה משמרות יש בשבוע?

מג'ד : 6

אור : כמה אנשים יש במשמרת, פרט את עיסוקם?

מג'ד :5 שליחים, 4 מלקטים .

אור : האם היו בעיות במערכת ההזמנות לאחרונה? נמק?

מג'ד : לעיתים קרובות הזמנות של לקוחות לא מתעדכנות באופן אוטומטי במערכת ועד שאנו רואים אותה במחלקה לוקח מעל ל15 דקות. בעקבות זה המענה ללקוח אינו מיידי ואנו לא עומדים בזמן ההגעה לבית הלקוח.

אור : תאר בקצרה מהו ממשק בעבודה של כל אחד מהעובדים?

מג'ד : השליחים מקבלים התראה שמשלוח מוכן למסירה ומעדכנים במערכת את תהליך המסירה של המשלוח עד להגעתו לבית הלקוח.

מלקטים מקבלים את הזמנת הלקוח מהאתר למערכת ומבצעים ליקוט של כלל המוצרים , בגמר הליקוט מעדכנים זאת לשליחים.

אור : מה הן הדוחות המופקים עבורך מהמערכת?

מג'ד : סידור העבודה של העובדים, הזמנות שבוצעו בחתך יומי ושבועי, כמה מהזמנות הגיעו בזמן, כמות המשלוחים שהתקבלו/לא התקבלו, דוח כשירות רכבי בשליחויות.

**סעיף 3**

1. מערכת TPS - דוחות של הזמנות סחורה לסניף, הזמנות אינטרנטיות , סידור עבודה, ניהול מלאי שוטף, ניהול אחוזי מכירות, מערכת ניהול חשבונות.
2. מערכת MIS – סיכומים סטטיסטים, דוחות על מקרים חריגים, דוחות תקופתיים של תקציבים, ניתוח השוואתי של הוצאות והכנסות חודשיים.
3. מערכת DSS- בחירת מחיר למוצרים, קידום מחירות למוצרי החברה, תחזית ביקוש של מוצרים, מיקום מרכז שליחויות.