

פרויקט בניתוח ותכנון

מערכות מידע



מגישים:

	שם משפחה	שם פרטי	ת.ז.	יום לימוד
1	שפירא	רועי	208882670	הרצאה – יום א, תרגול יום ה
2	בצר	לישי	209229061	הרצאה – יום א, תרגול יום ה
3	רוטשטיין	מתן	312481526	הרצאה – יום א, תרגול יום ה
4	קלמנסקי	קארין	318646544	הרצאה – יום א, תרגול יום ה

מסמך הייזום

1. מטרת המסמך (כולל סוג הייזום):

עקב תלונות רבות מלקוחות החברה (סוכני ביטוח חיצוניים) הוחלט על החלפת מערכת המידע הקיימת במערכת חדשה. מטרת המסמך היא בניית הצעה להחלפת מערכת המידע המשמשת את סוכני הביטוח החיצוניים, נותני השירות בחברה והמנהלים.

2. רקע כללי:

2.1. תיאור הארגון:

שומרה נוסדה ב-1943 והיא אחת החברות הוותיקות בענף הביטוח בישראל. בשנותיה הראשונות ועד תחילת שנות ה-90 של המאה ה-20 פעלה החברה בתחום ביטוחי השמשות במגזר העסקי. כיום כחברת בת של "מנורה מבטחים פנסיה וגמל" מוכרת שומרה ביטוחי חיים, רכב, דירות ועוד בעיקר דרך סוכני ביטוח פרטיים וסוכנויות ביטוח נוספות. החברה מעסיקה כ-300 עובדים ועובדת עם מעל 1000 סוכנויות וסוכנים פרטיים. הכנסות החברה נכון ל-2020 היו כ-801 מיליון ₪ ורווח סופי של כ-108 מיליון ₪.

2.2. חזון הארגון ומטרותיו:

2.2.1. חזון הארגון:

"להיות טובים יותר!
לשאוף, להתאמץ, להקשיב,
להוביל, להיות הוגנים,
מקצועיים, זמינים ויצירתיים.
להעניק ביטחון ללקוחותינו
עם סוכני הביטוח הטובים ביותר.
בשורה התחתונה - טובים יותר!"

2.2.2.

2.2.3. מטרות הארגון:

הגדלת רווחי החברה, הרחבת מגוון השירותים הניתנים בארגון.
מתן שירות ברמה הגבוהה ביותר לסוכני הביטוח והשותפים העסקיים והרחבת רשת הלקוחות.

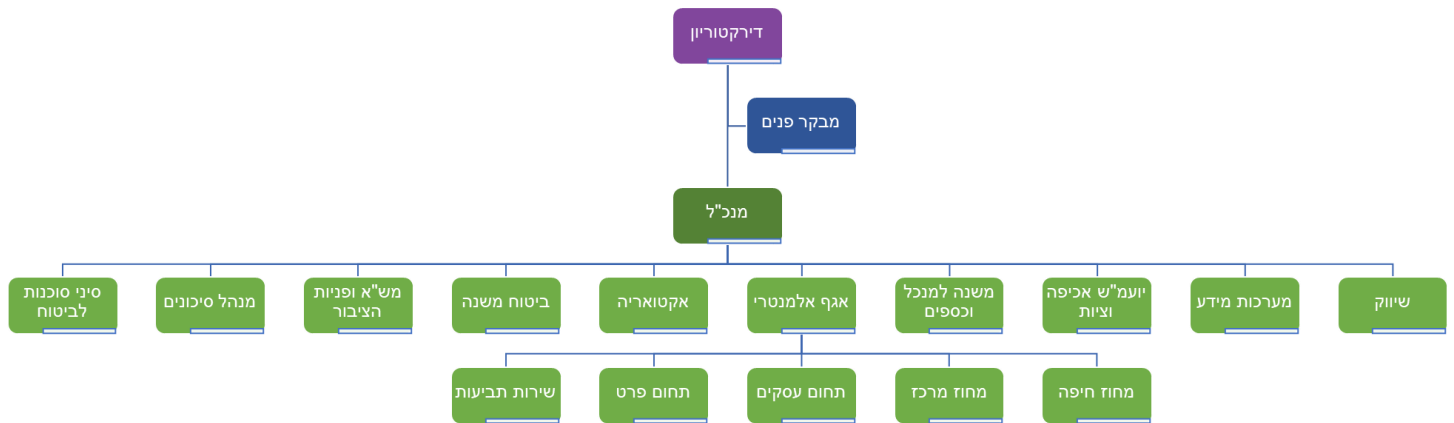
2.2.4. יעדי הארגון: (היעדים רשומים על פי סדר עדיפות ביצוע)

- (1) הגדלת רווחי החברה בלפחות 1% בשנה
- (2) קבלת ציון גבוה בסקרי שביעות רצון לקוחות
- (3) הרחבת רשת הלקוחות ב-1% בשנה לפחות

2.3. הגדרת המבנה הארגוני

2.3.1. גורמים מאשרים:

- דירקטוריון – שומרה חברה לביטוח בע"מ
- מנכ"ל – מר דן יצחקי
- משנה למנכ"ל – מר שחר בראל
- סמנכ"ל מערכות מידע – מר עופר חן



2.3.2. מספר עובדים:

החברה מעסיקה כ 300 עובדים.

2.3.3. גופים דומיננטיים בארגון:

חתם - מדריך על המערכות, תמיכה בפן המקצועי (מבחינת ביטוח).

תביעות- עזרה ללקוחות בהגשת תביעה.

גופי הביטוח השונים – נותנים פוליסות ביטוח לסוכנים חיצוניים ולחברות

ביטוח (לקוחות החברה).

שיווק – אחראים על פרסום והגדלת רשת הלקוחות של החברה.

מערכות מידע - תמיכה שוטפת בסוכנים ובעובדי החברה, תחזוקה של מערכות מידע

ושרתים.

סיני - זו סוכנות בת שמוכרת ביטוחים באופן ישיר ללקוחות.

2.3.4. מיקום:

הסניף הראשי של החברה יושב בפתח תקווה. החברה מחזיקה סניפים נוספים

במחוז חיפה ירושלים ואילת.

2.3.5. מוצר/ שירות:

החברה מספקת חבילות ביטוח המשמשות סוכנויות וסוכנים פרטיים.

2.3.6. נפחי פעילות:

מוקדי השירות עובדים משעה 8:00 ועד שעה 17:00. החברה נותנת שירות ומכירה

בפריסה ארצית ולכן נפח הפעילות שלה הוא כלל ארצי.

2.3.7. לקוחות:

סוכנויות ביטוח וסוכני ביטוח פרטיים.

2.3.8. ספקים:

קונטרסט - מתחזקים את המערכות של אבטחת מידע מהווים אינטגרטורים.

סיסקו-מספקים שרותי טלפוניה.

2.4. תיאור המערכת הקיימת:

2.4.1. חומרה:

מרכזיית טלפונים של cisco.

מחשבים מחברות hp, Lenovo, dell עובדים על טווח המערכות של intel i3, i5, i7.

קיימים שרתים פיזיים ווירטואליים (החברה לא הייתה מוכנה למסור את שמות

הספקים)

חומרה מבית IBM.

2.4.2. תוכנה:

תוכנה AS400 של BosAnova.

2.4.3. משתמשים עיקריים:

סוכני ביטוח, נציגי חברות הביטוח, נותני השירות בחברה וחברי ההנהלה

(דו"חות מוגמרים).

2.4.4 פונקציות עיקריות שהיא ממלאת:

שליפת דו"חות, צפייה\יצירה ועדכון פוליסות, ניהול עמלות סוכנים, הנחות על בפוליסות על סמך עמלות, ניהול משתמשים (צפייה\יצירה ועדכון פרטי משתמש), צפייה בסטאטוס תביעות.

2.5 קהל היעד למערכת, משתמשים, לקוחות קצה:

2.5.1 משתמשים:

- הנהלה – שליפת דוחות
- נותני שירות – עדכון\הזנת פוליסות (הרשאות גבוהות, מתן הנחות)
- סוכני ביטוח – עדכון\הזנת פוליסות (הרשאות נמוכות), צפייה בעמלות מכירה.

2.5.2 לקוחות קצה:

- רוכשי פוליסות – הרשאת צפייה, עדכון פרטים אישיים והגשת בקשות לפנייה.

2.6 רקע על המערכת:

2.6.1 מטרת המערכת:

- נגישות לכלל משתמשי המערכת ולקוחות הקצה בכל עת.
- יכולת עדכון והזנת פוליסות בהתאם להרשאות המשתמשים.
- יכולת מתן שירות ברמה גבוהה.
- יעול הקשר של החברה אל מול סוכנויות הביטוח.

2.6.2 יעדי המערכת:

- קיצור משך זמן טיפול בהפקת פוליסה.
- קיצור זמן מענה נציג לפניית לקוח.
- יכולת רחבה להפקת דוחות עבור כלל שירותי החברה.
- יכולת צפייה בפרטי הפוליסות ועדכון בכל עת בהתאם להרשאות המשתמשים.

2.6.3 מדדי ביצוע:

- מתן שירות לסוכן ביטוח תרד 15 דקות ל 5 דקות.
- הגדלת כמות הלקוחות ב%2 בשנה.
- משך הפקת דוח יהיה עד 10 שניות.
- קיצור משך זמן טיפול בתביעה מ45 יום ל21 יום.

2.6.4 דרישות המערכת / תוצרים רצויים:

- על המערכת לעמוד בדרישות אבטחת המידע.
- המערכת צריכה להתממשק עם כלל מערכות ניהול ידע: "באפי", "עתידי" ו"אלונים".
- המשך תפקוד המערכת בעת שליפת נתונים.
- המערכת תאגד את נתוני הפוליסות של סוכני הביטוח הפרטיים וסוכני השירות

3. תכולת הפרויקט (ברמת אבני דרך):

משימה	משך	קדימות
ייזום המערכת	בוצע	0
ביצוע תצפיות	שבוע	1
הפצה ואיסוף שאלונים	שבוע	1
בניית מסמך דרישות	2 ימים	2
דוח ישימות	2 ימים	2
מפרט המערכת	שבוע	3
מסמך עיצוב	שבוע	4
תוכנית בדיקות	שבוע	4
הקמת התוכנה	חודש	5
בניית תוכניות שירות	שבוע	5
בדיקות תוכנה ותהליכים במערכת	שבועיים	6
בניית חוברות הדרכה וסרטונים	חודש	7

7	חודש	הדרכות לכלל משתמשי המערכת
8	שבוע	השלמת הטמעה ומעבר לשימוש שוטף

4. תקציב מוערך לפרויקט:

סעיף	עלות לתקופת הפרויקט	הערות
יזום המערכת	20,000 ₪	
חקר המצב הקיים		
מסמך דרישות ודוח ישימות		
מפרט המערכת		
עיצוב המערכת ותוכנית בדיקות	60,000 ₪	
הקמת התוכנה		
בניית תוכנית שירות ובדיקות לתוכנה	12,000 ₪	
בניית חוברות הדרכה וסרטונים	20,000 ₪	
הטמעה והדרכות לכלל משתמשי המערכת		
אחזקת ותחזוקת המערכת	18,000 ₪	תקציב שנתי על פני 5 שנים

5. הגדרת צוות הפרויקט:

תפקיד	תחומי אחריות	הערות
מנתח מערכות מידע	מסמך הייזום, חקר המצב הקיים, ניתוח דרישות וחקר ישימות, הגדרה ואפיון המערכת	
מעצב בסיס נתונים	עיצוב בסיס הנתונים למערכת	
מעצב ממשקים ומסכים	עיצוב המערכת	
מעצב תוכניות	עיצוב המערכת, בניית תוכנית שירות ובדיקות	
תוכניתן	בניית התוכנה, תיקונים במערכת ע"פ צורך	
בודק QA	בדיקת תוכנה	
איש הדרכה	הטמעה והדרכות לכלל משתמשי המערכת	
איש מערכות מידע	תחזוקת המערכת	

6. ניהול סיכונים:

#	סיכון	סיכוי	השפעה	תוחלת	דרך התמודדות
1	התנגדות המשתמשים לשינוי	גבוה	בינוני	3 חודשים	הדרכות מפורטות וחברות הדרכה, ממשק נוח
2	מחיר הקמת מערכת גבוה מהמתוכנן	נמוך	בינוני	שבוע	קביעת חוזה מול מתכנני המערכת מבעוד מועד
3	משך פיתוח ארוך מהמצופה	בינוני	קלה	שבוע - חודש	מעקב אחר גאנט הפרויקט, לקיחת טווח ביטחון בנקודות קריטיות
4	רמת החומרה לא עומדת בדרישות התוכנה	נמוכה	גבוהה	שבוע	וידוא התאמת התוכנה לסטנדרט החומרה הקיים

אילוצי הפרויקט:

7. הגדרת בעלי עניין בפרויקט:

שם	תפקיד	רמת עניין (1-10)
מר דן יצחקי	מנכ"ל	8
מר שחר בראל	משנה למנכ"ל	10
מר עופר חן	סמנכ"ל מערכות מידע	10
חבר דירקטוריונים	דירקטוריון	7

חישוב ROI-

$$Income = 108M * 0.02 = 2.16M$$

$$Outcome = 130K$$

$$ROI = \frac{2160K - 130K}{130K} = 15.62K$$

החזרת ההשקעה בשנה הראשונה.

אילוצים נוספים:

אילוץ	הערות
אילוץי אבטחת מידע	לטובת שמירה על אבטחת מידע נדרש לוודא שלמשתמשי המערכת הזדהות כפולה בתהליך הכניסה.
אילוץ GUI	דוחות, טבלאות, גרפים, פלט על גבי מסך בצורה ברורה ומובנת למשתמשים שאינם מבינים בתחומי המחשב
אילוצים טכנולוגיים	יש לעמוד בדרישה כי המערכת תוכל לעבוד על כלל מוצרי החומרה הקיימים כיום עם אפשרות פיתוח וחידוש לעתיד
אילוץ זמן ריצה	על מערכת להמשיך לעבוד במהלך כל שעות היום בשבוע וגם במהלך הוצאת דוחות
אילוץ מימוש	נדרש להשלים את הפרויקט כולל הטמעה תוך 8 חודשים מרגע אישור מסמך זה
אילוץ תקציבי	אין לחרוג מעל 5% מתקציב הפרויקט הנתון 130,000 ₪ בנוסף מחיר האחזקה השוטף לא יעלה על 20,000 ₪ בשנה
אילוץ אופי המערכת	המערכת צריכה להיות עמידה לשגיאות משתמש. המערכת נדרשת להיות גמישה להרחבה ושדרוג במעלה הדרך. על התוכנה להיות כתובה ומתועדת כך שאחזקת המערכת תהיה נוחה ככל הניתן, גם על ידי מתכנת אחר.

חקר המצב הקיים

חברי ועדת ההיגוי יכילו משנה למנכ"ל, סמנכ"ל מערכות מידע ומנתח מערכות המידע.

1. תיאור המערכת הקיימת:

1.1. חומרה:

מרכזיית טלפונים של cisco.
מחשבים מחברות hp,Lenovo,dell עובדים על טווח המערכות של intel i3, i5, i7.
קיימים שרתים פיזיים ווירטואלים (החברה לא הייתה מוכנה למסור את שמות הספקים)
שרת שבא – פלטפורמת התשלומים
חומרה מבית IBM.

1.2. תוכנות בסיסיות:

תוכנה AS400 של BosAnova

1.3. תוכנת היישום:

BosAnova enterprise – יצירת עדכון וצפיה בפוליסות ומשתמשים, הפקת דוחות, מעקב על סטטוס תביעות.

1.4. משתמשים וסוגיהם:

- בעלי פרופיל מנהל מערכת:
נותני שירות מערכות מידע
- בעלי פרופיל גבוה:
חבר מנהלים
- בעלי פרופיל עובד:
נותני השירות בחברה
- בעלי פרופיל לקוח:
סוכני ביטוח
נציגי חברות הביטוח

1.5. מאגרי נתונים:

מאגר פוליסות
מאגר לקוחות(לקוחות של סוכנים)
מאגר סוכנים
מאגר עובדים

1.6. ממשקי המערכת עם המשתמשים:

- דוחות שמפיקה המערכת:
דוח איגוד – מאגד את הפוליסות והלקוחות הקיימים במערכת.
דוח סיכום תביעות – מרכז את תהליך התביעה והפוליסה הרלוונטית.
דוח חידושים – פוליסות שנדרש לחדש בחודש העוקב.
- מידע שמזינים למערכת:
פרטי לקוחות וצויד מבוטח
פרטי תשלומים
פרטי אירוע בתביעה
פרטי סוכנים
- ממשקים:
תוכנת היישום מותקנת על מחשבי הסוכנים וחברות הביטוח כמו גם על מחשבי עובדי החברה.
באתר האינטרנט של החברה יש מערכת הצעות מחירים שממומשת לתוכנת היישום אתר Infobay שמאפשר הוצאת דוחות חודשיים לבעלי הרשאות.

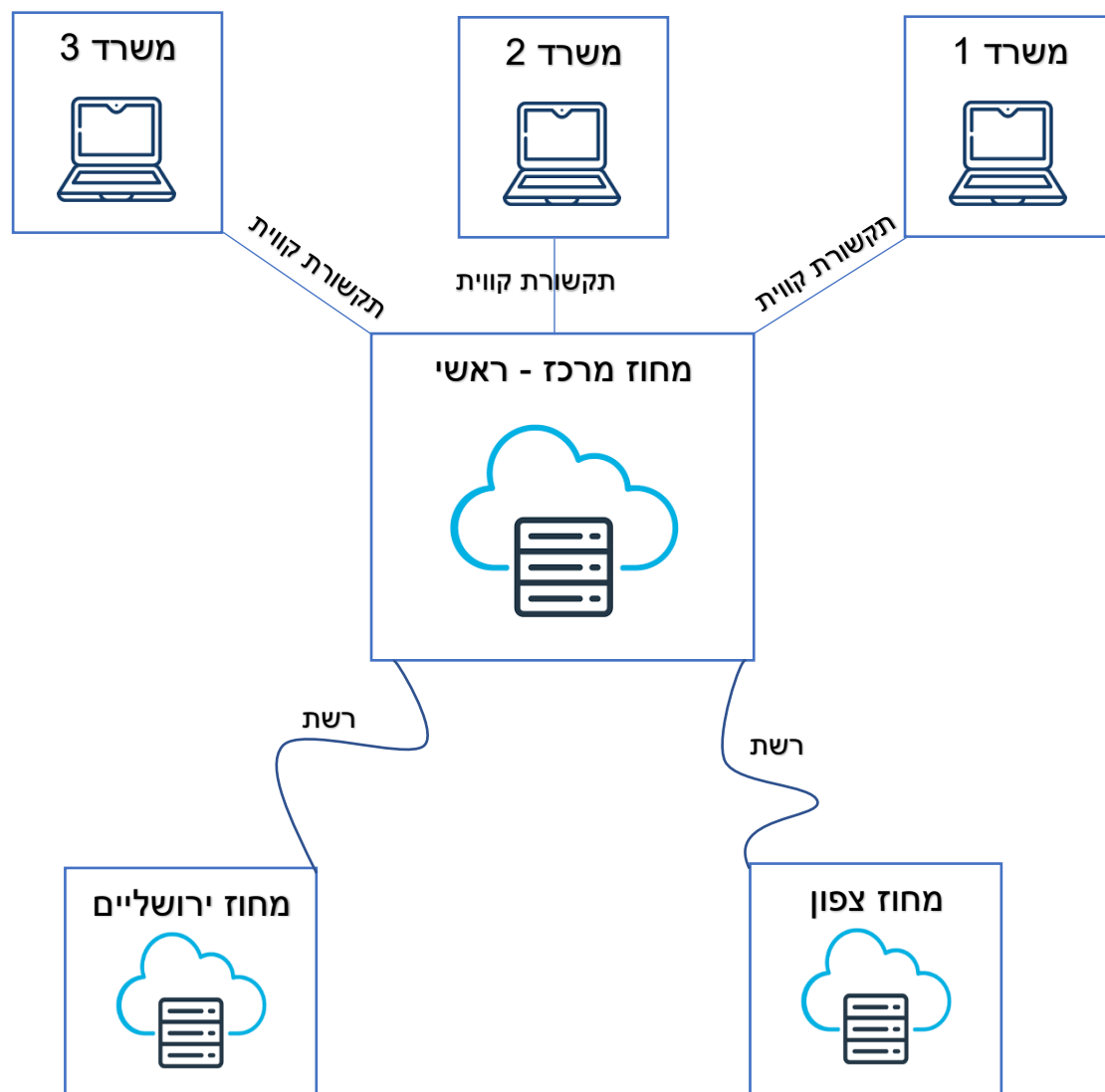
2. מערכות מידע משיקות:

מסלקה – מערכת הזנת פרטי אשראי מאובטחת, עובדת להזנת פרטי תשלום לקוחות.
 Infobay – אתר לניהול דוחות בממשק עם מערכת BosAnova
 מערכות ניהול ידע ("באפי", "עתיד" ו"אלונים") – אליהן מעלים את הדוחות המאוגדים לפיענוח.

2.1. התקשורת:

מערכות מקושרות לרשת אינטרנטית.
 מערכת הצעות מחירים עובדת רק על פלטפורמת אקספלורר.

2.2. סרטוט סכמתי של פריסת ציוד



2.3. מערכות משנה של תוכנת היישום:

2.3.1. אתר הצעות מחירים לפוליסות רכב

2.3.1.1. יצירת הצעת מחיר לפוליסת רכב.

- שפה טבעית:

הסוכן נכנס לאתר האינטרנט "מערכת הצעות מחירים" מהאתר של החברה או מתוכנת ה BosAnova עצמה, בוחר סוג פוליסה, תקופת ביטוח, פרטי רכב, מאפייני לקוח, והיסטוריית הנהג וזאת על מנת ליצור הצעת מחיר ללקוח. במהלך תהליך יצירת הצעת מחיר הסוכן יכול לבחור את ההנחה אותה יקבל הלקוח.

ההנחות מתחלקות ל-2 סוגים - הנחה על רכב משני והנחה על חשבון אחוזים מהעמלה שהסוכן מקבל על פוליסת הלקוח.

- כתיבה מובנית:

התחל

קלוט סוג פוליסה

קלוט אורך תקופת ביטוח

קלוט פרטי רכב

קלוט מאפייני לקוח

קלוט היסטוריית נהג

אם נבחרת הנחה ללקוח

אם ההנחה מתבססת על רכב משני

הוסף הנחת רכב משני

סוף אם

אם ההנחה מתבססת על עמלת סוכן

בחר גובה הנחה

הוסף הנחה נבחרת

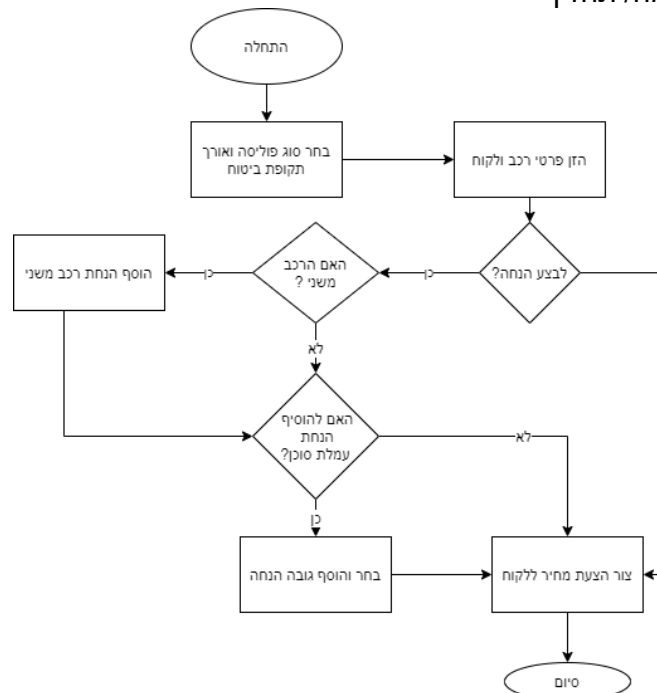
סוף אם

סוף אם

צור הצעת מחיר ללקוח

סיום

- תרשימי זרימה/ תהליך



2.3.1.2. חיפוש הצעת מחיר לפוליסה קיימת.

- שפה טבעית:

הסוכן נכנס לאתר האינטרנט "מערכת הצעות מחירים" מהאתר של החברה או מתוכנתת BosAnova עצמה, לוחץ על "אתר הצעה", יש להכניס אמצעי מזהה(מספר הצעה, מספר רישוי או ת.ז לקוח). הסוכן יכול לבחור לערוך את ההצעה לפי הצורך או להדפיס אותה עבור הלקוח.

- כתיבה מובנית:

התחל

קלוט פרטי לקוח\רכב\מספר הצעה
כל עוד לא נמצאה הצעה מתאימה
בקש הזנה מחדש

סוף כל עוד

הצג פרטי הצעת מחיר

אם התקבלה בקשה לעריכה

עדכן על פי העריכה ושמור

אחרת

אם התקבלה בקשה להדפסה

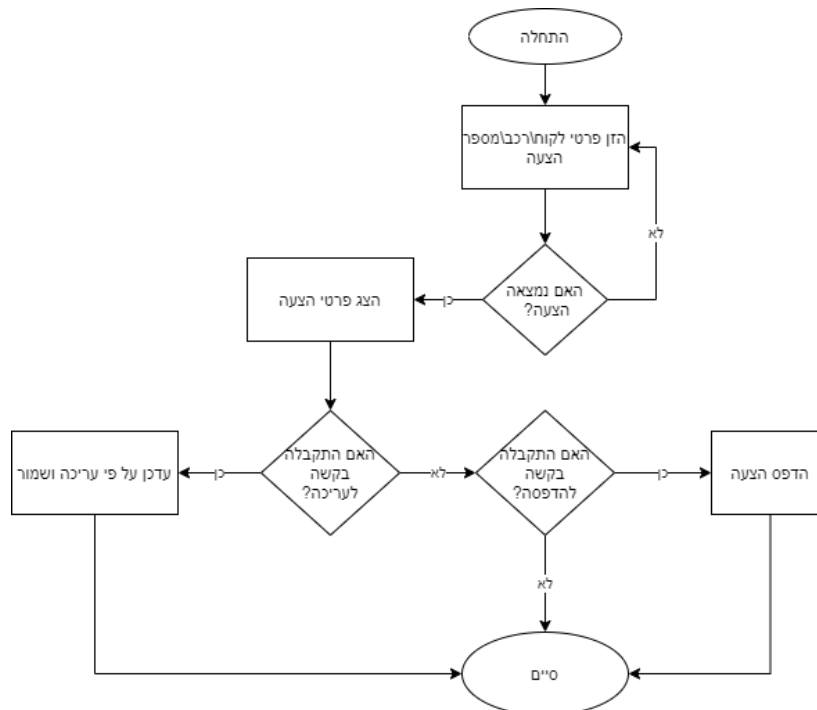
הדפס הצעת מחיר

סוף אם

סוף אם

סיום

- תרשימי זרימה/ תהליך



2.3.2. Infobay אתר

2.3.2.1. שימוש סוכן באתר

- שפה טבעית:

הסוכן נכנס לאתר עם הרשאות שאותן ביקש מראש מעובד חברה, הוא נכנס ל"דוחות לסוכן הביטוח", שם הוא צריך לבחור את מספר הסוכנות המבוקש (מתוך מספרי הסוכנות שלו), לבחור את הדוח המבוקש מרשימת סוגי הדוחות הקיימים ואז בוחר את הדוח המבוקש על פי חודש ומוריד את הדוח אל מחשבו האישי לשימוש. בסוף הוצאת הדוח נדרש ללחוץ על כפתור היציאה מהמערכת בכדי שהמערכת תדע לנתק את המשתמש.

- כתיבה מובנית

התחל

קלוט שם משתמש וסיסמא

אם קיימת הרשאה מתאימה

קלוט מספר סוכנות מרשימה

הצג רשימת דוחות השייכים לסוכנות

קלוט סוג דוח מבוקש מרשימה

קלוט דוח מבוקש על פי חודש

שמור דוח על מחשב הסוכן

אם התקבלה בקשה ליציאה

צא ממערכת

סוף אם

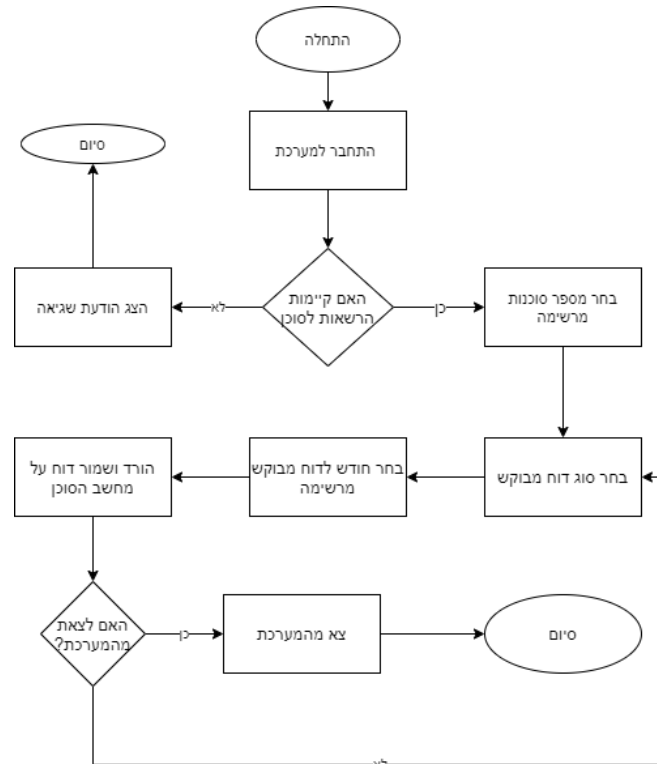
אחרת

הצג הודעה "שם משתמש וסיסמא שגויים"

סוף אם

סיום

- תרשימי זרימה/ תהליך



2.3.3. תהליך מתן הרשאה לעובד חברה\ סוכן ביטוח על ידי מנהל מערכת

- שפה טבעית:
מנהל המערכת יכול להיכנס לאתר על מנת לתת הרשאות חדשות לעובדים\ סוכני ביטוח, על מנת לתת הרשאות לעובד – עליו גם לאפס את הסיסמא של העובד ולתת לו סיסמא חדשה.
המנהל יכול גם לעדכן את ההרשאות הקיימות במערכת ולהוסיף\להוריד הרשאות לעובד\סוכן ביטוח.
- כתיבה מובנית:

התחל

קלוט שם משתמש וסיסמא
אם מתקבלת בקשה ליצירת הרשאה
קלוט שם משתמש למתן הרשאות
אם שם המשתמש שייך לעובד חברה
צור סיסמא חדשה עבור העובד והוסף הרשאות
סוף אם
הוסף הרשאה מתאימה לשם המשתמש המבוקש

אחרת

אם מתקבלת בקשה לעדכון הרשאות
אם מדובר במחיקת הרשאות
מחק הרשאות נבחרות

אחרת

הוסף הרשאות נבחרות

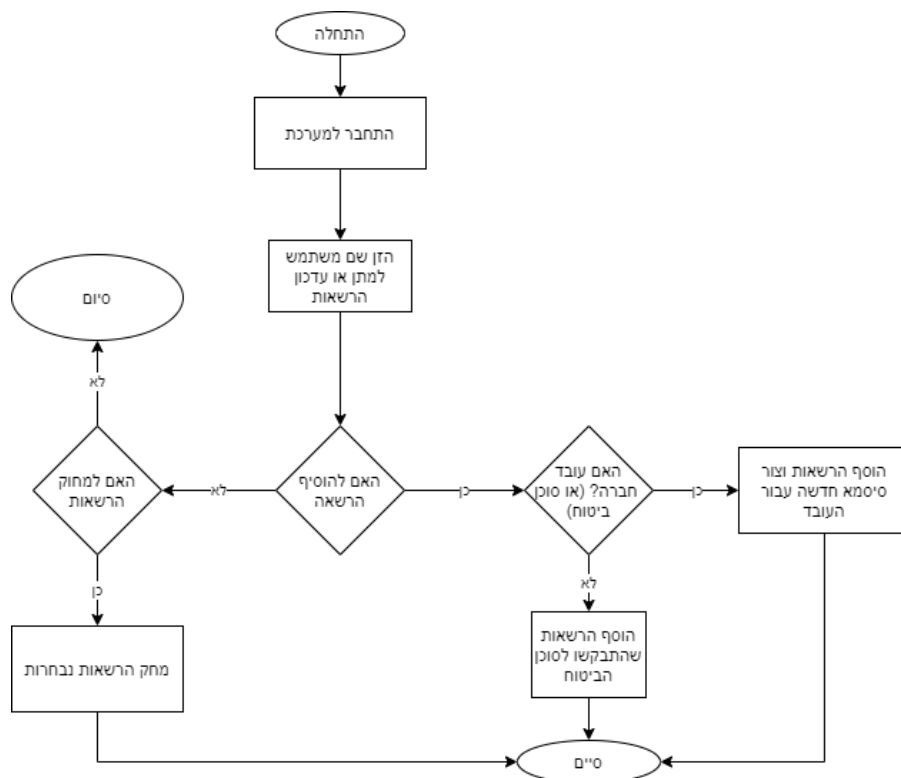
סוף אם

סוף אם

סוף אם

סיום

- תרשימי זרימה/ תהליך



2.4. מבנה הממשק מצורף בנספח א:**2.5. מבנה בסיס הנתונים:**

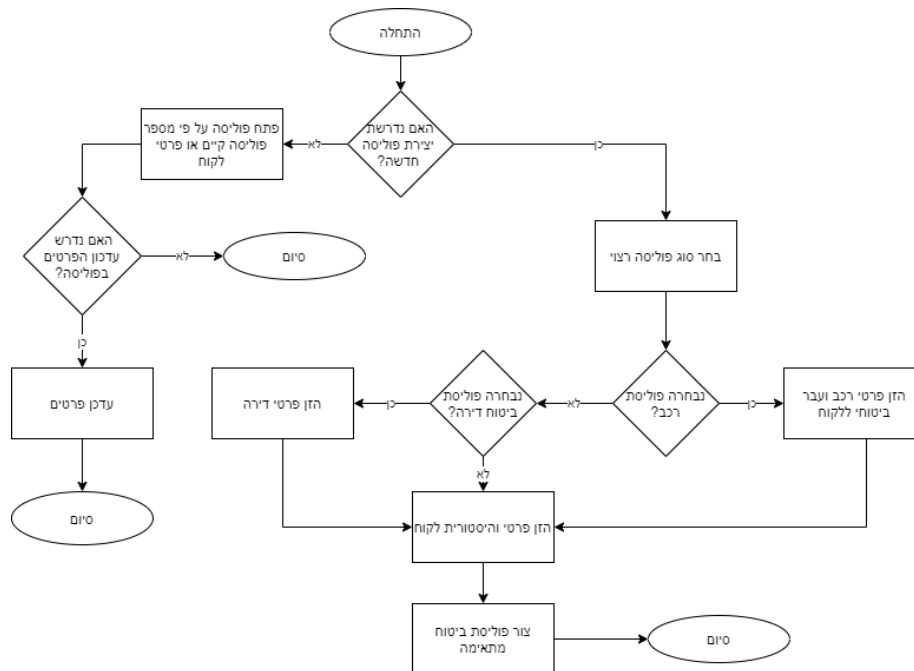
בסיס נתונים רלציוני (RDBMS) של חברת IBM, בנוי מטבלאות המייצגות ישויות. עובד ורץ על מערכות הפעלה של ווינדוס ולינוקס. אחד היתרונות של סוג בסיס נתונים זה הוא שניתן לאחסן בו ולמשוך ממנו מידע בפשטות עם כלים מסוגים שונים.

3. תהליכי עבודה הקיימים בארגון:**3.1. יצירת צפייה ועדכון פוליסות**

- שפה טבעית:

בעת יצירת פוליסה הסוכן בוחר תחילה את סוג הפוליסה הרצויה, מזין את פרטי הלקוח, על פי סוג הפוליסה הסוכן ממלא במערכת סעיפים מתאימים. למשל, בעת יצירת פוליסת רכב הוא בוחר ענף מתאים, מזין את פרטי הרכב ועבר ביטוחי של המבוטח. כמו כן, במקרה זה יש לו אופציה לעדכון של נהג מזדמן שיכול להצטרף לפוליסה זמנית. במידה ומדובר בפוליסת ביטוח על דירה יש להזין פרטים הקשורים לדירה כגון: השנה בה נבנתה, מידע על נזקים קודמים ומה הכיסוי מקיף. לסוכן יש אופציות לצפייה, עדכון פרטים אישיים וביטול הפוליסה.

- תרשים זרימה:



3.2. פתיחת צפייה ועדכון תביעה

- שפה טבעית:

הלקוח מתקשר לנציג השירות ומבקש לפתוח תביעה על כיסוי הקיים בפוליסה הקיימת שלו. על הלקוח להעביר טפסים מתאימים על מנת שיהיה ניתן לפתוח תהליך תביעה. במידה ולמבוטח יש סוכנות ביטוח (לא חברת ביטוח) הסוכנות מלווה אותו בתהליך ועובדת אל מול חברת הביטוח הנגדית. במידה והלקוח מבוטח בחברת ביטוח עליו לנהל את הליך התביעה בעצמו. במהלך ההליך המבוטח/נציג שירות יכול להוסיף תמונות וסרטונים על מנת לתמוך בתביעה. יש לציין כי רוב ההליך מבחינת תכתובות והעברת קבצים מתבצע במיילים. - תרשים זרימה:



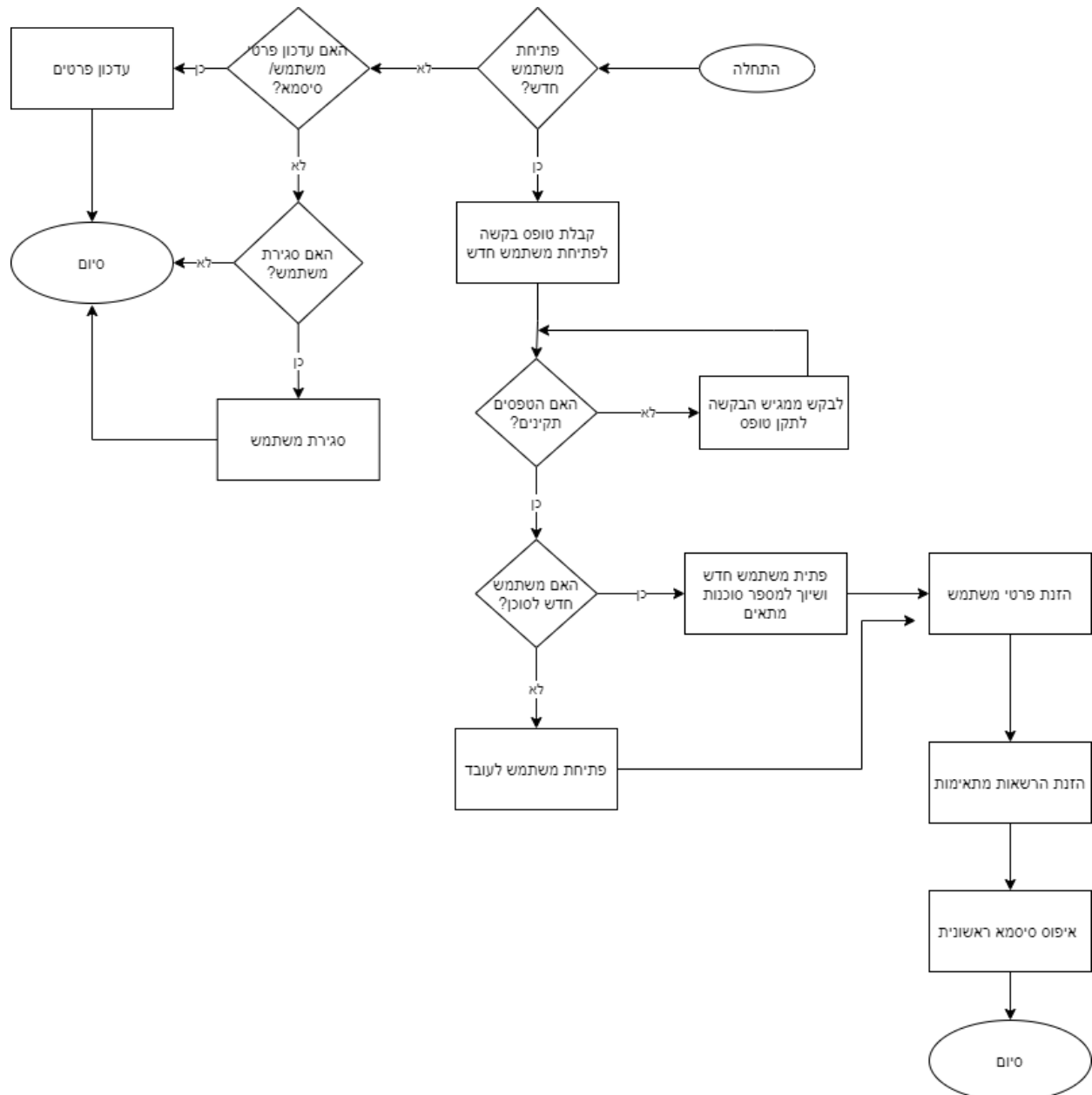
3.3. יצירת צפייה ועדכון משתמשים

- שפה טבעית:

לאחר שסוכן הביטוח שולח טפסים מתאימים ומבקש את ההרשאות המתאימות לו, פותחים יוזר תחת מספר הסוכן הקיים. יש להזין את פרטי הסוכן, הרשאות מתאימות והגדרות הדפסה.

בעת מסירת היוזר החדש יש לתת לסוכן סיסמא ראשונית אשר תתאפס פעם ב-3 חודשים. למנהל המערכת יש אופציה לעדכון סיסמא, פרטים אישיים והגדרת הרשאות.

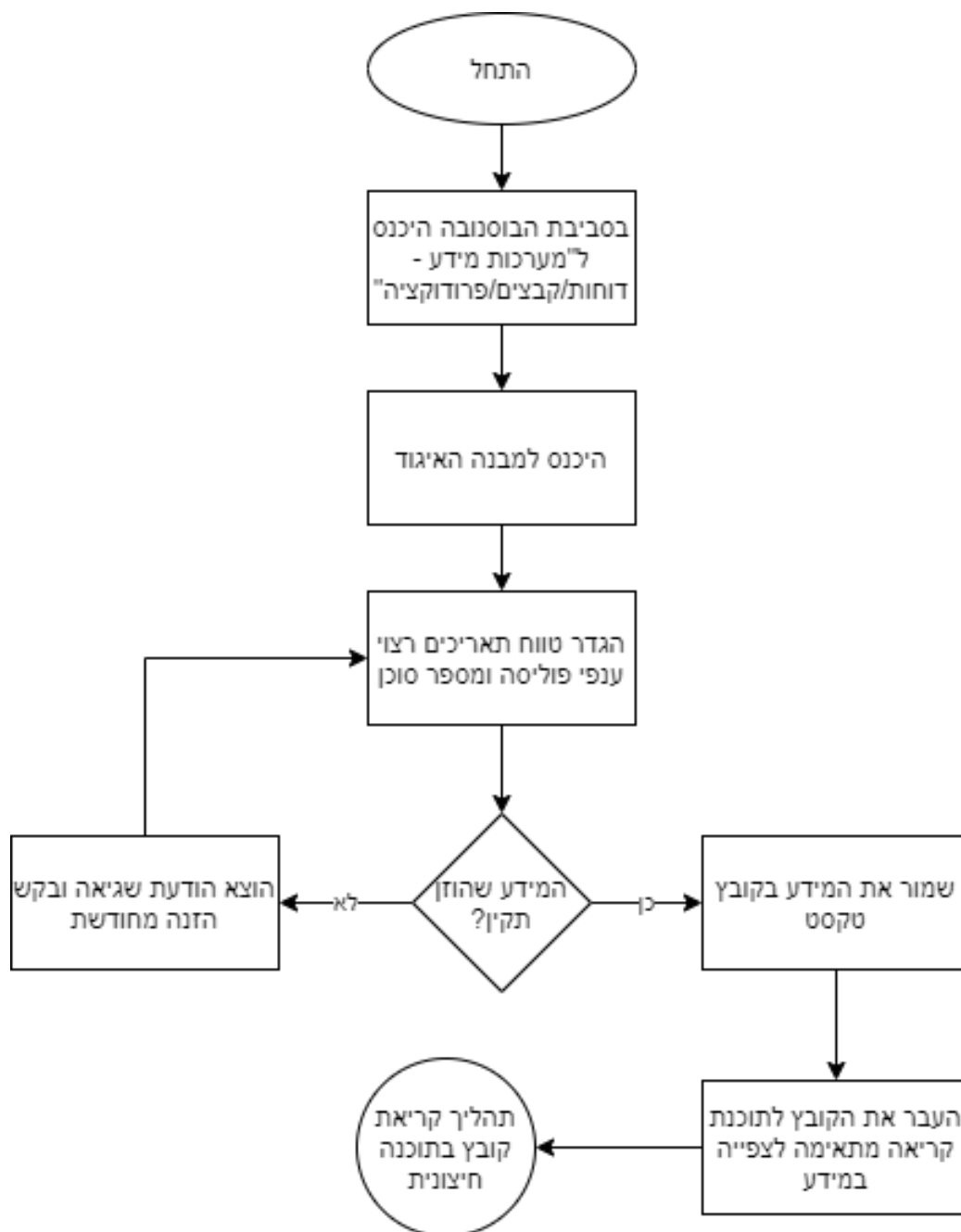
- תרשים זרימה:



3.4. הנפקת דוחות איגוד (פרודוקציה)

- שפה טבעית:

- מעבר לדוחות החודשיים שמופקים פעם בחודש, לבעלי הרשאה יש אפשרות להוציא דוח מאוגד שכולל בתוכו את כל מספרי הפוליסה שהפיקה סוכנות בתקופה מסוימת. לאחר כניסה למערכת הבוסנובה יש לבחור את אופציה 8 (מערכות מידע- דוחות/קבצים/פרודוקציה) ← אופציה 3 (העברה למבנה האיגוד) ושם יש להגדיר תאריכים ספציפיים, לבחור ענפים שרוצים שיוצגו בדוח ומספר סוכן מבוקש. הדו"ח נשמר כקובץ טקסט (ברירת המחדל של המערכת) בתיקייה ייעודית ואותו יש לעלות לתוכנות ייעודיות (באפי, רבידי תוכנה) על מנת שתהיה אפשרות לצפות בו.
- תרשים זרימה

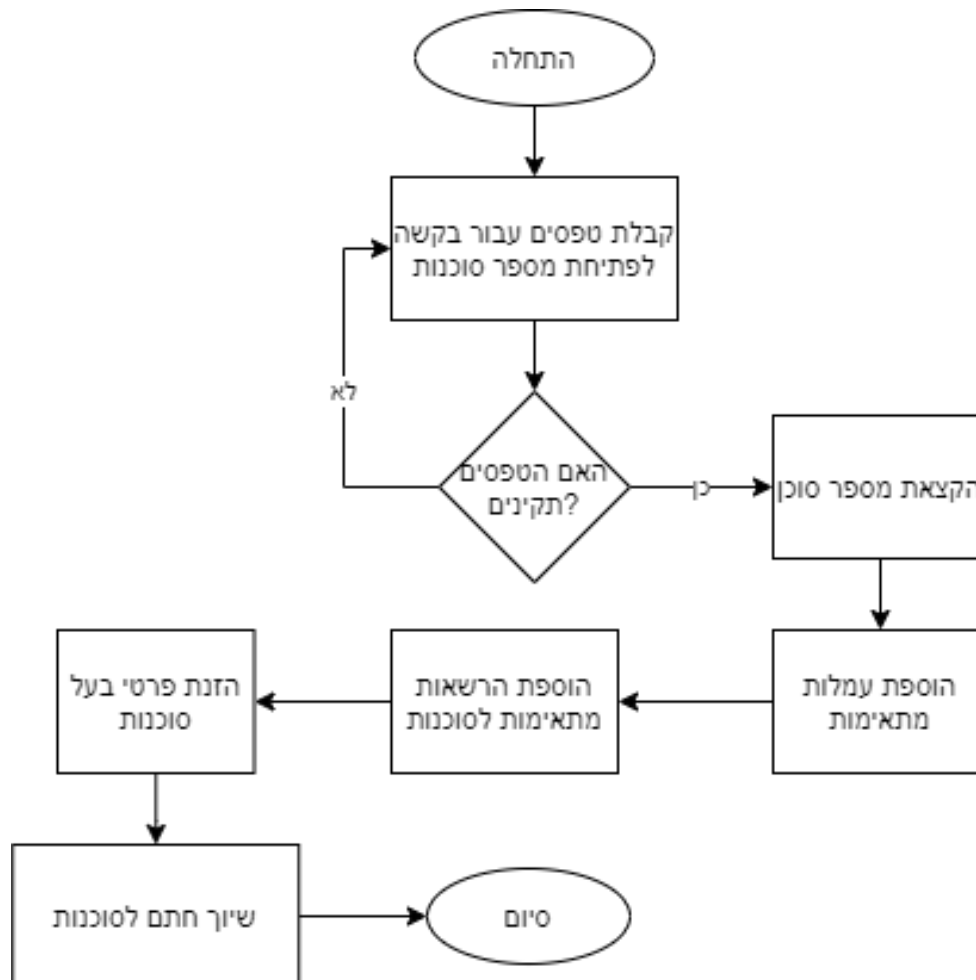


3.5. יצירת צפייה ועדכון סוכנות ביטוח

- שפה טבעית:

כאשר סוכן/סוכנות מבקשים טלפונית/מייל לפתוח מספר סוכנות חדשה תחת שומרה, ראשית מקצים מספר סוכן לפי המחוז אליו הסוכנות שייכת (מרכז, ירושלים, צפון) ומזינים לה עמלות, ענפים מיוחדים/ סוגי רכב ספציפיים עליהם רוצים להפיק פוליסות. יש להזין לכל סוכנות את מס החשבון של הסוכן וקוד חתם שיטפל בסוכנות מבחינת הדרכות. לכל סוכנות משייכים סוכנים (יוזרים) שיעבדו תחתיה.

- תרשים זרימה:



3.6. ראיונות תצפיות ושאלונים:

3.7. תקציר ראיונות:

- הבעיה המרכזית שעלתה מהריאיון עם מנהלת הרשאות סוכנים היא ריבוי מתן הרשאות לכל סוכן מה שגורם לריבוי יוזרים כלומר כפילויות לכל סוכן, זמן יקר שמתבזבז, עומס תקלות שנוצר על המערכת והמון בירוקרטיה.
- הבעיה המרכזית שעלתה מהריאיון עם מתכללת התקלות בחברה היא איפוס/שחרור סיסמא לעובדים. כל שלושה חודשים מטעמי ביטחון יש איפוס סיסמא, הסוכנים מתקשים לאפס סיסמא ומתקשרים ישירות לתמיכה.
- בעיה שעלתה שוב ושוב מהתשובות היא שיש מחסור בתקשורת בין צד המערכות מידע בחברה לשאר נותני השירות. בנוסף במהלך עדכוני תוכנה במערכות אין עדכון של נהלים הנחיות והסברים על השינויים.

3.8. מסקנות עיקריות אשר עלו מהתצפיות, ראיונות ושאלונים:

- רוב הבעיות נגרמות עקב קצר בתקשורת בין האחראים למערכת המידע לבין המשתמשים בפועל.
- האחראים למערכות המידע לא קשובים לתלונות העובדים.
- המערכת מיושנת ולא ידידותית למשתמש.
- עלה צורך מהסוכנים ועובדי החברה לפתיחת אפשרות של שחרור איפוס סיסמא בצורה עצמאית ומאובטחת ללא תלות בתמיכה שעובדת בשעות מוגדרות ולא בכל שעות היום.
- תהליך הפקת דוח לוקח זמן רב מידי.
- על מנת לעבוד עם כל יכולות המערכת נדרש לעבור בין תוכנות שונות.
- מערכת הצעת מחירים עובדת רק על דפדפנים מיושנים וקורסת במידה ועובדים עם דפדפן מעודכן.
- על מנת לעשות שינויים במערכת, בין אם הקטנים ביותר נדרשת בירוקרטיה רבה, ולכן בפועל לא מתבצעים שינויים.
- עלה צורך לעבוד עם טפסים אלקטרוניים ולא עם טפסים ידניים ופקסים.
- העובדים מבזבזים זמן רב ביום על פתירת תקלות מול התמיכה.

4. בעיות במערכת:

4.1. בעיה:

המערכת מושבתת במהלך חלק משעות היום לטובת עדכוני מידע או שלילת דוחות.

דוגמא:

סוכן פנה לתמיכה והסביר שביום לפני בערב הוא ניסה לבצע פעולות שונות במערכת ולא הצליח ללא הבנה מדוע.

פתרון:

במהלך ביצוע סנכרון המערכת תיפתח מערכת חלקית זמינה המאפשרת פעולות בודדות(צפייה) ותקופת הודעה על מסך המערכת למשתמש על משך הסנכרון וצפי סיום.

4.2. בעיה:

בעת כניסת לקוח(בעל הפוליסה) למערכת יש לו אופציה לראות את פרטי הפוליסה ואופציה להוסיף נהג מזדמן(אם כלול במסגרת הפוליסה שרכש). כאשר קיימת טעות בטלפון הלקוח הוא לא יצליח להיכנס למערכת ועל מנת לעדכן את הנייד הוא יצטרך לעבור תהליך מסורבל שכולל יצירת קשר עם הסוכן שלו ולעיתים הסוכן נדרש ליצור קשר עם התמיכה של שומרה.

דוגמא:

סוכן פנה לחברה מפני שלקוח טען שלא יכל להזין נהג מזדמן דרך הטלפון שלו, התגלה כי מספר הטלפון המוזן במערכת היה שגוי בספרה אחת.

פתרון:

במידה והלקוח נתקל בבעיה הוא יוכל ללחוץ על כפתור שיבצע פניה ישירה למענה ממוחשב שיכול לבצע עדכון מספר טלפון לאחר הזדהות כפולה. במידה והבוט נכשל תועבר הפניה לגורם אנושי(שירות לקוחות)

4.3. בעיה:

נדרשים מספר אתרים רבים ופלטפורמות דפדפן שונות לצפייה ושימוש בממשקים השונים של המערכת.

דוגמא:

כל יום מגיע פניה אחת לפחות על סוכן שלא מבין כיצד לצפות בדוח שקיבל כקובץ טקסט. נציגי השירות מכווינים אותו לשימוש באתר אחר (infobay) בדפדפן לצפייה בדוח.

פתרון:

למערכת החדשה תהיה מערכת משנית בדפדפן(בנוסף לתוכנה שתשב על מחשבי החברה וסוכנויות הביטוח) שתרוץ על כלל הסוגים של הדפדפנים. במסך ייצא דוחות יהיה ניתן לצפות צפיה מקדימה בדוח וליצא אותו לExcel PDF או כקובץ מתאים לתוכנות הישנות.

4.4. בעיה:

המערכת אינה פשוטה להבנה ושימוש ונדרש זמן היכרות והדרכות ארוך על השימוש בה.

דוגמא:

התקבלו מספר פניות על מצבים שבהם סוכנים לא מבינים מדוע הם לא יכולים לבצע פעולות מסוימות. מסתבר שלא היו להם הרשאות מסוימות לביצוע הפעולות והמערכת אינה מתריעה על כך או נותנת רשימת פעולות אפשריות.

פתרון:

בניית ממשק נוח לצפייה שיכיל חלון התרעות על פעולות "לא חוקיות" ותפריט פעולות אפשריות. חלון ההתרעות ייתן פירוט נכון על התקלה או הפעולה הלא תקינה. בנוסף יהיו במערכת כפתורי "?" שבלחיצה יסבירו בטקסט + סרטון כיצד להפעיל את החלק הרלוונטי במערכת.

4.5. בעיה:

לסוכנים ולעובדים אין את היכולת לאפס לעצמם סיסמה ונדרשים לפנות למנהלי המערכת לפעולה זו.

לדוגמא:

עובד שנדרש לאיפוס סיסמה עקב טעות בהקלדה נדרש להמתין שעתיים עד שמנהל מערכת יאפס עבורו את הסיסמה. כתוצאה מכך התעכב מתן השירות ללקוחות.

פתרון:

מערכת ממוחשבת אוטומטית לבדיקת אמצעי זיהוי עובדים/סוכנים בהזדהות כפולה לטובת איפוס סיסמאות. מתחת לשדות הזנת שם משתמש וסיסמה יהיה כפתור "שחתי סיסמה" שלחיצה עליו תפתח את הבוט למתן שירות אוטומטי. רק במקרה והמערכת האוטומטית לא תצליח לפתור את הבעיה יופנה המשתמש למנהל המערכת.

4.6. בעיה:

צוות מערכות המידע של BosAnova מבצעים שינויים במערכת ללא פרסומים ועובדים מגלים זאת במפתיע.

לדוגמא:

לאחרונה מערכת תשלום התעדכנה ועקב כך לא הצליחו סוכנים לעבוד באמצעותה למשך כמעט שבוע עד סיום בירורים מול צוות מערכות המידע.

פתרון:

בעת כניסת עובד/סוכן למערכת יוצג חלון של העדכונים האחרונים שבוצעו. בנוסף בכניסה לחלק ספציפי במערכת שעודכן בחצי שנה האחרונה יוצג כפתור של "עדכונים אחרונים" שבלחיצה יסביר את הדברים ששנונו בחלון זה.

5. צורכי מידע נוספים:**5.1. Infobay – מערכת משנה לדוחות:**

- אפשרות להוציא דוחות כספיים על פורמט אקסל.
- אפשרות לסוכנים להוציא דוחות אישיים.
- אפשרות לבחירת טווחי תאריכים גמישים בהוצאת דוחות.
- דוחות על שימוש בפונקציית מענה אוטומטי/אנושי.

5.2. BosAnova - תצוגת מידע במערכת:

- תצוגת כלל האפשרויות במערכת בתפריט נגיש ופשוט.

חקר ישימות

1. פלטפורמה:

לאחר בחינת היתרונות והחסרונות של כל פלטפורמה נקבע כי החברה תשתמש בפלטפורמה של פיתוח חיצוני.

2. יתרונות וחסרונות בשיטת הפיתוח:

יתרונות	חסרונות	
<ul style="list-style-type: none"> הכרת המערכת. נגישות לאנשי מפתח בארגון. שיח שוטף בין מפתחים לבין משתמשים. זמינות גבוהה לשיפורים ושינויים. 	<ul style="list-style-type: none"> לא קיים צוות פיתוח פנימי בחברה. תשלום משכורות לצוות ורכש ציוד. גיוס עובדים מיומנים לתפקיד. לאחר השלמת המערכת השימוש בצוות ירד משמעותית אבל התשלום לא. 	פיתוח פנימי
<ul style="list-style-type: none"> לא נדרש להחזיק צוות ייעודי בתוך החברה. קבלת מוצר מוגמר אל מול חוזה. מחיר מוגדר למוצר. נקודת מבט אובייקטיבית על החברה. 	<ul style="list-style-type: none"> יקר יותר בטווח הקצר (תקופת הפיתוח עצמה). זמינות נמוכה לשיפורים ושינויים. תוספת תשלום על כל שינוי לאחר תחילת העבודה. 	פיתוח חיצוני

3. פלטפורמה נבחרת:

הפלטפורמה שנבחרה היא פלטפורמת פיתוח חיצוני, מכיוון שכרגע לחברה אין צוות פיתוח משלה, יידרש לגייס צוות פיתוח חיצוני מאפס, שיגרור עלויות גיוס גבוהות, זמן רב ורכש ציוד.

מסמך אפיון

1. משתמשים ופעולות אותן המערכת לא תבצע וקשרים:

המערכת תשרת את הסוכנים, נותני השירות בחברה ומשתמשי הקצה שהם בעלי הפוליסות. המערכת תדע להוציא דוחות, לאפיין לקוחות, להציג סטטוס פוליסות ולעדכן את פרטי הלקוחות בזמן אמת. המערכת לא תבצע תשלום לעובדים או תשלום לאחר תביעה ולא תגבה את השכר עצמו. למערכת יהיה קשר ישיר עם המערכות החיצוניות בהם משתמש הארגון : infobay ומערכת הצעת מחירים, הקשר יתבטא בכך שהנתונים מכלל המערכות יועברו למערכת הראשית ויוצגו בה באופן ידידותי למשתמש, והמערכת תוכל לשלוף נתונים מהמערכות הללו בכל עת.

2. אילוצים:

אילוץ	
אילוץ תקציב	הקמת מערכת מול ספק חיצוני לא יכולה לעלות על מחיר הפרויקט k130
אילוץ זמן	על המערכת להיות מוכנה לשימוש תוך כשישה חודשים.
אילוץ טכנולוגיה	על המערכת נדרש לעבוד אל מול כלל סוגי הדפדפנים ולהמשיך להתממשק עם המערכות הקיימות.
אילוץ כוח אדם	נדרש צוות מערכות מידע למתן תחזוקה וצוות הטמעה להדרכות בתחילת ההרצה.

3. פעולות המערכת:

יחידת ארגונית	פעולה	תיאור
נותני שירות בחברה	הפקת דוחות חודשיים	הפקת דוחות וניתוחי מכירות אוטומטית, אחת לחודש. ניתן להפיק על פי דרישה בפורמט excel .PDF, WORD
	הפקת דוחות פרודוקציה	דוח שמקבץ פרטי פוליסות ולקוחות.
	הפקת אישורים כספיים	
	פתיחת מספר סוכנות	מתן מספר ייעודי לסוכנות לטובת שיוך סוכנים לסוכנות וסוכנות למחוז.
	עדכון סוגי פוליסה לסוכנות	עובדי הסוכנות יוכלו לפתוח פוליסות רק ע"פ סוגי הפוליסות שיש לסוכנות
	עדכון פרטים לסוכנות	
	סגירת מספר סוכנות	
	פתיחת משתמש	מתן משתמש לסוכן תוך שיוך לסוכנות הרלוונטית.
	עדכון פרטים למשתמש	
	סגירת משתמש	
	עדכון הרשאות למשתמש	עדכון הרשאות לנותני השירות
	ניהול הנחות בפוליסה	
	איפוס סיסמאות	
סוכני ביטוח	מתן תמיכה אוטומטית עם הפניה לנותן שירות	קבלת מענה מבוט על ידי לחיצה על כפתור ייעודי באתר או בתוכנה. במקרה והבוט לא יוכל לתת מענה מלא, יועבר מבקש הבקשה לתמיכה לנציג הרלוונטי.
	הפקת פוליסה	
	צפייה בפוליסה	
	עדכון פוליסה	עדכון פרטי פוליסות משתמשים.
	הפקת דוח מנהל	דשבורד ניהול : כמה פוליסות חדשות נחתמו, תנועות סוכנים, כמות ביטולים, אחוז פוליסות שחודשו, גיל ממוצע של מבטחים, כמות תביעות חודשית.
בעלי הפוליסות	צפייה בפוליסות קיימות	הרשאה לצפייה בפוליסות של המשתמש.
	עדכון פרטים אישיים	הרשאה לעדכון פרטי משתמש קצה.

4. תהליכים ממוחשבים של מערכת המידע:

4.1. ניהול משתמשים וסוכנויות:

4.1.1. משתמשים מעורבים בתהליך:

- סוכנים - לרוב מבקשי הבקשה לפתיחת משתמש. לטובת פתיחת משתמש פונים אל נותני השירות בחברה.
- נותני שירות בחברה – מצד אחד בעלי משתמשים (נדרשים בדומה לסוכנים לבקש פתיחת משתמש חדש) מצד שני בעלי הרשאה לפתיחת משתמש חדש. בנוסף בעלי יכולת שיוך סוכן לסוכנות ופתיחת סוכנות חדשה במערכת. את המידע עבור פתיחת סוכנות או סוכן הם מקבלים מהלקוח הרלוונטי.
- סוכנויות – למעשה נציג של הסוכנות שמבקש פתיחת סוכנות חדשה במערכת וקבלת מספר סוכנות ייעודי לטובת הפקת דוחות.

4.1.2. התנעת התהליך:

התהליך מותנע בכל פעם שסוכן או עובד חדש נדרשים לפתיחת משתמש או נדרשים לעדכון הרשאות. בנוסף תהליך עדכון עבור פרטים אישיים יכול להיות מבוצע על ידי הסוכנים או עובדים בצורה מיידיית בכל שלב.

4.1.3. קלטי התהליך:

- פרטי סוכנים/עובדים לפתיחת משתמש.
- פרטי סוכנות להפקת כרטיס סוכנות ומספר סוכנות.

4.1.4. פלטי התהליך:

- כרטיס עובד
- כרטיס סוכן
- כרטיס סוכנות עם מספר סוכנות

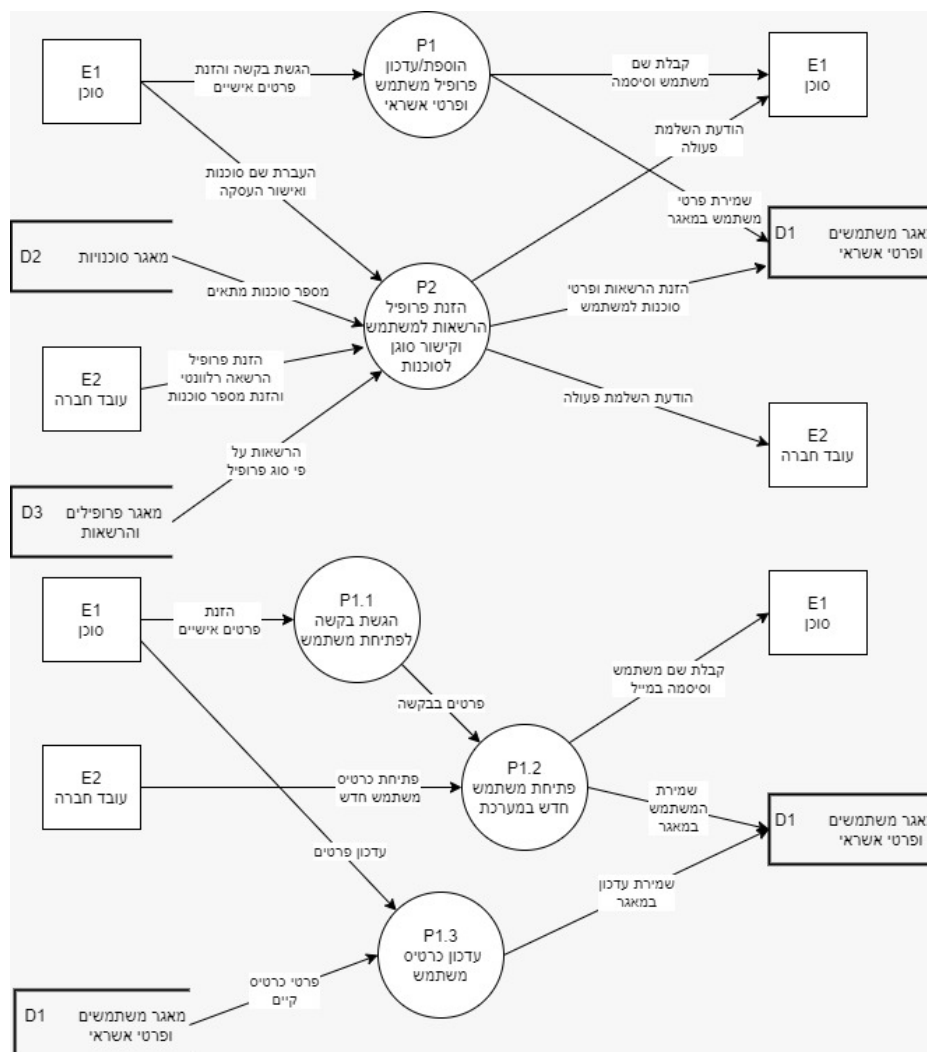
4.1.5. מאגרי נתונים כלולים בתהליך:

- מאגר משתמשים
- מאגר סוכנויות
- מאגר הרשאות ופרופילים

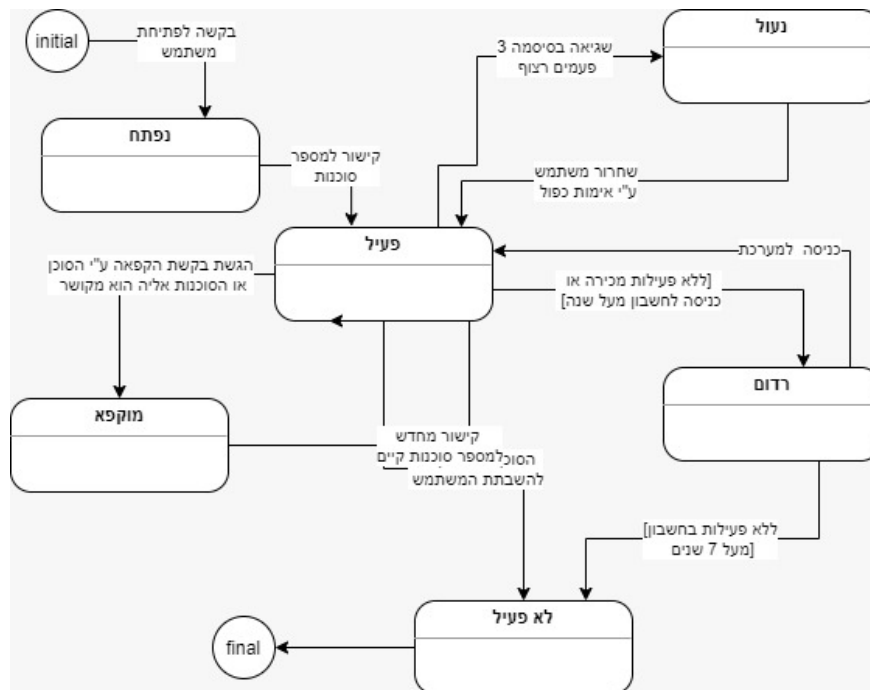
4.1.6. דרישות נוספות:

- על פעולת פתיחת משתמש להיות זמינה בצורה מלאה בכל שעות העבודה (7:00-18:00).
- על פעולת עדכון משתמש להיות זמינה 24/7
- נדרשת שמירת אבטחה על פרטים אישיים ופרטי חשבונות אשראי

4.1.7. תרשים DFD:



4.1.8. תרשים מצבים:



4.2. ניהול דו"חות:

4.2.1. משתמשים מעורבים בתהליך:

סוכנים – שולפים דוחות מותאמים

נותני שירות בחברה – צפייה בדוחות ושליפת דוחות מותאמים

הנהלה – צפייה בדוחות חודשיים/שנתיים

4.2.2. התנעת התהליך:

התהליך מותנע בכל פעם כאשר סוכן מעוניין לצפות בדוח (פרודוקציה, חידושים וכו') וכאשר נותני השירות או ההנהלה מעוניינים לצפות בדוחות הרלוונטיים אליהם.

4.2.3. קלטי תהליך:

מספרי סוכנות

טווח זמנים

סוג דוח רלוונטי

4.2.4. פלט תהליך:

דוחות

4.2.5. זרימת מידע:

עבור דוחות מותאמים הסוכן יזין את הקלטים הנדרשים לתהליך, המערכת תייצא את הדוח הרלוונטי ותשלח אותו דרך המייל לסוכן לאחר 3 שעות.

4.2.6. מאגרי נתונים כלולים בתהליך:

מאגר פוליסות

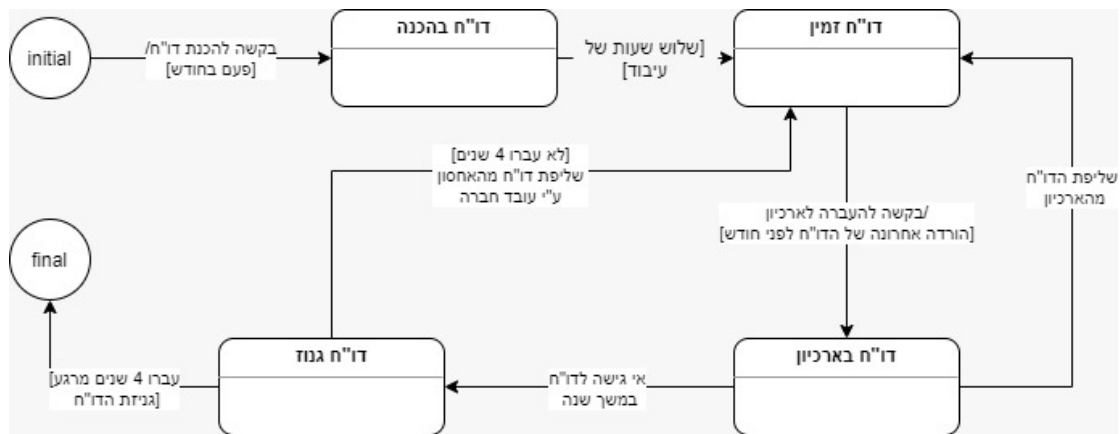
מאגר משתמשים

מאגר סוכנויות

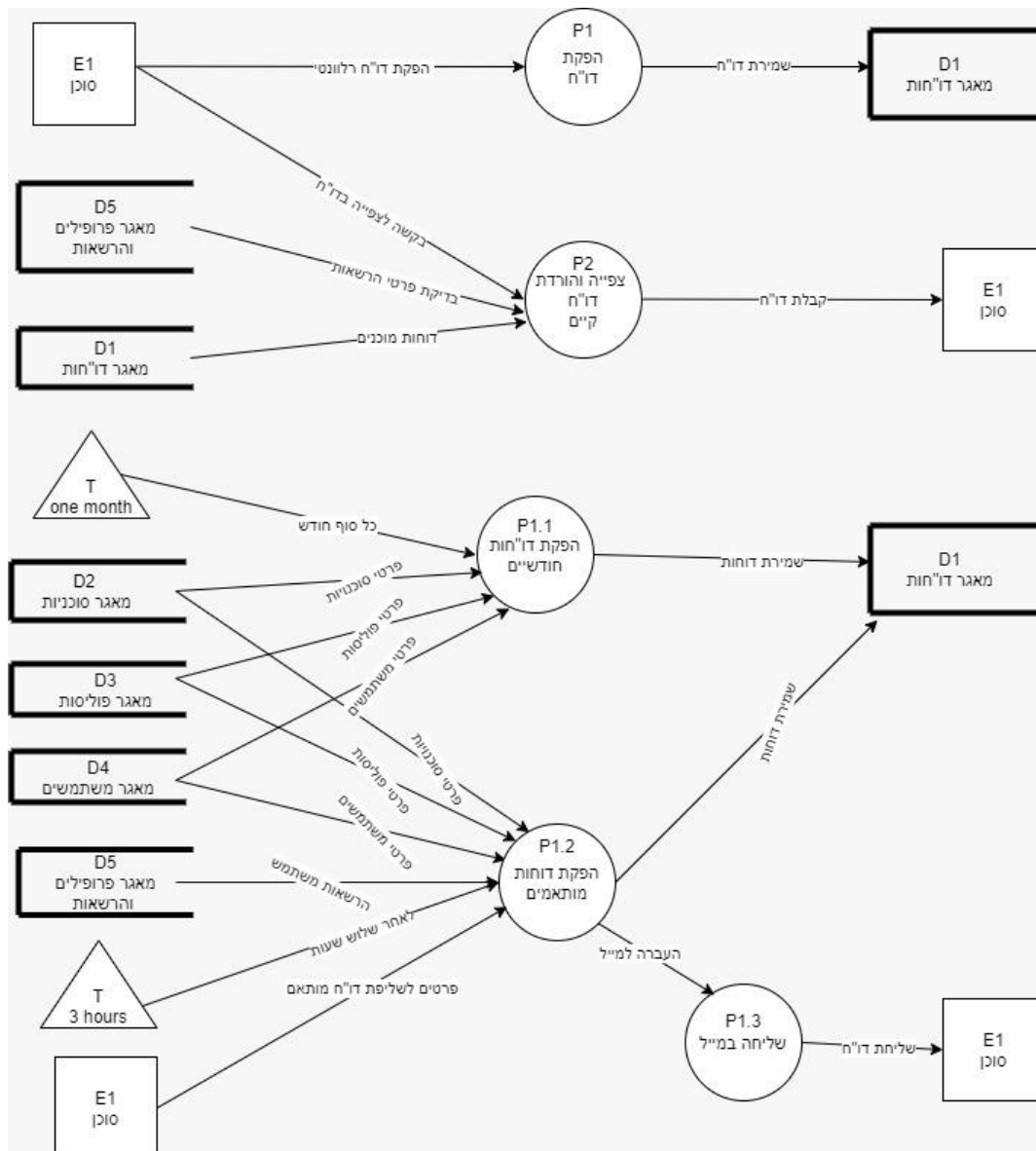
4.2.7. דרישות נוספות:

המשתמשים היכולים לגשת לדוחות הם רק בעלי הרשאה מתאימה ישנם דוחות חודשיים המופקים באופן אוטומטי שהצפייה בהם היא מיידית.

4.2.8 תרשים מצבים STD



4.2.9 תרשים DFD



4.3. ניהול פוליסות:**4.3.1. משתמשים מעורבים בתהליך:**

- סוכנים – בעלי הרשאה לצפייה בפוליסות קיימות, יצירת פוליסות חדשות ללקוח ועדכון פוליסות קיימות.
- נותני שירות בחברה - בעלי הרשאה לצפייה בפוליסות קיימות, יצירת פוליסות חדשות ללקוח עדכון פוליסות קיימות וביטול פוליסות.
- לקוחות – בעלי הרשאת צפייה בפוליסות קיימות.

4.3.2. התנעת התהליך:

התהליך מותנע בכל פעם כאשר סוכן או נותן שירות בחברה מעוניין בצפייה/הקמה/עדכון של פוליסת לקוח. התהליך יכול להיות מבוצע ע"י סוכנים או נותני שירותים בצורה מיידית בכל שלב. בנוסף, תהליך הצפייה נפתח ללקוח כאשר הוא מעוניין לצפות בפרטי הפוליסות שברשותו.

4.3.3. קלטי תהליך:

פרטי פוליסות לקוחות

פרטי לקוחות

4.3.4. פלטי תהליך:

כרטיס פוליסה

אישור פוליסה

4.3.5. מאגרי נתונים כלולים בתהליך:

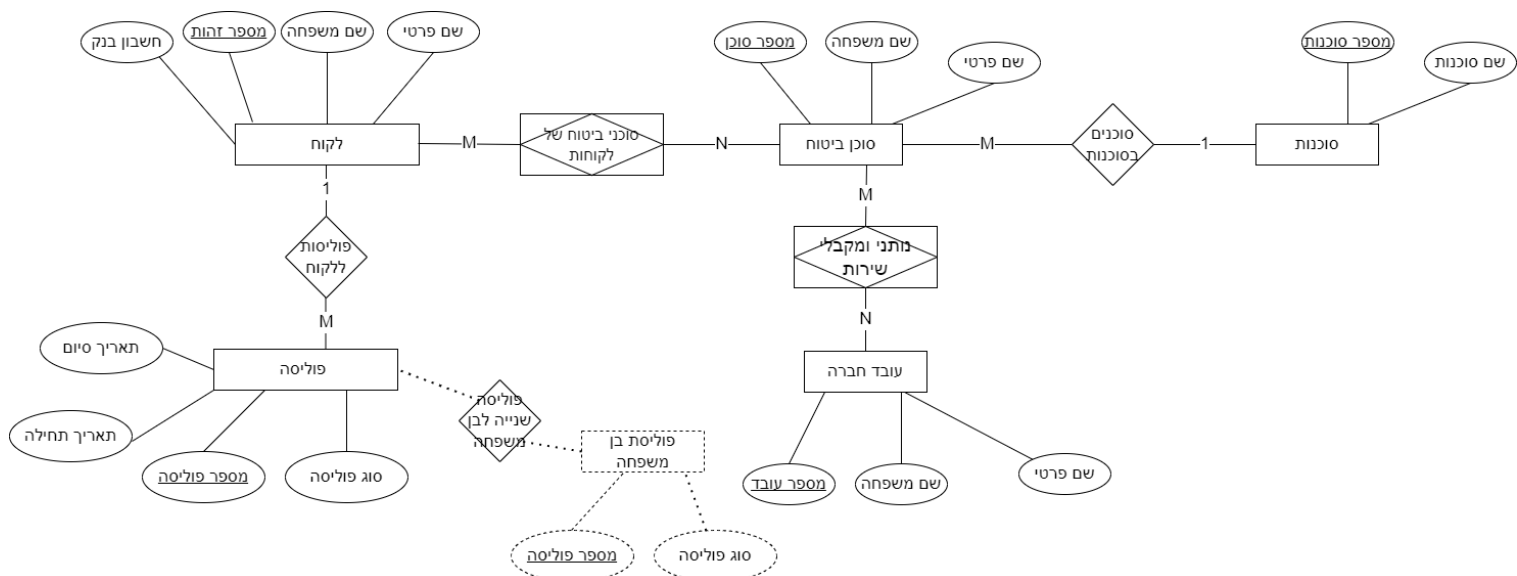
מאגר פוליסות

מאגר משתמשים

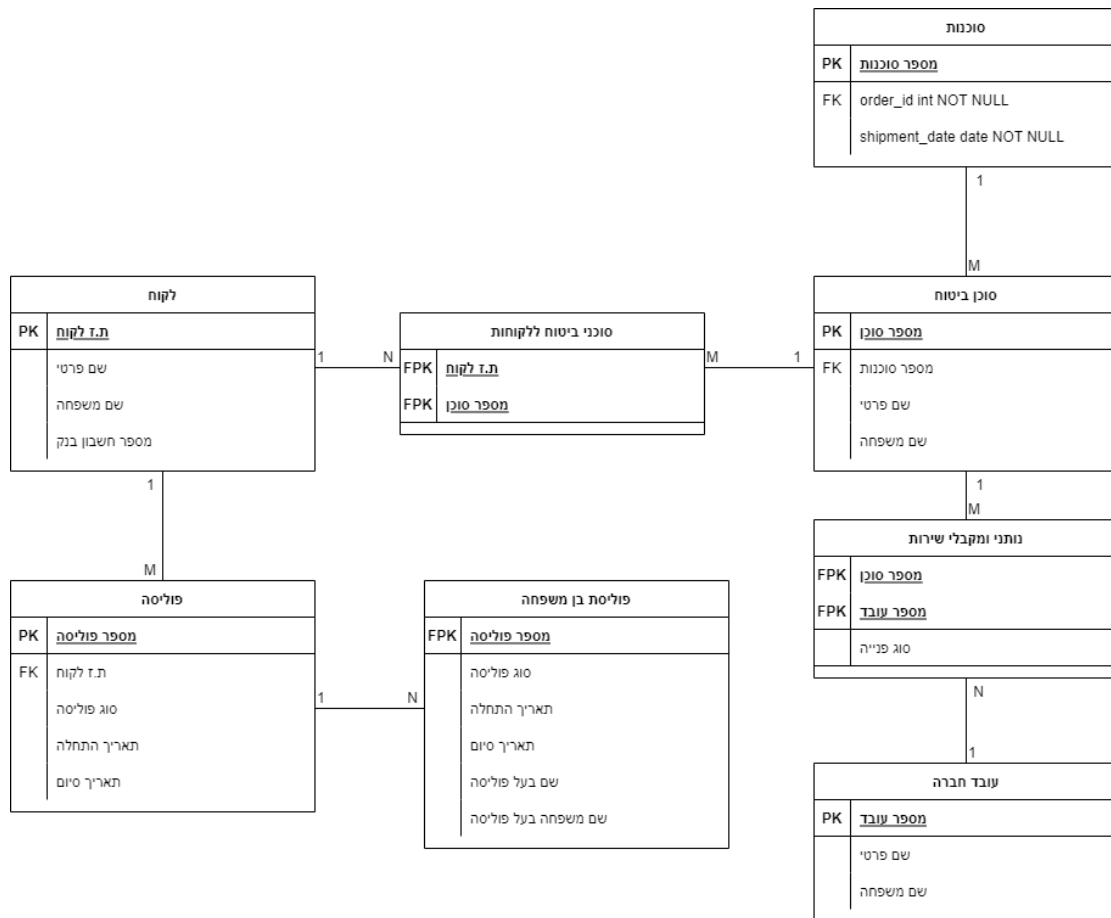
מאגר סוכנויות

4.3.6. דרישות נוספות:

על המערכת לאפשר מתן מספר פוליסות לכל לקוח מתן פוליסות נלוות כמו: פוליסת נהג מזדמן/נהג צעיר וכו'.

4.3.7. תרשים ERD

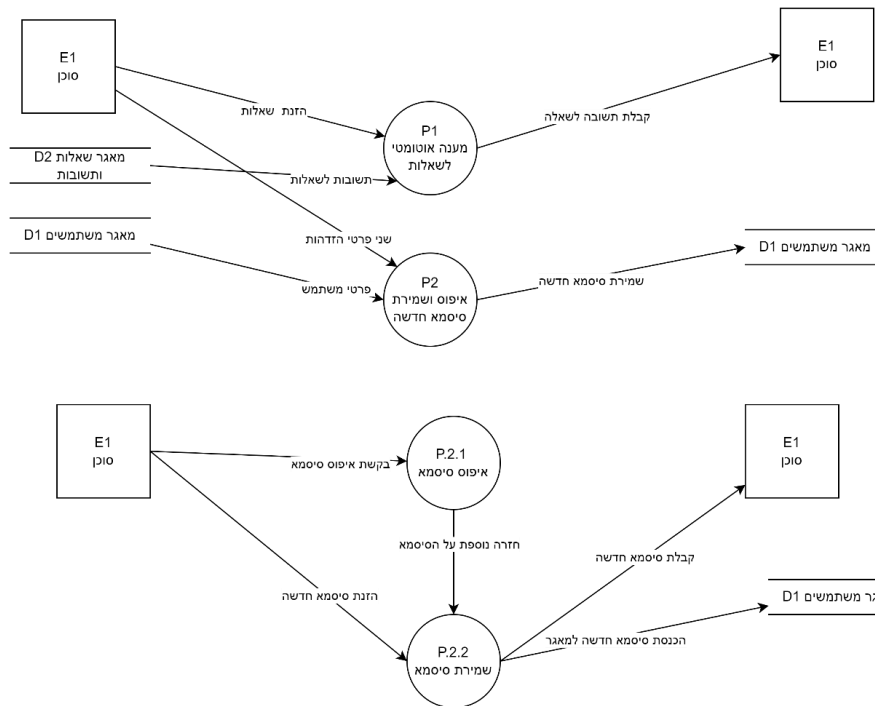
4.3.8. תרשימים DSD:



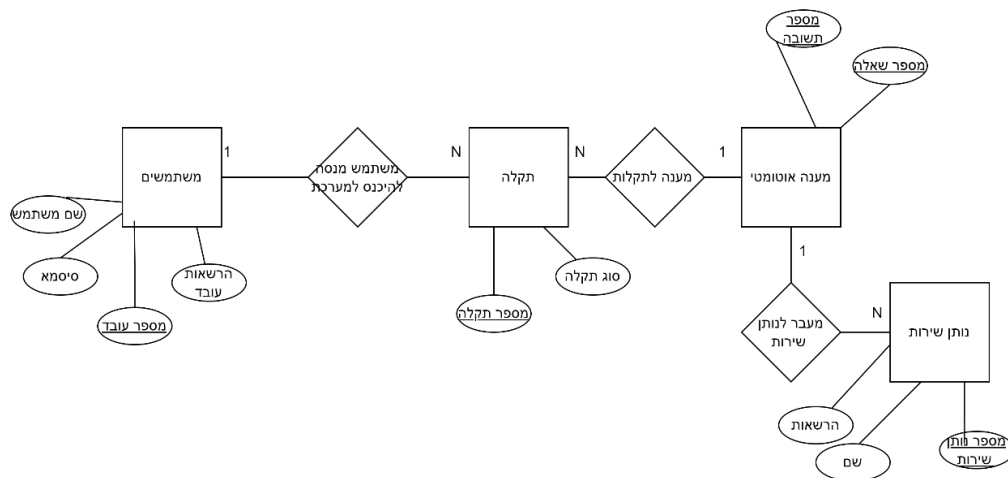
4.4. מתן תמיכה אוטומטית

- 4.4.1. המשתמשים המעורבים בתהליך
לקוחות, סוכנים, עובדי חברה - פתיחת פנייה במקרה של תקלה/בקשה.
- 4.4.2. נותן השירות: איש/ה תמיכה הטכני (נציג טלפוני) מאפס\מחדש סיסמאות
- 4.4.3. האירוע שיגרום להפעלת התהליך:
כאשר אחד מן המשתמשים נתקל בבעיה טכנית במערכת או כאשר המשתמש לא יודע כיצד לבצע פעולה מסוימת במערכת.
- 4.4.4. הקלטים של התהליך:
פרטים מזהים של המשתמש
הפעולה שהמשתמש רוצה לבצע
אופי התקלה/בקשה
- 4.4.5. הפלטים של התהליך:
שובות מוכנות לפי סוג תקלה/בקשה
איפוס סיסמא
הפנייה לנותן שירות
- 4.4.6. מאגרי נתונים כלולים בתהליך:
מאגר משתמשים
מאגר שאלות תשובות
מאגר פוליסות
- 4.4.7. תכונות ודרישות נוספות:
בעת איפוס סיסמא נדרש אימות כפול.

4.4.8 תרשים DFD:



4.4.9 תרשים DSD:



5. כמות המשתמשים ומשך הזמן בוא הם נדרשים למערכת זמינה:

משתמשים במערכת מעל 2,000 משתמשים סטנדרטיים במהלך שעות העבודה (08:00 - 17:00) מעבר לשעות אלו עד 200 משתמשים סטנדרטיים, במקביל מעל 5,000 לקוחות הסוכנים נדרשים לצפייה בפוליסות אישיות 7/24.

שלושה חודשים לאחר השקת המערכת יבוצע סקר משתמשים רחב וע"פ תוצאות הסקר ובוצעו עדכונים למערכת, לאחר מכן אחת לשנה יבוצעו התאמות ועדכונים למערכת אל מול התקדמות הטכנולוגיה בשוק.

כמות נתונים גדולה שתסונכרן מהענן לשרת פיזי שיוצב בסניף הראשי אחת ליום, ביניהם פרטי מידע על מעל ל-10,000 ישויות שונות במערכת.

עיצוב המערכת

1. שיטות עיבוד למהליכי המערכת:

פעולה	מהליך העיבוד	שיטת העיבוד	תדירות העיבוד	
P.1.1	הגשת בקשה לפתיחת משתמש	online	גבוהה	10 שניות
P.1.2	פתיחת משתמש חדש	offline	נמוכה	פעם ביום
P.1.3	עדכון כרטיס משתמש	online	גבוהה	10 שניות
P.2	הזנת פרופיל הרשאות למשתמש וקישור סוכן לסוכנות	online	גבוהה	5 דק'
P.3.1	הפקת דו"חות חודשיים	offline	נמוכה	פעם בחודש
P.3.2	הפקת דו"חות מותאמים	online	גבוהה	5 דק'
P.3.3	שליחת דוחות באימייל	online	גבוהה	3 שניות
P.4	צפייה והורדת דו"ח קיים	online	גבוהה	5 שניות
P.5	פתיחת פוליסה חדשה ללקוח	online	גבוהה	5 דק'
P.6	צפייה ועדכון פוליסה ללקוח	online	גבוהה	5 שניות
P.7	מענה אוטומטי לשאלות	online	גבוהה	1 דק'
P.8.1	איפוס סיסמא למשתמש	online	גבוהה	5 דק'
P.8.2	שמירת סיסמא חדשה	online	גבוהה	1 דק'

2. ארכיטקטורת המערכת:

2.1 פרישת ציוד התקשורת:

הינה ריכוזית והשרת הראשי נמצא בסניף הראשי.

נקודה a	נקודה b	חלופה ראשית	תת חלופה	סיבת בחלטה
סניפים	עובדי הסניף	נל"ן	חוט שזור	זול, נגיש
סניף ראשי	סניפים משניים	נל"ן	סיב אופטי	מהיר, מאובטח
סניף ראשי	שרת ראשי	נל"ן	חוט שזור	זול, נגיש
סניפים	סוכנים	נל"ן	סיב אופטי	מהיר, מאובטח
סוכנים	לקוחות	wireless	אינטרנט	מהיר, נגיש

המערכת תתבסס על מערכת bosAnova, AS400 ותיתן ממשק משתמש GUI חדש שיהיה נוח לצפייה ולשימוש. המערכת תבצע פעולות מאחורי הקלעים על מערכת ה-bosAnova ותנגיש אותם למשתמש.

2.2 מערכות המשנה של תוכנות היישום:

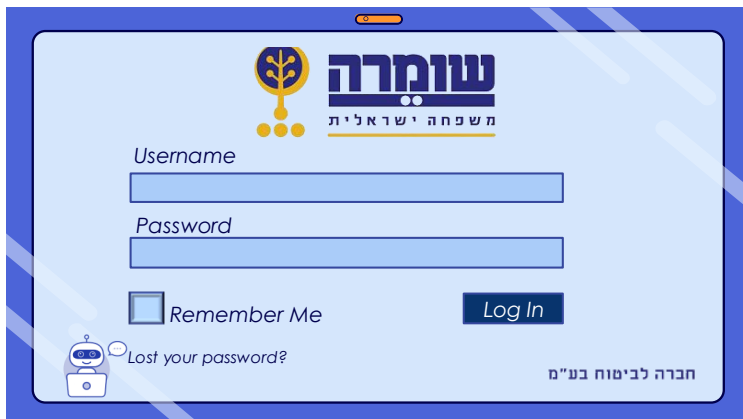
המערכת תתבסס על מערכות INFOBAY ומערכת הצעת מחירים, תזין לתוכן את המידע ותפיק תצוגה ללקוח. מערכת INFOBAY אחראית מייצרת דוחות לצפייה והורדה ומערכת הצעת מחירים שומרת בתוכה את הנתונים הנדרשים על מנת להפיק הצעה רלוונטית ללקוח. סוגי המשתמשים במערכת הם: עובדי החברה, סוכני ביטוח ובעלי הפוליסות.

2.3 מבנה בסיס הנתונים:

נבחר להשתמש בבסיס נתונים של ORACLE כי שומרה הינה חברת ביטוח משמע יש לה כמות נתונים גדולה שדורשים אבטחה (פרטי אשראי, פרטים אישיים). נבחר בתצורת שרת לקוח ריכוזית מכיוון שכלל העיבודים מתבצעים בשרת הראשי ולא במחשב האישי של המשתמש.

3. עיצוב מסכים, טרנזקציות וקלט-פלט.

3.1. מסך כניסה למערכת (קלט – שם משתמש וסיסמא שגויים, פלט – הודעת שגיאה)

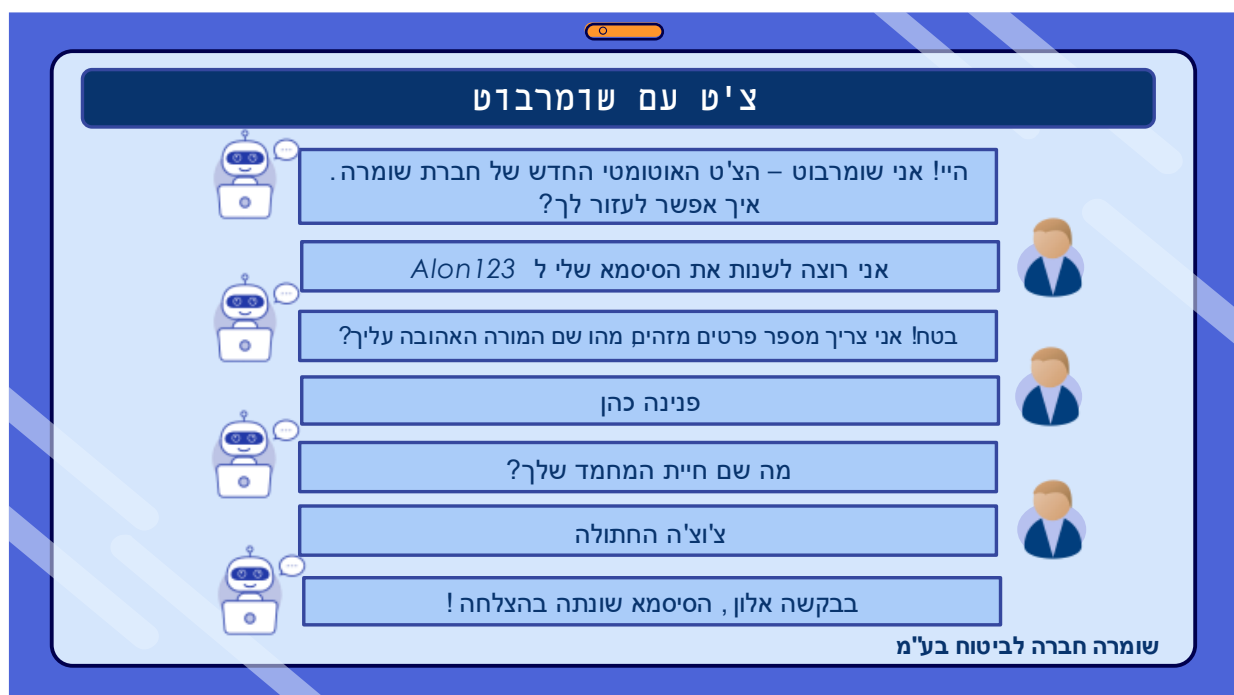


The screenshot shows the login page of the 'Shomra' system. The header includes the 'Shomra' logo and the text 'משפחה ישראלית'. The form has two input fields: 'Username' and 'Password'. Below the password field is a 'Remember Me' checkbox. A 'Log In' button is positioned to the right of the password field. At the bottom left, there is a small robot icon and the text 'Lost your password?'. At the bottom right, it says 'חברה לביטוח בע"מ'.



This screenshot shows the same login page as the previous one, but with an error message. The 'Username' field contains 'Alon.levi' and the 'Password' field contains '*****'. The 'Remember Me' checkbox is checked. A red error message is displayed: 'Wrong Password! Try again or click lost your password to reset it.' The 'Log In' button is still visible. The robot icon and 'Lost your password?' link are at the bottom left, and 'חברה לביטוח בע"מ' is at the bottom right.

3.2. צ'ט תמיכה אוטומטי – שומרבוט (קלט – פרטי הזדהות כפולים, פלט – מענה אוטומטי ועדכון סיסמא)



The screenshot shows a chat window titled 'צ'ט עם שומרבוט'. On the left, a small robot icon represents the bot. On the right, three user avatars are shown. The chat history consists of several messages in blue bubbles, each preceded by the robot icon. The messages are: 'היי! אני שומרבוט – הצ'ט האוטומטי החדש של חברת שומרה. איך אפשר לעזור לך?', 'אני רוצה לשנות את הסיסמא שלי ל Alon123', 'בטח! אני צריך מספר פרטים מזהים מהו שם המורה האהובה עליך?', 'פנינה כהן', 'מה שם חיית המחמד שלך?', 'צ'וצ'ה החתולה', and 'בבקשה אלון, הסיסמא שונתה בהצלחה!'. At the bottom right, it says 'שומרה חברה לביטוח בע"מ'.

3.3. תפריט דוחות במערכת:



3.4. דוח פרודוקציה:

דו"ח פרודוקציה

דו"ח מידע עבור אלון לוי, זיהוי במערכת 789456123

בחר סוג דו"ח לצפייה:

דו"ח פרודוקציה מספח 777325123

הורד דו"ח:

תז	שם	מין	ת. לידה	מספר	סוג	ת. פתיחה	ת. סיום
123	ר	ז					
321	א	נ					
222	ט	נ					
111	ו	נ					
333	ל	א					

שומרה חברה לביטוח בע"מ

3.5. דוח בהתאמה אישית:

דו"ח בהתאמה אישית

דו"ח מידע עבור אלון לוי, זיהוי במערכת 789456123

בחר סוג דו"ח להפקה:

הזן מייל נוסף:

הפק דו"ח:

תז	שם	מין	ת. לידה	מספר	סוג	ת. פתיחה	ת. סיום
321	א	נ					

שומרה חברה לביטוח בע"מ

נספח א – מבנה ממשק מערכות משנה

1. מערכת infobay אתר הצעות מכירים לפוליסות רכב:

The screenshot shows the infobay website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'שומרה' logo and links for 'הרשמה', 'הכנסה', 'הצטרפות', 'עזרה', and 'לחץ'. The main content area has a heading 'מזמי"ש - מערכת מחירים שומרה' and a login form with fields for 'שם משתמש' (Username) and 'סיסמה' (Password). Below the login form, there is a 'הירשם' (Sign Up) button. At the bottom, there is a footer with the text 'קומטק בע"מ © כל הזכויות שמורות'.

The screenshot shows the infobay website interface for creating a new policy. The form is divided into several sections: 'מוצר' (Product), 'רכב המבוטח' (Insured Vehicle), 'פרטי המבוטח' (Insured Person), 'פרטי לקוח' (Client Details), 'רשאים לנהוג' (Authorized Drivers), 'גיל נהג צעיר' (Young Driver Age), 'נהג חדש' (New Driver), 'ה' נהג צעיר' (Young Driver 'H'), 'הנחת ביטוח חובה' (Compulsory Insurance Deduction), 'FCW-אי שמירת מרחק' (FCW-Distance Keeping), 'תביעות' (Claims), 'שנה אחרונה' (Last Year), 'לפני שנתיים' (Previous Yearly), 'לפני 3 שנים' (Previous 3 Years), 'ללא תביעות-מוכח' (Proven No Claims), and 'ללא תביעות-מוכח' (Proven No Claims). The form includes various dropdown menus, checkboxes, and text input fields. A sidebar on the left contains buttons for 'אתר הצעה', 'חובה', 'ניקוי מסך', 'רצח אני', 'מיגון', 'חיסוב', 'הדפסה למבטח', 'טופס מיגון', and 'יציאה'. The footer contains the text 'קומטק בע"מ © כל הזכויות שמורות'.

2. אתר infobay מצד מנהל המערכת:

The top screenshot shows the InfoBay login interface. It includes a header with the InfoBay logo and a central login box with fields for 'שם משתמש' (Username) and 'סיסמה' (Password), and a 'כניסה' (Login) button.

The bottom screenshot shows a report page titled 'דיווח משתמשים' (User Report). It features a table with columns for 'תאריך' (Date), 'שם משתמש' (Username), 'סוג משתמש' (User Type), 'מספר' (Number), 'כדי' (For), 'מספר' (Number), and 'מספר' (Number). The table contains data for various users and dates, including a summary row at the bottom.

מצד לקוח:

The screenshot shows the InfoBay user interface. It includes a header with the InfoBay logo and a central report area. The report area contains a table with columns for 'שם משתמש' (Username), 'סוג משתמש' (User Type), 'מספר' (Number), 'כדי' (For), 'מספר' (Number), and 'מספר' (Number). The table contains data for various users and dates, including a summary row at the bottom.

נספח ב – שאלונים, תצפיות וראיונות.

ראיונות:

שם מרואיין - יעל הלר
תפקיד - מנהלת הרשאות
ראיון עם מנהלת מרכז תמיכה
משך הראיון - 10 דקות

ספרי לנו על תפקידך בחברה?

אני מתפקדת כמנהלת הרשאות סוכנים בחברה. במסגרת תפקידי אני פותחת מספרי סוכנות חדשים, יוזרים למשתמשים ונותנת הרשאות למשתמשים. כמו כן אני אחראית על מערכת infobay. המשמעות היא שיש לי אופציה לתת למשתמשים לראות את הדו"חות של הסוכנות שלהם או לחילופין לתת לעובד חברה הרשאה להתחבר למערכת.

האם את חווה בעיות כלשהן במסגרת עבודתך?

לרב לא עולות בעיות במיוחד שמדובר במספרי סוכנות חדשים. אם זאת, מידי פעם עולות בעיות, למשל כאשר עולה צורך לקשר בין סוכני משנה או שיש סוכן (שכיר) שעובד עם כמה סוכנויות שאינן קשורות אחת לשנייה וצריך הרשאות מיוחדות.

האם הבעיות שציינת עולות בשל מגבלות של המערכת?

כאשר מדובר בסוכן (שכיר) שרוצה לעבוד מול כמה סוכנויות הבעיה היא בעיקר בירוקרטית ודורשת טפסים, לצערי אנחנו עדיין לא עובדים עם טפסים דיגיטליים מה שמאריך את כל התהליך. לעומת זאת, כאשר עולה צורך שסוכנות תהיה מקושרת לסוכנות האב שלה הדבר מעלה בעיה מבחינת הרשאות שניתנות.

תוכלי לפרט יותר על הבעיה?

כאשר סוכן (שכיר) צריך להפיק פוליסות תחת סוכנות האב שלו יש לפתוח לו יוזר תחת סוכנות האב ולא סוכנות המשנה. נוצר מצב שאם הוא יבקש בקשה לצפייה בדו"חות שלו / בעמלות שלו במערכת BosAnovan המערכת חייבת לתת לו הרשאות לכל מספרי הסוכנות שנמצאים תחת סוכנות האב ולא תמיד זה הרציונל. מהצד של הסוכנים הדבר גורר לאי נוחות וסרבול ומהצד שלנו הדבר גורר לכפילות של יוזרים לסוכן (שכיר). למשל יוזר להפקה בלבד ויוזר לצפייה בדוחות בלבד.

מה הדברים שהיית רוצה שישתנו?

הייתי רוצה שאני אוכל להעתיק הרשאות בין סוכן לסוכן (שכיר) כמו שיכולתי עד עכשיו, ובנוסף שתהיה לי יכולת לערוך את ההרשאות בצורה נקודתית פר יוזר.

שם מרואיין - יוליה משה
תפקיד - מנהלת מרכז תמיכה
משך הריאיון - 10 דקות

ספרי לנו על תפקידך בחברה?

במסגרת תפקידי בחברה אני מתכללת את כל התקלות בחברה בין אם של עובדים ובין אם של סוכני הביטוח.
בכל חודש אני מעבירה דו"ח לסמנכ"ל מערכות מידע שכולל גרף על פי קטגוריות שמציג את השכיחויות של התקלות (היסטוגרמה).

מהי התקלה השכיחה ביותר בחברה?

התקלה השכיחה ביותר בקרב הסוכנים היא איפוס/שחרור סיסמא, בקרב העובדים אין תקלה שמתבלטת יותר מעל השאר.

האם יש סיבה לדעתך מדוע זוהי התקלה השכיחה ביותר?

זוהי התקלה השכיחה ביותר בגלל שבכל שלושה חודשים על הסוכנים להחליף סיסמא מטעמי בטחון מידע, כאשר הסוכן מנסה להתחבר למערכת ה-BosAnova והיא דורשת לאפס את הסיסמא - לרוב הסוכנים מסתבכים ומוותרים לאחר כמה ניסיונות ופונים לתמיכה.
מצד שני, כאשר סוכן מנסה להתחבר לפורטל סוכנים והמערכת דורשת לאפס סיסמא, ברגע שהסוכן בוחר סיסמא ולוחץ "בצע" המערכת לא עושה כלום והסיסמא אינה מתעדכנת, זוהי בעיה ידועה שהועברה מספר פעמים לאחראים על מערכות המידע של החברה.

האם לדעתך יש בעיה עם צוות מערכות המידע של החברה?

כן, הבעיה איתם היא שהם לא חיים את התקלות, אנחנו מעבירים אליהם פניות רבות על תקלות חוזרות ונשנות ועדיין הם לא מוצאים פתרון. יתרה על כך כאשר הם מיישמים שינויים במערכות הם לא טורחים לידע אותנו מה שיוצר מצב שאני והצוות שלי עומדים חסרי אונים אל מול תקלות שאנחנו לא יודעים ממה נבעו ואין לנו אפשרות להוציא מייל ללקוחות שידעו שנעשה שינוי שהם צריכים להתנהל על פיו.

יש לך דוגמה ספציפית?

כן בתקופה האחרונה נעשה שינוי במערכת ה-INFOBAY שבעצם אומר שלא ניתן לעשות קיצור דרך לאתר אלא שחייב להיכנס למערכת דרך פורטל הסוכנים ואז לבחור את האופציה של "דוחות לסוכן הביטוח".
לא הצוות שלי ולא אני הכרנו את השינוי הזה, דבר שיצר שיחות מיותרות כדי להבין מה קרה ובתכלס בזבוז זמן כולל.

מה הדברים שהיית רוצה שישתנו?

הייתי רוצה שהצוות של מערכות מידע אצלו יכיר יותר את "השטח", שיבין את הבעיות שאני והצוות שלי נתקלים בהם ושיבינו שהתקלות שאנו מעלים להם מהוות בעיות כלליות במערכת שיש לסדר אותם.
יתרה על כך אני מאמינה כי אמור להיות קשר ישיר בין מדור מערכות מידע לבין מרכז התמיכה על מנת שלקוחות יוכלו לעבוד על המערכת בצורה מיטבית.

תצפיות:**תצפית 1:**

צפיתי בתהליך בו סוכן מבקש יצירת משתמש חדש, ראשית הסוכן שלח טפסים והעביר לתמיכה הטכנית, היוזר נפתח על ידי מנהלת ההרשאות בהתאם לבקשות של מבקש הבקשה. כדי להשמיש את היוזר בוצע איפוס סיסמא ראשונית לסוכן על מנת שיוכל להתחבר. בהתחברות הראשונית מגדירים גם את הגדרות ההדפסה והסוכן מגדיר את המייל האישי שלו. כאשר סוכן/עובד מנסה לאפס סיסמא דרך BosAnovan עליו להקיש את הסיסמא הנוכחית שלו ופעמיים את הסיסמא החדשה במידה ואיפוס הסיסמא לא עבד (קורה לעיתים קרובות) הוא מתקשר לתמיכה הטכנית ונכנס עם הסיסמא החדשה שקיבל.

תצפית 2:

צפיתי בסוכן מנסה להתחבר למערכת הצעת מחירים. ראשית הוא התחבר לBosAnova ואז הוא לחץ על אופציה 02 ששלחה אותו לאתר של הצעת מחירים. הסוכן ראה שעולה לו הודעת שגיאה על האתר "browser not supported". על מנת לעקוף את הבעיה על הסוכן להתקשר לתמיכה תכנית כדי שיגדירו לו שדפדפן edge לא יפעל אוטומטית. לאחר שהוא עבר לאקספלורר הוא מקיש את השם משתמש והסיסמא שלו, גם הפעם הוא לא הצליח להתחבר משום שהדפדפן חסם את הפריטים המוקפצים, לאחר סידור הבעיה הזו הסוכן יכול להתחבר לאתר מערכת הצעת מחירים ולעבוד רגיל.

תצפית 3 :

צפיתי בסוכן מפיק פוליסה במערכת BosAnovan במקרה הספציפי הזה הוא הפיק פוליסת רכב. תחילה הוא הכניס את הפרטים של הלקוח שלו ולאחר מכן את פרטי הרכב, המערכת דרשה ממנו לאחר כמה הצהרות ולאחר מכן להכניס פרטי אשראי. תהליך התשלום לא עבד לו ולאחר בדיקה שהוא עשה עם התמיכה התברר שהתשלום לא עבר משום שהוא ניסה להשתמש בכרטיס דיירקט. לאחר שניסה להשתמש באשראי אחר התשלום עבר והפוליסה הופקה. לאחר שהפוליסה הופקה הסוכן העביר את פרטי הפוליסה (חובה ומקיף) ללקוח שלו במייל מתוך המערכת.

שאלונים:

הקישור לשאלון :

<https://forms.gle/dc92MSmyAHpZarEd8>

שאלות השאלון:

1. האם יש פעולה שהיית רוצה לעשות במערכת ואין לך אפשרות לכך: במידה וכן, אנא פרט.
2. במידה ועדכנת WINDOWS 11 האם חווית בעיות בשימוש?
3. האם בזמן שעבדת מהבית חווית בעיות בשימוש במערכת?
4. האם לדעתך פעולת הפקת דוח לוקחת זמן רב מידי?
5. האם לדעתך המערכת הנוכחית נתקעת לעיתים קרובות?
6. האם לדעתך המערכת נגישה וידידותית למשתמש?
7. מהי מידת שביעות הרצון שלך מהמערכת? (כאשר 1 מידת שביעות רצון נמוכה עד 5 מידת שביעות רצון גבוהה)
8. כמה תוכנות את/ה פותח/ת בו זמנית במהלך עבודתך?
9. כמה זמן במצטבר במוצא את/ה מבזבז/ת ביום על תוכנה שלא עובדת כראוי?