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

שאלה 1:

* **תהליך – ניהול מלאי**
* קלט - ספירת מלאי באופן ידני
* עיבוד – שיערוך כמויות הדרושות לשבוע בהתאם לתקופה
* פלט - כתיבה על דף את כמויות מוצרים המוזמנות

**תחומי אחריות** – תפעולי - ספירת מלאי ידנית, שערוך כמויות והזמנת מלאי, יצירת קשר עם הספק, סנכרון עם חגים/מועדים קרובים.

**בעיות** - ניהול באופן ידני – מקום לטעויות אנוש, תיעוד לא אופטימלי (חוסר תיעוד), כפילויות.

- ניצול זמן לא מיטבי – עבודה על דף כפל עבודה

- שערוך עצמאי של העובד על כמויות – חוסר שמצטברים, הזמנות גדולות מדי לשבוע.

**שיפורים** – מעבר למערכת מידע דיגיטלית – מערכת שיתופית לכלל עובדי החנות (מנהלים, עובדים תפעוליים, מוכרים, אנשי ידע) שמכילה את מלאי המוצרים העדכני. המערכת מעדכנת בזמן אמת לגבי ירידת מוצרים מהמלאי (עקב מכירה/יציאה משמישות).

מעבר למערכת מידע דיגיטלית תחסוך:

1. זמן – כפילות ברשימות
2. טעויות אנוש - המלאים מתעדכנים בזמן אמת (פחות מקום לטעויות ספירה והזמנות לא נכונות)

* **תהליך – משלוח**

* קלט – קבלת הזמנה מלקוח באופן טלפוני
* עיבוד – הכנסת ההזמנה למערכת וביצוע מכירה, מעבר מחדש על הפריטים ולסמנו למשלוח.
* פלט – מעבר פרטי ההזמנה להמשך שרשרת האספקה

תחומי אחריות – רמה תפעולית – קבלת הזמנה טלפונית, כניסה למערכת וביצוע ההזמנה, מעבר מחדש על הפריטים וסימון ידני שלהם למשלוח.

**בעיות** – מערכת הזמנות טלפונית בחנות:

- עומס משימות על עובד אחד - אי זמינות ללקוחות בחנות

- כפילות זמן רישום כפול של נתונים

**שיפורים**: מערכת נפרדת הקולטת הזמנות (אתר/טלפון) שמתבצעות על ידי הלקוח, המערכת מעבירה את ההזמנות לחנות – כך יופחת הלחץ על עובדים במשמרת, הסיכוי לטעויות אנוש על ידי טלפנית/אתר בהזמנות פוחת, יתבצע מעקב שוטף ואוטומטי של מלאי החנות.

שאלה 2:

התפקידים השונים עבורם נדרשת המערכת הם:

1. ניהול משמרות – בניית סידור עבודה המסנכרן בין צרכי החנות ליכולות העובדים והפצתו
2. ניהול מלאי – ניהול מלאי אוטומטי בזמן אמת, התאמת כמויות על פי הביקוש למוצרים ובהתאם לאירועים/חגים/מועדים המשפיעים עליו.
3. משלוח – קליטת הזמנות באופן מקוון והעברתן למשלוח
4. מכירות – זיהוי קוד מקור של המבצע (על מנת לדעת מאיזה מקור הגיע קוד – סמס/טלפון/אינטנרט)

2.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **מערכת** | **תהליך** | **קלט** | **עיבוד** | **פלט** |
| מערכת ניהול ידע (KWS) | מכירות | מידע מאיפה הלקוחות מגיעים לחנות | בניית מודל ששולח את המבצעים השונים עם קוד סריקה ללקחוחת | דוח התפלגות הלקוחות |
| מערכת ניהולית (MIS) | ניהול משמרת | קבלת משמרות מהעובדים | סנכרון יכולות העובדים לצרכי החנות | סידור עבודה |