

BEN ANANIM



בקתות עץ בין העננים

מגישות:

סיוון חמוד ת"ז: 205513708

סולאפה חטיב ת"ז: 204748875

מוגש למנחה:

ד"ר יואל לניר

תוכן עניינים

3-4.....	הקדמה.....	1.
4-7.....	מקורות מידע ושיטות איסוף נתונים.....	2.
7-9.....	הארגון.....	3.
7-9.....	ניתוח מצב קיים.....	3.1
9	הסביבה.....	3.2
9-11.....	תהליכים עסקיים עיקריים.....	4.
11.....	בעיות שהתגלו.....	5.
12-15.....	ניתוח דרישות.....	6.
12-13.....	דרישות פונקציונליות.....	6.1
13-15.....	דרישות לא פונקציונליות.....	6.2
16-18.....	מבט כללי.....	7.
16.....	תרשים ERD של המערכת.....	7.1
16-17.....	ארכיטקטורה מוצעת.....	7.2
17.....	טבלאות מנורמלות 3NF.....	7.3
18.....	מדרכי משתמש והדרכה.....	7.4
18-23.....	נספחים.....	8.
18	מסמכים טפסים.....	8.1
19-22.....	סיכום ראיונות.....	8.2
22.....	תצפית סמויה.....	8.3
23.....	מקורות מידע חיצוניים.....	8.4

1.הקדמה:

מטרת הפרויקט: הינה הבנה וניתוח של המצב הקיים כדי שנוכל לפתח מערכת ובנוסף לבנות אתר אינטרנט לעסק, אשר יתרמו וייעלו את כלל תהליכי הליבה של הצימרים וישפרו את המצב הקיים. כאשר נוכל לנצל את אתר האינטרנט אשר נבנה ככלי שיווק טוב יותר וחזק של הצימרים כדי להגיע למצב של הגדלת קהל לקוחותיו, ושימור הקיימים, בנוסף המערכת תקל על הבעלים בביצוע משימות, שיפור ביצועים המשימות תבוצענה בצורה מסודרת ומאורגנת, שמורה היטב ומאובטחת, כיום אין מערכת מידע לעסק והתיעוד כולו מבוצע באופן ידני (יומנים).

אודות העסק: "בקתות עץ בין העננים", מדובר בעסק צימרים (בקתות עץ ליתר דיוק) אשר הוקם בשנת 2005 בישוב בית ג'ן בגליל העליון, כשמו העסק מיועד לאנשים שמחפשים לצאת חופשה מהנה, רגועה, ומחפשים צימרים באזור הצפון, קהל היעד הינו כלל האנשים: זוגות, משפחות, קבוצות, יחידים, העסק בבעלותם של ג'מאל וסמירה, אך מנהלת העסק וכלל התהליכים הינה בתם סיוון, ישנה בנוף עובדת טבחית בתוך העסק שמכינה ארוחת בוקר וערב לאורחים, ומנקה אחת שמנקה את כל הבקתות. כלומר עובדים 3 אנשים בעסק בנוסף לבעלים.

יעדי המערכת:

○ מודל לקוחות: נרצה לאפשר לבעל העסק לשמור את פרטיהם של הלקוחות בתוך המערכת, במטרה לצור קשר איתם, לעדכן במידה וישנם מבצעים שקשורים להזמנת בקתות, כל המטרה הינה העברת הפרטים ופעולת הרישום מידנית (יומן) למערכת.

○ מודל ניהול הזמנות: נרצה לאפשר לבעל העסק לסגור הזמנות עם הלקוחות ולהכניס אותן הזמנות אשר סגר לתוך המערכת ולא לרשום בצורה ידנית ביומן, להכניס את כל פרטי הזמנה שזה גם פרטי לקוח עצמו, כמות בקתות, תאריך הגעה, תאריך עזיבה וכו'. כמובן שניעזר בכלי של google calendar,

- מודל דוחות: נרצה לאפשר לבעל העסק לנהל את כל ההכנסות של העסק ע"י בחירת שני תאריכים מסוימים ע"י בעל העסק ואז המחשב מראה לו כל ההזמנות שהיו לו בין שני התאריכים האלה ומחשב לו את הסכום הכולל של ההכנסות (ההזמנות), המערכת תחשב באופן אוטומטי.

2. מקורות מידע ושיטות איסוף נתונים:

במטרה לחקור מצב קיים בארגון חייבים קודם כל לאסוף נתונים עבור הארגון ובכך נוכל לדעת ולחקור מצב הקיים, ובכך הכול מתבצע דרך שיטות איסוף נתונים כגון: שאלונים, ראיונות, תצפית וכו'.

• ראיונות

- ראיון עם סיוון מנהלת העסק: אז בעצם כדי שנוכל לדעת מה הפתרון ואיזה מערכת צריך לבנות שתציע פתרון הכי מתאים ויעיל לעסק או האם בכלל ישנו צורך במערכת מידע, צריך קודם לחקור מצב קיים, ודרך הראיון אנחנו בודקים וחוקרים מצב קיים ועדכני בעסק, תיכללנה בראיון שאלות אשר יתארו לנו במדויק את המצב הקיים ואת התמונה של המצב ומאפייני העסק, אשר יכללו בתוכם כל השירותים שהעסק מציע ומספק ללקוחות שלו שבמקרה שלנו האורחים, מבנה הנוכחי של העסק, תהליכי הליבה של העסק, ניהול הזמנות, לקוחות, כספים, ספקים.

✓ בוחרים בשיטה המתאימה ביותר למצב הקיים: במקרה שלנו כמות העובדים היא אכן קטנה מדי, וכל המידע בעצם נוכל לאסוף אותו ממנהלת העסק שהינה סיוון, לכן השיטה המתאימה ביותר הינה ראיון, וישנם כמובן כמה סוגים של ראיונות אך בחרנו בראיון חצי מובנה

כלומר לא כל השאלות כתובות ומוכנות מראש, מכינים כמות מסוימת של שאלון אך באמצע הריאיון לפי אופן זרימת הריאיון משנים בסדר של השאלות או מתבצעת הוספה של שאלות חדשות, בכך נוכל לקבל תמונה יותר ברורה ומדויקת ולא להיות מקובעים עם השאלות שיש לנו.

✓ הסיבה שבגללה הריאיון התבצע עם סיוון ולא עם הוריה בעלי העסק מאחר וההורים שלה הם בעלי העסק הם הקימו את העסק ושלמו עבור כל ההוצאות, אך מי שמנהל את כל הפעולות העיקריות בעסק בין אם מדובר, בסגירת הזמנות, קבלת אורחים, השגחה על ניקיון הבקתות, ובדיקת מה חסר מהמלאי של הבקתות, וסגירת ארוחות ערב מתבצעת דרכה, וזאת הסיבה שהיא בדיוק מכירה את כלל התהליכים ומה צריך בעצם לשפר בתהליכים הקיימים והאם ישנו צורך במערכת מידע.

○ ראיון עם לקוח קבוע: דבר נחוץ לדעת מצב קיים הוא לראיון את הלקוח שמכיר טוב מאוד את העסק ומתארח בבקתות באופן קבוע, מאחר ולעיתים ניהול בצורה לא יעילה של תהליכים בעסק יכול להשפיע על הלקוחות באופן ישיר או עקיפי מבלי שמנהל העסק ירגיש, כגון קבלת הודעה שמעדכנת לגבי מבצעים שקשורים לאירוח, הלקוח כן צריך לקבל הודעות אך בלי מערכת זה כמעט ובלתי אפשרי.

✓ בוחרים בשיטה המתאימה ביותר למצב הקיים: במקרה שלנו רוצים לקבל מידע מאדם יחיד שהוא לקוח קבוע, לכן השיטה המתאימה ביותר הינה ראיון, וישנם כמובן כמה סוגים של ראיונות אך בחרנו בראיון חצי מובנה, כלומר לא כל השאלות כתובות ומוכנות מראש, מכינים כמות מסוימת של שאלון אך באמצע הריאיון לפי אופן זרימת הריאיון משנים בסדר של השאלות או מתבצעת הוספה של שאלות חדשות, בכך נוכל לקבל תמונה יותר ברורה ומדויקת ולא להיות מקובעים עם השאלות שיש לנו, כמובן שתהיינה ללקוחות לפעמים תשובות שיגרמו לנו לסטות מהשאלות הכתובות ולהעלות רעיונות שונים דרך שאלות אחרות לשיפור תהליכים קיימים.

✓ הסיבה שבגללה הריאיון התבצע מול לקוחה קבועה: עינת, כדי שנוכל לקבל בנוסף תמונה כללית לגבי מצב הארגון, עינת היא אורחת קבועה שמגיעה כמה פעמים בשנה לצימרים אז היא כן מכירה את העסק מה הדברים הטובים שלו ומה פחות טוב, יש לה חוות דעת שקשורה לצימרים האם דברים טובים או צריכים שיפור ושינוי, האם הטמעתה של מערכת חדשה בעסק תתרום לשיפור של תהליכי העסק, ובנוסף צריך עוד חוות דעת שהיא לא רק מצדם של בעלי העסק אלא מאדם שכן משתמש בשירותים של העסק(מתארח בעסק).

• איסוף מסמכים:

התבצע ע"י סיוון מנהלת העסק, כמובן שהמטרה מאיסוף מסמכים כמו המטרה משאר השיטות לקבל תמונה מצב של הארגון, מאחר ובעצם כל התהליכים מבוצעים באופן ידני אז היה צורך בלאסוף מסמכים רלוונטיים וקורים למשל בביצוע הזמנות כדי לדעת פחות או יותר על מה מדובר ולגלות האם בעצם יש משהו לקוי בתהליך שמבוצע והאם הוא צריך שיפור, וצריך להפוך את הרישום מידי למערכת, האם זה בעצם משפיע על התהליך עצמו, אזי נוכל להבין שאסיפת מסמכים תיתן לנו הזדמנות להבין את תהליכי העסק בצורה יותר ברורה ומדויקת וקרובה למציאות מאחר וזה בדיוק מה שקורה והעסק מתנהל בצורה הזאת מסמכים: יומן לסגירת הזמנות כולל כל פרטי הלקוחות, קבלות.

• תצפית:

לא מספיק שנבצע ראיונות ואיסוף מסמכים, צריך גם לבחון את העסק ואת הבעלים בזמן של אמת ולקבל תמונה מציאותית יותר ומדויקת יותר, וזאת הסיבה שבגללה עשינו תצפית, כדי לבדוק ולבחון בעצם איך סיוון בדיוק עובדת, במקרה שלקוח מתקשר ומעוניין לשמוע פרטים שקשורים למקום עצמו, ולסגור הזמנה.

○ יכולנו לבחור בתצפית בפסח וגם בראש השנה ובחופשת

הקיץ(יוני, אוגוסט), הסיבה העיקרית שבגללה יכולים לבחור

באחד מהמועדים האלה: בחגים ובחופשת הקיץ ובנוף

סופ"ש מאחר ומדובר בשיא לחץ של עבודה, עובדים מיום

- ראשון עד שבת במשך כל השבוע כל הצימרים תפוסים ותמיד ישנן המון הזמנות והמון שיחות שמקבלת סיוון גם אחרי שהיא סוגרת בעצם הזמנות לכלל הבקתות אנשים עדיין לא מתייאשים ומתקשרים כדי לבדוק האם ישנו מקום פנוי במקרה, במידה ומישהו בטל רגע אחרון למשל. ובדרך הזאת לא תשים לב סיוון וגם האורחים שאכן מתבצעת תצפית, לכן בחרנו תצפית בסופ"ש
- השתמשנו בתצפית סמויה, הדרך הכי טובה כדי להכיר את התנהלות העסק ואת מבנה העסק והתהליכים בצורה אמיתית, לבצע תצפית סמויה, כי מטבעם של אנשים במידה והם יודעים שמישהו עושה ביקורת או בודק אותם ומנסה להבין את התנהלותם יתנו את הביצועים הכי טובים שלהם וזה לא ישקף את המצב הקיים בדרך כלל
 - האנשים אשר נבדקו בשיטה הזאת סיוון מנהלת העסק ואורחים שהגיעו לכל הבקתות באותו יום.

3. הארגון:

3.1 ניתוח מצב קיים:

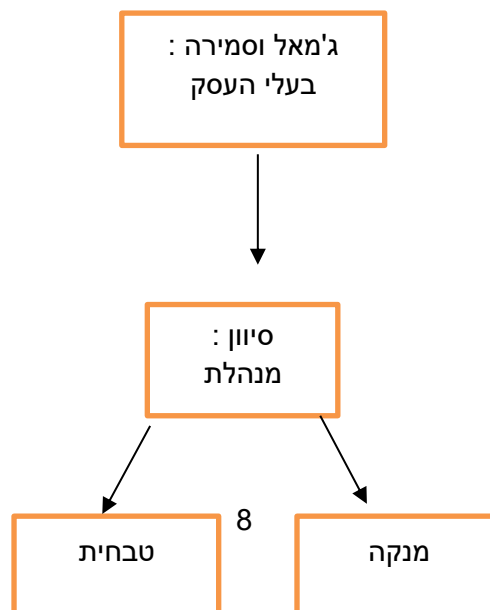
- אופי העסק: מדובר בצימרים, 4 בקתות עץ ליתר דיוק, אשר ממוקמים ביישוב שנקרא בית ג'ן בצפון, גליל עליון, האורחים שמגיעים לבקתות מכל רחבי הארץ וגם לפעמים אורחים שהם מחו"ל, זוגות, משפחות, קבוצות וכו', הדרך שבאמצעותה לקוחות מגיעים לבקתות היא פרסום העסק בכל מיני אתרים של פרסום עסקים כגון weekend, zimmer בנוסף מפורסמים בפיסבוק, והפרסום הכי חזק שלהם זה אנשים שחוזרים ואנשים שממליצים "מפה לאוזן", אנשים אשר מעוניינים לצאת חופשה מהנה ורגועה אז "בקתות עץ בין העננים" היא הכתובת הנכונה לכך ובנוסף גם לאכול ארוחות ערב חגיגיות.
- שירותים ומוצרים שמספק העסק:

העסק בעיקרו מספק חופשה מהנה רגועה וקסומה לאורחים שירצו להגיע למקום שקט וליהנות, להתנתק מעבודה ולחץ, ובנוסף ארוחות ערב למי שמעוניין (ארוחת בוקר כלולה במחיר)

- היסטוריה: "בקות עץ בין העננים", העסק הוקם לפני כ-13 שנה בשנת 2005 ע"י הבעלים שהם ג'מאל וסמירה, הסיבה להקמת העסק כדי להתפרנס, אורחים גם מגיעים מתארים ונהנים מאחר ומדובר במיקום מאוד מיוחד שבו הוקם העסק, היה ניצול של הזדמנויות ויתרונות המקום, ולפני תקופה קצרה של כמה שנים גם נפתחה מסעדה שהיא משרתת רק אורחים של הבקתות.

• מדדים חשובים:

- היקף הכנסות מסגירת הזמנות: בדרך כל בעונה רגילה וכשאין חגים אורחים מגיעים לבקתות בסופי שבוע, הסיבה היא כי אין עבודה ואין בתי ספר לילדים, מאחר וגם משפחות מגיעות ולא רק זוגות, לפעמים גם באמצע שבוע זה משתנה ולא קבוע, בסופי שבוע בדרך כלל מגיעים לכל הבקתות באמצע שבוע לא בהכרח, קורה שמגיעים רק לשתי בקתות או פחות או יותר, בשיא העונה שהם חודשי יולי ואוגוסט בחופשה הגדולה או בחגים כמו פסח, סוכות, ראש השנה, כיפור וכו' עובדים כמעט במשך כל השבוע, מראשון עד שבת, כל הבקתות תפוסות.
 - מספר עובדים: בעסק עובדים 3 אנשים: מנהלת העסק: סיוון, טבחית, מנקה.
 - מספר הבקתות: בעסק ישנן 4 בקתות עץ
- מודל פורמלי:



- מערך מחשובי: העסק לא משתמש ולא מסתמך בעבודתו על טכנולוגיה בכלל.

3.2 הסביבה:

- אופי התעשייה: כיום במדינה שלנו ישנה כמות אדירה של צימרים בין אם מדובר בבקתות עץ או חדרים רגילים, אין הערכה אפילו למספר, אך חשוב לשים לב שלא כל הצימרים באותה רמה, חלקם בקתות עץ, חלקם חדרים רגילים, ישנם צימרים שיש בהם מתחם גדול עם בריכה, חלקם אין להם כלומר יש הרבה פרמטרים ודברים חשובים שיגדירו את המחיר של לילה בצימרים, לכן ישנם צימרים זולים ואחרים יותר יקרים. מדובר בעוסק פטור, כדי לפתוח צימרים כמובן שישנם כמה אישורים שצריך להכין אותם ולהשיג אותם, כ הצימרים מסתמכים בראש ובראשונה על פרסום של הצימרים באתרים, ובכך הם פונים ללקוחות, כמובן שבתוך האתר שבו מפורסמים הצימרים, כל צימרים יפורסמו בקטגוריות המתאימות להן, כלומר ישנם צימרים שיפורסמו תחת קטגוריות זוגות, אחרים תחת משפחות, עם / בלי בריכה וכו'. ובדרך הזאת הלקוח יחליט לאיזה צימרים לפנות ולפעמים ירצה להשאיר פרטים ובעל העסק יתקשר אליו.
- בעלי-עניין וארגונים אחרים הקשורים לארגון:
 - ספקים: לא בוחרים ספקים באופן אקראי, ספקים=הוצאות, לכן בוחרים אותם אחרי בדיקה ברורה איכותית כדי להביא מוצרים איכותיים לבקתות ותקינים וגם בודקים עלות חוץ מאיכות, וצריך לבדוק זמינות של ספק האם הוא ברוב הזמנים זמין ומספק לי את הסחורה בעת הצורך או שצריך להמתין זמן ארוך מדי.
 - מתחרים: קיימים כמה צימרים בתוך הישוב עצמו בית ג'ן, וגם באזור.
 - תקנונים ואילוצים שיש להתחשב בהם: אישור פתיחת עסק, צריך גם דיווח למס הכנסה, המקום צריך להיות בטיחותי, וצריך לתלות בתוך כל בקתה שלטי אזהרה מטעם בטיחות.

4. תהליכים עסקיים עיקריים:

✓ תהליך של ניהול הזמנות:

☒ מטרה והצדקה: ניהול יעיל של זמן העבודה בצימרים, לענות על שיחות, לסגור הזמנות, כדי לא לתת ללקוח שמתקשר המון זמן להמתין על הקו עד שמחפשים ומוצאים את התאריך שבו מדובר, וגם במקרה הטוב אחרי משך זמן מסוים נוכל לתת תשובה ולסגור הזמנה, במקרה הגרוע יכול להיות

שביומן רשומה הזמנה ולא מעודכן ביומן השני ואז סוגרים הזמנה לשני לקוחות באותו יום, ובכך נתן שירות יותר טוב לא נתן ללקוח להמתין על הקוו יותר מדי זמן, לא יקרה בלבול נתן מידע מדויק.

לקוח מתקשר מעוניין לבדוק זמינות חדרים בתאריך מסוים, חלקם של האורחים גמישים בתאריכים ובימים, במידה והם מעוניינים להגיע בתאריך שכבר כל הבקשות תפוסות אז ישנו לתאריך אחר. בנוסף חלק מתהליך סגירת ההזמנה זה למסור ולקחת פרטי לקוח שסוגר את ההזמנה, בדרך הזאת נוכל לגרום ליעול של תהליך ההתקשרות בין מנהלת העסק והלקוח שהגיע וזה דבר נחוץ וחשוב, מכמה סיבות: לקוחות ירגישו כמו בבית שהם מגיעים למקום ומקבלים אותם בצורה יפה ושומרים על קשר איתם וזה קונה לקוחות וגורם להם לחזור ולהמליץ, ובמקרה שיש מבצעים נוכל לעדכן את הלקוחות גם אם הם לא החליטו לצאת לחופשה שהם מקבלים הודעה על מבצע זה יגרום להם לחשוב ולצאת.

☒ תיאור של התהליך: תהליך של ניהול הזמנות לצימרים, כרגע במצב הקיים בעסק סיוון מקבלת שיחה או הודעה מאורח, אשר מעוניין לדעת פרטים על המקום ועל הבקשות ורוצה לסגור הזמנה, היא פותחת את היומן (בדיקה ידנית) מחפשת אותו תאריך שביקש הלקוח ורושמת ידנית את ההזמנה במידה והוא מעוניין לסגור, וישנה אפשרות לאורחים להשאיר הודעה באתר של ווינקד למשל (משאירים פרטים) וסיוון מכינה הצעת מכיר וחוזרת אליהם.

☒ משאבי קלט: פרטי לקוח(שם מלא: פרטי+משפחה, מספר טלפון, מספר כרטיס אשראי, תוקף, מספר לילות, כמות בקתות, כמות נפשות בכל בקתה, תאריך הגעה, תאריך עזיבה)

☒ משאבי פלט: יומן לניהול הזמנות

☒ עיבוד מידע: חיפוש אותו תאריך שביקש הלקוח להגיע בו, לבדוק זמינות חדרים, במידה ויש חדרים פנויים מתאימה לאותה כמות חדרים שביקש הלקוח סוגרים הזמנה במידה ולא מחפשים תאריך אחר במידה והלקוח גמיש, הכל מנוהל בצורה ידנית

☒ מדדים כמותיים: כמות נפשות בכל בקתה, כמה לילות, כמה בקתה תפוסה, סך כל ההכנסות מסגירת הזמנות לבקתות.

☒ סטנדרטים: כל לקוח בעצם קובע את התאריך שבו ירצה להגיע ולכמה לילות וכמה בקתות, אך באחריותה של סיוון כמנהלת העסק למנוע התנגשויות של אורחים והזמנות, ולתמך ולגרום ללקוח להיות גמיש מבחינת תאריכים גם במידה ואותו תאריך תפוס להציע תאריך אחר קרוב.

✓ תהליך של ניהול לקוחות:

- ☒ מטרה והצדקה: צריך לשמור את כל פרי הלקוחות שמגיעים לבקתות לא רק כדי לסגור הזמנה אלא גם כדי לצור איתם קשר אחר כך לעדכן ולהודיע על מבצעים.
- ☒ תיאור של התהליך: לקוח מעוניין לצאת חופשה, מחפש צימרים, מוצא את "בקתות עץ בין העננים" פונה אליהם דרך שיחה או הודעה שומע פרטים רוצה לסגור הזמנה אז הוא מוסר פרטיו, סיוון רושמת את פרטיו ביומן
- ☒ משאבי קלט: פרטי לקוח(שם מלא: פרטי+משפחה, מספר טלפון, מספר כרטיס אשראי, תוקף, מספר לילות, כמות בקתות, כמות נפשות בכל בקתה, תאריך הגעה, תאריך עזיבה)
- ☒ משאבי פלט: יומן
- ☒ עיבוד מידע: פה אין צורך בעיבוד מידע, לקוח מוסר את פרטיו והם נשמרים אותו דבר כמו שהוא מסר.
- ☒ מדדים כמותיים: אין מדדים כמותיים
- ☒ סטנדרטים: חייבים לקחת מספר טלפון של הלקוח ליצירת קשר אתו במקרה וישנו משהו חריג, או נרצה לוודא שהכל תקין ושהוא מגיע.

✓ תהליך של ניהול דוחות:

- ☒ מטרה והצדקה: צריך לנהל את הדוחות כלומר את ההכנסות שמקורן מההזמנות של העסק כדי לדעת אם מדובר בעסק רווחי או שצריך לוותר עליו.
- ☒ תיאור של התהליך: בסוף כל חודש סיוון עוברת על כל ההזמנות שרשמה ביומן, סוכמת את כל ההכנסות, כלומר סכומי העסקאות פיר חודש וכף היא מקבלת את סך ההכנסות פיר חודש.
- ☒ משאבי קלט: הזמנות קיימות בין שני תאריכים שנבחרו
- ☒ משאבי פלט: כלל ההכנסות
- ☒ עיבוד מידע: צריך לפעול לפי הנוסחה הכללית של ההכנסות לסכום כל ההזמנות
- ☒ מדדים כמותיים: תשלום לרואה החשבון של העסק עבור השירות שהוא נותן לנו, פירוט עבור הכנסות שנתיות
- ☒ סטנדרטים: סיוון צריכה להצהיר פעם אחת בשנה על כלל הכנסות של העסק ורואה החשבון שלה במקביל כל חודש מעביר את הפרטים למס הכנסה .

5. בעיות שהתגלו

- רישום הלקוחות והזמנות: כיום סגירת הזמנות ורישום פרטי לקוחות מבוצע ביחד ביומן אבל בצורה לא ממש מסודרת וברורה בכתב יד שלפעמים נמחק או לא קריא, ובשני יומנים שלא תמיד מעודכנים לגבי מה רשום ביומן השני, וזה בדיוק גורם לנפילות והתנגשות בסגירת הזמנות ללקוחות שונים לאותם תאריכים ואותן בקותות.
- ניהול דוחות: מאחר וסיוון היא סוכמת את כלל ההכנסות מכל עסקה לכל חודש זה קצת מבלבל ומטעה לפעמים גם בחישוב גם בהזמנות עצמן יכול להיות שהיא תפספס איזושהי הזמנה ובמקרה הזה לא ניתן לעקוב ולתעד הכנסות והוצאות של העסק באופן מסודר.

6. ניתוח דרישות:

6.1. דרישות פונקציונליות :

6.1.1: ניהול כניסה למערכת ויציאה ממנה:

6.1.1.1 אפשרות לבעל העסק להתחבר למערכת "בקתות עץ בין העננים"

6.1.1.2 אפשרות לבעל העסק להתנתק ממערכת " בקתות עץ בין העננים"

6.1.2: ניהול הזמנת חדרים:

6.1.2.1 אפשרות לבעל העסק לצפות בכלל ההזמנות ע"י לקוחות "בקתות עץ בין העננים" ולהתעדכן באלו המבוטלים ברמה יומית ושבועית

6.1.2.2. אפשרות לבעל העסק להזמין חדר ב"בקתות עץ בין העננים" עבור לקוח המעוניין להזמין

6.1.2.3 אפשרות לבעל העסק לבטל הזמנה, שהוזמנה לאירוח ב"בקתות עץ בין העננים" וטרם עבר מועדו, בעת הצורך.

6.1.2.4 אפשרות לבעל העסק לעדכן הזמנה קיימת, שהוזמנה לאירוח ב"בקתות עץ בין העננים" בעת הצורך

6.1.2.5 אפשרות לבעל העסק לעדכן את הימים בהם יש חדרים פנויים וכמות החדרים הפנויים ובהתאם לבחירה, המערכת תעדכן ותציג אוטומטית את תפוסת החדרים ומתי יש חדרים פנויים וכמה לכלל משתמשי המערכת

6.1.3:ניהול לקוחות:

6.1.3.1 אפשרות לבעל העסק לצפות בכלל לקוחות "בקתות עץ בין העננים" הרשומים דרך המערכת

6.1.3.2 אפשרות לבעל העסק לחפש לקוח רשום ספציפי ע"פ שמו הפרטי, שם משפחתו, מספר טלפון, מייל על מנת לצפות בפרטיו

6.1.3.3 אפשרות לבעל העסק להוסיף לקוח חדש למערכת "בקתות עץ בין העננים"

6.1.3.4 אפשרות לבעל העסק לצפות בכלל פרטי פרופיל לקוח רשום ספציפי ב"בקתות עץ בין העננים" ובתיעודי ההזמנות שעברו

6.1.3.5 אפשרות לבעל העסק להוסיף תיעוד להזמנה חדשה, ללקוח רשום ספציפי

6.1.3.6 אפשרות לבעל העסק לערוך תיעוד הזמנה, שכבר נרשמה במערכת "בקתות עץ בין העננים"

6.1.3.7 אפשרות לבעל העסק למחוק תיעוד הזמנה, שכבר נרשמה במערכת "בקתות עץ בין העננים", בעת הצורך

6.1.3.8 אפשרות לבעל העסק לערוך פרטי לקוח רשום ספציפי

6.1.3.9 אפשרות לבעל העסק למחוק לקוח רשום ספציפי מהמערכת

6.1.4:ניהול דוחות:

6.1.4.1 אפשרות לבעל העסק להפיק דו"ח אודות מס' ההזמנות שבוצעו בין שני תאריכים נבחרים

6.1.4.2 אפשרות למערכת להוציא דוח הכנסות לפי מס ההזמנות בין שני תאריכים נבחרים

6.2 דרישות לא פונקציונליות:

דרישות לא פונקציונליות לאתר המיועד ללקוח ולמערכת של בעלי העסק :

- דרישות משתמשים : המשתמש היחידי של המערכת הינה סיוון-מנהלת הצימרים שיש לה ידע רחב במחשבים

• דרישות ביצועים :

- ✓ זמני תגובה : האתר שלנו יספק זמני תגובה מהירים .
- ✓ דיוק : דיוק במספר ההזמנות של בקתות , דיוק במספר האנשים בכל בקתה , דיוק במספר ההזמנות של כל לקוח .
- ✓ אמינות וזמינות : המערכת צריכה להיות זמינה 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע , עדכון ה DB בזמן אמת בכל פעולה באתר ובמערכת והצגת נתונים מדויקים ועדכניים .
- ✓ קיבולת : המערכת מאפשרת תמיכה בכמות גדולה של מידע , כלומר כמות גדולה של רשומות .

• אבטחת מידע :

- ✓ אבטחה פנימית : באתר יוגדר סוג אחד של הרשאות – מגמת הניהול , כאשר נכנסים לאתר תתבצע הזדהות , כאשר למשתמש יוצג מסך התואם את רמת הרשאתו .
- ✓ אבטחה חיצונית : המידע שנמצא במערכת אינו רגיש לכן צריכים רמת אבטחה רגילה .
- ✓ התחברות : התחברות לאתר תתבצע בצורה מאובטחת , שם משתמש וסיסמה לא יהיו נגישים לצד שלישי .
- ✓ זכויות יוצרים : האתר יפותחו תוך שמירה על זכויות יצרנים , לא יעשה שימוש בתכנים וכלים פירטיים בכל שלבי פיתוח .

• דרישות משפטיות :

- ✓ האתר והמערכת יעמדו בכל הדרישות המחויבות בדין , והגנה על זכויות המשתמשים .

• דרישות ממשקים :

- ✓ ממשקים למכונות : המערכת תתממשק עם מדפסת לצורך הדפסת דוחות .
- ✓ שימושיות : האתר והמערכת יהיו בעלות ממשק פשוט , אינטואיטיבי , וקל ללמידה

• דרישות המערכת :

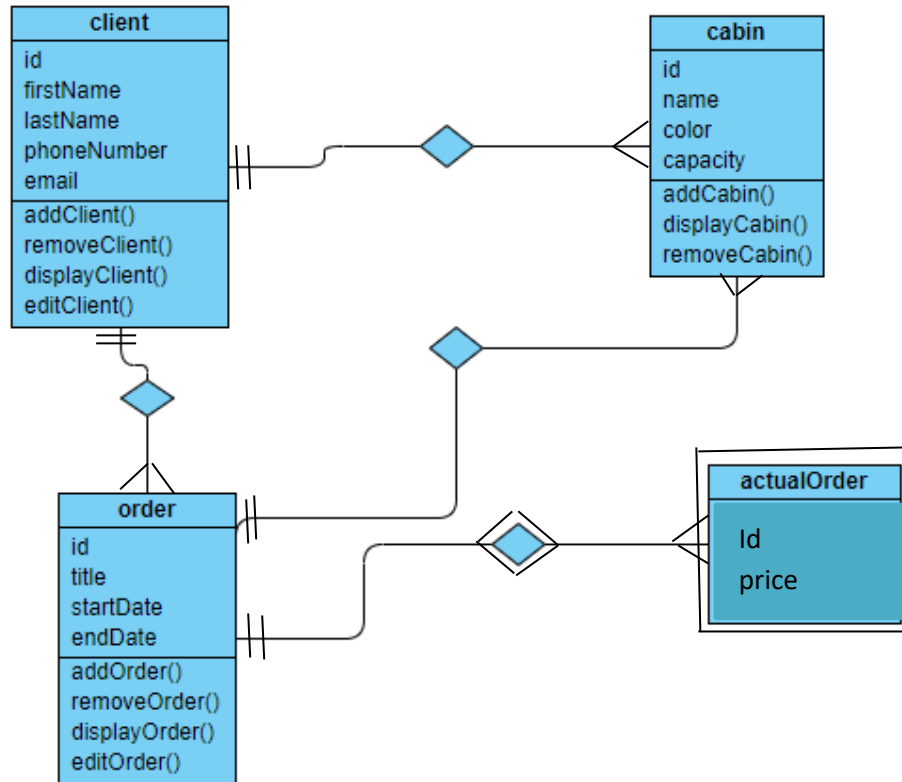
- ✓ סטנדרטים : כל מסכי המערכת ישמרו על עקביות ואחידות עיצובית .
- ✓ מערכת הפעלה : האתר נכנס מכל סוגי מכשירים , על המכשירים והמחשב להיות בעלי גישה לאינטרנט .

- ✓ חומרה ופלטפורמה : אפשרות להיכנס למערכת על ידי מספר מכשירים במקביל .
- ✓ תוכנות מדף : להפעלת האתר יש צורך באחד מדפדפני האינטרנט הבאים) safari , Firefox , google chrome , internet Explorer .
- דרישות delivery של המערכת:
 - ✓ המערכת מפותחת בשיטה האג'לית, כאשר בסופו של כל מודול שנפתח אותו נצטרך להציג ללקוח אותו, הוא ישתמש במערכת ויתן לנו פידבק על השימוש בה, נקודות לשיפור /לשימור, האם ישנן בעיות שהתגלו או שמהו צריך שיפור או שצריך לשמור על משהו אחר והוא טוב
- דרישות scalability:
 - ✓ המערכת צריכה להיות גמישה לכל שינוי והתרחבות בעסק, כלומר הוספת הזמנות, לקוחות.
- גיבוי:
 - ✓ על המערכת לאפשר גיבוי אוטומטי למערכת כדי לתת את האפשרות לשחזר את הנתונים השמורים בתוך המערכת בכל עת במקרה והייתה נפילה /תקלה/מחיקה במערכת, וזאת בעצם דרישה קריטית כי תמיד שואפים לשחזר נתונים במידה ונאבד מידע כדי לא להיקלע למצב של נזק בלתי הפיך.

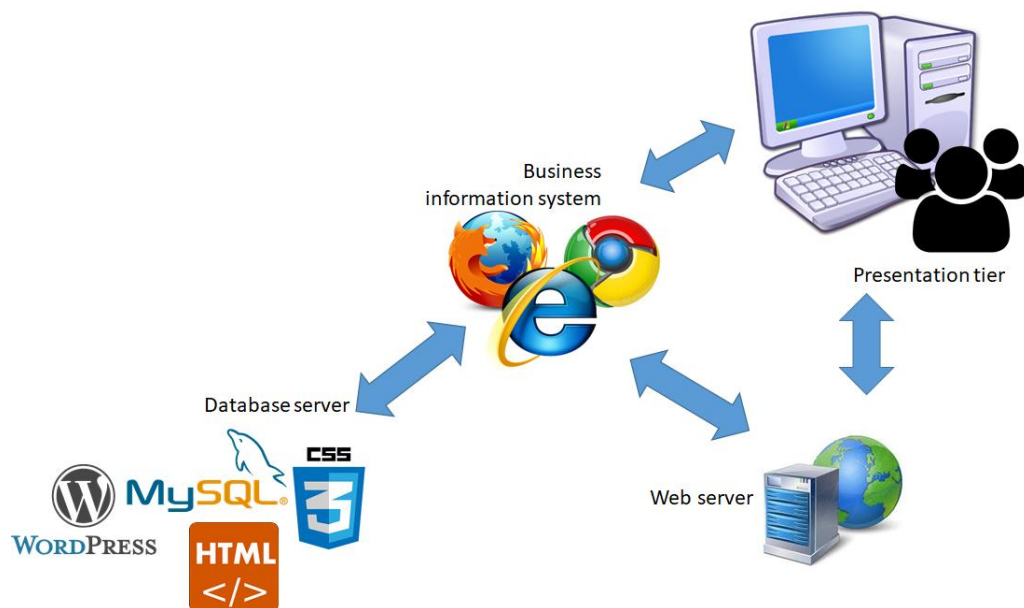
7. מבט כללי:

תיכון מערכת ה web:

7.1 תרשימים ERD של המערכת:



7.2 ארכיטקטורה מוצעת:



- פיתוח מערכת ה-web נעשה בסביבת עבודה של Atom שהיא טכנולוגיה מתקדמת לפיתוח מערכות web, הדפים שנוצרו תורגמו בצד השרת והוחזרו ללקוח כדפי HTML.
- רכיבי התצוגה, צד לקוח, הוגדרו באמצעות קוד HTML בשימוש בשפת JavaScript, CSS, php, Boodstrap ואילו הטיפול באירועים, צד שרת, נעשה באמצעות קוד php מאחר ובוצע שימוש בשרת מקומי.
- מסד הנתונים של המערכת היה מסוג phpMyAdmin MySQL השתמשנו בשאלות עדכון, מחיקה, הוספה ושליפה. כלל הנתונים שהכנסנו נשמרו במסד נתונים מקומי
- נשעה שימוש בספריית Bootstrap בשם Admin - Color Admin "Template + Front End". ספרייה זו סייעה לעצב ולבנות בצורה מהירה את דפי המערכת.
- נעשה שימוש בjavascript כדי לבנות לוח שנה

7.3 טבלאות מנורמלות 3NF

שם טבלה	שדות (מפתח ראשי מסומן באמצעות קוו תחתון)
client	<u>Id</u> , firstName, lastName ,phoneNumber,email
Cabin	<u>Id</u> , name, color, capacity, client.id , order.id
Order	<u>Id</u> , title , startDate, endDate, client.id
actualOrder	<u>Id+order.id</u> , price

7.4 מדריכי משתמש והדרכה

- מערכת ה-web תוכננה בצורה קלה ונוחה לשימוש של מנהלת העסק והבעלים, תינתן להם הדרכה מקיפה ויימסר להם מדריך משתמש מלא שהכנו. אז יוכלו להשתמש במערכת באופן עצמאי.

8. נספחים:

8.1 מסמכים טפסים:

❖ הזמנה מסוימת שנסגרה ורשומה ביומן:

❖ חשבונית ללקוחה מסוימת:

צימר עץ בין העננים אירוח כשרי דרנלי
בהנהלת: חמודי סמירה
בית ג'אן 24990, נייד: 050-5527594 / 050-6368788
ע.פ. מס': 056943806
חשבון/קבלה מס' 0004
לכבוד: מ.ב.ב.
כתובת: מ.ב.ב.
עבור: מ.ב.ב.

מס' צ'יק	מס' חשבון	בנק	ז.פ.	סכום
				800

נמסר/מזומן 800 סה"כ
תאריך: 4/2/16

8.2 סיכום ראיונות:

• תמלול השיחה עם סיוון – מנהלת העסק:

שאלה: אילו שירותים מספק העסק "בקות עץ בין העננים"?

תשובה: העסק בעיקרו מספק חופשה מהנה רגועה וקסומה לאורחים שירצו להגיע למקום שקט וליהנות, להתנתק מעבודה ולחץ, ובנוסף ארוחות ערב למי שמעוניין, ארוחות בוקר הן חלק מההזמנה כלומר כלולות במחיר.

שאלה: האם את יוצרת קשר עם הלקוחות שלך, או שהם מגיעים אלייך?

בדרך כלל לקוחות מגיעים אלינו, דרך אתרי הפרסום שלנו וויקנד, צימר, מפה, פייסבוק אז בעצם אנחנו מפרסמים את הבקתות שלנו באתרים המתאימים תחת הקטגוריות המתאימות, ובכך כל לקוח שהוא מחפש צימרים למשל צימרים בצפון אז הוא יכנס לאתר וויקנד, והאתר ישווק אותנו ויציע אותנו ללקוח ובכך הוא יוצר קשר איתנו. ולפעמים לקוחות משאירים פרטים באתר שמפרסם צימרים, פרטים ספציפיים עבור הצימרים שהם רוצים למשל באיזור הצפון בקתות עץ ולא חדרים עם בריכה. ואז לפי כך במידה וזה מתאים לדרישות שלהם אנחנו יוצרים איתם קשר.

שאלה: האם הלקוחות מגיעים רק דרך האתרים שמפרסמים אתכם?

תשובה: כמובן שלא, חלק גדול וכלי חזק ובסיסי הוא הפרסום, אך כמובן שישנם דרכים אחרות להגיע אלינו, ישנם המון אורחים, רובם הם לקוחות שחוזרים אלינו, זה טוב לשווק את הבקתות ללקוח אך יותר חשוב שכל מה שאתה משווק יהיה אמיתי ונראה במציאות כמו בתמונות, ובנוסף אנחנו מסתכמים על פרסום מפה לאוזן, כלומר אורחים ממליצים לאנשים אחרים.

שאלה: איך את יוצרת קשר עם האנשים שהדרישות שלהם מתאימה לבקתות שלך?

תשובה: במידה והדרישות מתאימות לבקתות שלנו אז אני יוצרת קשר איתם דרך מספר טלפון או מייל, תלוי בפרטים שהם רשמו, לפעמים לקוחות לא מעוניינים לקבל הודעות לפלאפון האישי שלהם ומעדיפים לקבל פרטים דרך המייל.

שאלה: מהו היקף ההכנסות שלך פיר חודש?

תשובה: זה משתנה ולא קבוע, זה תלוי אם מדובר בחודש שהוא שיא העונה, כלומר חודש יולי אוגוסט למשל, האם ישנם חגים באותו חודש כגון פסח, ראש השנה, סוכות, ולפעמים מדובר בזוגות לפעמים משפחות גם לזה יש השפעה, אך במידה ומדובר בחודש רגיל נגיד בחורף ואין חגים אנשים באים להתארח בדרך כלל בסופי שבוע.

שאלה: אילו מהרישומים שאת מבצעת באופן ידני היית רוצה שיועברו למערכת ממוחשבת?

תשובה: רישום לקוחות, הזמנות, כספים.

שאלה: האם את מרגישה שמערכת ממוחשבת תביא לייעול של התהליכים האלה שציינת?

תשובה: וודאי שכן, כיום סגירת הזמנות ורישום פרטי לקוחות מבוצע ביחד ביומן אבל בצורה לא ממש מסודרת וברורה בכתב יד שלפעמים נמחק או לא קריא, ובשני יומנים שלא תמיד מעודכנים לגבי מה רשום ביומן השני, וזה בדיוק גורם לנפילות והתנגשות בסגירת הזמנות ללקוחות שונים לאותם תאריכים ואותן בקתות, אז במידה וישנה מערכת אחת שגם יכולים להתחבר אליה לא משנה מאיזה מחשב אז תמיד יהיו אותם נתונים שמורים.

שאלה: מה תרצי שניהול לקוחות יכיל?

תשובה: את הפרטים עבור כל לקוח כלומר שם מלא בנוסף למספר טלפון, כדי שנוכל לשמור קשר עם לקוחות קיימים שכבר ביקרו, לשלוח להם הודעות על מבצעים, בנוסף לשלוח הודעה לפני ההגעה "ברוכים הבאים", לקוחות אוהבים להרגיש שהמארחים דואגים להם ורוצים לפנק אותם, היחס הזה קונה אורחים ולקוחות יותר מכל דבר אחר.

שאלה: מה תרצי שניהול הזמנות יכיל?

תשובה: בעת סגירת הזמנה עבר כל לקוח, צריכים את הפרטים הבאים, שם מלא של הלקוח, מספר טלפון, מספר כרטיס אשראי (לביטחון סגירת הזמנה ולא משמש כאמצעי תשלום), תוקף, כמות בקתות, כמות נפשות בכל בקתה, כמות לילות, מחיר כולל.

שאלה: מה תרצי שניהול כספים יכיל?

תשובה: כל סכומי העסקאות, שזה מסמל הכנסות של העסק, והוצאות קבועות ושוטפות, וחישוב של רווח גולמי.

שאלה: האם היית רוצה שתתאפשר גישה למערכת המידע ממכשירים שונים?

תשובה: ברור, יותר קל לי במידה ותהיה לי גישה מכמה מכשירים, כי לא תמיד יזדמן לי להשתמש באותו מחשב באותו מכשיר, לפעמים תיווצר תקלה טכנית, פשוט מכשיר יאבד, יאופס, וזה קורה בדרך כלל עם התקדמות הטכנולוגיה עדיין, לכן ארצה שתהיה לי אפשרות לכנס ושתהיה לי גישה ממכשיר אחר.

שאלה: איך היית רוצה שמערכת תראה?

תשובה: הכי חשוב מבחינתי שהמערכת תהיה קלה ללמידה לשימוש, ואינטואיטיבית, ולא דורשת השקעה רבה בעת שינוי בדברים, ופחות פעולות להגעה למסכים שונים.

שאלה: האם תרצי שתהיה גישה למישהו אחר חוץ ממך למערכת?

תשובה: לא, מדובר במידע מאוד רגיש, ומצורף כרטיס אשראי, לכן צריך שתהיה רמת אבטחה מאוד גבוהה, הבעלים של העסק מטפלים רק בדברים הכספיים, במידה וישנה השקעה הם משלמים, לכן ארצה שהגישה תתאפשר רק עבורי.

• תמלול השיחה עם לקוחה קבועה – שרית:

שאלה: איך את מגיעה למספר של העסק ויוצרת קשר איתם?

תשובה: אני עושה חיפוש בגוגל ורושמת מילת מפתח כגון "צימרים בצפון" בסגנון, מקבלת כמה אתרים שמפרסמים עסקים של צימרים, נכנסת מתחילה לדפדף ולעבור לקרוא פרטים לראות את התמונות ואת המחירים, על סמך כל הפרמטרים האלה ועוד, אני מחליטה לאיזה עסק כדאי להתקשר לדעת עוד פרטים, אני מתקשרת משווה מחירים וסוגרת הזמנה במקום שנראה לי איכותי וסביר מבחינת מחיר.

שאלה: האם פעם נתקלת בבעיה בעת הזמנה?

תשובה: כן, פעם אחת התקשרתי ביצעתי הזמנה, אחרי כמה ימים סיוון התקשרה אלי, ועדכנה אותי שאותה בקתה שסגרתי מולה שאני אגיע אליה בתאריך מסוים היא תפוסה מזמן אך לא מעודכן ביומן שנמצא באוטו תמיד אתה.

שאלה: איך לפי דעתך היה ניתן להימנע מהבעיה?

תשובה: במידה וכל הפרטים עבור ההזמנות היה שמור ומסודר במקום אחד, לא היתה נקלעת למצב שבו תשמור שתי הזמנות שמתנגשות, כלומר במקום לכתוב בכמה יומנים ולעדכן פשוט לעשות משהו מחשובי כמו מערכת שיכולה להכיל כמות נתונים אדירה ויכולים להשתמש בה מכל מקום.

שאלה: האם לדעתך כדאי שיאפשרו סגירת הזמנה דרך אתר?

תשובה: לא, במידה ורוצים לסגור הזמנה אז צריכים למסור פרטי כרטיס אשראי, זה מידע רגיש ודורש אבטחה ובטיחות ברמה גבוהה ולא מומלץ להתעסק עם דברים כאלה, פשוט לתת אפשרות ללקוח או למשתמש להשאיר פרטים ושיצרו אתו קשר, אחרי זמן קצר כמובן.

שאלה: האם את מקבלת התראות או הודעות לגבי מבצעים?

תשובה: לא, בכלל רק במידה ואני רוצה לחזור אני מדברת איתם.

שאלה:לפי דעתך מה ניתן לעשות על מנת לשפר את תהליך סגירת הזמנה וגם שאר התהליכים בעסק?

תשובה:קודם כל צריך אכן שתהיה מערכת ממוחשבת שתאסוף את כל המידע אודות לקוחות הזמנות הכל בתוכה,הכל אמור להיות שמור במקום אחד בטיחותי אפשר להעביר אותו בכל מקום רק מי שיש לו הרשאות כמובן יוכל לכנס,כמו כן כדאי שישלחו הודעות לגבי מבצעים ללקוחות שלהם,כי גם לקוחות שחוזרים וממליצים במידה ומקבלים הודעה זה ימשוך אותם אפילו אם הם לא בראש של לצאת לחופשה,זה יגרום להם פשוט להגדלת הכנסות,וגם תזכורת לאורחים לפני שהם מגיעים.

8.3 תצפית סמויה:

מדובר בשיטה יעילה ואפקטיבית, המטרה שלה שעובדים ולקוחות ממשיכים להתנהג בצורה רגילה ולא משנים את התנהגותם רק מהסיבה שמישהו צופה בהם, מי שביצעה את התצפית היא שרית.

שרית התנהגה כלקוחה רגילה נכנסה לאתר האינטרנט של "בקתות עץ בין העננים", התקשרה למספר שמופיע באתר,התחילה לשאול כל מיני שאלות על המקום עצמו,הבקתות,היא בחנה בעצם איך סיוון משיבה לשאלות, מה היא מספרת בדיוק,האם היא נותנת מידע מלא ואמין עבור המקום,האם מסבירה בצורה טובה ומדויקת, לבסוף שרית סגרה הזמנה אצל סיוון לבקתה אחת בסוף שבוע, לפני יום ההגעה רצתה סיוון לצור קשר עם שרית לשאול אותה באיזה שעה משוערת יגיעו,חיפשה מספר טלפון שלה עד שהיא מצאה וזה לא היה כל כך ברור מה נרשם שם,אז בעקבות המצב הזה לא יכלה לצור איתה קשר,שרית הגיעה עם בן זוג שלה לבקתה,היה קשה להם להגיע כי לא מצורף מיקום מדויק של הבקתות,אחרי שהגיעו סיוון קיבלה אותם הדריכה אותם לבקתה שלהם והראתה להם את המקום,פתאם מגיעים אורחים אחרים שאמורים לכנס לאותה לבקתה,ומסתבר שסגרו שתי הזמנות לאותה בקתה, אורחים אחרים נאלצו להמתין קצת בחוץ עד שבאחרים להם בקתה אחרת ומנסים לשכנע אותם, בזמן הזה התקבלו מספר שיחות טלפון וברור שסיוון חייבת להפסיק את הטיפול באורחים לכמה רגעים ולענות על הטלפון כדי לסגור הזמנות נוספות, וכמובן שהכול קורה בלחץ אז גם הזמנה לא רושמים באופן מסודר וכתב יד קריא.

8.4 מקורות מידע חיצוניים:

- קישור לעמוד העסק בפייסבוק:
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100012579606111>
- קישור לדף הבית באתר וויקנד:
<https://my.weekend.co.il/%D7%91%D7%99%D7%9F%D7%94%D7%A2%D7%A0%D7%A0%D7%99%D7%9D/7%A0%D7%A0%D7%99%D7%9D/>