

אפיון מערכת מידע לשיבוץ והערכת עובדים לצוות

ה-NOC

מציגים: איתן פרץ | מיה גינזבורסקי
מנחה אקדמי: ד"ר רובין ערן

1 • הבעיות במצב הקיים



2 • מטרת הפרויקט

- קיצור משך תהליך שיבוץ המשמרות
- יכולת מדידה איכותית למקצועיות העובדים
- העלאת שביעות הרצון בקרב העובדים
- מיכון התהליך ושיבוץ משמרות אופטימלי
- שיפור איכות הטיפול בתקלות

3 • מתודולוגיה



4 • ממצאים

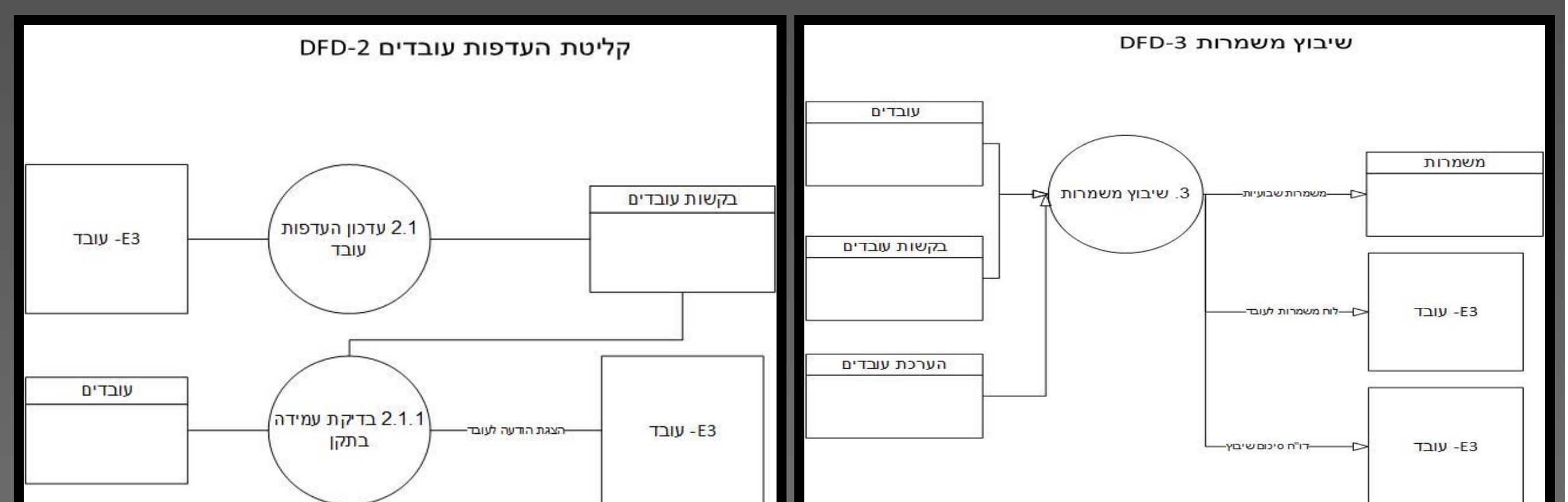
קיימות בשוק תוכנות מדף שונות, אך אף אחת לא עונה על צרכי החברה באופן מלא. צוות ה-NOC הינו צוות הטרוגני המורכב מעובדים בעלי רמות מיומנות שונות. בכדי לענות ולפתור את הבעיות שהוצגו נדרש פיתוח עצמי.

ניתוח חלופות לפתרון הבעיה - AHP

סיכום	משקל	פיתוח עצמי	ספק חיצוני
זמן אספקה	0.04	0.56	0.44
הטמעה	0.08	0.6	0.4
עלות פיתוח	0.36	0.62	0.38
עלות אחזקה	0.36	0.62	0.38
התאמה לדרישות	0.16	0.53	0.47
סה"כ	1	0.602	0.398

בסיס הנתונים של המערכת

תקלות	עובדים	הערכת עובדים
<ul style="list-style-type: none"> מספר תקלה תיאור תאריך מס' עובד (מקבל שירות) מס' עובד (נותן שירות) 	<ul style="list-style-type: none"> מספר עובד שם פרטי שם משפחה תאריך תחילת עבודה קוד מחלקה מספר משמרות שבועי 	<ul style="list-style-type: none"> מספר עובד מספר תקלה ציון תקלה
בקשות עובדים <ul style="list-style-type: none"> מספר עובד תאריך קוד משמרת רצויה 	משמרות <ul style="list-style-type: none"> תאריך קוד משמרת מספר עובד 	



משבול לקוח על טיפול בתקלה

צין	הערת	מס' עובד (נותן שירות)	מס' עובד (מקבל שירות)	תיאור	תאריך	מס' תקלה
9.1	עובד מקצועי ביותר	12444	11369	לא ניתן להפקיד כסף	1/5/14	1454
4	מרגיש כי ניתן השירות אינו בקיא בנושא הקניין	32435	13568	משחקי הקניין אינם זמינים	3/5/14	1455

5 • לסיכום

- רעיון חדשני - שיבוץ משמרות דינמי המשתנה בהתאם לביצועי העובדים בשטח
- המערכת המוצגת נותנת מענה מקיף לבעיות השיבוץ
- המערכת המוצגת יכולה לשמש צוותים נוספים בעלי אותו אופי עבודה בארגונים נוספים