

יישום מערכת מידע: עשה זאת בעצמך בתחום חידוש הרכב

מציגים: אלעד דייזי ואלון יששכרוב מנחה אקדמי: ד"ר ערן רובין



המצב כיום

- שוק העשה זאת בעצמך נמצא בחיתוליו בזירה המקומית - חברת אוטודוקס הינה החלוצה בתחום ובטכנולוגיה הנדרשת ליישום השיטה
- במדינות רבות ברחבי אירופה בכלל וארה"ב בפרט תחום הי"עשה זאת בעצמך" מפותח מאוד ומכיל לקוחות רבים אשר מביעים שביעות רצון מהשירות, המוצרים ושיטות העבודה
- אט אט התחום צובר תאוצה בארץ, רואים זאת בהתעניינות מצד לקוחות פוטנציאליים, קצב גדילת מאגר הלקוחות, התעניינות מאנשי עסקים ועוד

האתגר בתחום עשה זאת בעצמך

- העלאת מודעות השירות/מוצר בקרב משתמשי הרכב
- לנסרל ולהקטין עד כמה שאפשר את ה:
 - חשש בקרב הלקוחות מעבודה מורכבת ומסורבלת
 - חשש מביצוע טעויות שיגרמו לנזק
- יצירת סביבה תומכת למשתמשים השונים בעת ביצוע התהליך

הפתרון הנבחר

הקמת רשת חברתית

- העלאת מודעות בקרב משתמשי הרכב על השירות המוצע
- מתן פלטפורמה למשתמשים לשתף עבודות, לקבל משוב ולהציף בעיות שצצות בעת ביצוע העבודה
- הקמת חנות וירטואלית שתשפר את מתן השירות
- הגדלת מאגר לקוחות החברה (פוטנציאליים וקיימים)

תהליך בחינת חלופות

- הקמת מחלקת מערכות מידע בארגון שתפתח ותפעל ותתחזק המערכת
- רכישת מוצר מדף והתאמתו לצורכי הארגון, כגון: **Ning**, **SocialEnging**
- הקמת המערכת המיועדת באמצעות מיקור חוץ

מוצר מדף	פיתוח עצמי	מיקור חוץ	משקל	טבלה סופית
2.87%	21.27%	75.87%	37.90%	ידידותיות למשתמש
7.63%	69.36%	23.01%	2.45%	טכנולוגיה
82.53%	13.94%	3.53%	43.77%	עלות הפתרון
3.84%	17.15%	79.01%	14.44%	אבטחת מידע
72.29%	3.73%	23.98%	1.43%	זמן אספקה
39%	18%	43%	100%	ציון סופי

תוצרי המערכת

- המערכת תרכז את כלל התהליכים הקיימים בתחום עבור הארגון ובכך תשפר את האינטגרציה ביניהם
- המערכת תעזור להגדיל את מאגר הלקוחות של הארגון ע"י מתן שירותים שאינם בהכרח בעלי אופי מכירתי אלא אף מעשירי ידע ומשפרי יכולת טכנית לרווחת הגולשים
- בקרה על מלאי קיים, ניהול הזמנות נכון וניהול חיי מדף תקינים עם הימנעות מקסימאלית ממלאי מת
- חשיפה לקהל רחב יותר של לקוחות, הכולל ידע רלוונטי על לקוחות ויאפשר בעתיד הקרוב לארגון לבצע סטטיסטיקות על אופי הלקוחות ובכך להתאים מבצעים ללקוחות
- הקטנת הלחץ על מרכז השירות בכך שהמערכת תאפשר ללקוחות לבצע רכישות ולקבל הדרכה רלוונטית **online**