

## 231 אפיון מערכת מידע המאפשרת תהליך ממוכן של שיבוץ משמרות תוך התחשבות בצרכיה היחודיים של החברה

איתן פרץ ומיה גינזבורסקי

### 1. מוטיבציה לפרויקט

הפרויקט מתבצע בחברת 888, אשר מפתחת ומפעילה משחקים מקוונים (פוקר, קזינו, בינגו וספורט). הנושא בו מתמקד הפרויקט הינו תהליך שיבוץ העובדים בצוות ה-NOC ויצירת כלי איכותי להערכתם. פרויקט זה נוצר כתוצאה מהצורך לחסוך בשעות עבודה רבות המושקעות מדי שבוע בתהליך השיבוץ, להעלות את שביעות רצונם של העובדים וכן מהרצון והצורך במתן יכולת מדידה איכותית למקצועיות העובדים. מטרת הפרויקט הינה מיכון תהליך שיבוץ העובדים למשמרות בצורה אופטימלית בדגש על התערבות מינימלית של הגורם האנושי וכן יצירת פונקציה חדשה במערכת המחשבת ציון משוקלל למקצועיות העובד המתבססת על משוב הלקוחות לאחר כל תקלה. הפרויקט יביא לחסכון בשעות עבודה רבות, והעלאת המוטיבציה בקרב העובדים.

### 2. סקירת ספרות

סקירת הספרות של הפרויקט התמקדה בשלושה רבדים: בעיות אופטימיזציה ומתודולוגיות לשיבוץ עובדים, מתודולוגיות לניתוח ועיצוב מערכות מידע ותגמול והערכת עובדים. מסקר הספרות נוכחנו לדעת כי לתגמול עובדים יש השפעה ישירה על שביעות רצונם וכפועל יוצא מכך גם על ההשקעה בעבודה. בנוסף מצאנו לנכון ע"פ סקר הספרות כי גישת ADISSA לעיצוב ואפיון מערכות מידע הינה הגישה המתאימה ביותר לצורך הגשמת מטרת הפרויקט.

### 3. מתודולוגיה

ע"מ להשיג את מטרת הפרויקט תחילה למדנו על הארגון ועל הסביבה העסקית שלו, לאחר מכן בחנו את המצב הקיים ואת תהליך השיבוץ במתכונתו הנוכחית, העברנו סקר בין עובדי הצוות ע"מ לזהות את הבעיות העיקריות וכן בוצע סקר ספרות. בוצע ניתוח חלופות לפתרון הבעיה, ולאחר בחירת החלופה בוצע אפיון ועיצוב למערכת.

### 4. ממצאים

לאחר ניתוח המצב הקיים וסקירת הספרות בתחום, הוצעו 3 חלופות אשר יכולות לתת מענה לבעיית הפרויקט: מוצר מדף – לאחר סקירת המוצרים הקיימים בשוק הגענו למסקנה כי לא קיים מוצר אשר נותן מענה לצרכיה היחודיים של החברה. חלופה אחרת הינה פיתוח המערכת אצל קבלן משנה (out sourcing). חלופה שלישית שהועלתה הינה פיתוח עצמי של המערכת. לאחר שימוש בשיטת ה-AHP מצאנו כי החלופה הטובה ביותר עבורנו היא פיתוח עצמי ע"י מפתחי החברה.

לאחר בחירת החלופה, ביצענו אפיון למערכת אשר כלל הגדרת בסיסי נתונים נדרשים והקשרים בניהם (ER), וכן אפיון לוגי של התהליכים המתבצעים במערכת ע"י תרשמי זרימה ו-DFD.

### 5. סיכום

כאמור, הפרויקט נוצר מהצורך לייעל את תהליך השיבוץ וכן להגביר את המוטיבציה בקרב העובדים. לאחר תהליך למידה מעמיק של הבעיה תוך שיתוף העובדים, סקירת ספרות, בחינת חלופות המוצעות בשוק וביצוע המתודולוגיה לניתוח ואפיון מערכת מידע מסוג זה, ניתן לומר כי המערכת המוצעת נותנת פתרון הולם לבעיה הן מבחינת יעול תהליך השיבוץ והן הגברת המוטיבציה. כחלק מהתהליך קיבלנו הזדמנות ליישם הלכה למעשה את החומר התאורטי הנלמד בתואר ממספר תחומים כגון ניתוח ועיצוב בסיסי נתונים, אופטימיזציה של תהליך, ניתוח ובחירת חלופות, מדידה ובקרה של תהליכים, הנעה והערכת עובדים וכו'. הערך המוסף של הפרויקט לארגון הוא חסכון בשעות עבודה רבות של אחראי השיבוץ, הערכה איכותית של מקצועיות העובדים והגברת המוטיבציה ושביעות הרצון בקרב העובדים.