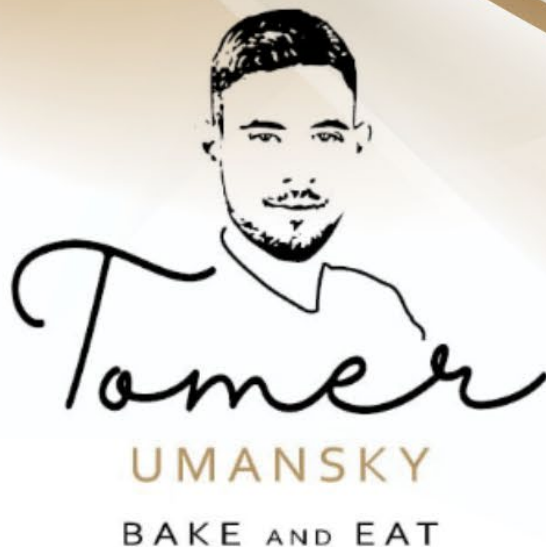


הפקולטה להנדסת תעשייה וניהול טכנולוגיה

# הצעת פתרונות טכנולוגיים לעסק בייקרי



חברי צוות 131:  
רון אומנסקי, עדי ייני, תום  
דרור  
התמחות במערכות מידע  
מנחה: ד"ר אירנה מילשטיין

# תוכן עניינים

4-5.....	סביבת הפרוייקט
6.....	הבעיה
7.....	מטרות הפרוייקט
8-9.....	סקר ספרות
10.....	מתודולוגיית הפרוייקט
11.....	דרישות סף
12-13.....	סקר שוק
14.....	קריטריונים להשוואת חלופות
15-16.....	שיטת AHP
17.....	עץ קריטריונים
18.....	השוואת תוכנות
19-20.....	ניתוח עלות תועלת
21.....	סיכום
22.....	ערך מוסף
23.....	המלצות לעסק

# סביבת הפרויקט

- העסק "TOMER BAKE & EAT" הינו קונדיטוריית בוטיק ובית ספר לאפייה המתנהל בביתו של בעל העסק.
- בעל העסק זכה בעונה השנייה של תכנית המציאות "בייק אוף ישראל" ומנהל עמוד אינסטגרם פעיל עם כ-70,000 עוקבים אשר מניב פעילויות עסקיות רבות אל מול לקוחות פרטיים וארגונים גדולים.



- **תחומי הפעילות של העסק:**
  - ✓ סדנאות אפייה
  - ✓ פיתוח תוכן קולינרי
  - ✓ מכירות עוגות בהזמנה אישית
  - ✓ פרסום במדיה הדיגיטלית של מותגים וחברות מסחריות

# סביבת הפרויקט

- **סביבה אירגונית:**

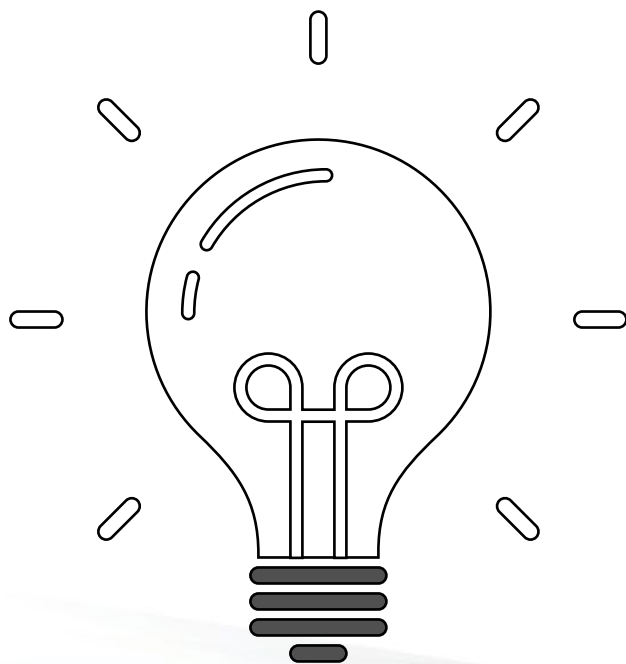
בשוק קיימים מאות חברות המציעות מוצרים ושירותים הדומים לאלו של העסק. קיימת תחרות ענפה בין העוסקים בעניין וכל אחד מחפש את הייחודיות כדי להרחיב פעילות הארגון ולהגדיל רווחים.

- **מצב קיים:**

כיום בעל העסק ושאר הגופים המעורבים בו משתפים פעולה ומעבירים מידע על הלקוחות, הספקים והכספים בצורה מיושנת, לא מבוקרת ולא מסונכרנת, ובכך בעל העסק מבזבז המון זמן ואנרגיה לאיתור מידע רלוונטי.

# הבעיה

- העסק התפתח לאחרונה ויחד עם זה גדלה כמות הנתונים
- בעל העסק מתמודד מול ממשקים רבים לבד
- אובדן מידע ובזבוז זמן מיותר
- זירה סבוכה ואינטנסיבית בעולם הרשתות החברתיות מצריכה גורם מקצועי
- אי סנכרון בין הנתונים ששייכים לתחומי פעילות שונים



# מטרות הפרויקט



- להציע פתרונות טכנולוגיים אשר יקלו על בעל העסק ויאפשרו לו לנהל את העסק בצורה אחראית, מסודרת, מבוקרת, נבונה ומקלה יותר.
- אפיון ובחירת תוכנה (SaaS או תוכנת מדף) לעסק.

# סקר ספרות

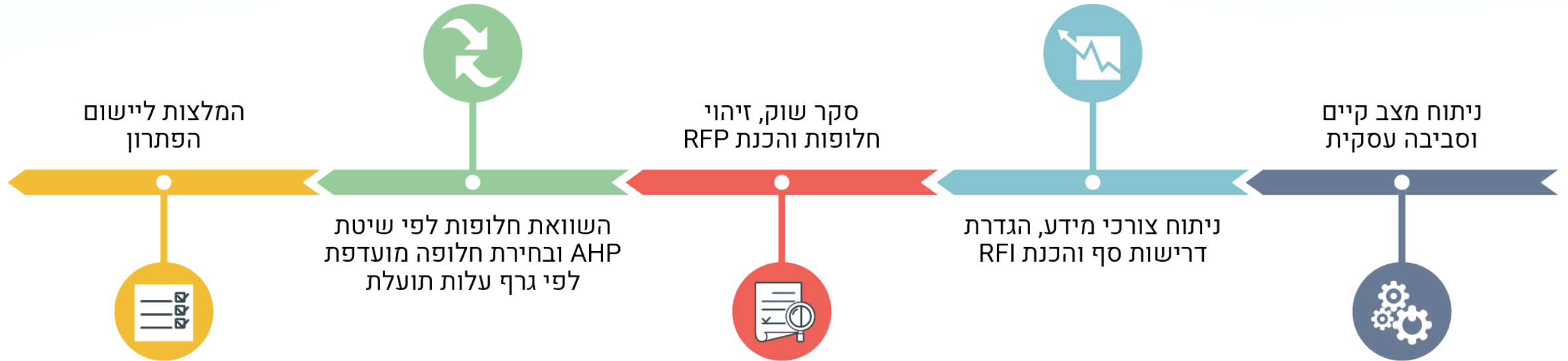
- מערכות לתכנון משאבי ארגון (ERP) נחשבת לחידוש עסקי חשוב אך בהתחשב בהיסטוריה של כשלים ביישום, עלויות התחלתיות גבוהות ועלויות תחזוקה גבוהות, ארגונים קטנים ובינוניים בדרך כלל ספקנים לגבי הטמעת מערכות ERP.
- המודל העסקי תוכנה כשירות (Software as a Service) מהר מאוד הפך לדרך חסכונית של אספקת יישומים עסקיים עבור כל החברות, במיוחד חברות קטנות ובינוניות.
- אימוץ מודל ה-SaaS לאספקת שירות יכול להפחית חומרה ומשאבים הנדרשים לגיבוי מסד הנתונים, שדרוגים של ניהול ותשתית המערכת. האימוץ של המערכת וניהולה פחות יקרים בהשוואה לרכישת רישיון לשימוש בתוכנה.

## References

- **Adoption of Software as a Service (SaaS) Enterprise Resource Planning (ERP) Systems in Small and Medium Sized Enterprises (SMEs).** Ravi Seethamraju. May 27th,2014.
- **The Role of Search Engine Optimization in Search Marketing.** Ron Berman, Zsolt Katona. Haas School of Business, University of California. May 22nd, 2013.
- **Social Networks for Innovation and New Product Development.** Dr. Roger T. A. J. Leenders, Dr. Wilfred A. Dolfsma. 2016.
- **Technologies That Support Marketing and Market Development in SMEs—Evidence from Social Networks.** Fabian Eggers, Isabella Hatak, Sascha Kraus, Thomas Niemand. Journal of Small Business Management 2017.



# מתודולוגיית פרויקט



# דרישות סף



- ✓ מודול הזמנות (סדנאות)
- ✓ מודול ספקים
- ✓ ניהול פרויקטים (שת"פים)
- ✓ ניהול מלאי
- ✓ ניהול מוצרים
- ✓ מחירון
- ✓ ניהול קמפיינים (תוכן)
- ✓ ניהול לקוחות

# סקר שוק

- Salesforce - מערכת CRM לניהול קשרי לקוחות בעסק, ניתנת כ-SaaS זמינה דרך רשת האינטרנט אשר משפרת ביצועי עסק.
- Dynamics 365 – מערכת ניתנת כ-SaaS אשר מסייעת לנהל עסק ולהשיג תוצאות טובות יותר באמצעות תובנות ותחזיות המבוססות על בינה מלאכותית (AI).
- Monday - הוא פלטפורמת אפליקציות אינטרנט ומובייל לניהול משימות, כולל מעקב אחרי פרויקטים, שירות לקוחות, תקשורת פנים-ארגונית, אופרציה משרדית וניהול אסטרטגי.
- PROMOBX - מערכת מדף CRM אשר פועלת לפי מודל MCS בעלת היכולות הבאות: ניהול לידים, ניהול משימות פרויקטים, ניהול גבייה, ניהול הלקוחות, ניהול מכירות, ניהול שיווק וניהול נוכחות העובדים
- Bitrix24 - מערכת CRM הניתנת כ-SaaS והמשלבת מערכת לניהול משאבים, מסמכים, לקוחות, ופרויקטים.

# סקר שוק

Bitrix24	Salesforce	Dynamics 365	PROMOBX	Monday	
✓	✓	✓	✓	✓	מודול הזמנות (סדנאות)
–	–	✓	–	✓	מודול ספקים
✓	✓	✓	✓	✓	ניהול פרויקטים (שת"פים)
–	✓	✓	–	✓	ניהול מלאי
✓	✓	✓	✓	✓	מוצרים
✓	✓	✓	✓	✓	מחירון
–	✓	✓	✓	✓	ניהול קמפיינים (תוכן)
✓	✓	✓	✓	✓	לקוחות
65	297.18	276.5	200	97.59	מחיר

# קריטריונים להשוואת חלופות



## הסבת נתונים

- העתקת נתונים
- עדכון נתונים
- הסבת פורמטים שונים

## גמישות המערכת

- התאמה לצורכי לקוח
- הדרכת משתמשים
- שינויים במערכת

## מוניטין הספק

- ותק בשוק
- התמחות בחברות קטנות
- שירות ללקוח

## ידידותיות הממשק

- תמיכה בעברית
- אינטואיטיביות הממשק
- ויזואליזציה

# שיטת AHP

**שיטת AHP** - ניתוח מבנה היררכי של בעיה ופתרונה, AHP היא טכניקה מובנת לארגון וניתוח החלטות מורכבות. על מנת לאמוד כל אחד מן הקריטריונים סקרנו לעומק את דרישות המשתמש ובהתאם לכך הגדרנו עץ קריטריונים, על מנת שנוכל לבחור את המערכת האידיאלית.

## שלבי AHP:

1. בניית היררכיית החלטה: קריטריון, תת קריטריון וחלופות
2. קביעת חשיבות יחסית של קריטריונים ותת קריטריונים בזוגות
3. קביעת משקל לכל קריטריון ותת קריטריון
4. בדיקת עקביות של ההשוואות הזוגיות
5. חישוב הציון

תהליך  
Analytic hierarchy process  
תהליך

# שיטת AHP

## דירוג קריטריונים ותוכנות באגות

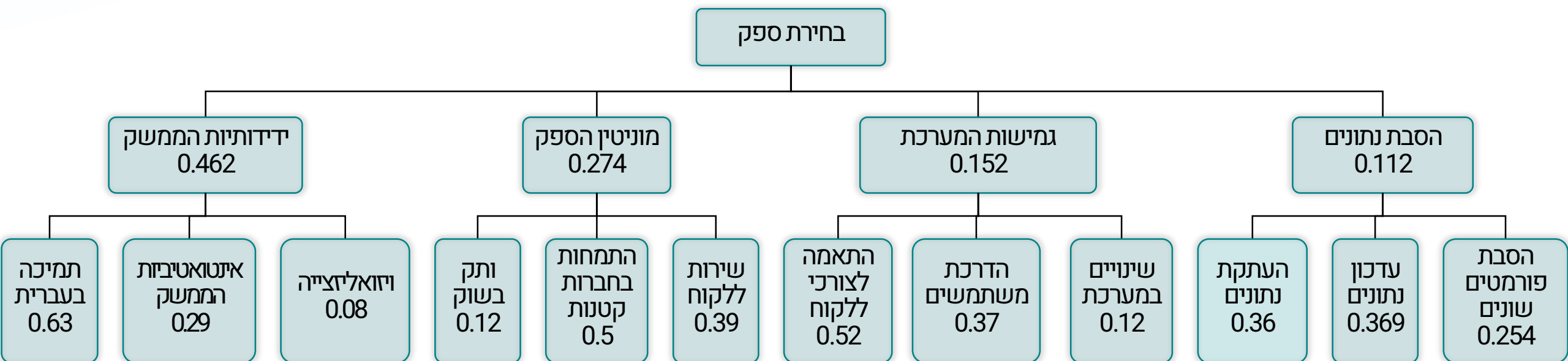
משמעות	דירוג
שני הקריטריונים שווים באותה המידה	1
הקריטריון הראשון חשוב קצת יותר מהקריטריון השני	3
הקריטריון הראשון חשוב יותר מהקריטריון השני	5
הקריטריון הראשון חשוב הרבה יותר מהקריטריון השני	7
הקריטריון הראשון חשוב יותר בצורה מובהקת מהקריטריון השני	9

**להלן הדוגמה להשוואת הקריטריונים באגות.**  
שאלה: מהי מידת החשיבות של קריטריון A ביחס לקריטריון B עבורך?



**פרשנות:** קריטריון B חשוב הרבה יותר מקריטריון A.

# עץ קריטריונים





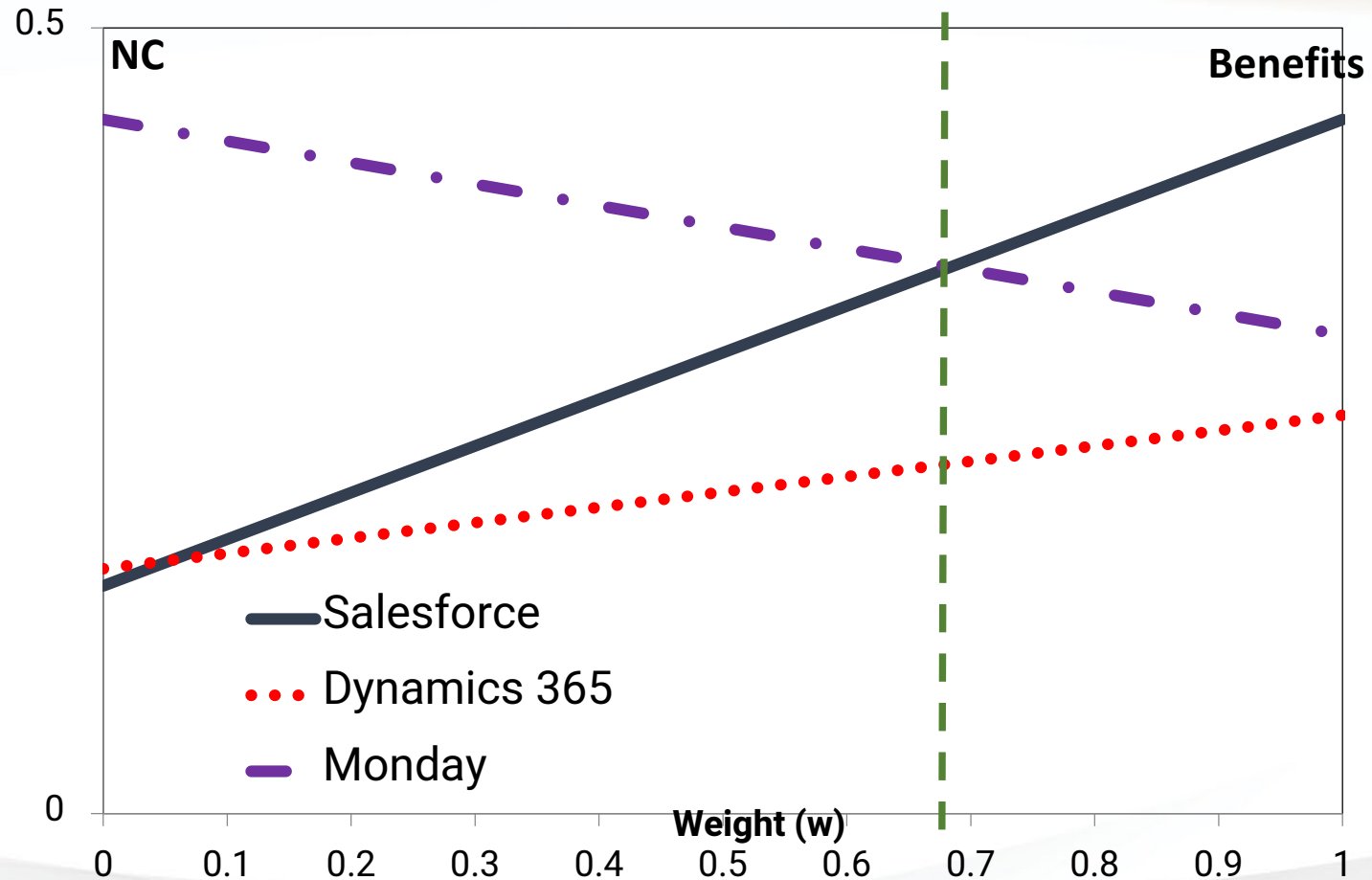
# השוואת תוכנות

Monday	Dynamics 365	Salesforce	
33.3%	33.3%	33.3%	העתקת נתונים
8%	23.5%	68.5%	עדכון נתונים
10%	21%	69%	הסבת פורמטים שונים
25.2%	19.8%	55%	התאמה לצורכי לקוח
7.7%	18.3%	74.1%	הדרכת משתמשים
17.1%	7.2%	75.7%	שינויים במערכת
26.5%	6.3%	67.2%	ותק בשוק
72.1%	12.2%	15.7%	התמחות בחברות קטנות
37.1%	37.1%	25.7%	שירות ללקוח
33.3%	33.3%	33.3%	תמיכה בעברית
8.9%	21%	70.1%	אינטואיטיביות הממשק
7.7%	37.2%	55.2%	ויזואליזציה

# ניתוח עלות תועלת

Monday	Dynamics 365	Salesforce	
0.30	0.25	0.44	ציון האיכות
\$30.00	\$85.00	€75.00	מחיר
97.59	276.50	297.18	מחיר (בשקלים)

# ניתוח עלות תועלת



# סיכום

- לאחר ניתוח ראשוני של הנתונים והבנת העסק על רבדיו הטכנולוגיים והכלכליים וצרכיו העסקיים, הועלו המסקנות הבאות:
- המערכת המתאימה ביותר היא מערכת מידע שניתנת כ-SaaS, כיוון שפתרון זה דורש מינימום משאבים ועלויות ויש לו יכולות קוסטימיזציה גבוהות לדרישות העסק.
  - הקריטריונים לקביעת חלופה מועדפת התבססו על המשקלים הבאים: מוניטין הספק -27.4%, ידידותיות הממשק - 46.2%, גמישות המערכת - 15.2% והסבת נתונים - 11.2%.
  - לעלות המערכת משקל מהותי בבחירת החלופה המועדפת.
  - התוכנות שעומדות בדרישות הסף הן Salesforce Monday, ו-Dynamics 365. לאחר תהליך ההשוואה בזוגות הפתרון הנבחר הוא תוכנת Salesforce אשר קיבלה ציון תועלת הגבוה ביותר ומועדפת אם יחס עלות תועלת גבוה מ-70%.

# ערך מוסף

- ייעול תהליכים אירגוניים
- הורדת עלויות והגדלת הכנסות
- הקלה על בעל העסק
- שיפור זמנים
- בקרה
- ניהול נכון של נתונים, שמירתם ועיבודם

# המלצות לעסק

- **לאחר הטמעת המערכת הנבחרת ב-SF ישנם כמה המלצות שניתנו לעסק:**  
קווים מנחים לסדר וארגון המערכת – הכיכד לסווג את הנתונים שמוזנים למערכת בצורה אידאלית, כגון הזדמנויות, מוצרים, לידיים, לקוחות, אנשי קשר וכדומה.
- **פיתוח תהליכים במערכת** – יצירה של תהליכים חדשים במערכת על מנת להקל על בעל העסק, לדוגמא – יצירה של הליך המקשר לידיים דרך האתר של העסק ישירות למערכת ומעדכן את הליד החדש כמשימה עבור בעל העסק.
- **דוחות ודשבורדים** – לאחר הזנת הנתונים למערכת ניתן יהיה לייצר דוחות על בסיס הנתונים הללו דרך המערכת וכמו כן הקמה ובניה של דשבורדים על מנת לקבל תובנות מנתוני העסק.

# שאלות ???