

# מערכות מידע

[www.shalevcsp.com](http://www.shalevcsp.com)

## מבוא למערכות מידע

מה זה מערכות מידע?

מה היא מערכת מידע?

למי נועדה מערכת מידע?

מי משתמש במערכת מידע?

מערכת מידע הינה תוכנה לאיסוף וניהול מידע לצורך שליפתו במועד מאוחר יותר לצורך עיבודו.

מערכת מידע נועדה לסייע לדרגי הנהלה שונים בארגונים לקבל החלטות ברמות שונות כגון מנהלתיות ותפעוליות.

החלטות אלו משפיעות על תפקוד הארגון כולו.

למעשה אלו הן מערכות לניהול לוגיסטי.

מערכת מידע הינה מערכת לוגיסטית

## מה זה לוגיסטיקה?

ניהול זרימת משאבים בין נקודת מוצא לנקודת יעד, לשם מילוי דרישות הלקוחות.

להשגת מטרה זו נדרשים תכנון, יישום ובקרה של תהליכים המאגדים יחד מידע רלוונטי, ספקים, לקוחות, כספים, הזמנות, אמצעי תחבורה, מלאי, אחסנה, טיפול בחומרים ואריזה, ולעתים קרובות גם אבטחה.

הלוגיסטיקה היא אספקת מגוון מוצרים ושירותים במצב שמיש: להיכן שהם נדרשים, במינן המתאים, בעיתוי הנכון ובעלות הנמוכה ביותר. כאשר במונח מוצרים ושירותים נכללות כל התשומות והתפוקות הדרושות: חומרי גלם, אנרגיה, מוצרים בתהליך, אמצעי תובלה, שינוע, אחסנה, חלוקה והפצה, אחזקה, כוח אדם ומוצרים מוגמרים

בהתבסס על השירותים המבוצעים בידי אנשי לוגיסטיקה, ניתן לחלק את תחום הלוגיסטיקה

לנושאים הבאים:

רכש לוגיסטי

לוגיסטיקת ייצור

לוגיסטיקת הפצה

לוגיסטיקה לאחר מכירה

לוגיסטיקת סילוק פסולת

# תהליכים

יצירת קשר עם לקוח

הבנת צרכיו

ביצוע מכירה

העברת הזמנה למפעל

קליטת ההזמנה

מחלקת תכנון (תכנון ופיתוח מוצר ותכנון סבב ההזמנה)

העברת בקשה למחלקת יצור לייצר

בדיקת זמינות מכונות ועובדים

בקשת חומרי גלם מהמחסן

בדיקת מלאי חומרי גלם

העברה מהייצור לאחסון

שינוע ללקוח (כלי תחבורה ונתיבי תחבורה)

חיוב וקבלת תקבול עבור המוצר שסופק

מעקב לביצוע ההזמנה הבאה

## דוגמא לשימוש במערכת ניהול

האופן בו מנהל מסעדה אוסף מידע אותו הזינו העובדים  
המלצרים מזינים הזמנות (תאריך, שעה, כמות סועדים, מה הזמין כל סועד)  
המטבח מקבל הזמנות ומוציא אותן  
המלצרים מספקים את ההזמנה ללקוחות  
המלצרים מגישים חשבון תשלום ללקוחות  
קופאי מקבל כסף

מנהל המסעדה ינתח את הנתונים וידע באילו זמנים (ימים ושעות) מגיעים יותר או פחות לקוחות  
לפי נתון זה יוכל לקבוע סדר משמרות ולאייש אותן בהתאם לכמות הלקוחות  
מהן כמויות המצרכים בפילוח לימים ושעות, מתי להזמין וכמה מלאי להחזיק  
תזרים הוצאות והכנסות  
נתונים על העובד היעיל ביותר

הפצת עיתונים, אספקת לחמניות לבתים, בית קפה, מאפיה / קונדיטוריה, חנות מכולת.....

[www.shalevcsp.com](http://www.shalevcsp.com)

# תהליך בניית מערכת מידע

תהליך בניית ערכת מידע, כולל שמונה שלבים עיקריים. הקפדה על ביצוע כל שלבי התוכנית, תגדיל בצורה משמעותית את סיכויי ההצלחה של התכנית לבניית מערכת אשר תתמוך היטב בצורכי הארגון, תבטיח את צמצום הסיכונים הכרוכים בתהליך מורכב שכזה

## ייזום

שלב ראשוני בו מועלית דרישה ראשונית בסיסית למערכת מידע, או שינוי משמעותי במערכת מידע קיימת.

בשלב הייזום יש לתת דגש על הצרכים השונים של בעלי תפקידים בארגון העתידיים להשתמש במערכת. מטרת שלב זה, היא קביעת מסגרת העבודה, מטרותיה, הטכנולוגיה הנדרשת, הערכה תקציבית ועוד. אישור תהליך הייזום על-ידי הגורמים המוסמכים בארגון מהווה הרשאה להתחיל בפרויקט.

בשלב זה למעשה מוגשת הצעת המחיר לבניית התוכנה כולל דרישות חומרה

## אפיון מערכת

שלב תכנון המערכת, בהתאם לצורכי הארגון ולמסגרת שנקבעה בשלב הייזום.

בשלב זה מוגדרת מהות המערכת הנדרשת ונבנית תכנית מסודרת, שתהווה את הבסיס לכל תהליך הפיתוח, העבודה ובחירת המוצרים והספקים. שלב זה הינו קריטי להצלחת התהליך והוא מורכב, מרכזי ודורש משאבי ייעוץ מקצועי וזמן של אנשי המפתח בארגון.

## **עיצוב ובניה**

בשלב זה מקבלת המערכת את צורתה הסופית ונבנית הלכה למעשה. יש לבצע בקרה על תאימות המערכת לדרישות ולתכנון, כפי שהוגדרו במסמך האפיון.

## **בדיקות**

שלב הבדיקות מתבצע לאורך כל עבודת ההקמה של המערכת, ולא רק בשלב הבדיקה. הבדיקות עוסקות בכלל היבטי המערכת, לדוגמא: מימוש כלל הדרישות במערכת עצמה, איתור תקלות, באגים, שינוי ליקויי תכנון, תוספות, בקשות הלקוח וכד'.

שלב זה מתבצע בבית התוכנה הבונה את המערכת

## **התקנה והרצה**

בשלב זה מותקנת המערכת אצל הלקוח (התקנה טכנית, בדיקת תהליכי העבודה, הדרכת המשתמשים וכן הלאה), ומתבצעות בדיקות התקנה. הרצת המערכת כוללת תפעול ותחזוקה שוטפת, תוך הקפדה ובקרה מוגברת

# הטמעה

תהליך הטמעת מערכת מידע בארגון, הינו תהליך בו מבוצע שינוי ארגוני.

המערכת החדשה עשויה לשנות את תהליכי העבודה, את אופן הטיפול במידע, את האינטראקציה בין העובד לאותה המערכת, בין עובד לעובד ובין חלקים שונים בארגון. אחד התנאים המרכזיים להטמעת מערכת, הוא הכנת הארגון לשינוי המיועד באמצעות הדרכה וטיפול בהתנגדויות העלולות להתעורר מפעולה זו.

מערכת טובה ככל שתהיה, לא תוטמע בארגון כל עוד אין בו תרבות ארגונית המעודדת למידה וחדשנות. לכן, במקביל לתהליך העבודה לאפיון ופיתוח המערכת, יש צורך בקיום תהליכים הקשורים לביסוס התרבות הארגונית, אשר יתמכו את הטמעתה בארגון.

## תפעול ותחזוקה

בשלב זה, מופעלת המערכת באופן שוטף בארגון ומשתלבת בתהליכי העבודה השגרתיים שלו. יש צורך לתחזק את המערכת ולוודא ששינויים שנעשים בה לאורך זמן, לא יהפכו אותה למסורבלת, אלא ישמרו על מבנה פשוט ונוח יחסית. במרבית הארגונים חלים שינויים והתפתחויות לאורך הזמן, ושינויים אלה מחייבים ברוב המקרים התאמות ושינויים במערכת המידע.

## הערכה

ביצוע בדיקות במערכת לשם איתור תקלות תוכנה (באגים), ליקויים בתכנון, ליקויים ביישום, בעיות כלליות, הפקת לקחים מהתהליך ומאיכות התוצר הסופי. למידה זו תשמש בהמשך ניהול הפרויקט ובמימוש פרויקטים עתידיים.

תכנון וכתובה: אחרי של

[www.shalevcsp.com](http://www.shalevcsp.com)