

מגזין הכסף 2 - מיחשוב

לקוחות נכבדים



המגזין המוגש בזאת דן בנושא מחשוב של עסקים קטנים ובינוניים.

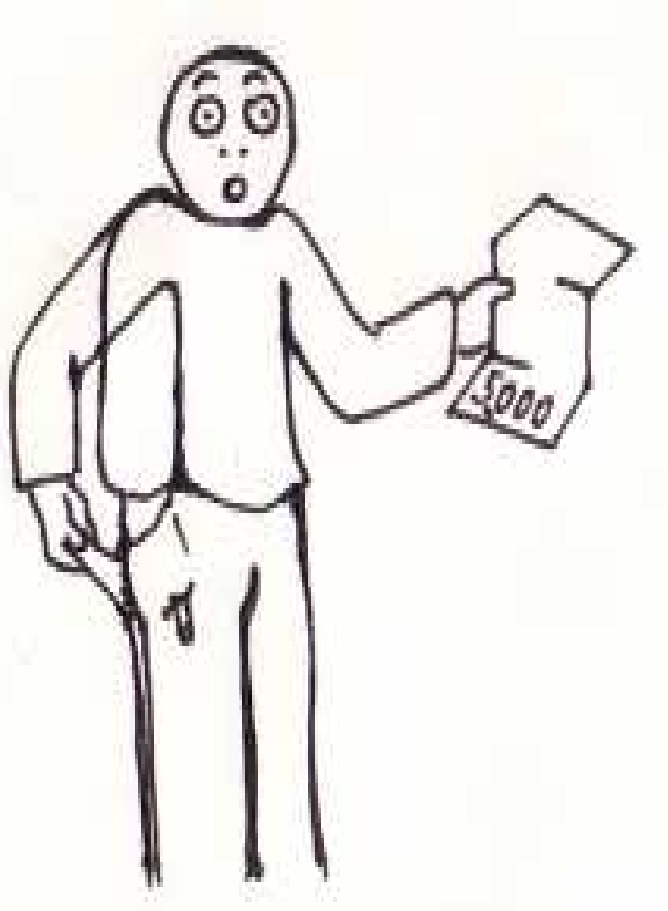
המחשבים הולכים והופכים לחלק בלתי נפרד מפעילותינו העסקית. אפילו עסקים של אדם יחיד עושים שימוש גובר והולך במחשבים, ופחות עסקים עובדים ידנית.

כבוגרת קורסי תכנות וניתוח מערכות ובעלת ניסיון בתחום רכשתי ידע מקצועי בנושא מחשוב עסקים. ידע זה מקיף את תחומי הארגון: אדמיניסטרציה, קשרי לקוחות, כספים, שירות, בקרת איכות, שיווק, ניהול ועוד.

אנו מעניקים ללקוחותינו ייעוץ בנושא מחשוב. התוצר הסופי של פעילותנו הוא מנהל שיווע לקראת מה הוא הולך, אילו תועלות עליו לקבל מהכנסת תוכנה לעסק שלו וכמה זה יעלה לו באמת. תוצר זה רלוונטי, לא רק בעת ההחלטה על רכישת המערכת, אלא בכל שלבי יישום הפרויקט.

בכבוד רב,

רו"ח לין זלניק



אל תיתפס עם חור בכיס וחשבון מפתיע...

במגזין זה:

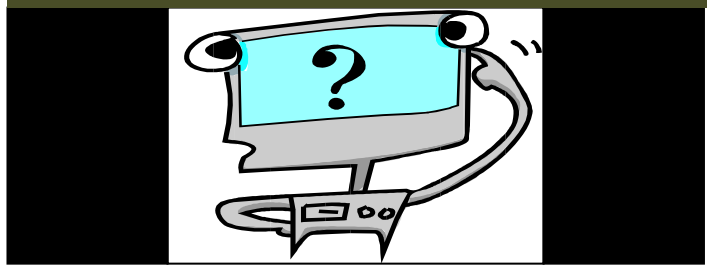
עד מתי תמשיך להתמודד עם המצב?

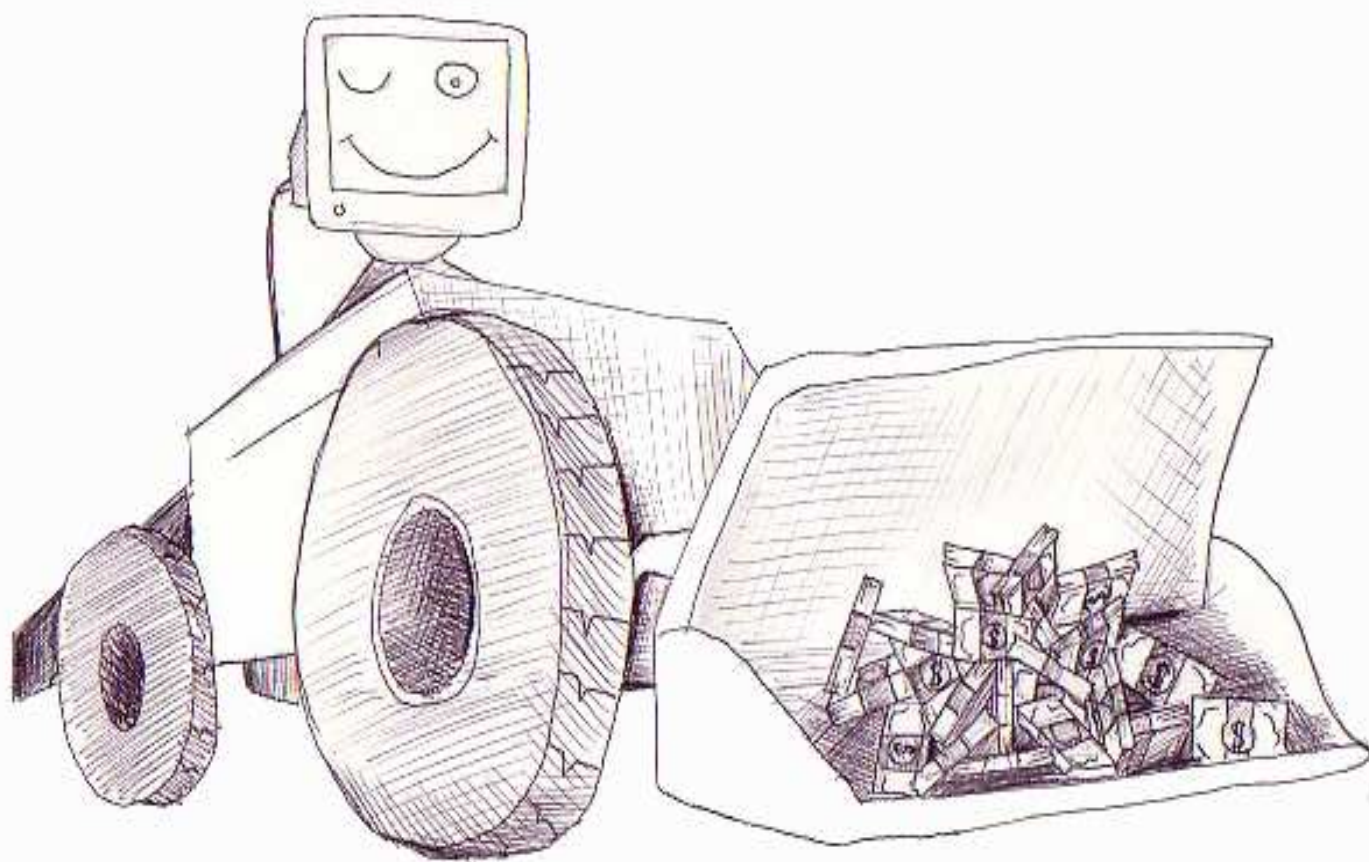
מתי שווה להיכנס למשחק הזה?

טיפים להצלחה

ההכנות המומלצות...

לא על המחשב לבדו





עד מתי תמשיך להתמודד עם המצב הקיים? 🏠

המדינה למקום טוב. לעומתם, תסתכלו על עסקים גדולים כמו חברות הסלולר- אצלם הכל "מתקתק" כמו שעון. התפקידים מאוישים היטב, המידע זורם במהירות וקשה להאמין שהם מטפלים בכמות גדולה כזאת של תנועה. אז מה מבדיל בין עסק קטן לגדול? המהירות שבה הם מתפקדים ומותאמים לשינויים. יכולת השליטה. יכולת ההתארגנות. בכתבה זו נסקור את האפשרות להקל עליך לנהל את העסק שלך, לשלוט בו בחוכמה, ולהגדיל ההכנסות והתפוקה.

רוב הזמן טרודים בעלי עסקים קטנים ובינוניים במרוץ ארוך של התמודדות עם בעיות מתעוררות: בניהול העובדים, במכירות, במצב הכספי, באספקה, ועוד... בסוף היום העסק "סוחב" אבל המורל ירוד. הסיבה נעוצה בראש ובראשונה בהתארגנות. צריך להקדיש זמן להתארגן. הסתכלו על ראשי ממשלות. מרוב שהם עסוקים בהתמודדות, הם מזדקנים תוך קדנציה אחת, ובאמת שמעטים מהם, אם בכלל, מקדישים מספיק זמן על מנת לארגן ולהוביל את

מתי שווה להיכנס למשחק הזה?

ERP

Enterprise Resource Planning

תכנון משאבי המפעל

תוכנה לניהול משאבי העסק המקשרת בין כל תחומי העסק. באמצעותה ניתן להשיג שליטה בשיווק, קשרי לקוחות, מלאי, כספים, ייצור ועוד.

יתרונה הגדול של התוכנה טמון בהאצת זרימת המידע בתוך העסק והחוצה ממנו, הבאת שגשוג והעלאת הכנסות ותפוקות במידה ניכרת.

עד שנות התשעים, מחשבים היו עושים חישובים ובזה הסתכם כל היתרון שלהם. כיום מחשבים מהווים חלק בלתי נפרד מניהול העסק, והם מבצעים עבודה. ניתן להפעיל אותם מרחוק ולנצל את כוח האדם להתרחבות ולחיזוק האיכות של המוצרים והשירותים. לדוגמא, בחברת אחזקת מקררים, מתקבלות הודעות תקלה מהלקוחות. שיבוץ הטכנאים בעזרת המחשב שנעשה לפי עומסים ואזורים גיאוגרפיים, יפחית בזבז כוח אדם ויגביר את יעילות הטכנאים.



טיפים להצלחה



- ◆ הכן מסמך מפורט הכולל דרישות פונקציונאליות מהתוכנה, אבטחת המידע, חומרה ותוכנה, קישוריות לתוכנות אחרות, תיאור הארגון ויעדיו, תיאור תהליכי עבודה. צרף מסמך זה כדרישה משפטית המחייבת את הספק.
- ◆ בהתבסס על מסמך זה, הוצא מכרז לספקים. פעולה זו מוזילה בצורה ניכרת עלויות אשר נובעות בין היתר מדו"חות ותוספות בתוכנה שיידרשו לאחר מכן בשלבי ההטמעה.
- ◆ בדוק את הספק ומנהל הפרויקט מבחינת ניסיון והמלצות.
- ◆ ערוך פגישה עם מנהל הפרויקט מטעם הספק. ודא שהוא מבין את דרישותיך ומסוגל להשיג את התוצר הנדרש. בדרך כלל, מנהלי הפרויקטים יתנו חוות דעת אובייקטיבית יותר לגבי ישימות הפרויקט מאשר אנשי המכירות הלהוטים למכור. במידה שהבטחותיו של איש המכירות ניתנות בעל-פה, כתוב את כולן ודרוש אישורן בכתב.
- ◆ מחיר קבוע מראש בדרך כלל משתלם יותר ממחיר לפי שעה.
- ◆ בעסק שלך, דאג להנהלה האחראית לפרויקט. על ההנהלה להקצות משאבים לפרויקט ולהיות שותפה פעילה בהצלחתו.
- ◆ בעסק שלך, מנה מנהל פרויקט מתאים ויעיל.

הטמעה:

החדרת המערכת לעסק עד לתפקוד מושלם של התוכנה בשגרת הפעילות היומיומית.

מוגבל של אפשרויות הפעלה. כך הוזלו מחירי התוכנה באופן משמעותי. ולשם המחשה, עסק קטן יוכל להעמיד מערכת בעלות \$600.

לפני הרכישה יש לבדוק היטב את כדאיותה הואיל ומחיר התוכנה מהווה רק מרכיב קטן מסך העלויות.

הטמעה כוללת ניתוח צרכי העסק, הכנת תוכנית עבודה, הדרכות משתמשים, התאמות התוכנה לצרכי העסק, בקרת איכות והפקת לקחים.

העלות המשמעותית ביותר היא ההטמעה. שעת מטמיע יקרה מאד, ולרוב, על מנת למכור ללא קושי, מתמחרות חברות התוכנה את שעות ההטמעה בהרבה פחות מהנדרש. אם כבר התחלת את התהליך ונוכחת שסיימת את תקציב השעות, לא תחזור אחורה, נכון? אז אתה מתחיל לאשר חריגות בתקציב כדי לשלם עבור שעות הטמעה נוספות. הדבר משליך על יצירת עלויות נוספות הנובעות מאי עמידה בלוח הזמנים: בזבוז זמן של צוות העובדים ושלך, זמן תקלות, זמן בדיקות ועוד.

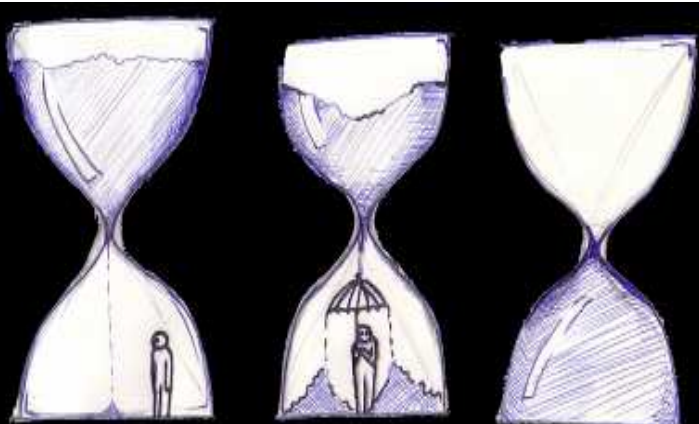
לדוגמא, בחברת פיתוח קטנה בתחום ההייטק נדרשה מערכת ל-3 משתמשים. אנשי המכירות תמחרו כ-40 שעות הטמעה בעלות כוללת של \$2,400. עם תחילת ההדרכות, נוכחתי לדעת שאחד המשתמשים, איש רכש ומחסנאי, שלא

נורות אזהרה לסכנות הטמונות

מחיר המערכת הוא פונקציה של סוג העסק, צרכיו, מותג התוכנה, מספר המשתמשים ועוד. בעבר, לא ניתן היה לחלום על מערכת כזאת בעסקים קטנים ובינוניים. עלות המערכת התחילה מ-\$100,000 לעסקים "קטנים". כיום על מנת להרחיב את שוק הצרכנים, גזרו בתי התוכנה תוכנות סטנדרטיות המכילות מספר



...יש לי אשתי
לניסאות עסק



עלויות נוספות ונבעות מאי עמידה בזמנים

הרגיש נוח מול המחשב, נזקק להדרכות אישיות הרבה מעבר לזמן הנדרש. הוא הקליד נתונים שגויים, דחה את ביצוע המטלות או לא ביצע אותן כלל. מובן שהודעתני מיד ללקוח, שכן זמן יקר מתבזבז ונדלקת נורה אדומה לגבי יכולותיו של העובד. אך זה התעקש ודרש שכפי שהובטח לו, כל עובדיו יוכשרו. כך חרג תקציב שעות ההטמעה פי שלושה מהצפוי. בסופו של דבר, ולאחר תום ההטמעה פוטר העובד והיה צורך להכשיר מחדש עובד אחר במקומו...

עלות נוספת שקשה לצפות מראש היא התאמות התוכנה הנדרשות. אתה עלול להיווכח שלמרות כל ההבטחות של אנשי המכירות, התוכנה לא מתאימה לצרכים שלך בכל התחומים הנדרשים. אכן, כמו שהם הבטיחו, לרוב ניתן לפתור זאת במישור היישומי (דהיינו, לאמץ שיטת עבודה שונה שמתאימה את צורת העבודה בעסק שלך ליכולות התוכנה). אבל לעיתים היישום כל כך מסובך, ולעיתים אף אין אפשרות לאמץ יישום כלל. אתה צריך שהתוכנה תפיק דו"ח שתמיד נהגת לקבל. אין דו"ח כזה בתוכנה. תוותר עליו? ואז אתה נכנס לצרה נוספת שהיא הוצאות של תכנות והתאמה... ואתה משער כמה יקרה שעת תכנות?...

ההכנות המומלצות



מומלץ לבצע מספר הכנות לפני העלייה לאוויר של הפרויקט:

- ◆ בדיקת המצב הקיים: חומרה, תוכנה, עובדים ותקציבים.
 - ◆ סקירת יעדי העסק לטווח הקצר והארוך.
 - ◆ הכנת תכנית אסטרטגית למחשוב. התכנית כוללת יעדים, תקציבים, אחראים ולוחות זמנים.
 - ◆ כתיבת מסמך אפיון (מסמך דרישות מפורט שיהווה נספח לחוזה עם הספק).
 - ◆ בדיקת המסמך מול מספר ספקים.
 - ◆ בחירת הספק
 - ◆ עריכת סימולציות ובדיקות של התוכנה המתבססות על המידע הקיים בעסק.
 - ◆ הדרכות
 - ◆ הסבות נתונים
 - ◆ עלייה לאוויר
- את כל השלבים שנזכרו עוטפת בקרת איכות מתמדת המתייחסת לתקציבים, להשגת היעדים, למענה על הצרכים הקיימים ולשביעות הרצון מהתוצרים.

מובן שחברות התוכנה והיישום צריכות להרוויח. הן מספקות מוצר מעולה שאמור "להטיס" לך את ההכנסות כלפי מעלה, אבל אתה צריך לדעת לצפות מראש את ההוצאות בפועל.

כל כוונתי בכתבה זו הייתה להאיר את עיניך לסכנות הטמונות על מנת שתוכל להיערך לקראת קבלת עזרה מבעל מקצוע מומחה, מנוסה ואובייקטיבי, שיעניק לך נקודת פרספקטיבה נכונה.

בהצלחה.

חברה גדולה בתחום השירותים המונה כ- 150 משתמשים החליטה להכניס לשורותיה מערכת מחשוב כולל. תקציב המערכת כולה הסתכם ב- \$80,000. בסופו של דבר, גמרה החברה את התהליך בהוצאות כפולות ובזעקה קורעת לב. הסיבה הייתה ההתאמות הרבות שנדרשו. ביצוע התאמות כלל את שעות הגדרת הצרכים, זמן תכנות, זמן הטמעה הנדרש על מנת להכניס את השינוי לעסק. היות שהלקוח נעזר בחברת יישום בנוסף על חברת התוכנה המפתחת, שתיהן התנערו מאחריות והטילו אשמה זו על זו.

סכנה נוספת טמונה בהערכה לקויה של יעדי העסק, תכונותיו וצרכיו. בגלל חוסר בתקציב שעות הטמעה, נוטים אנשי המקצוע להזניח את התכנון האסטרטגי. במצב כזה או במצב בו אין ראייה מרחבית נכונה על העסק, הרי שכל תכנית תהיה שגויה. כך תגלה כי שעות רבות בזבזו לריק משום התמונה המעורפלת והתכנון הלקוי.

חברה שמייצרת רכיבי אלקטרוניקה ביקשה לרכוש את המערכת הפשוטה ביותר שעלותה \$5,000. לאחר מספר שעות הדרכה לא מבוטל, גילינו שעל מנת לקבל את המענה המושלם לציפיותיהם, ועל מנת שיוכלו לעבוד כפי שנהגו עד היום, לא די בתוכנה הבסיסית ויש לרכוש חלק נוסף בתוכנה המכיל טיפול בייצור. שדרוג התוכנה היה כרוך ב- \$15,000 נוספים, ולזה מתווספות כל השעות שבזבזו ואלה הצפויות.

אתה תמיד מוזמן ליצור עימי קשר:

לין זלניק, רואת חשבון

04-8112614

רחוב יונבד 8, חיפה, מיקוד 34674
 טלפון: 04-8112614 פקס: 04-8110988
 דוא"ל: lynn@ksafim.biz
 אתר: www.ksafim.biz

איורים: תום אלבס
 יעוץ לשוני: סיגל גבאי
 עריכה: לין זלניק

© כל הזכויות שמורות ללין זלניק