



שם הפרויקט		מס' פרויקט
מערכת לניהול קשרי לקוחות לחברת TimeWatch		2021-01-020
מנחה שותף	מנחה אקדמי	
	ד"ר אדיר אבן	
חברי הצוות		
	שחר לוי	הדס פורת
	shachle@post.bgu.ac.il	hadaspo@post.bgu.ac.il

## תקציר

TimeWatch הינו פתרון מערכתי לדיווח נוכחות מבית היוצר של חברת LSH Vision Ltd על לקוחות החברה נמנים אלפי חברות וארגונים מכל תחומי הפעילות במשק ובפריסה ארצית. מטרת הפרויקט היא הקמת מערכת מידע לניהול קשרי לקוחות, שעתידיה להחליף את מערכת ברק CRM בה החברה משתמשת כיום. המערכת הקיימת מעמידה בפני החברה קשיים משמעותיים בכל הכרוך באינטגרציה עם שאר המערכות וקישוריות לדואר האלקטרוני, הפקת תובנות ניהוליות על תהליכי המכירה ושירות הלקוחות, והחלפת עבודה ידנית בתהליכים אוטומטיים ומכאן המוטיבציה להחליפה.

כשלב מקדים לעיצוב המערכת ויישומה, נערכו פגישות עם הנהלת החברה לצורך אפיון ראשוני של תהליכי המכירות והשירות בחברה וצרכיהם הייחודיים. סקר שוק ובחינה השוואתית של פתרונות קיימים הובילו לבחירת Zoho CRM פלטפורמה מבוססת ענן להקמת פתרונות CRM. לקראת היישום, הוחלט להתמקד תחילה במודול ניהול המכירות, ובהמשך להרחיב את הפתרון גם למודולי שירות הלקוחות והגבייה. בהתאם לכך נערך אפיון פרטני למודול המכירות, ובעקבותיו פותחה המערכת בגישת האב-טיפוס המתגלגל בהתאם למשוב שהתקבל מהחברה.

המערכת שפותחה תומכת בתהליכי המכירה העיקריים - ניהול לידים (Leads) לרבות שיכום ודירוגם, הסבת ליד ללקוח ועסקה, ניהול שלבי המכירה עד להצעת מחיר וסגירת העסקה, הפקת דו"חות ולוחות מחוונים לתמיכה בקבלת החלטות ניהוליות, מעקב אחר יעדי מכירה ועוד. חלק מהותי בתהליך היישום היה עיצוב מחדש של תהליכי המכירה בארגון כך שיתאימו למערכת Zoho CRM ויהפכו יעילים, מסודרים ואוטומטיים יותר.

בסיום הפיתוח הועברה הדרכה מקיפה אודות השימוש במערכת למנכ"ל, למנהל המכירות ולנציגי מכירות מוביל. לצורך בחינת מודול המכירות והבאתו לכדי לגרסה סופית, נערך פיילוט של שימוש במודול בעזרת נציגי מכירות מובייל בחברה, שהצביע על שיפור משמעותי בחוויית המשתמש וביעילות תהליכי המכירה. ההטמעה המלאה של המערכת בחברה יישום המודולים הנוספים והעברת הנתונים מהמערכת הישנה למערכת החדשה. למען מענה לפיתוח עתידי, נוצרה התקשרות חוזית על חברה ישראלית המתמחה בהטמעת פתרונות Zoho CRM, וגובש מתווה עבודה פרטני להמשך הפיתוח. העברת הנתונים לקראת ההשמה המלאה של המערכת תערך באמצעות גליון אלקטרוני מלווה בקוד VBA ייעודי. הנהלת החברה הביעה שביעות רצון רבה מהמערכת וממשיכה את תהליך הפיתוח עד להטמעתו המלאה בעזרת חברת ההטמעה ולפי מתווה העבודה שגובש.

**מילות מפתח:** TimeWatch, ניהול קשרי לקוחות (CRM), Zoho CRM