



שם הפרויקט		מס' פרויקט
אתר ומערכת ניהול תורים מקוונת עבור אופטיקה מישור		2021-01-029
מנחה שותף	מנחה אקדמי	
-	ד"ר אדיר אבן	
חברי הצוות		
-	גל גולדמן	עמית מישור
-	goldmang@post.bgu.ac.il	amitmi@post.bgu.ac.il

## תקציר

"אופטיקה מישור", בהנהלת ד"ר גבי מישור, היא עסק פרטי הפועל בבאר שבע ומשרת מאות לקוחות מידי שנה. האופטיקה התנהלה עד היום ללא אתר או אפליקציה שיווקית, כאשר רוב לקוחותיה הגיעו בעקבות המלצות מפה לאוזן והמידע העסקי היה זמין להם דרך שירות טלפוני בלבד. זימון התורים התנהל באמצעות מענה טלפוני ושיבוץ ידני תוך העמסת צוות שירות הלקוחות. למתן מענה לאתגרים אלו תוך יעול תהליכי השיווק ושירות הלקוחות, פרויקט זה פיתח אתר מותאם-מובייל המציג מידע עסקי ומקצועי רלוונטי בתחום האופטיקה הצפוי להוות מקור שיווקי לפרסום העסק בקרב קהלי יעד. האתר מציע בין היתר גם מערכת זימון תורים מקוונת המאפשרת ללקוחות לזמן תורים באופן עצמאי.

כשלב מקדים לפיתוח האתר, נחקר המצב הקיים באמצעות שיחות עם מנהל החברה ועובדיה, וכן נערך סקר מקיף לצורך הבנת הסביבה העסקית של ענף האופטיקה, ותחקור פתרונות קיימים וטכנולוגיות רלוונטיות לזימון תורים מקוון. החקר המקדים סייע באפיון האתר על מרכיביו ויכולותיו, וגיבוש דרישות להמשך הפיתוח. לאחר בחינת חלופות, נבחרה פלטפורמת WIX כבסיס לפיתוח האתר. פלטפורמה זו נותנת מענה מיטבי לצרכים ולדרישות שאופינו, תוך התחשבות במגבלות הטכנולוגיות והתקציביות של עסק קטן.

פיתוח המערכת החל ביישום אבטיפוס שהוצג לבעל העסק לצורך קבלת משוב. לאחר מכן, על סמך ההערות וההצעות שהתקבלו, פותחה הגרסה המלאה של האתר הכוללת מידע עסקי על הארגון, תכנים מקצועיים בתחום האופטיקה, יכולת זימון תורים מקוונת ושליחת הודעות אוטומטיות ללקוחות.

בסיום הפיתוח, נערכה בחינת פיילוט עם קבוצת בקרה מצומצמת ובוצעו ראיונות עומק עם צוות האופטיקה לצורך שיפור המערכת טרם הפצתה. יכולות המערכת תועדו במדריך למשתמש ובוצעה הטמעה מלאה שכללה הדרכות לעובדים והפצה ללקוחות. השימוש במערכת נבחן באמצעות ניתוחים אנליטיים שהפלטפורמה מאפשרת וכן, בוצעו חקר עבודה ומדידת זמנים, המעידים כי השימוש במערכת אכן מפחית עומס ממהלך המשמרות ומייעל את תהליך זימון התורים באופטיקה.

לסיכום, פיתוח האתר יושם בהצלחה, תוך עמידה בלוחות הזמנים וביעדי הפרויקט כפי שהוגדרו. כיום האתר והמערכת מוטמעים באופטיקה וזמנים לגלישה ולשימוש של הלקוחות הקיימים, הפוטנציאליים וצוות האופטיקה. פיתוח עתידי ותחזוקת האתר יבוצעו באמצעות שירות הלקוחות של WIX.

**מילות מפתח:** אופטיקה, מערכת זימון תורים, אתר מותאם, WIX