



שם הפרויקט		מס' פרויקט
מערכת בינה עסקית לניהול לקוחות ומתנדבים בחברת Vee		2021-01-058
מנחה שותף	מנחה אקדמי	
	ד"ר אדיר אבן	
חברי הצוות		
	עדי בדר	דנה אליאס
	badera@post.bgu.ac.il	eliasd@post.bgu.ac.il

## תקציר

חברת ההזנק Vee שהוקמה ב-2019 פיתחה פלטפורמה לניהול מתנדבים, המחברת בין חברות וארגונים שרוצים לתרום לקהילה לבין עמותות הזקוקות לסיוע ברחבי העולם. כיום Vee מעניקה שירות ללמעלה מ-500 חברות וארגונים ב-10 מדינות. הפלטפורמה מציעה לעובדי החברות המעוניינים להתנדב מגוון רחב של הזדמנויות התנדבות, כמו חלוקת מזון, חונכות לנוער, רווחת בעלי-חיים ועוד. פרויקט זה עוסק בהקמת מערכת בינה עסקית (BI – Business Intelligence) שתענה על צרכי המידע של המחלקות השונות בחברת Vee. מרבית המחלקות משתמשות כיום בלוח מחוונים ייעודי המשקף מידע על החברות והיקף פעילות המתנדבים. מדובר בלוח מחוונים בסיסי שאינו מתעדכן בזמן אמת, מכיל נתוני בדיקה ומציג נתונים גולמיים בהיקף מצומצם ללא מנגנוני סינון וטיוב – כך שלטענת העובדים, אמינות המידע המוצג בו מוטלת בספק. הפרויקט שם לו למטרה להחליף את לוח המחוונים הקיים, במערכת אמינה ומועילה יותר, שתספק מידע אמין בזמן אמת, תוך הצגת מדדים רלוונטיים, מתן אפשרות פילוח ברמות גרעיניות שונות, ניתוח מגמות והדגשת נקודות למיקוד ניהולי במחלקות השונות.

לצורך הבנת הצרכים וחיידוד הדרישות מהמערכת נערכו מספר סבבי דיון עם מנהלים ונציגי המחלקות. במקביל לכך נערך סקר של ספרות העוסקת במערכות בינה עסקית ובפיתוח מדדים להערכת ביצועים בעמותות התנדבותיות. המערכת נבנתה במספר סבבים שכללו פיתוח וקבלת משוב מראש צוות Datan של החברה ומנציגי המחלקות, עד קבלת התוצר הרצוי. המערכת, שנבנתה באמצעות פלטפורמת ה-Tableau, מספקת פתרון לכלל מחלקות החברה ודרכה ניתן לקבל תמונת מצב אמינה ועדכנית על הפעילות, בהתבסס על נתונים הנלקחים ישירות מבסיס הנתונים התפעולי של החברה. המערכת מציעה מספר לוחות מחוונים המספקים מידע אודות היבטי פעילות שונים - עמותות, חברות, פעילויות התנדבות, ומתנדבים. לוחות המחוונים מעניקים למשתמש מספר אפשרויות לסינון ולפילוח המידע בהתאם לדרישות שהוגדרו – לפי טווח זמנים, מיקום גיאוגרפי, אופי פעילות ועוד. לוחות המחוונים משקפים בין היתר מספר מדדי ביצוע (KPI's – Key Performance Indicators), שהוגדרו בשיתוף עם מנהלי החברה ומאפשרים הערכה מושכלת של הביצועים והפקת תובנות מעמיקות.

הטמעת המערכת החלה בהצגת של לוחות המכוונים למנהלות צוותי ה-Data וה-Product – הצפויות להיות משתמשות מרכזיות של המערכת. לאחר מקצה שיפורים, המערכת הוצגה גם לדרג הניהולי הבכיר של החברה, הכולל את סמנכ"ל התפעול הראשי וסמנכ"ל הטכנולוגיות הראשי. אנשי החברה הביעו שביעות רצון רבה מנוחות השימוש, הבהירות הוויזואלית, ומדדי הביצוע המתקדמים שפותחו. המערכת הועברה לאחר מכן לצוות ה-Data של החברה, שייקח אחריות על המשך תחזוקתה ופיתוחה העתידי. העברת הידע כללה הסבר מעמיק על מבנה המערכת, החיבוריות למקורות הנתונים, ואופן חישוב המדדים. הפרויקט הושלם בהצלחה, ותקוותו היא שהמערכת תביא תועלת לחברת Vee ותסייע לפעילותה הערכית החשובה.

**מילות מפתח:** מערכת בינה עסקית, ניהול מתנדבים, עמותות, חברות הייטק