

שמי שרון ואני מנהלת את מרכז מידע והזמנות של הספארי ברמת גן

הספארי החל את תהליך המחשוב לפני כארבע שנים.

מגוון הפעילויות והתיאומים בספארי גדל והתרחב במהלך השנים, והיקף העבודה המורחב הצריך הקמה של מרכז הזמנות ממוחשב, אשר ירכז את כל התקשורת מול הלקוחות, וינהל את התיאומים הפנימיים הנדרשים מול ענפי הספארי השונים.

אחרי שחיפשנו ובדקנו את מרבית הפתרונות הקיימים בשוק, **מצאנו** יתרון בשילוב של שתי מערכות **Microsoft CRM** ו-**SAP Business One**.

הצורך במערכת ה-CRM הוגדר כך שיאפשר ניהול יעיל של מאגר לקוחות המנויים, וכל מזמיני הפעילויות והביקורים, במגזר הפרטי, העסקי ובתחום מוסדות החינוך.

במקביל לעריכת ההזמנות, נדרש היה מהמערכת לאפשר ניהול **יומן שיתופי**, שיכלול את מגוון הפעילויות, לצורך **תיאום ידידותי** מול המשאבים השונים.

הפתרון במוקד ההזמנות היה מרכיב מרכזי מכלל הפרויקט וכלל סנכרון התהליך עד לרמת הנהלת החשבונות. באופן זה התאפשר תהליך עבודה מלא במרכז ההזמנות, החל מרגע פתיחת ההזמנה ועד חיוב הלקוח והוצאת קבלה.

השלב הראשון בפרויקט הוקדש לאפיון מפורט של הצרכים המיוחדים הנדרשים ממערכת המחשוב החדשה, שלב זה בוצע על ידי צוות עבודה שכלל אנשי ספארי וצוות של החברה המיישמת בהובלתו של איל איש-שלום.

השינוי מהצד שלנו כלל התאמת נהלי העבודה לתהליכים החדשים במערכת החדשה במרכז ההזמנות, המתנהל על ידי 5 נציגות, המשמשות כגוף המקשר בין הלקוחות לתיאומים הנדרשים מול הגורמים השונים בספארי.

עם סיום תהליך הפיתוח והיישום, על בסיס האפיון, קיבלנו ליווי צמוד על ידי צוות היישום בהובלתו של ליאת אבלסון, לצורך הצגת המערכת, קבלת הדרכות והטמעתה בקרב צוות העובדים שיעבוד עליה.

העבודה מול צוות היישום הייתה יעילה, נעימה ומקצועית, ובסיום ההדרכות ושלב הפיילוט - הועלתה המערכת לאוויר.

עם הפעלת המערכת קיבלנו ליווי צמוד במהלך ימי העבודה הראשונים, על מנת לאפשר עבודה חלקה יותר ומענה מיידי לקשיי ההתחלה.

לאחר כשנתיים של עבודה על המערכת, נעשה שלב נוסף של אפיון ופיתוח צרכים נוספים. המערכת מוכיחה את עצמה כדינאמית ומאפשרת התאמתה לאופן העבודה המתקדם אצלנו. ועל זאת תודתי ליבגני גובה מלווה אותנו בצד הפיתוח בנאמנות ובמקצועיות רבה מאז הקמת המערכת, ונותן מענה יצירתי ומיידי לכל צורך שעולה תוך כדי עבודה.





כיום אני יודעת לומר שהשימוש במערכת איפשר לנו להגדיל את מחזור המכירות, תוך כדי שליטה טובה יותר
בנפח הפעילות
הגדל. בזכות העבודה על המערכת הצלחנו למזער את כמות הטעויות כמעט לאפס. הלקוחות נהנים
מזיהוי מהיר שלהם, ומתן פתרון מיידי לכל
בקשה או שאלה.

המערכת מופעלת כיום ב- 8 עמדות, כל הפעילויות מוצגות על גבי יומן שיתופי, הזמנות נכנסות למערכת מרגע
קבלת שיחת הטלפון ומנוהלות עד שלב החיוב בכרטיס האשראי והפקת הקבלה והחשבונית דרך ה-SAP.

לסיכום, אנו שמחים על הבחירה וההשקעה, הן במערכת ה-CRM ו-SAP, והן בצוות הפיתוח והתמיכה.

שרון קאופמן

מנהלת מרכז מידע והזמנות

ספארי



המרכז הזואולוגי ת"א-ר"ג ת.ד. 948, רמת גן 52109 טל. 03-6305305 של' 315, פקס. 03-6305303
ZOOLOGICAL CENTER TEL AVIV - RAMAT GAN, P.O.Box 984, Ramat Gan 52109 Israel
Tel: 972-3-6305305 Fax: 972-3-6305303 Mail: moked@safari.co.il
www.safari.co.il