

מפת AI Readiness - פט סטור

הוכנה על ידי מיכל, נינתאי, תאריך מסירה: 06.07.26.

הדוגמה להמחשה. השם והנתונים מייצגים תרחיש טיפוסי של חנות ווקמרס בסדר גודל הזה.

1. רקע

- פט סטור - חנות אונליין (ווקמרס) לצידוד לחיות מחמד, כ-550 הזמנות בחודש.
- צוות: דנה (בעלים, 180 ש"ש לשעה) ורותם (נציגת שירות, 68 ש"ש לשעה).
- מערכות: ווקמרס, פלאגין שילוח שמזין מספרי מעקב אוטומטית להזמנות, חשבשבת בהנהלת החשבונות, שירות לקוחות במייל ובוואטסאפ.
- שיחת האבחון: 06.07.26, בהשתתפות דנה.

2. טבלת תהליכים מדורגת

כל קריטריון מדורג 1-5, סה"כ 5-25. סיכון מדורג הפוך: 5 = סיכון נמוך.

משמעות הציון: 20-25 מועמד מוביל | 15-19 שלב ב | 10-14 לא מומלץ כרגע.

תהליך	תדירות	שנגזל זמן	בהירות כללים	זמינות דאטה	סיכון	סה"כ
מענה לפניית "איפה החבילה"	5	5	4	5	4	23
קליטת חשבונות ספקים לחשבשבת	4	5	4	4	4	21
טיפול בבקשות החזרה	5	5	2	3	2	17
כתיבת ניוזלטר חודשי	1	2	2	3	5	13

3. המלצות מובילות

המלצה 1 - מענה אוטומטי לפניית "איפה החבילה"

כ-100 פניות בשבוע (כ-430 בחודש), 3-4 דקות לפנייה, סך הכל 22-25 שעות של רותם בחודש. מספרי המעקב כבר מוזנים אוטומטית בהזמנות, ולכן בוט במייל ובוואטסאפ יכול לזהות פניית סטטוס, לשלוח את המעקב מההזמנה ולהשיב ללקוח מיד. פניות בלי מספר מעקב או עם בעיה חריגה עוברות לרותם.

- תרחיש שמרני: 21.6 שעות בחודש, 68 ש"ש לשעה, 50% נסגר אוטומטית = ברוטו כ-740 ש"ש בחודש. עלות שוטפת כ-500 ש"ש. נטו כ-240 ש"ש בחודש.
- תרחיש סביר: 25.3 שעות בחודש, 68 ש"ש לשעה, 70% נסגר אוטומטית = ברוטו כ-1,200 ש"ש בחודש. עלות שוטפת כ-300 ש"ש. נטו כ-900 ש"ש בחודש.
- הקמה: 5,000-8,000 ש"ש. שוטף: 300-500 ש"ש בחודש.

החזר השקעה: 6-9 חודשים בתרחיש הסביר, 21-34 חודשים בתרחיש השמרני.

לומר ביושר: התרחיש השמרני גבולי. ההמלצה עומדת בתנאי שההקמה נשארת בקצה הזול של הטווח ושהבוט סוגר לפחות 60-70% מהפניות. מדדו אחרי חודשיים; אם פחות מ-50% נסגר אוטומטית, עוצרים ובוחנים מחדש.

הנחות:

- 4.33 שבועות בחודש.
- 3-4 דקות לפנייה לפי ההערכה בשיחה; התרחיש השמרני מחושב על 3 דקות, הסביר על 3.5.
- אחוז סגירה אוטומטית 50-70% לפי טווח מקובל לתהליכי שירות. הבוט עונה רק כשיש מספר מעקב בהזמנה.
- עלות שעה: 68 ₪ (רותם, כפי שנמסר בשיחה).

המלצה 2 - קליטת חשבוניות ספקים אוטומטית לחשבשבת

תנאי מקדים: אימות מול הרואה חשבון שיש גישת API פעילה בחשבשבת ברישיון שלכם. בלי ממשק פתוח אין פרויקט.

כ-60 חשבוניות PDF בחודש מגיעות במייל ומוקלדות ידנית לחשבשבת, כ-6 שעות בשבוע של דנה (24-26 שעות בחודש). מערכת שקוראת את ה-PDF מהמייל, מחלצת את הנתונים ומזרימה לחשבשבת דרך הממשק. חשבונית שלא זוהתה בוודאות עוברת לאישור ידני. בונוס: פחות טעויות הקלדה לתיקון בסוף חודש מול הרואה חשבון.

- תרחיש שמרני: 24 שעות בחודש, 180 ₪ לשעה, 70% נקלט אוטומטית = ברוטו כ-3,020 ₪ בחודש. עלות שוטפת כ-1,200 ₪. נטו כ-1,820 ₪ בחודש.
- תרחיש סביר: 26 שעות בחודש, 180 ₪ לשעה, 85% נקלט אוטומטית = ברוטו כ-3,980 ₪ בחודש. עלות שוטפת כ-650 ₪. נטו כ-3,330 ₪ בחודש.
- הקמה: 25,000-30,000 ₪. שוטף: 650-1,200 ₪ בחודש.

החזר השקעה: 7-9 חודשים בתרחיש הסביר, 14-17 חודשים בתרחיש השמרני.

הנחות:

- 6 שעות בשבוע כפי שנאמר בשיחה; 24-26 שעות בחודש.
- עלות שעה 180 ₪ - דנה היא שמבצעת את ההקלדה בפועל.
- 70-85% מהחשבוניות נקלטות אוטומטית (חילוץ מובנה); היתר נבדק ידנית.
- קיום ממשק בחשבשבת נאמר בשיחה מפי הרואה חשבון אך לא אומת. טווח ההקמה מניח שהממשק זמין.
- פורמט חשבוניות יציב יחסית אצל ספקים חוזרים - הנחה שמרנית שלא נבדקה בשיחה.
- טווח ההקמה בקצה הנמוך של קטגוריית חילוץ עם אינטגרציה, כי מדובר בכיוון אחד ומערכת אחת.

שלב ב - טיפול בבקשות החזרה (ציון 17)

כ-25 בקשות בשבוע, כ-27 שעות עבודה בחודש - נפח גבוה, אבל אין מדיניות החזרות כתובה: רותם מחליטה לפי שיקול דעת ודנה מאשרת את ההחזרים הכספיים. אוטומציה עכשיו תקבע כללים שאף אחד לא הגדיר, וטעות פה עולה כסף אמיתי. תנאי מקדים: לכתוב מדיניות החזרות של עמוד אחד. אחרי שיש מדיניות, מענה ראשוני אוטומטי על בקשות החזרה הוא מועמד טוב, ואפשר לתמחר אותו במסגרת אפיון.

4. לא מומלץ עכשיו

כתיבת ניוזטר חודשי (ציון 13): פעם בחודש, 4-5 שעות. הנפח נמוך מכדי להצדיק פרויקט הקמה, ולכן לא מומלץ פה פרויקט AI. מה כן: כלי AI מדפי עם תבנית פרומפט קבועה יקצר את הערב הזה לשעה-שעתיים, בעלות של עשרות שקלים בחודש וללא הקמה. אפשר להראות איך בפגישת האפיון, בלי חיוב נוסף.

5. צעדים הבאים

השלב הבא הוא אפיון לאחת ההמלצות. 750 ₪ + מע"מ ששולמו על האבחון מקוזזים במלואם מעלות האפיון, בתוקף 30 יום ממסירת המפה, כלומר עד 05.08.26.

המפה הוכנה על ידי מיכל, נינתאי. המסמך שלכם, גם אם תעבדו עם ספק אחר.