

כולל טיפול בניסיונות פריצה והתנהגויות חשודות; מערכת ACRONIS - מאפשרת גיבוי שרתים קריטיים; מערכת Altiris - מאפשרת את ניהול תחנות הקצה, וכוללת רכיבים כמו הפצת עדכוני תוכנה, הפצת מערכות הפעלה ותוכנות, הפצת IMAGE לתחנות, תוכנת השתלטות לצורך תמיכה, ניהול מצאי חומרה ותוכנה; מערכת המאפשרת טיפול בתהליכים כגון גיוס ושימור לקוחות, ניהול לידים, ועוד. המערכת הוקמה תוך ביצוע קונסולידציה למערכות השונות שהיו בשימוש הסניפים, ועוד.

### קרובים יותר ללקוח

בקטגוריה השלישית, מתרכז דודיאן בארבעה פרויקטים מתקדמים שבוצעו במהלך השנתיים האחרונות. בפרויקט הראשון הוטמעה מערכת ניהול קשרי הלקוחות, CRM, אשר משפרת את יכולת הבנק לנהל את מחזור חיי הלקוח ומסייעת בעבודה מול הלקוח. הלימה ישירה בין הפרוטופול של הלקוח לבין מה שמוצע לו על ידי הבנק הוא תוצר של חשיבה רחבת ומעמיקה, שמטרתה לעלות מדרגה נוספת במסגרת קשרי הבנק עם לקוחותיו. לדבריו, המערכת מספקת תמונת לקוח מלאה, כולל אפשרות להציע הצעות ערך ממוקדות. הפרויקט השני כלל הטמעת מערכת פרופיל לקוח, אשר מאפשרת לנתח את טיב הלקוח ורמת הסיכון שלו ולהציע לו את הצעות הערך המותאמות לו באופן ייחודי. פרויקטים נוספים כללו הרחבת הפונקציונליות של אתר האינטרנט של הבנק והרחבת מנגנון המענה הקולי - IVR.

### שותפים להצלחה

"מאחורי כל הפרויקטים והנתונים המרשימים עומדים בסופו של דבר אנשים", אומר דודיאן. "חשוב לזכור זאת. אחד הנושאים החשובים שראיתי לנגד עיני כשנכנסתי לתפקיד היה הנושא האנושי. החדרת מוטיבציה, גאונות יחידה ומימוש הפוטנציאל המקצועי והעסקי של כל אחת ואחד היו נקודות מפתח. צוות האגף הוא צוות מקצועי ומיומן, הפועל מתוך מחויבות, אכפתיות ורצון להצלחה. במהלך שנותי בבנק יב הספקתי להכיר היטב את העובדים, לעמוד על החוזקות המקצועיות והאישיות שלהם ולהתאים בינם ובין המשימות השונות. אני בהחלט גאה בעשייה של האגף ומוקיר את תרומתו של כל אחד מעובדיו להצלחה.

"הפרויקטים המוזכרים בכתבה הם מתווה דרך לאיכות ומצוינות, דרך שבמקרים רבים דומה יותר למרוץ מכשולים או לקרב כנגד הקשיים - שבסופו אנו חייבים לנצח. זו אכן יחידה מיוחדת, ואני גאה להיות מנהל בארגון שאלו הם עובדיו".

### תודה

"זה המקום לומר כי כל המוזכר בכתבה לא היה מתמשש ללא התקציבים, הגיבוי וגמישות הפעולה שניתנו על ידי הנהלת הבנק והמנכ"ל, שאול גלברד, הרואים, כאמור, בשדרוג יכולות המיחשוב של הבנק תרומה מהותית לפיתוח והרחבת עסקי הבנק", מסכם דודיאן.

המטרה היא שהמערכת תעבוד במקביל למערכת הקיימת, כך שתתאפשר עבודה בזמנית של שני המוקדים.

### רכישות והטמעות

בקטגוריית השנייה מתבצעות, כאמור, רכישות והטמעות של מערכות רבות, אשר תומכות בהיבטי תשתית וניהול נכון של תהליכים עסקיים. אחד הפרויקטים המרכזיים בתחום זה הוא ללא ספק פרויקט ה-BI המתקדם. דודיאן: "פלטפורמת ה-BI החדשה שהוקמה בבנק לפני כשנתיים מאפשרת להציג מגוון רחב מאוד של נתוני הבנק ולמזג מידע מתחומים שונים במטרה להשיג סינרגיה מקסימלית באופן מהיר, דייקני תוך שימוש בממשק ידידותי למשתמש". דודיאן מציין, כי משתמשי המערכת הם המנהלים, המקבלים לידיהם כלי עבודה, המסייע בידיהם בביצוע המשימות השוטפות. "ברמת הסניף מדובר במנהל הסניף ומנהלי הצוותים, וברמת המטה - במנהלים באגפים השונים. בנוסף, המערכת משלבת גם מודל מדידה של סניפים, המאפשר לכל אחד מהם לראות את מצבו וקצב התקדמותו יחסית לאחרים. מדידה יחסית של יעדים מול ביצועים מעודדת תחרות פנימית בריאה ומאפשרת הצבת יעדים מאתגרים". כמו כן, המערכת מאפשרת לפלח לקוחות לפי פרמטרים שונים, לצרכים עסקיים ושיווקיים.

דודיאן מונה עוד רשימה ארוכה של רכישות והטמעות של מערכות בבנק: הקמת סביבה וירטואלית באמצעות הרחבת הסביבה בייצור וב-DR, תוך שימוש ב-Vmware; הקמת מערכת שליטה ובקרה - Centerity; אשר מאפשרת התרעה בזמן אמת על כשל בשרתים ובצויד התקשורת. המערכת אף חוזה מראש תקלות צפויות, ומאפשרת הוספת מודולים של ניטור תהליכים עסקיים וקבלת חייוו בגין; מערכת HelpDesk (servicedesk) של CA - המאפשרת ניהול פניות המשתמשים ותהליך הטיפול בין משתמשי הבנק לצוות התמיכה. המערכת כוללת דו"חות, המאפשרים למדוד את רמת השירות

שהאגף מספק, כולל ניתוח המידע המצטבר, אשר מאפשרים לבצע טיפול מונע ולוהות נקודות תורפה; מערכת אינטליגנס - מתעדת את פעילות המשתמשים בזמן אמת במחשב המרכזי. המערכת מספקת תיעוד על פעילות עסקית חריגה ומסייעת בניתוח דפוסי הפעולה של העובדים במערכות השונות; מערכת SIEM - Envision - מאפשרת לאסוף פעולות בעת התרחשותן ממערכות מיחשוב שונות בבנק. דודיאן מדגיש, כי המערכת מאפשרת אף ביצוע הצלבת מידע בין פעולות שונות ממערכות שונות לגילוי אירוע מסוים; etrust access control של CA - מערכת להקשחת שרתים ראשונה מסוגה בבנק, אשר מאפשרת הגנה מפני איומי אבטחת מידע; מערכת NAC - משמשת בבנק כמערכת בקרת גישה למחשבים אשר מאפשרת זיהוי כניסות של משתמשים לא מאושרים לרשת ובדיקת משתמשים או מחשבים המתחברים לרשת הארגון. מערכת Counteract של חברת ForeScout - המערכת מהווה פתרון אבטחת מידע לניטור, ניהול, אכיפה וחיבורי מערכות והתקנים לרשת,