

ה-ID הלאומי

אסטרטגיית הבנק, בכל הרבדים העסקיים: פיתוח מוצרים פיננסיים שפותחו בתחומי האקטיבי והפאסיבי, לכל מגוון לקוחות הבנק - הקמעוניים, המסחריים, העסקיים, המוסדיים ולקוחות Private Banking. "פיתחנו והטמענו ערוצי הפצה, מערכות CRM מתקדמות, מערכות ליבה, מערכות אנטרפרייז להוספת תועלת עסקית, תוך הקטנת הסיכונים התפעוליים והעסקיים. "העמדנו מערכות מידע מהמתקדמות בעולם, State of the art, תוך שימוש בטכנולוגיות חדשניות במגוון ערוצי הפצה לטובת הלקוחות. לאורך השנים, רתמנו את ההתפתחויות הטכנולוגיות לקידום העסקים ויצרנו יתרון תחרותי ועסקי, המאפשר את מינוף אסטרטגיית הבנק כמוביל בחדשנות עסקית וטכנולוגית. זאת, תוך השגת יעילות תפעולית מיטבית, שמירת רמת השירות ללקוחות, שרידות המערכות וזמני תגובה".

להפוך את ה-ID ממרכז עלות למרכז רווח

תאר את מעמד המנכ"ר בהנהלת מוסד פיננסי.

"בשנים האחרונות נאלצים מוסדות פיננסיים בכל העולם להתמודד עם דרישות רגולטוריות חדשות, לחצים חברתיים וירידה מתמשכת בהכנסות. אלה מאלצים אותם לתור אחר אפיקי השקעה רווחיים. כל זה מביא את הבנקאות היום לאחת התקופות המאתגרות ביותר בכמה מימדים: השינויים בכלכלה העולמית, ההתפתחות הטכנולוגית החברתית, הסביבה התחרותית, לקוחות מתוחכמים ורגולציה המציבים הזדמנויות ואיומים רבים למודל הבנק המסורתי.

"כחבר הנהלת הבנק, האחראי על חלק נכבד מתקציב הבנק - השקעות ושוטף, המשפיע על רווח הבנק - עלינו לשפר ולהפוך את גוף ה-ID ממרכז עלות למרכז רווח מוביל, הפועל במישורי החדשנות הטכנולוגית, השירותית, התהליכית והמוצרית, וכל זאת תוך ראיית השורה התחתונה של מאזן הבנק. "בניית מצוינות תפעולית עומדת לפתחו של כל מנכ"ר. עליו להפוך לארגון גמיש, יעיל וזריז, אשר בוחן ומשפר את תפקודו באופן שוטף וקבוע. עליו לוותר על מוצרים ושירותים בלתי רווחיים, שאינם מייצרים ערך לארגון. עליו ליישם מתודולוגיות להתייעלות תהליכית, פיתוח, ייצור וייעול ערוצי השירות והייצור, בחינה מחודשת ושטפת של הסכמים

עם הצטרפותי לבנק לאומי, הצבתי לעצמי מטרה מרכזית, שגובתה על ידי גליה מאור, המנכ"לית, הנהלת הבנק ודירקטוריון הבנק: להוות את חוד החנית הטכנולוגי-עסקי בבנקאות הישראלית, למינוף האסטרטגיה העסקית של לאומי, ליצור מובילות טכנולוגית-תפעולית ביעילות מרבית ומקסום ערך לכל בעלי העניין בלאומי - בעלים, לקוחות ועובדים. החטיבה השיגה יעד זה, כך אומר בראיון מיוחד לאנשים ומחשבים **איציק מלאך**, עד לא מכבר ראש חטיבת התפעול והמיחשוב (חת"מ) והמשנה למנכ"ל בנק לאומי, המסכם 19 שנות עשייה מיחשובית בבנק.

לדברי מלאך, "היעד של החטיבה בראשותי הושג בעזרת כל אנשיה, עובדיה ומנהליה, שהיו חלק אינטגרלי בעשייה הזאת לאורך עשרות השנים וזכו להערכה ולהוקרה מהמנכ"לית, הנהלת הבנק, ודירקטוריון הבנק. בנוסף, החטיבה עוטרה וזכתה בפרסים לאורך השנים, כמה פעמים, על הישגיה בתואר 'אלוף האלופים' בתחרויות IT Awards של אנשים ומחשבים. בסוף דצמבר 2012 זכתה חטיבת המיחשוב לציון לשבח, במקום השני, במסגרת הפרס הלאומי לאיכות ומצוינות במיגור הלאומי ע"ש יצחק רבין, המוענק מטעם מכון התקנים. בנוסף, מכון התקנים הישראלי העניק לראשונה ללאומי את תו היהלום היוקרתי לשנת 2012. הפרס מוענק לחברות הנושאות שבעה תווי איכות ומעלה, שלאומי הוא אחד מארגונים אלו".

יזום עסקית ומאפשר עסקים

"במשך השנים הרבות שבהן כיהנתי כראש חטיבת המיחשוב, פעלה החטיבה כיוזמת עסקית וכמאפשרת עסקים, enabler, בארץ ובעולם - לבצע את עסקיה על התשתיות והמערכות שהחטיבה יזמה והעמידה מראש לטובת הקבוצה, כך שלא היה צורך להמתין זמן רב לביצוע יוזמות שהגיעו מהצד העסקי", אומר מלאך, "החטיבה הובילה למצוינות תפעולית של הקבוצה בארץ ובחו"ל תוך סינרגיה מלאה ביוזמות, תהליכים, מידע, ופרייקטים גלובליים חוצי יחידות עסקיות, בישות ותרבויות".

כיצד שולבה החדשנות בחטיבה?

"במהלך השנים שבהן כיהנתי כראש חת"מ בלאומי, הקפדתי על חדשנות ופיתוח מערכות בהלימה לאסטרטגיית ויעדי הבנק, תעדוף והתאמת מאמצי הפיתוח לדגשים של

איציק מלאך, עד לא מכבר ראש חטיבת התפעול והמיחשוב (חת"מ) והמשנה למנכ"ל בנק לאומי, מסכם 19 שנות עשייה מיחשובית בבנק
"הבאנו כולנו ביחד את חטיבת המיחשוב להישגים שהפכו לשם דבר בתעשיית המיחשוב הישראלית בכלל ובבנקאות בפרט"
◆ "הצלחנו, הנהלת הבנק ועובדיה, בחלק מתקופה זו, להביא את הבנק מבנק מספר 2 לבנק מספר 1 בישראל"
◆ ראיון פרידה