



טובי מנהלי הטכנולוגיות הראשיים ומנהלי אבטחת המידע של ארגוני האנטרפרייז בישראל, דקה לפני כניסתם למתקן מרכז הנתונים החדש ביותר בישראל, כשהם מלווים על ידי מנהליו הבכירים של איציק מלאך - חבר ההנהלה וה-CEO (מנהל ראשי של טכנולוגיה תומכת עסקים) של בנק לאומי; מאיר שור, CTO; משה וולף, סגן ראש מערך הפעול ומנהלה, רע"ן פיתוח דן; איתן דן, ראש ענף מרכזי מיישוב; ששון מרדכי, סמנכ"ל התפעול עד לאחרונה ומעלה מבקר הפנים; ואלי איריס, מנהל תחום תחקור ובקרה, אבטחת מידע. המלאך בעצמו לא היה בבנק ולא ליווה את הקבוצה, אך רוח המפקד שורה והשרתה על המשתתפים והביקור המרתק

הגנה על מידע היא חיונית, במיוחד כאשר מדובר על נתונים פיננסיים. השימוש הגובר בשירותי בנקאות מקוונים וניידים יוביל לעלייה ברמת הסיכונים הנובעים מהונאות, כתוצאה מגניבת זהות או הונאות סייבר. מתקיים מעין מרוץ בין הארגונים הפיננסיים לעבריינים

שעות ביממה; התאמה אישית של המידע לצורכי ונתוני הלקוח, במגוון שירותים; חיזוק הקשר הישיר בין הבנק ללקוח - וידיאו צ'אט עם בנקאי, פתיחת חשבון מהאינטרנט ותיאום פגישה עם בנקאי בסניף, נוכחות ברשתות חברתיות.

"המיקוד העקבי והמובילות שיצרנו בדיגיטל מסייעים ללאומי להוביל ולצמוח. חיזקנו את מותג לאומי כבנק המוביל בקטגוריית הטכנולוגיה הבנקאית בישראל. הבאנו לתפיסת לאומי כבנק חדשני וטכנולוגי בעיני הלקוחות. הגדלנו את נתח השוק. הבאנו לשיפור מתמיד בשביעות רצון כלל הלקוחות, הן הפעילים בדיגיטל והן הלא פעילים.

"מכיוון שהתשתיות הטכנולוגיות בלאומי מאפשרות ליזום עסקים בזמן קצר ביותר, השקנו לאחרונה את לאומי טוטאל דיגיטל, שבעיקרו נשען על תשתיות לאומי דיגיטל.

"רקפת רוסק-עמינה, מנכ"לית הבנק, אמרה כי "לאומי רואה בבנקאות אינטרנטית יעד אסטרטגי והוא פועל בנחישות לקידומו. לאומי טוטאל דיגיטל נתפר בהתאמה מלאה ללקוחות בעלי העדפה לפעילות באינטרנט ובסלולר, הממעטים בפעולות בנקאיות מורכבות. לקוחות לאומי טוטאל דיגיטל מקבלים בדיוק את מה שהם צריכים, ואינם נדרשים לשלם על מה שאינם צריכים."

"לאומי טוטאל דיגיטל נותן את המענה המיטבי לפלח הלקוחות הצומח ביותר

במגמות העולמיות ובחידושים העתידיים, כדי לענות בצורה מיטבית לאתגר זה."

**"הפכנו את לאומי דיגיטל למותג"**

**מה הם הפרויקטים שאתה הכי גאה בהם?**

"אני יכול לומר בסיפוק רב שאני גאה באנשי החטיבה, מנהלים ועובדים, שהקימו במשך עשרות בשנים פרויקטים עסקיים ותשתיתיים לטובת לקוחות ועובדי הבנק. אציין שתי דוגמאות מייצגות בעשיית החטיבה, האחת מהתחום העסקי והשנייה מהתחום התשתיתי. זאת, מבלי לפגוע בפרויקטים הרבים האחרים שראויים אף הם לציון.

"האחד, לאומי דיגיטל, שהפך מפרויקט למותג מהפך העסקי. גולת הכותרת של לאומי דיגיטל היום היא Leumi Total Digital. פרויקט זה הפך למותג ברמת לאומי.

"השנייה התרבותיים והטכנולוגיים השפיעו באופן משמעותי על התנהגות הלקוחות ומערכת היחסים שלהם עם הבנק. כמענה לשינוי ההתנהגותי של הלקוח החדש, לאומי בנה והשיק מגוון רחב של שירותים באינטרנט, ברשתות החברתיות ובסלולר. זהו לאומי דיגיטל.

"שירותי לאומי דיגיטל נותנים ללקוח חוויה בניהול, כך שהוא שולט במצב נכסיו הפיננסיים, וזאת באמצעות: זמינות ונגישות - קבלת מידע וביצוע פעולות בחשבון 24