

נס הטמיעה מערכת BI של סאפ בזוגלובק

במסגרת הפרויקט, בהיקף מאות אלפי שקלים, שנועד בין היתר לאחד את דו"חות החברה, הוטמעה מערכת ביזנס אובג'קטס שמשרתת לפי שעה עשרה משתמשים - בהם המנכ"ל ומנהלים נוספים באגף מכירות ♦ בחודשים הקרובים יורחב מעגל המשתמשים לעשרות מנהלים נוספים

נס ישראל, בשיתוף אנשי ה-IT של זוגלובק, הטמיעו מערכת BI של סאפ ביצרנית המזון. הפרויקט החל ביולי 2013 ומסתיים בימים אלה. היקפו הכספי לא נמסר לפרסום, אולם גורמים



מיכל גולדברג-חכם

בשוק העריכו אותו במאות אלפי שקלים. במסגרת הפרויקט הוטמעה מערכת ביזנס אובג'קטס, כלי ה-BI של חברה אותה רכשה סאפ לפני כמה שנים. זוגלובק קיימת 70 שנים, מונה 1,200 עובדים בארבעה אתרי ייצור ושלושה מרכזי

הפצה. 400 מהעובדים הם משתמשי IT. שלוש סיבות עמדו מאחורי הבחירה בכלי BI זה: מערכת הליבה (ERP) של הארגון היא מבית סאפ, תשתית הנתונים היא BW והרצון לתחזק את הכלי בצורה עצמאית - בלא סיוע של צד ג' שיתחזק אותו. מטרת הפרויקט היו רצון הארגון להציג אמת ארגונית אחת, ולא עוד אוסף דו"חות אשר מציגים נתון מסוים בגרסאות שונות; יצירת מילון מונחים ארגוני אחיד; קבלת נתוני מכירות ונתונים נוספים על בסיס יומי ובאופן מעודכן; ועבודה עם כלי ידידותי, בעל ממשק משתמש נוח, יכולת ביצועים וידידותי למשתמש באופן ההצגה.

בשלב הראשון, המסתיים בימים אלה, מערכת ה-BI משרתת כעשרה משתמשים, בהם המנכ"ל ומנהלים נוספים באגף מכירות. בחודשים הקרובים יורחב מעגל המשתמשים לעשרות מנהלים נוספים ממערך המכירות בחברה.

בראיון לאנשים ומחשבים, אמרה מיכל גולדברג-חכם, מנמ"רית זוגלובק, כי "הפרויקט הוגדר כפרויקט מנכ"ל, משמע הוא היה הלקוח שלי. המנכ"ל, פיני קמרי, הוא זה שעבד מולי, הגדיר את הדרישות ואת החזון שלו בפרויקט. פעלתי לאור הנחיותיו, שלפיה 'אני רוצה שלוח המחוונים של ה-BI יהיה מסך הבוקר טוב שלי. מה שאני רואה הוא זה שיניע אותי לפעולה'. לכן הפרויקט חולק לשלבים, ובכל שלב נעשה תיאום ציפיות מול הלקוח הפנימי שלי".

יוסי הטוני

הניבה למערך ה-IT שבראשותו קיצוץ של כ-20% בעלויות התפעול", כך אמר רועי זוהר, מנמ"ר נס טכנולוגיות.

גוף ה-IT העומד בראשו, אמר זוהר, מונה 150 עובדים, מתוכם 80 בישראל, כשרובם אנשי יישומים ומיעוטם אנשי תשתיות. "ב-2011 הגיעה הנהלת החברה להחלטה כי ניתן - וצריך - לעשות דברים אחרת, הן בשל הרצון להתייעל והן בשל הרצון לעבוד 'לפי הספר', ולהפעיל את מערך ה-IT בצורה נכונה יותר", אמר זוהר.

השלב הראשון, הסביר, "היה הקמה של 'לשכת שירות'. לאור הניסיון בתחזוקה, פיתוח מערכות סאפ לאורך שנים עבור לקוחותינו והבנה עמוקה של תהליכים אלו - הקמנו בנס לשכת שירות לטובת מתן שירותי



רועי זוהר

תחזוקה, פיתוח ותמיכה עבור לקוחות סאפ. אנו היינו הלקוח הראשון של הלשכה. המודל של לשכת השירות החדש איפשר לנו ומאפשר לחברות וארגונים קטנים ובינוניים לקבל גמישות עסקית מידבית ושירות לכלל המודולים והתהליכים שהארגון משתמש בהם, תוך הגדרת רמת שירות (SLA)". לדבריו,

"לשכת השירות מציעה פתרון לנושאים שונים, דוגמת תחזוקה, תקלות, חבילות עבודה לשינויים ותוספות וביצוע פרויקטים במחיר קבוע. המודל מאפשר חסכון משמעותי בעלויות תחזוקת המערכות, ובנוסף - מחויבות לרמת שירות ולמענה של תוספות בהתאם לצרכים המשתנים של הלקוח. כערך מוסף, אנו מעמידים לטובת לקוחות לשכת השירות שירותי מומחה רוחביים להתייעלות ולאסקלציה לפי צורכי הלקוח המשתנים".

לדבריו, "ארגוני ביניים, ונס ביניהם, יכולים לנצל באופן טוב יותר את

אנשי ה-IT, כך שהעובדים יעבדו בחלקי שורה שונים אצל כמה לקוחות" לשכת השירות, ציין זוהר, פועלת בארבעה רבדים - תחזוקה, שו"שים (שינויים ושיפורים), שדרוגים ופרויקטים. "בינו פלטפורמה לניהול IT שעונה על צורכי הארגון, מספקת גמישות ויכולת ניד של עובדי ה-IT, קיצרנו את משך הזמן של פרויקטי ה-IT והפחתנו את התקציב".

בין השאר, אמר זוהר, הם הטמיעו שני כלים של סאפ: Solution Manager, המנהל את כל פס הייצור של ה-IT בסביבת הסאפ; ומעליו הוטמע כלי MS Project, לניהול תוכניות העבודה והמשאבים.

לאחר שבשנים 2011 ו-2012 הופחת תקציב ה-IT בכ-20% כל

שנה בשל העבודה במודל החדש, אמר זוהר, "עשינו עוד קפיצת מדרגה ב-2012, כאשר ערכנו ארבעה פרויקטי שדרוג ענקיים למערכות הסאפ אצלנו, תוך קיצור משך השרדוג וחסכון של 50% בעלות הפרויקטים".

"הגענו למצב שבו כל ניהול עבודת ה-IT נעשה באופן אוטומטי: כל הנתונים מרוכזים במקום אחד, עם יותר שליטה, תהליכי זרימה אחודים וקיצור זמני פרויקטים", סיכם זוהר. "הרעיון בבסיס המודל החדש הוא ניצול וניהול יעיל יותר של עובדי ה-IT, העברת ידע, גיבוי כוח אדם ושילוב מומחים. זה התמיהל המיטבי לעבודה, והוא זה שיביא למימוש החזון לפיו המנמ"ר מסייע להיבטים העסקיים בארגונו. מנמ"ר שלא יעשה כך - לא יהיה".

רועי זוהר: "הגענו

למצב שבו כל ניהול

עבודת ה-IT נעשה

באופן אוטומטי: כל

הנתונים מרוכזים

במקום אחד, עם יותר

שליטה, תהליכי זרימה

אחודים וקיצור זמני

פרויקטים"