

InformationWorld

2.12.2013 • גיליון 1395 • שנים של חדשות, הערכות וכתבות לרוחב ולעומק • מגזין אנשים ומחשבים • Magazine

רפי אפשטיין, יו"ר פעיל iSale (משמאל), ואיציק קרומבי, מנכ"ל החברה, מקווים כי בעזרת הפיתוח שלהם יוכלו אנשי המכירות להיכנס לעולם החדש בקלות. (עמ' 12)

"נהיה האמזון של אנשי המכירות"



אילן שפיגלמן, אורקל ישראל, חגג עשרים אירועי שבוע אורקל בארץ (עמ' 50)



עידו לוי, גלובל מרקטפלייס: למקסם חוויית הלקוח בעולם רב-ערוצי (עמ' 15)



יאיר לפיד, שר האוצר: "הטיפול בחינוך הטכנולוגי - טעות היסטורית" (עמ' 14)



12.12.13
יום ה', אוניו, קרית שדה התעופה

הוועידה השנתית
למיחשוב ותקשוב
בעולם הבריאות



Smart Doctor



טכנולוגיית המידע בשירות הרפואה העתידית

כיצד ה-IT מסייע לשיפור הדיאלוג בין הרשויות בתוך המוסדות הרפואיים, הפנימיים ובין רשויות חולים • מובייל • ביג דאטה • כריית נתונים • ממשקי תקשורת • סלולר • אינטרנט

בין הנושאים המרכזיים

כיצד ה-IT מסייע לשיפור הדיאלוג בין הרשויות בתוך המוסדות הרפואיים, הפנימיים ובין רשויות הבריאות: • רובוטקה ברפואה • אוטומציה • תקשורת • מיחשוב וציד רפואי לבתי חולים • מובייל • ביג דאטה • כריית נתונים • ממשקי תקשורת • סלולר • אינטרנט

- **מרצה מרכזי:** מדיניות משרד הבריאות לשנים הבאות
- **פרופ' רוני גמזו,** מנכ"ל משרד הבריאות
- **הרצאת אורח:** מחשבות על התפתחות שירותי הבריאות בדור הבא
- **פרופ' מרדכי שני,** בי"ח שיבא, תל השומר
- שיתוף מידע במערכת הבריאות, **שירה לב עמי,** מנמ"רית משרד הבריאות
- התקן להצלחה - BI אגפי כתשתית לטיפול יעיל ומהיר של דרישות רגולציה ואחרות, **רקפת יעקבי,** מנהלת מחלקת תקציב, תכנון ואינטגרציה, קופ"ח לאומית
- הגנת המידע בעולם הבריאות בישראל ובעולם, **איציק כוכב,** הממונה על הגנת המידע בשירותי בריאות כללית
- אימוני סייבר ברפואה, **אמיר שי,** CTO, משרד הבריאות
- המטבע אינו נמצא מתחת לפנס - IT, נוכח המהפכה המתעצמת בשירותי הבריאות? ד"ר **יצחק שחר,** ראש תוכנית הלימודים לתואר ראשון בניהול מערכות מידע, המכללה האקדמית לישראל ב"ר
- **דייטה מייניג:** מערכות לגילוי חולים פוטנציאליים
- **רגולציה:** מה תפקידה של הטכנולוגיה ביישום הרגולציה אותה מוביל משרד הבריאות
- כיצד ה-BI על מנת לעמוד בדרישות הרגולציה של משרד הבריאות
- **שרה צפירי,** מנמ"רית בי"ח רמב"ם
- **טלרפואה:**
- פרויקט שיקום מרחוק, **ירום פלדמן,** מנהל שיקום מרחוק, מכון גרטנר
- **צבא וביטחון:**
- טכנולוגיה צבאית מתקדמת מצילת חיים בשירות הרפואה!!!
- **ליאור ויין,** מנכ"ל משותף, Emerald Medical Applications
- **הרצאת סיכום**
- מדיה חברתית ורשתות רפואיות: איך כל זה התחיל (לא אצל מארק צוקרברג!) ואיפה אנו עומדים היום, **ברונו לביא,** סמנכ"ל טכנולוגיות בי"ח שיבא

מרצה אורח:



פרופ' מרדכי שני
בי"ח שיבא

היה מנכ"ל שיבא במשך 33 שנים, מנכ"ל משרד הבריאות, חתן פרס ישראל על תרומה לחברה ולמדינה, מייסד מכון גרטנר לאפידמיולוגיה ומדיניות בריאות. מקד יש את 10 השנים האחרונות לפיתוח שירותי בריאות

מרצה מרכזי:



פרופ' רוני גמזו
מנכ"ל משרד הבריאות



ברונו לביא
סמנכ"ל טכנולוגיות, בי"ח שיבא

חבר ועדת הריוגו



ישראל פיינברג
מנמ"ר בי"ח וולפסון



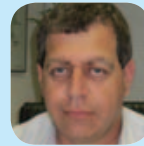
איתי זימן
מנמ"ר, מכבידנט



איציק כוכב
הממונה על הגנת המידע בשירותי בריאות כללית



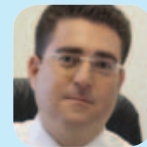
מוריס קסנר
מנמ"ר, לאומית שירותי בריאות



עופר וייסברג
מנמ"ר מכבי



שרה צפירי
מנמ"רית בי"ח רמב"ם



ליאור ויין
מנכ"ל משותף, Emerald Medical Applications



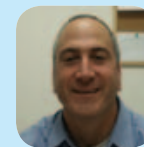
רקפת יעקבי
מנהלת מחלקת תקציב, קופ"ח לאומית



שירה לב עמי
מנמ"רית משרד הבריאות



אמיר שי
מנהל תחום תשתיות וטכנולוגיות תקשוב, משרד הבריאות



ירום פלדמן
מנהל שיקום מרחוק, מכון גרטנר



ד"ר יצחק שחר
ראש תוכנית הלימודים לתואר ראשון בניהול במערכות מידע, המכללה האקדמית לישראל ב"ר

הצעות לתכנים והרצאות:

יהודה קונפורטס, yehudak@pc.co.il

לחסייות: פנה לנטלי 03-7330770,
natali@pc.co.il

לרישום - טל' 03-7330777 או באתר
smartdoctor2013.events.co.il



גם השנה, מובילים את הבנקאות הישירה.



בנק הפועלים
להיות ראשון זה מחייב!



בנק הפועלים גאה להמשיך להוביל את הבנקאות הישירה בישראל עם זכייה ב-6 תארים יוקרתיים בתחרות WEBI AWARDS 2013

InformationWorld

חדשנות עסקית מבוססת טכנולוגיה

thepeople.media
www.pc.co.il

People & Computers, Print, Online, Newsletters, Events, Forums
InformationWorld Israel is an affiliation of InformationWeek, by UBM LLC, NY
www.informationworld.com

President & Editor in Chief:
Peli Hanamer, tigerlove@pc.co.il
CEO & Publishing Director:
Dahlia Pelled, dpmagic@pc.co.il

Editor: Yehuda Konfortes, yehudak@pc.co.il
Deputy Editor: Yossi Hatvany, yossih@pc.co.il
Reporters: Or Yaakov, Ran Meron, Avi Blizovsky, John Ben Zaquen, Danny Zudkevich, Zvi Katsburg, Avner Frank, Aviv Eylon, Dana Pelled, Nehama Almog, Avi Assis, Ben Pelled, Hadas Geifman, Dr. Eitan Lasri
Media Manager: Eva Shklar, evas@pc.co.il
Sales: Ziva Lobel, zival@pc.co.il Yifat Grinfeld, yifatg@pc.co.il

Graphic Design:
Michal Lidani, michall@pc.co.il
Nir Matarasso, nirm@pc.co.il
Studio: Rinat Bidani, Etti Zach, studio@pc.co.il

InformationWorld
online: <http://informationworld.co.il>
Website: www.pc.co.il
Newsletter: www.dailymaily.co.il
Editor: Or Yaacov, editor@pc.co.il

VP events: Nataly Gabay, natali@pc.co.il
VP operations: Dana Pelled, danapelled@pc.co.il
Program Director, Conferences & Events: Rephael Fogel, fogel@pc.co.il
CFO: Ilan Gibly, ilang@pc.co.il
Website: www.events.co.il

People & Computers Ltd,
53 Derech Hashlom St, Givatayim 53454 Israel.
Tel: +972-3-7330753,
Fax: +972-3-7330703

Subscription: subs@pc.co.il
International \$299
Israel 339 IS including VAT



כל הזכויות שמורות. אין לצלם, להעתיק או לשכפל חומר מערכתי ו/או חלק ממנו, בכל צורה שהיא, ואין לעשות בו כל שימוש מסחרי מבלי לקבל אישור בכתב מהמערכת. אין המערכת אחראית לתוכן המודעות. השמות המסחריים המופיעים במאמרים הם סימנים מסחריים של החברות. כתובת המערכת: דרך השלום 53 (מגדל הוורד), גבעתיים 53454 טל: 03-7330733 פקס: 03-7330703 info@pc.co.il

- ◆ מכתבים לעורך האחראי פלי הנמר tigerlove@pc.co.il
- ◆ מאמרים והודעות למערכת השבועון editor@pc.co.il
- ◆ מכתבים והודעות לעורך, יהודה קונפורטס yehudak@pc.co.il
- ◆ הודעות לסגן העורך יוסי הטוני yossih@pc.co.il
- ◆ סטודיו אנשים ומחשבים studio@pc.co.il
- ◆ מחלקת פרסום pirsum@pc.co.il
- ◆ אתר אנשים ומחשבים www.pc.co.il

InformationWorld, השבועון הגדול בעולם למנהלי עסקים וטכנולוגיה, יוצא לאור לפי הסכם זכויות עם חברת CMP Media ארה"ב.

נשיא ועורך אחראי: פלי הנמר tigerlove@pc.co.il
עורך ראשי: יהודה קונפורטס yehudak@pc.co.il
סגן עורך: יוסי הטוני
עורך חדשות: אור יעקב
עורכת לשונית: נחמה אלמוג
כתבים ומשתתפים: אור יעקב, ג'ון בן זקן, אבי בליזובסקי, רני מירון, זיו מגדל, עו"ד אביב אילון, יונתן קורפל, אבי עסיס, עידו לוי, דנה פלד, צבי קצבורג, סימונה ברונפמן, נאוה שקד, בן פלד, נחמה אלמוג, רועי ששון, יניב הלפרין, אלכס דורון, ישראל ביבר מו"ל ומנכ"ל: דליה פלד

מכירות פרסום: זיוה לויבל, יפעת גרינפלד
עיצוב: מיכל לידיני studio@pc.co.il
ניהול הפקה ומדיה: אוה שקלאר evas@pc.co.il

דפוס: גרפוליט בע"מ
צלם מערכת: קובי קנטור



המידע שלך בטוח

חברת Seagate מציגה:
פתרונות אחסון חדשים
ואיכותיים בסטנדרטים הגבוהים
ביותר בעולם.



Video Surveillance Drives

- 24x7 Video Surveillance Drives
- 1TB-4TB Capacities
- SATA III , 64MB Cache, 7,200 RPM*
- MTBF > 1M Hours

*The 4TB volume is 5900 RPM

NAS HDD Series

- Industry-leading performance 2, 3 and 4TB NAS HDD
- Supports multiple HD video streams
- Custom-built error recovery controls
- Supports 24x7 home and business applications





הדקיק עושה עלייה

מכשיר הסלולר ה-Ascend P6 של וואוי (Huawei), שנחשב לדק בעולם - עושה עלייה. אלפא טלקום מקבוצת פל, היא שתייבא את המכשיר לארץ. עוביו של ה-P6 הוא 6.18 מ"מ בלבד. הוא כולל מסך HD IPS בגודל 4.7 אינץ'; זיכרון RAM של 2 ג'יגה-בייט; מצלמה אחורית של 8 מגה-פיקסל, ומצלמה קדמית של 5 מגה-פיקסל; וסוללה של 2,000 מילי-אמפר.

2013 mPay

36 "התשלומים בסלולר הולכים לשנות את העולם", אמרה נטשה טוט'היל, ויזה אירופה, בכנס 2013 mPay. **יניב הלפרין**

2013 Webi

15 בנק הפועלים ובנק לאומי זכו בתואר "אלוף האלופים" בתחרות השנתית לאתרי אינטרנט ומובייל. סיקור נרחב של התחרות והזוכים. **יוסי הטוני**

סיפור השער

10 "מה שענקית המסחר המקוון אמזון עשתה לצרכנים - אנחנו עושים לאנשי המכירות בארגונים", אומרים רפי אפשטיין, יו"ר פעיל iSale ואיציק קרומבי, מנכ"ל החברה. **יוסי הטוני**

טורים ומדורים

60



- 08 על סדר היום
- 34 דבר המנמ"ר
- 50 Big Data
- 52 אחסון
- 56 אבטחת מידע
- 58 CIO בינלאומי
- 60 גאדג'טים
- 62 גיבוי
- 70 הזווית של קורפל

Fortinet Expo 2013

54 "מנהלי אבטחת המידע לא מצליחים לנהל הגנה כוללת על הארגונים", אמר פטריס פרשה, פורטינט, בכנס שערך הסניף הישראלי של החברה.
יוסי הטוני



56

IBM IOD 2013

46 "הטיפול ב-Big Data יביא לכך שנחיה בעולם טוב יותר", אמר ג'ייק פרווי, מדען מידע, ואיש הנשיונל ג'יאוגרפיק בכנס מידע לפי דרישה של הענק הכחול.
יוסי הטוני



30

C3 במרוקו

42 הכנס השנתי של C3, פורום המנמ"רים והמנכ"לים של אנשים ומחשבים - שילב בין חדשות ב-IT וחזרה למחוזות הילדות של הורי וסבי המשתתפים. יהודה קונפורטס

סיפור השער

12





השמועות על מותו של המנמ"ר היו מוקדמות מדי

השיח המקצועי-טכנולוגי שדן במעמדו של המנמ"ר עוסק רבות בעולם הדיגיטלי, בעולם השיווק ובחיבור ביניהם. בעלי עמדה רבים סבורים שהחיבור הזה מערער את מעמדו ותפקידו של המנמ"ר. ההנחה היא, שאם המנמ"ר לא ימצא את הדרך לחבר בין שני העולמות, הוא ימצא את עצמו מהר מאוד מחוץ לארגון

עובדה נוספת שמעידה על כך שאין צורך לדאוג למנמ"רים היא, על פי מרפי, ההשלכה הישירה שיש ליישום של טכנולוגיות ברשתות חברתיות ושיווק דיגיטלי על הלקוחות. מדובר כאן בתחום "האינטרנט של הדברים": תקשור ישיר עם האתר, ביצוע רכישות באמצעות ממשקים שונים, כגון מובייל, ודרך אתרים שונים, ואין שום סיכוי שהעסק הזה יעבוד ללא נוכחות המנמ"ר. נכנסים כאן תהליכים שונים, בהם כאלה הקשורים לזיהוי מגמות וניתוח אנליטי של מידע שזורם מהלקוחות. זה לא שייך לעולם השיווק בלבד.

מרפי ציין שגם טרנד מיחשוב הענן, שבתחילה סברו שיאיים על המנמ"רים, ובגלל זה הכניסה שלו לשוק היא אטית, דווקא מותר להם די הרבה עבודה. מחקר שערכה אקסנצ'ר מעלה, כי ארגונים צופים שעד 2020, כ-59% מהאפליקציות שלהם עדיין יהיו מבוססות על רישוי ויישבו על מערכות קונוונציונליות - ולא בענן. רק 40% יהיו על ענן - 18% על זה הציבורי ו-22% על ענן פרטי. כותב המאמר מציין את הממצאים האלה כמבשרים על שינוי דרסטי, מאחר שהנתונים כיום הרבה פחות אופטימיים: 84% מהאפליקציות הארגוניות עדיין לא יושבות על הענן. מכאן יוצא, שלמנמ"רים יש הרבה עבודה. מכאן השורה התחתונה: הדיבורים על איום על מעמדו של המנמ"רים מקדימים את זמנם. בנוסף, ובאופן מפתיע, הם לא באים מכיוונו של המנמ"רים. הסיבה לכך פשוטה מאוד: הם עסוקים כל כך, עד שאין להם זמן לדון בשאלות היפותטיות על עתידם. יש למנמ"רים תפקיד מרכזי בארגון - כיום ולמשך תקופה ארוכה מאוד, כך שאין מקום לדאגה.

השיח המקצועי-טכנולוגי שדן במעמדו של המנמ"ר עוסק רבות בעולם הדיגיטלי, בעולם השיווק ובחיבור ביניהם. בעלי עמדה רבים סבורים שהחיבור הזה מערער את מעמדו ותפקידו של המנמ"ר. ההנחה היא שאם המנמ"ר לא ימצא את הדרך לחבר בין שני העולמות, הוא ימצא את עצמו מהר מאוד מחוץ לארגון.



צילום אילוסטרציה: אימג'בנק

אבל יש גם דעות אחרות. **כריס מרפי**, עורך המגזין של השבועון InformationWeek, כותב בטורו כי הגיע הזמן להפסיק את המנגינה שלפיה תפקידו של המנמ"ר הולך ונעלם. הוא מציע לכולם להירגע ולהפסיק להיות מודאגים.

אחד הנימוקים שלו הוא, שתפקידו של המנמ"ר כולל הובלה ואחריות בשורה של תחומים, שרק הוא יכול לטפל בהם, למשל תשתיות ה-IT, כמו גם הטיפול והמענה לתהליכים עסקיים שונים. נכון הוא שתפקיד המנמ"ר משתנה, כותב מרפי, אבל בוודאי שלא נעלם או מתייחר. שלא לדבר על העובדה שגם עם התאוצה שתופס טרנד הדיגיטל, ארגונים עדיין צריכים פתרונות שונים מהמנמ"ר. זאת, נוסף על טכנולוגיות חדשות שצצות ומתפתחות, אתגרי ה-Big Data, מיחשוב הענן ועוד.

על הגרעין, הסייבר ודרום הארץ

הכרזתה של EMC כי תצטרף להקמת קריית הסייבר בדרום - החלטה אסטרטגית חשובה שנועדה להעלות את הנושא הקיברנטי לאג'נדה של מקבלי ההחלטות • הממשלה צריכה להתגייס עם התעשייה כדי להחזיר את המודעות לפעילות, אחרת הנגב יזכה לראות פיל לבן

יחידות אחרות לוחמי הסייבר קיבלו מעמד של חיילים, שתפקידם בשדה הקרב העתידי לא פחות חשוב מאשר החיילים בשטח, הלוחמים שמקריבים את חייהם תחת אש.

הקמת קריית הסייבר נועדה להעלות את הנושא לסדר היום הלאומי, דבר התואם את השקפתו של נתניהו, בכל הקשור לאיומים האסטרטגיים על מדינת ישראל. נתניהו, כזכור, הוא זה שיזם את הקמת מטה הסייבר הלאומי.

מאז הקמתו, מגבש המטה רעיונות ודרכים שונים על מנת



לוחמי הסייבר קיבלו מעמד זהה לאלו הנמצאים בשטח. צילום: דובר צה"ל

ההודעה של EMC על הצטרפותה למהלך הקמת קריית הסייבר הלאומית בנגב היא ללא ספק אחת התוצאות היותר מוצלחות מביקורו של מנכ"ל החברה ונשיאה הוותיק, ג'ו טוצ'י.

עיתוי הביקור היה מושלם. בשעה שראש הממשלה, בנימין נתניהו, אירח את נשיא צרפת, פרנסואה הולנד, שהתגלה כבעל ברית של ישראל במאבקה נגד הגרעין האיראני, בא מנכ"ל EMC ומבשר כי החברה בראשותו תהיה שחקנית מרכזית בהקמת קריית הסייבר הלאומית בדרום. המשמעות היא השקעה של מאות אלפי דולרים מצד ענקית ניהול תשתיות המידע במו"פ הישראלי. נתניהו מרבה לדבר באחרונה על נושא הסייבר, בהקשר האיראני ובהקשר של הטרור הבינלאומי. בהרצאה שנשא לפני כשבוע בכנס ביטחוני, הדגיש ראש הממשלה את החשיבות הרבה שיש ליחידות צה"ל הפעילות בעולם הסייבר, בהן יחידת 8200 המפורסמת

מודעים לכך שאנו במידה רבה מאחרים את הרכבת, אותה רכבת לנגב שמסילתה תהיה סלולה אולי בעוד כמה שנים. הקמת קריית הסייבר עצמה לא מספיקה: הממשלה, על זרועותיה השונות, חייבת להקדיש מחשבה עמוקה כיצד מאכלסים אותה עם צעירים שרואים במקצוע הסייבר עתיד מקצוע שאפשר להתפתח בו.

כדאי להקשיב לאזהרותיו החוזרות ונשנות של אחד מאנשי המקצוע הוותיקים בענף, אבי וייסמן, שחוזר ומתריע מעל כל במה אפשרית, כי בניגוד מוחלט לתדמיתה, ישראל מפגרת מאוד בכל הקשור למגננה מפני הסייבר. זה נכון בעיקר במגזר האזרחי, ולא רק בגלל מחסור בכוח אדם, אלא בשל העדר מדיניות ברורה של הרגולטור. זה צריך לחייב את המגזר העסקי להיערך מפני מתקפות סייבר, שתבואנה מכל סיבה שהיא.

השורה התחתונה: התרומה של EMC להקמת קריית הסייבר בדרום היא חשובה, מכמה טעמים. היא חשובה למאמץ הלאומי, לעצם הקמתה באזור הדרום, שצפוי בשנים הקרובות לקבל תנופה אדירה, בין היתר בשל מעבר צה"ל לנגב. אולם אסור לחשוב לרגע שבכך הסתיימו המאמצים בטיפול בסוגיה זו. על הממשלה להתגייס, יחד עם התעשייה, כדי להחדיר את המודעות לפעילות הסייבר בקרב כל שכבות האוכלוסייה בישראל. זאת, כדי שהקריה החשובה שעומדת לקום לא תהפוך לעוד פיל לבן.

התוות את הדרך שבה ישראל צריכה להתמודד עם איומי הסייבר, במישור האזרחי ולא דווקא הצבאי. אחד החסמים המרכזיים שגרם לכך שאנו צועדים בצעדי צב למימוש הפוטנציאל שלנו בתחום לוחמת הסייבר, הוא הגורם האנושי. בישראל אין מספיק אנשים בעלי ידע והכשרה ללוחמת הסייבר. "יחידות ה-8200 למיניהן בחילות השונים עדיין לא הצליחו לייצר את הקאדר האמיתי שיביא לפריצת דרך. המציאות הזו לא נולדה אתמול: היא תולדה של הזנחה רבת שנים, שבהן ממשלות ישראל לדורותיהן, וגם התעשייה במידה רבה, לא דאגו להכשיר מסלולי לימוד והסבת צעירים לתחומים אלו. השנים האלו היו קריטיות, שבהן השד הגרעיני האיראני התפתח לו בשקט, הרחק מעין הזרקורים, עד שהגיע למימדים עצומים וכמעט לנקודת האל-חזור.

המאבק בגרעין האיראני אינו חד מימדי. אבל למאבק הזה יש מימדים טכנולוגיים מאחורי הקלעים. המאבק אינו רק על משלוח טיל זה או אחר, אלא על יכולת של מדינות, גורמים עוינים, ארגוני טרור ואחרים - שיכולים לגרום נזק כבד למדינות אחרות, לא פחות מאשר אותו גרעין עלום ומאיים. לכן, יש הסבורים כי אין מנוס מלקשור את הגרעין האיראני עם סייבר, לצד העובדה כי הסייבר הוא איום בפני עצמו, כזה שצריך להיערך אליו. כל מקבלי ההחלטות בישראל, בדרג האזרחי והצבאי, צריכים להיות

גיבוי חירום - לא על חשבון ההמשכיות העסקית

ככל שמתגבר הטרור הקיברנטי מצטמצם הדיון הרחב על היערכות למקרי אסון לתחום ה-DR - והתוכניות להמשכיות עסקית, שחשובות לארגון לא פחות, סובלות מכך • המנמ"רים יודעים את זה - אז למה חלק גדול מהם לא עושים מספיק?

לשגרה בזמן קצר ככל הניתן ערך חשוב ביותר ליחסי הציבור של העסק - דבר שלא תמיד חושבים עליו.

בשלב הראשון, טיטל ולינדרוס מייצעים לבעלי העסקים לכתוב את תוכנית ההמשכיות העסקית. זה אמור להיות מובן מאליו, אבל מסתבר שבהרבה מאוד ארגונים, לא זה המצב. התוכנית צריכה לכלול תיאור של כל התהליכים העסקיים בארגון, הערכת עלויות נזק במקרה של אסון, כולל בהקשר של אובדן ימי עבודה. צריך בנוסף לחשוב על חלופות ריאליות לכל תהליך וכמובן - לתעדף.

יש דברים שחייבים להיות בכל תוכנית: מטרת התוכנית, מוקדים עסקיים רגישים, השפעות קריטיות במקרה של אסון, השלכה הדדית של תקלה, השבתת תהליכים עסקיים שייפגעו על כאלה שלא ייפגעו, הגדרה מדויקת של צפי זמן השביתה, אם זו תקרה, ותוכנית לתחזוקה שוטפת של המערכות התפעוליות.

השלב הבא הוא תרגול, העמדת התוכנית במבחן המציאות. על התרגול להיות מבצעי וצריך לקיים בעקבותיו דיונים בהנהלה. במרבית הארגונים, מדובר בנושא הרגיש ביותר. אחד המנמ"רים בארגון פיננסי סיפר לי לא מכבר שבחצי השנה האחרונה ביצעו אצלם מספר תרגילים, ברמות שונות. אחד מהם היה דילוג פתאומי למתקן חירום ואחר היה במטה החברה, שם ישבו נציגי כל המחלקות העסקיות בחדר אחד במשך 24 שעות ותרגלו "אירועים" שהמנמ"ר והצוות שלו הנחיתו עליהם. במסגרת אחד מהם קיבלו האנשים הודעה מדומה: אין מחשבים, אין תקשורת, תחילתו לעבוד עם ניירות. היה ברור לכולם שללא תוכנית ידועה שהוכנה מראש ותורגלה פנימית על ידי כל המחלקות החשובות בארגון, התרגיל היה נכשל.

כאן אני מגיע שוב לנקודת המוצא: DR או BC. ככל שמחויבות ומודעות הנהלה של הארגון חלשות ודחוקות יותר, כך רמת התוכניות של ההמשכיות העסקית חלשה יותר. או אז, הדבר היחיד שיכול המנכ"ל של אותו ארגון לעשות הוא להתפלל שרגע המבחן לא יהיה במשמרת שלו.

היערכות לשעת חירום והכנת מתקני החירום, DR-ו BC, הפכו זה מכבר להיות חלק מסדר היום של המנמ"רים בארגונים גדולים וקטנים. ההתגברות של הטרור הקיברנטי והטרור העולמי בכלל הכניסה לדיון הזה מושג פופולרי נוסף: סייבר. היערכות לקראת מתקפות הסייבר צמצמה את הדיון הרחב על היערכות למקרי אסון לתחום הצר של ה-DR והיכולת של גורמים חיצוניים לגרום נזק ממשי, פיזי, על ידי פגיעה באתר שבו יושבות מערכות המידע או פגיעה במחשבים עצמם. לעומת זאת, החיבור האוטומטי בין ה-BC ל-DR מגמד מאוד את הדיון ב-BC, תוכנית ההמשכיות העסקית. ברמות המקצועית והארגונית כאחת זה חשוב לא פחות מאשר התוכנית להתאוששות. אף על פי ששני המושגים האלה גרים באותה השכונה, שרשרת המזון מתחילה מ-BC ולא מ-DR, כפי שנוטים לחשוב. כך לפחות סבורים שני מומחים לנושא, אד טיטל וקים לינדרוס, במאמר דעה שפרסמו לא מכבר במגזין המקוון CIO. המשכיות עסקית היא תוצאה של תכנון ארוך טווח, מפורט מאוד, שמאפשר לכל גורם רלוונטי לדעת בשעת אסון מה עליו לעשות וביחד, כקבוצה, להביא לכך שהנזק שנגרם לארגון יהיה מינימלי. ה-DR הוא מרכיב חשוב בתהליך, אבל הוא לא היוצר, אלא הנגרר. ללא ה-BC לא יהיה DR. מנמ"רים רבים יודעים אולי את העובדה הזאת אבל לא מיישמים לאורה ולכן ריכוז מחברי המאמר כמה עצות.

מדוע בכלל תוכנית עסקית היא דבר חשוב? שואלים טיטל ולינדרוס, ומשיבים באמצעות הדוגמה הבאה: נניח שהבניין שבו מערכות המידע נמצא נהרס. העובדים אמורים לעבור למתקן חלופי. אם לא תהיה מראש תוכנית המשכיות עסקית סדורה וברורה, שגם תורגלה, כיצד יידעו העובדים להגיע למתקן החלופי? איך הם יידעו מה תפקידו של כל אחד? תוכנית המשכיות עסקית רלוונטית לעסק קטן כמו לעסק גדול. שניהם עובדים בסביבה תחרותית והיכולת של עסק לחזור לשגרה אחרי מצבים קטסטרופליים תקטין את הסיכון שקיים במצבים האלה: אם הם לא יעשו זאת במהרה, הלקוחות יעברו למתחרים. יש לנראות שבחזרה

"אנחנו רוצים להיות האמזון של אנשי המכירות"

רפי אפשטיין, יו"ר פעיל iSale, ואיציק קרומבי, מנכ"ל החברה, מספרים על היישום לאנשי המכירות בשטח שפיתחה החברה, המניב יותר רווחים לארגונים בשל הגדלת המכירות ♦ קובעים: "אנו המענה לעידן החדש בהיבט המכירתי" ♦ חושפים: בשנה הבאה iSale תפרוץ לשווקים בחו"ל

יוסי הטוני

שלאחר מכן עשה לימודי המשך למנהלי מערכות מידע בטכניון. בעברו שימש קרומבי כסמנכ"ל המכירות של אייבורי מחשבים. "שם בא לי הרעיון לפיתוח היישום", הוא מספר, "ניהלתי כמאתיים אנשי מכירות, והבנתי שאפשר להגדיל את המכירות בארגונים באמצעות אפליקציית מובייל".

הוא מספר, כי "המערכת הוקמה מ'אפס' ומטרתה לשמש את איש המכירות בצורה מטבית. ייחודיותה של המערכת הוא שמדובר במערכת שפותחה באופן ייעודי ולא כזו שעברה הסבה ממסופונים, או הרחבה של מודול המכירות במערכת ERP קיימת".

תאר את פעילות איש המכירות בשטח.

"את איש המכירות הנמצא בשטח לא מעניין מודול במערכת ה-ERP, עליו לפעול כמו צרכן. הוא צריך לקבל מידע שרלוונטי רק עבורו. אסור להגיע למצב שבו הוא טובע בים של נתונים לא רלוונטיים עבורו. עליו לדעת מה קורה בשוק, מה האחרים קונים - והכל מבעד למשקפיים של המכירות. "אנחנו מתמקדים ב'מטר האחרון' של המכירה: לדאוג איך איש המכירות, באמצעות פתרונות מובייל, יכול להגדיל את המכירות ולעשות אותן רווחיות יותר, עם שירות טוב יותר. אנחנו לוקחים את המידע שקיים על מערכות ה-IT השונות בארגון, דוגמת ה-ERP הארגוני, ונותנים את המידע הרלוונטי משם לאיש המכירות, אחרי שפישטנו מידע זה עבורו.

לגשר על הפער בין השטח והמטה

מהן התועלות שביישום?

"ניקוד הפעילות של אנשי המכירות מבוסס על הידע והזיכרון שלהם, הניסיון שהם רוכשים עם הזמן ופתרונות כמו קטלוגים מודפסים. הם לא יודעים לאיזה לקוח ללכת ראשון ואילו מוצרים למכור לאילו לקוחות. כתוצאה מכך, הם מבקרים פחות לקוחות, מוכרים פחות מוצרים והמכירות שהם מבצעים פחות רווחיות. הפתרון של iSale נותן לכך מענה.

מה שענקית המסחר המקוון אמזון עשתה לצרכנים, אנחנו עושים לאנשי המכירות בארגונים. אנו ממוקדים באנשי המכירות בשטח - ולא ברשת, ומביאים להגדלת המכירות שלהם בעזרת היישום שפיתחנו", כך אומרים בראיון מיוחד לאנשים ומחשבים **רפי אפשטיין**, יו"ר פעיל iSale, ו**איציק קרומבי**, מנכ"ל החברה. לדברי אפשטיין, "היישום שפיתחה החברה נותן מענה לעידן חדש בהיבט המכירתי, זה שאנו מצויים כיום בפתחו. בעוד שבעבר, איש המכירות הקלאסי היה בקי, לדוגמה בחמשת דגמי הטלוויזיה אותם הוא מכר, הרי שכיום מצב זה השתנה".

לטובת מי שאינו מכיר, תאר בקצרה במה מדובר.

"iSale הוא יישום לאנשי מכירות המצויים בשטח. היישום נותן להם את כל המידע שהם צריכים בכף היד בזמן המכירה, על מנת לבצע מכירה יעילה, רווחית ומהירה יותר - והכל עם אינטגרציה מלאה למערכות ה-ERP/CRM של הארגון. "המערכת מתאימה ללקוחות בגדלים שונים וקיימות אפשרויות רבות להתאמה אישית לפי דרישות הלקוח".

להגדיל המכירות מובייל

iSale הוקמה בשנת 2011, על ידי איציק קרומבי, המשמש כמנכ"ל החברה. קרומבי, המשלב לימודי קודש וחול, הוא רב בהשכלתו,



באופן מיידי על פעולות הסוכנים בשטח. כמו כן, אפשר לראות חיסכון בעלויות של מלאי, תצוגות, הדפסת קטלוגים ועלויות לוגיסטיות".

מיהם הלקוחות?

קרומבי: "משתמשות ביישום חברות בתחומים כמו אופנה, אופטיקה, אלקטרוניקה, ציוד תקשורת, מזון ומשקאות ותחבורה. "קח, למשל, את יישומו של הפתרון ברשת מזל טוב, שמתעסקת במוצרי עיצוב. הלקוחות של iSale מגיעים ממגוון תחומים. אנחנו נמצאים בכל תחום שפועלים בו אנשי מכירות מעסק לעסק".

אפשטיין הוא איש היי-טק ותיק, בעברו שירת ביחידות מיחשוב בצה"ל, לאחר מכן עבד בגילת לוויינים, והקים חברה בשם Netformx. ב-1997 עבר לארצות הברית ובחלוף הזמן מכר את החברה שהקים, והקים חברה נוספת - FiberZone. לאחר שהות בת יותר מעשור, שב אפשטיין ארצה לפני שנתיים ומונה לעמוד כיו"ר פעיל ב-iSale.

"ב-2014 נתחיל לפרוץ לחו"ל"

מה היעדים שהצבת לחברה?

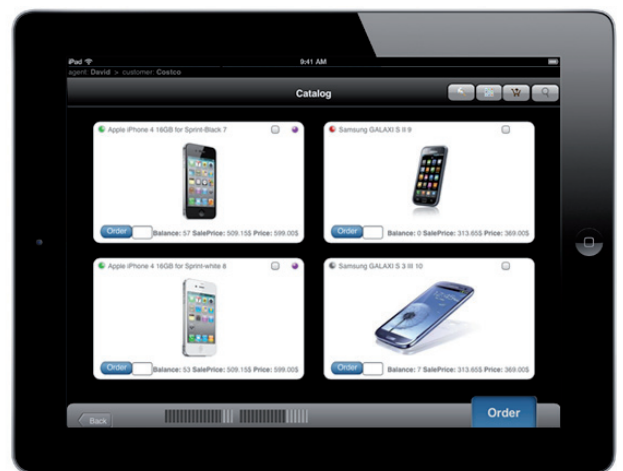
אפשטיין: "כיום מונה החברה יותר מ-100 לקוחות ארגוניים, עם אלפי משתמשים פעילים בישראל. יש לנו כר נרחב להרחבת הפעילות בארץ. המטרה היא להכפיל את בסיס הלקוחות בארץ בשנת 2014 ואז להתחיל לפרוץ לחו"ל. הדבר ייעשה תוך שיתופי פעולה עם גורמי הפצה ואינטגרטורים מקומיים בארה"ב ובאירופה, כמו גם במזרח הרחוק".

"השמים הם הגבול", מסכמים אפשטיין וקרומבי, "מדובר על פתרון העונה לצורך הקיים בשוק, פתרון ממוקד ויעודי שפותח מ'אפס', ולכן אנו צופים לו המשך הצלחה: הוא פותח בטכנולוגיה מתקדמת שמאפשרת זמן הטמעה קצר ותחזוקה פשוטה למשתמש, ומייתרת את הצורך בהטמעת מערכות נוספות או בשינוי במערכות הקיימות".



רפי אפשטיין (משמאל) ואיזיק קרומבי

"לעתים רבות קיים נתק בין אנשי המכירות הנמצאים בשטח ובין מטה החברה. המטה רוצה כי אנשי המכירות שבשטח יפעלו בדרך מסוימת, ואילו אנשי המכירות פועלים באופן שונה. במצבים אחרים, ייתכן שהמידע מהשטח לא מחלחל למעלה. היישום הוא זה אשר מגשר על הפער הקיים בין אנשי המכירות בשטח ובין אנשי המטה וההנהלה, והוא זה שמביא להלימה גבוהה יותר בין שתי הקבוצות הארגוניות. היישום שלנו מביא לכך שאיש המכירות מקבל הכוונה מדויקת וממוקדת לאיזה לקוח ללכת, מה להציע לו למכור. בכך היישום של iSale



מביא למיטוב של תהליך המכירה ומניב יותר הזדמנויות עסקיות למכירה בפועל. היישום עושה את התעדוף הנכון של הלקוחות ואת התעדוף הנכון של המוצרים המוצעים ללקוחות".

לקוחות iSale מדווחים לנו על עלייה ניכרת במחזור המכירות וברווחיות העסקות. הדבר נעשה באמצעות מיקוד של סוכני המכירות בתהליך מכירה אחיד, כזה אשר מוגדר על ידי מנהלי המכירות, והוא משפיע

צעירה אבל כבר זכתה בפרסים

בתחרות 2012 MobiAwards, שנועדה לעודד מצינויות בקרב מפתחי אפליקציות עבור שוק הרכיבים הניידים, התמודדו עשרות הצעות שהוגשו. הכתרת הזוכים נערכה במסגרת ועידת Mobility 2012 של אנשים ומחשבים. בראש צוות השופטים של התחרות עמד דורון אמיר, מנכ"ל חברת יעוץ וגיוס השקעות לחברות הזנק, מרצה בכיר באקדמיה ובתעשייה, מנהל ומפתח תוכנה ומומחה דוט.נט.

בקטגוריית שיווק ומכירות, זכתה חברת ברין מערכות, אשר הטמיעה את יישום iSale לאנשי המכירות. בנימוקי חבר השופטים לזכייה נכתב, כי "התקבלו שיפור של יכולת סוכן המכירות ואפשרות הצגת המוצר באופן נייד ומיידי. מדובר באפליקציה נדרשת, המסמלת שינוי תפיסה בתחום ניהול אנשי מכירות בשטח".

גם שנה לאר מכן, במסגרת כנס 2013 Mobility, התקיימה תחרות 2013 Mobi Awards. היישום של iSale (סוכן המכירות), זכה בפרס תחת הקטגוריה של פרויקט מיוחד. בנימוקי השופטים להענקת הפרס נכתב, כי "היישום מביא להרחבת טווח ה-ERP לאנשי מכירות ניידים. האפליקציה מספקת פלטפורמת מכירה לסוכני המכירות, וכוללת תמונות, סרטוני וידיאו, מפרטים, ניהול מלאי ואת כל המידע הדרוש למכירה ולניהול העסקאות".

"קיימת סינרגיה חזקה בין התוצרים של פריסקייל והצרכים של השוק בישראל"

בראיון משותף מספרים סטיב וויינרייט, סגן נשיא עולמי בפריסקייל למכירות באירופה, המזה"ת ואפריקה, ושמואל ברקן, מנכ"ל משותף בפריסקייל ישראל, על התרומה והמחויבות של פריסקייל לחזון "האינטרנט של הדברים", ועל הייחוד של פריסקייל בעולם העיבוד המשובץ

בן לביא



שמואל ברקן

מעבדי תקשורת פועלים ברחבי העולם, כאשר פלטפורמות העיבוד QoIO שלנו, מאפשרות הגדלת ה-IQ של הרשתות ועילותן". לדבריו, בחזון ה-IOT פריסקייל ממוקמת בעמדות החישה עם התקנים בעלי בינה משובצת, אשר כוללים החל מהמיקרוקונטרולים הקטנים ביותר בעולם ועד פתרונות נטקום אינטגרטיביים ביותר.

ברקן מדגיש, כי למרכז הפיתוח של פריסקייל בישראל יש תפקיד מרכזי בחזון ה-IOT. "מזה שנים רבות מתמחה מרכז המו"פ הישראלי של החברה - בו מועסקים כ-300 עובדים - בתחום הנטקום, תוך שפיתוחיו תורמים לתשתית ה-IOT ומאפשרים ביצועים גבוהים יותר והפחתה של הכוח הנדרש".

וויינרייט נשאל על התרומה של פריסקייל בתחום הדטה-סנטר. לדבריו, פריסקייל משקיעה משאבי פיתוח אדירים בתכנון פתרונות מתקדמים שהארכיטקטורה שלהם מאפשרת צריכה נמוכה יותר של כוח. "נכון להיום 50% מהאנרגיה במרכזי המחשוב בארגונים מנוצלת כיום לצורך קירור, אולם מוצרים כמו Cortex-M4 Core - Quad-Core אשר מבוססים על ארכיטקטורת ה-ARM החדשנית שלנו, מאפשרים כבר עתה יעילות ואפקטיביות רבה יותר לעומת הטכנולוגיות המסורתיות בהן נעשה עד כה שימוש במרכזי המחשוב בארגונים. ביחס לארכיטקטורות ותיקות יותר, ARM מספקת ביצועים אגרסיביים יותר לכל יחידת וואט. עד כה ARM שולבה בעיקר בטלפונים חכמים, תחום בו הרגישות לצריכת הכוח גבוהה ביותר. באופן זה צברנו היסטוריה

עוד ציין, כי בכנס הלקוחות בולטת בעוצמה רבה יותר מגמה שהחלה כבר לפני מספר שנים, ובה, ישראל אינה מתמקדת בעיקר בנטקום, אלא מגלה עניין גם בתחומים נוספים כמו בריאות, דטה-סנטר וענן. "יש בישראלים כנראה גמישות רבה, שמאפשרת להם לעשות שימוש בכישורים שלהם בדרכים מגוונות. יש בכך בשורה חשובה עבור פריסקייל, במיוחד לאור כותרת החזון עליו הכריזה החברה - Bringing the internet of things to life; חזון אשר דורש יצירתיות גבוהה מהמהנדסים והמפתחים, גמישות, ואומץ ונחישות להביא דברים מהכוח לפועל".

וויינרייט אמר כי, פריסקייל רואה את חזון ה-IOT כמיליארדים של חיבורים אינטליגנטיים אשר יסכו כל היבט בחיינו ויהפכו את העולם לחכם יותר, ירוק ובטוח יותר. "אנו מאמינים כי ההזדמנויות הגדולות ב-IOT יהיו במעבר ממחשוב חיבורים לכיוון קשרים אינטליגנטיים ביותר, בעלי יכולת למידה, הסתגלות ותקשורת. אינטליגנציית החיבור של פריסקייל מסייעת להביא יותר מהפוטנציאל הגלום ב-IOT לחיי היומיום שלנו, תוך מימוש האינטליגנציה בכל מקום, באופן שמערכות יוכלו לתקשר ביניהן באופן אחיד ושוטף".

ברקן מצייד, רואה את ה-IOT כהתפתחות טבעית של היכולת של האינטרנט להפיץ מידע לכל מקום ולתכנן מוצרים מתוחכמים. "עידן ה-IOT יאפשר לקחת את התחכום צעד נוסף קדימה ולהביא לכך שההתקנים השונים אף יתחילו לדבר זה עם זה; כשתתאפשר תקשורת מורכבת בין ההתקנים, היעילות בהיבטים רבים של חיינו תגבר. בתוך כך, נתונים שיאספו מההתקנים ורשתות יועברו לעיבוד בענן לצורך קבלת החלטות או ניתוח של ה-"big-data", אומר ברקן ומוסיף כי ההתפתחות משמעותית זו בעולם הטכנולוגי יש אף השלכות כלכליות רצויות ומרחיקות לכת.

עד 2020, כ-50 מיליארד התקנים צפויים להיות מקושרים לאינטרנט, ולדברי וויינרייט, פריסקייל ממוקמת היטב בשוק העולמי כדי לאפשר צפי זה ולצמוח תוך שהיא מסייעת במימושו. "יש לנו עמדה מובילה בשוק התקשורת האלחוטית והנייחת. 300 מיליון

"לפריסקייל נוכחות חזקה בישראל", אמרו **סטיב וויינרייט**, סגן נשיא עולמי בפריסקייל למכירות ומנהל כללי של אירופה, מזה"ת ואפריקה, ו**שמואל ברקן**, מנכ"ל משותף בפריסקייל ישראל. בראיון משותף שנתנו השניים במסגרת כנס לקוחות שערכה פריסקייל בחדש שעבר במלון דן פנורמה שבתל אביב, אמרו כי ישראל היא אומת סטרט-אפ משופעת בחדשנות. "התעשייה עתירת החדשנות בישראל - בה 50 אחוז מהיצוא מקורו בתעשיית ההיי-טק - עושה שימוש מתקדם במוצרים שמפתחת פריסקייל; והמעורבות שלנו כאן היא גבוהה", אמרו השניים.



סטיב וויינרייט

בין היתר חשפה ענקית השבבים, פריסקייל, באירוע הלקוחות מיום משותף עם חברת אורקל, שבמסגרתו פותח מכשיר ראייה חדשני עבור כבדי ראייה. המשקפיים שהוצגו לראשונה באירוע על ידי פרופ' אמנון שעשוע, מבעלי חברת אורקל, מתווכות את הסביבה עבור המשתמש, באמצעות טכנולוגיית עיבוד תמונה מתקדמת. שמואל ברקן, מנכ"ל משותף בפריסקייל ישראל, אמר בכנס כי הוא חש גאווה רבה, הן מהמוצר והן מהעובדה כי i.MX6 המעבד המתקדם של פריסקייל, המשולב במשקפיים, ייוצר במרכז המו"פ בהרצלייה.

"כנס הלקוחות הנוכחי שוב ממחיש עבורי את היצירתיות הגבוהה של האנשים בישראל, התלהבות בה הם חודרים והתוצר המרתק שמפותח כאן. אני נדהם מהמספר הגבוה של עסקים קטנים ובינוניים שעוסקים ביצור כמות כל גדולה של דברים חדשניים", אמר וויינרייט בראיון.

מהיר לשוק (T&M); הרעיון הנכון שמגיע לשוק באיחור אינו מייצר בסופו של יום כסף לאיש. בין אם זה ערוץ רווחים חדש או פריצה טכנולוגית - קו הזמן תמיד מהווה גורם קריטי”.

ומהווים עבורן חוט מקשר לשותפים גלובליים רלוונטיים. וויינרייט: “ייחוד נוסף של פריסקייל בא לידי ביטוי בהתכוונות שלנו ל-ROI, ובהתגייסות שלנו להגעה של השותף באופן

ארוכה של חקירה ותכנון אופטימיזציה של כוח ההתקנים; ניסיון זה מיושם עתה באופן מיטבי יותר במעבדי הקצה שלנו, בהם מעבדי 64 ביט”. פריסקייל מהווה אף שחקן דומיננטי בתחום הרפואה. בכנס הציג וויינרייט קפסולה לבליעה שפותחה על ידי פריסקייל ושותף ישראלי בתחום הרפואה. הקפסולה מכילה התקן שמאפשר עיבוד מורכב וטכנולוגיית אלחוט, בצריכת כוח נמוכה. בעתיד צופה וויינרייט כי עלות יצור ההתקן יפחת, לרמה כזו שתאפשר בליעה יומיומית של הקפסולה. ההתקן הזעיר יכלול סנסורים שיאפשרו לרופא לנטר פעילות עיכול, קצב לב, פעילות פיזית ולעקוב אחר מצב בריאות החולה באופן שוטף.

תחום נוסף בו לפריסקייל מובילות שוק מרשימה הוא כלי רכב. פריסקייל היא השנייה בגודלה בעולם בתחום יצור מיקרו-קונטרולרים לתעשיית הרכב; זה אומר שיש לנו יחסים ישירים עם כל יצרני המכוניות; עם רובם אנו עובדים על ניהול מנוע, ועם חלקם על ניטור הסוללה במכוניות היברידיות, ופיתוח מערכות עזר לניווט דינאמי שמטרתו בין היתר חיכוך בדלק כתוצאה מהימנעות מפקקים. וויינרייט מגלה כי משאבים רבים מושקעים עתה בטכנולוגיית “עצור-התחל” במנועי בעירה פנימית, אשר טומנת בחובה פוטנציאל רב לחיסכון בדלק.

וויינרייט לא מופתע מכישלון מיזם בטר פלייס. “אני חושב שמכונית מונעת בלבדית בחשמל אינה ישימה. לא ברור למשל, איך ייוצר ויסופק בעת ובעונה אחת החשמל שנדרש לטעינה של אלפי מכוניות חשמליות. ובל נשכח כי התחנות לייצור חשמל עצמן צורכות בסופו של דבר משאבים יקרים, אז התרומה לנושא הקיימות מוטל כאן בספק. בשלב זה נראה כי נכון יותר להתמקד בטכנולוגיה ההיברידית ומערכות ניהול מנוע, בהן כאמור, לפריסקייל יש הרבה מה להציע”.

וויינרייט וברקן נשאלים לסיום, על הייחוד של פריסקייל בעולם העיבוד המשובץ. “כפי שבתחום ה-IT וה-PC המסורתי אינטל היא השחקן חזק, כך בעולם המשובצים פריסקייל מובילה מזה חצי מאה”, אומר ברקן. וויינרייט: “מעבר לעשרות שנות חדשנות והתמחות בתכנון שבבים, ישנה התמחות גבוהה בהבנה של יישומים בתחומים מגוונים כמו רפואה, תחבורה ונטוורקינג. כל היכולות הללו קשורות בידע עצום שנצבר בחברה; זה מה שעושה את ההבדל - היסטוריה ארוכה של עיבוד משובץ, והבנה עמוקה של היחסים בין ביצועים וכוח. בהיבט של יישומים, פריסקייל מציעה תוכנית שותפים ייחודית, בה מושקעים משאבים עצומים”. ברקן: “תוכנית השותפים חשובה במיוחד לסוג החברות שצומחות בישראל; לרוב הן מאופיינות בחדשנות, זריזות גמישות ואגרסיביות; עבור אלו אנו מציעים תמיכה רבה,

“נחזק קשרי האקדמיה עם המוסדות בישראל”

סטפן פלאביו, מנהל קשרי האקדמיה של פריסקייל ב-EMEA, מספר בראיון עימו על תוכניות האקדמיה של החברה ותרומת החברה לשינוי מצב מחסור הסטודנטים בפקולטות להנדסה

“תוכנית קשרי האקדמיה של פריסקייל פותחת אפשרויות רבות עבור סטודנטים בכל העולם; היא מסייעת להם החל בחשיבה על רעיונות חדשים וכלה בחברות שאולי ירצו להקים”.



סטפן פלאביו

אומר **סטפן פלאביו**, המנהל את כל קשריה ושיתופי הפעולה של פריסקייל מול מוסדות האקדמיה באזור המזרחי ואירופה. לדבריו, עד כה לא היתה תוכנית פורמאלית של פריסקייל בעולם האקדמי בישראל, אך החברה החליטה בשנים האחרונות לשים על כך דגש, והתקדמות בנושא צפויה לחול במהלך השנתיים הקרובות. “עד כה קידמתי כ-24 מעבדות מחקר והוראה באוניברסיטאות ברחבי העולם ויצרתי שיתופי פעולה מוצלחים עם כ-59 מוסדות אקדמיים עולמיים, ובשנה זו שמתי לי ליעד להפנות יותר משאבים לניסיונות לקדם את קשרי האקדמיה בישראל”, אמר.

בביקורו הנוכחי נבנה עבור פלאביו לוז צפוף

שכולל פגישות עם צוות ההוראה והניהול של מוסדות אקדמיים, מתוך מטרה לברר על הצרכים שלהם, אפשרויות לבניית מעבדות לימוד, ובניית תוכנית או סדנאות. “הלימוד באקדמיה כיום מתמקד רבות בהיבט התיאורטי, אבל באופן זה, הסטודנטים מפספסים את ההזדמנות החשובה לבצע טעויות וללמוד מהן”, הוא מדגיש.

האם נמשכת מגמת הירידה בפנייה ללימודי הנדסה באקדמיה?

“כל הגורמים היו איטיים בתגובה למחסור, כך שגם אם נבלם מעט עדיין אפשר לחוש בו. פריסקייל שמה לה לעבוד עם מוסדות אקדמיים בכל העולם כדי לשנות מצב עגום זה של מחסור. צעירים רבים נמשכים לעולם יישומי הווב, לתחום השיווק, מכירות ורפואה. הסיבה השכיחה לכך היא שניתן לנהל קריירה מניבה יותר בתחומים אלה. אלא, שגם בתחום שלנו טמון פוטנציאל עצום; נדרש לעורר בצעירים סקרנות והתלהבות מהתחום. גרעין של התלהבות אצל נער צעיר יכולה להתחיל בחוג לרובוטיקה במרכז עירוני כלשהו או במוסד אקדמי. אולם, המחסור במהנדסים טומן בחובו גם הזדמנות, בבחינת כיצד ניתן לעשות דברים אחרת”.

מה כוללת תוכנית קשרי האקדמיה של פריסקייל?

“התוכנית שלנו פועלת באמצעות שלושה ערוצים מרכזיים. באמצעות יצירת מעבדות לימוד, ויצירת תוכניות התנסות, אנו תומכים בצוות ההוראה ומציגים בפניהם את טכנולוגיות הקצה בתחום; כך סטודנטים שיוצאים לשוק מתמצאים יותר בדרישות השוק. בנוסף אנו מזמינים נציגי אקדמיה וסטודנטים לאירועים, כמו זה שנערך עתה בתל אביב, באמצעותו מתאפשרת חשיפה של העולם האקדמי לפעילות שלנו. ערוץ נוסף הוא תמיכה בפרויקטים; פנייה מהאוניברסיטה למימון פרויקט שיש בו רלוונטיות עבורנו, תיענה בחיוב ותזכה בתמיכה במשאבים וידע. ערוץ שלישי הוא ה-Freescale Cup. מדובר בתחרות עולמית, אשר מופעלת מזה שלוש שנים גם בתחומי EMEA. בתחרות צריכות קבוצות שונות לבנות עבור רכב חשמלי יישומים של נהיגה ממוכנת, ניהול פעולת מנוע מיטבית ומצלמה לזיהוי מרחבי. הקבוצה הזוכה היא זו שרכבה סיים ראשון את המסלול. אני עושה מאמצים עתה לפרסם את התחרות ולעניין סטודנטים מישראל להשתתף בתחרות שתתקיים באמצע השנה הבאה בגרמניה”.

פרטים נוספים על קשרי האקדמיה של פריסקייל ותוכניות קשרי האקדמיה של החברה ניתן למצוא בדף התוכניות האוניברסיטאיות של פריסקייל, כמו גם בלינקאדאין, ובדף הנחיתה בגוגל+.



שר האוצר, יאיר לפיד: "תקציב המדען הראשי נמוך מדי"

"ענף ההיי-טק הוא המקור הראשון אליו אנחנו פונים כשאנחנו באים לחלק רזרבות תקציביות", אמר לפיד בראיון מיוחד לאנשים ומחשבים • לדבריו, "לא נורא אם יהיו לנו פחות עורכי דין ובוגרי מדעי החברה והרוח, ויותר מהנדסים ואנשי מחשבים"

דרך שם, וצריך להתחיל זאת כבר בבית הספר היסודי. אנחנו מתכוונים להחזיר את החינוך הטכנולוגי ולהגיע לכך, שכמו מדינות מובילות, דוגמת גרמניה ובריטניה, כ-40% מהתלמידים יהיו בבתי ספר מקצועיים. אני מאמין שבתי הספר האלה יגדילו את מספר התלמידים שירצו להמשיך ללמוד מקצועות טכניים באוניברסיטאות. לא נורא אם יהיו לנו פחות עורכי דין ובוגרי מדעי החברה והרוח ויותר מהנדסים ואנשי מחשבים."

כשאתה אומר שיש למקד את הכלכלה הישראלית על חדשנות ומו"פ אתה בעצם אומר שיש להגדיל את הפערים החברתיים והדיגיטליים. מה עם פיתוח של תעשיות הלואו-טק, כדי שתהיה עבודה גם לאנשים פחות מוטי טכנולוגיה?

"לא נוכל לייצר בארץ חולצות טי או דברים דומים, כיוון של עולם לא נוכל להתחרות עם יצרנים במזרח הרחוק, במזרח אירופה ואפילו במדינות קרובות אלינו, כמו מצרים וירדן. עובדה שתעשיית הטקסטיל בארץ קרסה. אני לא נגד פיתוח תעשיות קונוונציונליות, אבל צריך לעשות זאת רק במידה שהן יעשו שימוש בטכנולוגיה מתקדמת בתהליך הייצור. נכון שלא כל אחד יכול לעבוד בהיי-טק, אבל התעשייה הזאת יוצרת מעגל שני ומעגל שלישי, שגם העובדים בהם ירוויחו יותר ממה שהרוויחו בעבר. מעצב השיער שיספר את העובדים של צ'ק פוינט ירוויח יותר מזה שיספר את עובדי נגב קרמיקה, הטבח והמלצר במסעדה שמשרתת את אנשי אמדוקס או נייס ירוויחו יותר מאלה שמאכילים את העובדים של אסם או עלית"

"מעצב השיער שיספר את העובדים של צ'ק פוינט ירוויח יותר מזה שיספר את עובדי נגב קרמיקה, הטבח והמלצר במסעדה שמשרתת את אנשי אמדוקס או נייס ירוויחו יותר מאלה שמאכילים את העובדים של אסם או עלית"



יאיר לפיד (צילום: אלעד גוטמן)

יודע היטב שהאפשרות להגיע לצמיחה נומינלית של 5% ויותר לשנה יכולה להתממש רק באמצעותה. ישראל ידועה בחדשנות שלה, מפורסמת בהיותה אומת סטארט-אפ, ומעידים על כך האקזיטים הרבים של חברות ישראליות. צריך לנהל את אומת הסטארט-אפ נכון, ואם זה יקרה - נוכל להפוך להיות 'אומת האיכות' (Quality Nation). אני רואה את הכלכלה העתידית של ישראל מבוססת על תעשיות עתירות ידע לצד תעשיות פחות חכמות, ונותני שירות שיספקו מוצרים ושירותים איכותיים. שילוב כזה יקפיץ אותנו לרמות צמיחה גבוהות ביותר". על פי שר האוצר, ריבוי החדשנות יעזור גם לתעשיות הלואו-טק. "בעזרת פיתוחים חדשים, התעשיות האלה יוכלו להכניס ציוד שיגדיל את היעילות והאיכות ויגביר את כושר התחרות של המוצרים - הן בטיב והן במחיר", אמר.

יודע היטב שהאפשרות להגיע לצמיחה נומינלית של 5% ויותר לשנה יכולה להתממש רק באמצעותה. ישראל ידועה בחדשנות שלה, מפורסמת בהיותה אומת סטארט-אפ, ומעידים על כך האקזיטים הרבים של חברות ישראליות. צריך לנהל את אומת הסטארט-אפ נכון, ואם זה יקרה - נוכל להפוך להיות 'אומת האיכות' (Quality Nation). אני רואה את הכלכלה העתידית של ישראל מבוססת על תעשיות עתירות ידע לצד תעשיות פחות חכמות, ונותני שירות שיספקו מוצרים ושירותים איכותיים. שילוב כזה יקפיץ אותנו לרמות צמיחה גבוהות ביותר". על פי שר האוצר, ריבוי החדשנות יעזור גם לתעשיות הלואו-טק. "בעזרת פיתוחים חדשים, התעשיות האלה יוכלו להכניס ציוד שיגדיל את היעילות והאיכות ויגביר את כושר התחרות של המוצרים - הן בטיב והן במחיר", אמר.

יודע היטב שהאפשרות להגיע לצמיחה נומינלית של 5% ויותר לשנה יכולה להתממש רק באמצעותה. ישראל ידועה בחדשנות שלה, מפורסמת בהיותה אומת סטארט-אפ, ומעידים על כך האקזיטים הרבים של חברות ישראליות. צריך לנהל את אומת הסטארט-אפ נכון, ואם זה יקרה - נוכל להפוך להיות 'אומת האיכות' (Quality Nation). אני רואה את הכלכלה העתידית של ישראל מבוססת על תעשיות עתירות ידע לצד תעשיות פחות חכמות, ונותני שירות שיספקו מוצרים ושירותים איכותיים. שילוב כזה יקפיץ אותנו לרמות צמיחה גבוהות ביותר". על פי שר האוצר, ריבוי החדשנות יעזור גם לתעשיות הלואו-טק. "בעזרת פיתוחים חדשים, התעשיות האלה יוכלו להכניס ציוד שיגדיל את היעילות והאיכות ויגביר את כושר התחרות של המוצרים - הן בטיב והן במחיר", אמר.

יודע היטב שהאפשרות להגיע לצמיחה נומינלית של 5% ויותר לשנה יכולה להתממש רק באמצעותה. ישראל ידועה בחדשנות שלה, מפורסמת בהיותה אומת סטארט-אפ, ומעידים על כך האקזיטים הרבים של חברות ישראליות. צריך לנהל את אומת הסטארט-אפ נכון, ואם זה יקרה - נוכל להפוך להיות 'אומת האיכות' (Quality Nation). אני רואה את הכלכלה העתידית של ישראל מבוססת על תעשיות עתירות ידע לצד תעשיות פחות חכמות, ונותני שירות שיספקו מוצרים ושירותים איכותיים. שילוב כזה יקפיץ אותנו לרמות צמיחה גבוהות ביותר". על פי שר האוצר, ריבוי החדשנות יעזור גם לתעשיות הלואו-טק. "בעזרת פיתוחים חדשים, התעשיות האלה יוכלו להכניס ציוד שיגדיל את היעילות והאיכות ויגביר את כושר התחרות של המוצרים - הן בטיב והן במחיר", אמר.

דיברת על החדשנות, אבל יש בעיה של כוח אדם. ענף ההיי-טק משועבד לעובדים מקצועיים. איך פותרים את זה?

"אני מודע לבעיה. אני יודע שיש מחסור באנשי מו"פ ובאנשים טכניים. הסיבה לכך היא שאין לנו עורכי הישראלים זיקה לטכנולוגיה. ביטלו את החינוך הטכנולוגי, וזה חטא קדמון. הרצון להיות מהנדס או מתכנת מגיע



Webi Awards 2013

People & Computers

מוסף מיוחד

והזוכים הם...

Logos included in the white box:

- בנק הפועלים (Bank Leumi) - להיות ראשון זה מחייב!
- מכבי (Maccabi) - שירותי בריאות
- איסתא (issta)
- תבונה (Tavona) - חינוך חדש בישראל
- שטראוס מים (Strauss Water)
- האוניברסיטה הפתוחה (The Open University of Israel)
- ZERY4U
- לכל רגע בחיים יש כלל (For every moment in life there is a solution) - כלל (Klal)



הזוכים בתואר "אלוף האלופים" באינטרנט: הבנקים הפועלים ולאומי

שני האתרים זכו לציון זהה ובמקום הראשון בתחרות הנערכת זו השנה התשיעית ברציפות ♦ נימוקי השופטים: "לאומי טרייד ניחן בחדשנות עסקית יוצאת דופן", ועל בנק הפועלים נאמר כי "האתר ממשיך להוביל מהפכה בתחום שירותי הבנקאות בישראל"

יוסי הטוני < צילום: קובי קנטור

וסינרגטית במגוון רחב של פלטפורמות, ערוצים ושירותים עסקיים חדשים. התוצאה היא טכנולוגיה הנרתמת לטובת היישום העסקי ומאפשרת ניהול אפקטיבי של תהליכים עסקיים מורכבים, וכן מגוון רחב של שירותים בנקאיים. זאת, תוך שמירה על רמת שירות וזמינות גבוהה. האתר של בנק הפועלים זכה זו השנה הרביעית ברציפות בתואר "אלוף האלופים" בקטגוריית הסלולר. הפרס, יש לציין, מוענק רק בארבע השנים האחרונות בנימוקי השופטים נכתב כי "תחום יישומי הסלולר הפך לזירה חשובה עבור מיטב החברות בנק הפועלים מנצח בתחום יישומי הסלולר בישראל. לפועלים יש את יישומי ה-iPhone, האנדרואיד והטאבלט הטובים ביותר בכל התחומים. הבנק מפגין מקוריות, חדשנות רבה תוך הקפדה על ממשק משתמש ייחודי להפליא, המאפשר ביצוע פעולות בצורה תכליתית". גם השנה שימש **עידו לוי**, מנכ"ל גלובל מרקטפלייס, כיו"ר חבר השופטים. לוי אמר כי "לפני תשע שנים נולד הרעיון לקיים תחרות ישראלית במתכונת ה-webby האמריקנית, המתנהלת זה 13 שנים, ומרתקת אליה את מיטב מומחי האינטרנט בעולם". השנה, אמר לוי, "גולת הכותרת של התחרות הינה הנושא המרתק והאקטואלי של מקסום חוויית הלקוח בעולם רב ערוצי. מדובר באתגר שארגונים רבים מתמודדים עמו, כאשר הם פועלים בעולם עסקים תחרותי ודינמי". לוי פירט את השרדרוגים שחלו בתחרות השנה וציין כי "היה שיא של מאות אתרים שהתמודדו, ונבחנו לפי הקריטריונים המקובלים בעולם לבחינת אתרים, בהם: שימושיות וחווית משתמש, אינטראקטיביות, זמינות ומהירות תגובה, שיווק ושירות, נגישות המידע, פעילות מסחרית

א תרי האינטרנט של בנק הפועלים ובנק לאומי זכו השנה במשותף בתואר "אלוף האלופים" בתחרות השנתית לאתרי אינטרנט ומובייל, Webi Awards 2013. שני האתרים זכו לציון זהה, הגבוה ביותר בדירוגי השופטים בתחרות, שנערכת זו השנה התשיעית ברציפות על ידי קבוצת אנשים ומחשבים. טקס הענקת הפרסים לאתרים הזוכים נערך במלון שרתון בתל אביב, בהשתתפות נציגי הארגונים הזוכים. מנחה הטקס היה **פלי הנמר**, יזם ומנהיג אנשים ומחשבים. אתרי שני הבנקים זכו השנה בתואר "אלוף האלופים", לאחר זכייה בשנה שעברה של אתר שירותי בריאות כללית. קודם לכן זכה האתר לאומי טרייד, אתר בנק לאומי, במקום הראשון במשך ארבע שנים ברציפות. בנימוקי השופטים לזכייה של לאומי טרייד, נכתב כי "האתר משמש כיום כ-one stop shop בכל הקשור למסחר בשוק ההון בישראל ובעולם. כל שנה משקיע לאומי ומשיק סידרת יישומים חדשים וייחודיים בישראל. כך, השנה ניתן מענה חשוב ללקוחות סוחרים בדמות יכולות הזרמה חיות המשולבות בתוך האתר. ניכר שבמשך השנים האחרונות מושקעת מחשבה רבה בתכנון האתר וביצירת תפיסה שיווקית עסקית, ייחודית בישראל, התפורה לצורכיהם של מגוון לקוחות לאומי. בנימוקי השופטים לזכיית אתר בנק הפועלים נכתב כי "האתר ממשיך להוביל מהפכה בתחום שירותי הבנקאות בישראל. לפועלים אוסף תשתיות טכנולוגיות גמישות, המאפשרות לתמוך בצורה מיטבית



זוכי אתר אלוף האלופים, לאומי טרייד. מימין: ליאון ברנס, מנהל בייצור; עידו לוי, יו"ר חבר השופטים; רבקה הינדר, עוזרת מנהלת עסקית; יענת קונפורטי, מנהלת בדיקות; מיכל רוזנפלד, עוזרת מנהלת עסקית; מירב הראל, עוזרת מנהלת עסקית; מיכאל ברדיצ'בסקי, מנהלת פיתוח; לימור פלג, מנהלת לאומי טרייד; אודי רפפורט, ראש ענף בכיר, מיחשוב בנקאי; מנשה ויינברג, מנהל מוצר; אנה סודין, מנהלת פרויקט; יעקב נירדוף, מפתח; אייל פרי, ראש ענף דיגיטל; יענת סקייסט, פיתוח; אורלי שטרן, תחום ערוצי לקוחות; אורית בן מוחא, מפתחת.

כניסות חודשי של 19 אלף השנה. הוא ציין כי 64.4% מהנכנסים לאתר הם מבקרים חדשים, כאשר זמן שהייה ממוצע בו עומד על שתי דקות ו-21 שניות. לפני חצי שנה, הוסיף מוסקוביץ', השיקה הרשות מיני אתר בשם המתחם סטרטר, מאחר שהחוק לגבי ליווי נהגים חדשים שונה ומתוך רצון להגיע לאוכלוסיית הצעירים הנמצאים בסיכון ולהשפיע עליה. לדבריו, בתוך חודשים נכנסו אליו 130 אלף מבקרים, שכל אחד מהם גלש בו יותר מחמש דקות. 62% מהכניסות הללו היו מטלפונים ניידים. ככלל, הוא אמר כי "הרשות מתאימה את האתר שלה לגלישה במובייל. תבונה מקבוצת SQLink עושה עבודה מדהימה, עם הרבה מוטיבציה וחיבור אמיתי לערכי מניעת תאונות דרכים".

לדברי מוסקוביץ', פורטל הרשות כולל פעילויות חינוכיות והסברתיות לבטיחות בדרכים, בשיתוף פעולה עם הרשויות המקומיות. "אנחנו מבצעים אלפי פעילויות כאלה ומזימים לאתר חומרים ונתונים. המטלה שרובצת עלינו היא לעניין מדי שנה 100 אלף נהגים חדשים", אמר.

אחד המסרים, ציין, הוא מניעת שתיית אלכוהול בעת נהיגה. לדבריו, "מחקרים מעלים שיש לנהג שיכור סיכוי גבוה פי 17 לקחת חלק בתאונה לעומת מי שלא נוהג תחת השפעת אלכוהול". הוא הראה סרטון הסברה משעשע שהפך לוידאלי וציין כי "מאחר שאנחנו גוף ממשלתי, היה קושי לשכנע להעלות את הסרטון - אבל הצלחנו בכך". מוסקוביץ' הוסיף כי הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים מנהלת ערוץ יו-טיוב שכולל יותר מ-500 סרטונים שצברו 1.138 מיליון צפיות. "בנוסף, אנחנו פעילים בפייסבוק, עם יותר מ-50 אלף חברים, כולל עמוד בערבית. האוכלוסייה הערבית היא אחת מאוכלוסיות הסיכון בכל הנוגע לתאונות דרכים. המעורבות של נהגים צעירים ערבים בתאונות כפולה מהממוצע", אמר מוסקוביץ'.

לדבריו, "אנחנו משוחחים עם הציבור ברשת בגובה העיניים, ללא ביקורת". הוא סיפר כי הרשות משתמשת במובייל דעת קהל ברשת ובבלוגים שתמכו בשינוי שחל בחוק ליווי נהגים חדשים. "היה חשוב לנו שידברו על זה, כי דיבור מעלה מודעות. רכשנו כותבי בלוגים בעלי קשר טוב עם הציבור. היו אלפי שיחות על הנושא ברשת".

מוסקוביץ' סיכם באמרו כי "יש לנו עוד הרבה עבודה, אבל אפשר להביט בסיפוק על מה שהפקנו בשנה וחצי האחרונות".

"יכולות הניידות מפחיתות את הביורוקרטיה"

"דמיין בית עסק שבו יושב משהו, ממלא ניירות וטפסים ואומרים לו: 'תבוא בעוד שבועיים'. זה מה שביטוח עושה. רצינו לשנות מצב זה ולכן



עידו לוי

מקוונת ורמת אבטחת מידע למשתמשים". לוי סיים את נאומו בדברי תודה לשופטים שעשו עבודתם, ככל שנה, בהתנדבות. **דורון אמיר** - מומחה וארכיטקט בכיר בתחום טכנולוגיית דוטנט; **ד"ר רונן יוכפז**, סמנכ"ל הטכנולוגיות של ינושן; **ד"ר איתן לסרי**, יזם אינטרנט ומנכ"ל אתגר פתרונות אסטרטגיים; **אורן בסון**, מנכ"ל חברת הייעוץ התקשורתית-שיווקי ויחסי הציבור אולמדיה; **גיל שפרלינג**, מומחה לשיווק ומיתוג באינטרנט ובסלולר; **ירון פדהצור**, מומחה למסחר אלקטרוני ושיווק באינטרנט; **גדעון כהן**, מנכ"ל חברת רנסיס ויזם אינטרנט; **אבי בן ארי**, סמנכ"ל E Drive Tech; **עוזי זהר**, יועץ לשיווק ומסחר באינטרנט ובסלולר; **יעל שביט**, יועצת לשיווק ומיתוג באינטרנט ובסלולר; **בועז לבקוביץ**, הבעלים של סטודיו קליימקס, שמתמחה בעיצוב גרפי, פרסום ומיתוג; **ואודי סלנט**, מומחה באפיון וניהול אתרי אינטרנט ומוצרים דיגיטליים.

"הטכנולוגיה סייעה לנו בהפצת מסרים לדור הצעיר"

"האינטרנט ככלל והשימוש בפייסבוק וביו-טיוב בפרט סייעו לנו בהפצת מסרים מונעי תאונות דרכים בקרב הדור הצעיר", כך אמר **רון מוסקוביץ'**, מנכ"ל הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים.



רון מוסקוביץ'

מוסקוביץ' דיבר בפתיחה של התחרות לדבריו, "מאז קום המדינה נהרגו בתאונות דרכים 31,858 אנשים. מדובר בנתון מחריד, שלצידו היו גם נזקים כספיים בסך 10 מיליארד שקלים. מעורבות נהגים בתאונות קטלניות כפולה בגילאי 16-40. לכן, ברור שהמסר שלנו צריך להיות מופנה אל הדור הצעיר, הנהגים שמצויים בתחילת דרכם, על מנת לחנך אותם להיות נהגים זהירים למשך עשרות שנים".

הוא אמר כי "עודדנו אנשים להיכנס ולצרוך מידע" ותיאר את הפעילות הדיגיטלית הענפה שעשתה הרשות להפצת מסרים מונעי תאונות דרכים, לשני קהלי יעד: הצעירים והוריהם. אתר הרשות, שנושא את השם "היכל הבטיחות", הושק ביוני 2012 ועד היום ביקרו בו 265 אלף גולשים, עם ממוצע



זוכי אתר אלופים של בנק הפועלים. מימין: שרון קספר - מנהל פרויקטים, אגף בנקאות ישירה; ערן טופלברג - מנהל תחום סלולר, אגף בנקאות ישירה; עידו לוי, יו"ר חבר השופטים; מיכל הלל - מנהלת מדור ניהול פרויקטים, אגף בנקאות ישירה; גיל פארן - מנהל חוויית משתמש, אגף בנקאות ישירה; נטליה זבלקובסקי - מנהלת תחום אינטרנט, אגף פיתוח; עדי קופרמן - ראש צוות אנדרואיד, אגף פיתוח; שירן גל - מרכזת סלולר, ניתוח מערכות, אגף BRM; ניר אלפרוביץ' - ראש צוות iOS, אגף פיתוח; וקרן שניצר-דותן - מנהלת תוכן לקידום מכירות ותדמית, אגף בנקאות ישירה.



לדבריו, "התחלנו לפעול בכל ערוץ אפשרי ובשנתיים האחרונות אנחנו עסוקים בלחבר את הערוצים". הוא ציין כי "עולם התיירות מאוד מורכב



אבי עמר

ונמצא על גבי מערכות שונות ומוצרים שונים. האתגר התמידי הוא לספק ללקוחות את מה שהם רוצים ולכן הקמנו מגה אתר בו הם יכולים למצוא כל דבר שקשור לתיירות". עמר סיים באמרו כי "בשנה האחרונה אנחנו מנסים להתמודד עם השינויים הגלובליים בעולם התיירות. עלינו לחשוב קדימה שנה-שנתיים ולהביא פתרונות ומוצרים עבור הלקוחות. אנחנו מתמודדים מול האתרים הבינלאומיים בתחום בכך שביכולתנו לתת מענה מקומי ולשמש כתובת לקהל הישראלי, שיש לו דרישות שונות. ניצלנו את הערוצים הדיגיטליים השונים על מנת להחזין את השירותים".

"יש לראות שכל שירות וכל יישום חדש שמוציאים יהיה נגיש בכל ערוצי התקשורת מול הלקוחות. זה יגרום לשיפור של חוויית הלקוח", כך אמרה **מירב ספקטורובסקי-ששון**, מנהלת אגף בנקאות ישירה בבנק הפועלים.

"על מנת להבין מה הלקוח רוצה ומה הוא צריך נדרש לצאת מהמסגרות המחשבה הבנקאיות המסורתיות", אמרה ספקטורובסקי-ששון. "בנקאית" היא שפה מורמת מעם והשפה הפיננסית של הלקוחות לא תמיד דומה לזו של הבנקאים. אצל אנשי המקצוע, עולם הבנקאות מחולק מסורתית לכל מיני חלקים, אבל הלקוח רוצה את כל העולמות יחדיו. הוא לא מבדיל בין אשראי, חשבון עובר ושב ומצב שוק ההון".



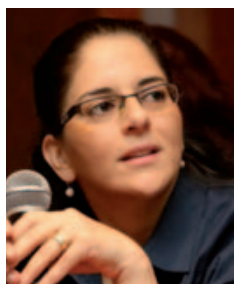
מירב ספקטורובסקי-ששון

היא הוסיפה כי "לא רק שאנחנו צריכים לתת ללקוחות את מה שהם רוצים, אלא יש גם צורך שתהיה אופציה להעמקה. לאחר מכן נדרש לעטוף את זה באופן שיהיה שימושי ללקוחות וליישם את השירות או הפתרון בכל הערוצים. אנחנו בודקים כל הזמן באילו ערוצים הלקוחות נמצאים ורואים חפיפות בין הערוצים. אנחנו בודקים כל שירות חדש כך שיהיה ישים בכל הערוצים".

"הכנסנו את הסוכנים לעידן הדיגיטלי"

טוני כהן, סמנכ"לית השיווק והפיתוח העסקי של מגדל, ציינה כי "קשה לשלוט בחוויית לקוח, מפני שהיא קודם כל סובייקטיבית, אבל אפשר לנהל אותה. יש לקוחות שרוצים לבוא לסניף הבנק או לקופת חולים ולפטפט עם הפקידה ויש לקוחות שרוצים שהכל יהיה בעולם הדיגיטלי". לדבריה, "יש להכיר את הלקוחות, לדעת את צרכיהם, לפרק את השירות לרכיבים ולספק לכל אחד את מה שהוא רוצה".

"מגדל ביצעה מהפכה בנושא, במשך כמה שנים", אמרה כהן. "לאחר



טוני כהן

שהבנו כי ערוץ ההפצה המסורתי שלנו, הסוכנים, לא התקדם טכנולוגית עם ההתקדמות של הלקוח, הכנסנו את הסוכנים לעולם הדיגיטלי והראינו להם איך משווקים בעולם זה. בסוף הטכנולוגיה לבדה לא עושה את השינוי".

כהן אמרה כי היא מאמינה שסוכני הביטוח לא ייעלמו מהשוק: "אם יש ללקוח תביעה או פרוצדורה כלכלית, הרכב שלו, ברגע האמת הוא מעוניין להסתכל בלבן של העניינים של מישהו. זה בסדר לבחור סוכן ובסדר לבחור בחלופה נטולת סוכן ולעבוד מול מוקד. בכל מקרה, כשלקוח פונה למוקד שלנו, הסוכן מקבל התראה. זו הרב ערוציות בשיאה".



גיל ארזי

פיתחנו יכולות ניידות גם עבור הסוכנים וגם עבור הלקוחות. היכולות האלה מפחיתות את הביורוקרטיה", כך אמר **גיל ארזי**, מנכ"ל כלל ביט ומנמ"ד כלל ביטוח.

ארזי דיבר במסגרת פאנל "מקסום חוויית לקוח", שנערך במסגרת התחרות מנחה הפאנל היה עידו לוי, מנכ"ל גלובל מרקטפלייס, ששימש כיו"ר חבר השופטים בתחרות.

לדברי ארזי, "פיתחנו יכולות ניידות, כדי לקצר תהליכים ולשפר את חוויית הלקוח. יצרנו מצב בו הפוליסה שנוצרת בעולם הנייד מחוברת למערכות הליבה שלנו. החלטנו להחזין את נושא השירות העצמי החוצה, מה שמאפשר צריכת מידע גם בדחיפה (Push). יש לנו מערכת שמאפשרת לשלוח הודעות SMS לסוכן עם מענה לשאלות שלו. אלה שירותים שאנו מייצרים על מנת ליצור חוויית לקוח שונה".

"הסוכנים, ערוץ ההפצה המסורתי שלנו, ימשיכו לפעול בעתיד, אולם ייווצר מצב של ערוצי הפצה בני כלאים - סוכנים וערוצים דיגיטליים באחד", ציין ארזי.

"המטרה: לגרום ללקוח לא להגיע למרפאה"

ליאור וולף, מנהל רפואה מקוונת בשירותי



ליאור וולף

בריאות כללית, אמר כי "אחד הדברים הכי חשובים הוא לא לגרום ללקוחות להגיע למרפאה אם הם לא צריכים, לאפשר להם לעשות מהבית את כל מה שאפשר, באמצעות ערוצים דיגיטליים וניידים. האתגר הוא להפנים זאת מבחינה ארגונית, מאחר שרפואה הוא אחד התחומים בהם המהפכה הזו איחרה להגיע. הלקוח כבר לא מקבל את המצב בו הוא צריך לבוא למרפאה, 'להתייבש' בתור שעתיים ולהיבדק במשך חמש דקות".

הוא ציין כי הטכנולוגיה תשמש בעתיד את שירותי הרפואה רבות. "בתוך כמה שנים, בדיקות שתן וצואה ייעשו בתוך החיטול. כל תחום הטלה-רפואה, שקיים אצלנו מזה ארבע שנים, ילך ויתרחב. בנוסף, יהיו מערכות שייטנו ללקוחות תזכורות כי עליהם לקחת תרופות. יש הרבה דברים שעובדים עליהם כיום והם יקרו בקרוב".

"כולנו חגים סביב שביעות רצון הלקוח"

"כולנו חגים סביב שביעות הרצון של הלקוח ורוצים להגדיל אותה כי הוא



אייל בירן

יכול לעבור מבנק לבנק", כך אמר **אייל בירן**, סגן וממלא מקום ראש החטיבה הבנקאית בבנק לאומי.

לדברי בירן, "בבנק, חשוב יותר לחדד את השאלה מהי חוויית לקוח. כשבוחנים אותה שואלים מה הלקוח באמת צריך. לקוחות יודעים לזהות ערך, הם יודעים להבדיל בין גימיק ובין ערך רציני. הם לא רוצים לעסוק בחדשנות. לשיטתם, חדשנות היא רק אמצעי ולא מטרה. המטרה האמיתית היא מתן ערך ללקוח".

"מסקרים שערכנו בנושא עולה שהדבר המרכזי החשוב ללקוח העסקי ולעסק הקטן הוא המחסור בזמן. חוויית הלקוח משתפרת אם נחסך לו זמן. הדבר בא לידי ביטוי בכמה הודעות היו לאפליקציה החדשה שהפנקנו", אמר.

"עולם התיירות מורכב דיגיטלי"

אבי עמר, מנהל דיגיטל ומוצרים באיסתא, אמר כי "האתגר הוא להשתמש בטכנולוגיות הזמינות בכל נקודה ולבצע מסחר אפקטיבי באופן מקוון במקום על ידי סוכנים אנושיים".



שטראוס מים גאה על הבחירה באתר שלה כאתר המצטיין בתחרות Webi Awards 2013

האתר נבחר בקטגוריית האתר בעל יישומי המסחר האלקטרוני הטובים ביותר בישראל. נימוקי השופטים לזכייה: "האתר מעניק חווית גלישה ומסחר מתקדמת ללקוחות החברה. שטראוס מים התאימו את האתר גם לגלישה בסלולר, במתודולוגיית Responsive Web Design ובכך שיפרו את איכות השירות ללקוחותיהם."



www.strauss-water.co.il





והזוכים הם...

פרסים בקטגוריות שונות הוענקו במסגרת התחרות השנתית של אתרי האינטרנט והמובייל שעורכת קבוצת אנשים ומחשבים * להלן פירוט הזוכים ונימוקי השופטים

יוסי הטוני

ספורט רבים ומגוונים, נכתב בנימוקי השופטים. "נראה שהוא מקדים את מתחיו, הן מבחינה טכנולוגית והן מבחינת תכנים ויכולות".

בקטגוריית שירותי בריאות זכו שני אתרים - שירותי בריאות כללית ושל מכבי שירותי בריאות, וזאת עקב שוויון מוחלט בדירוג. השופטים הסבירו את הבחירה בשירותי בריאות כללית: "יש לאתר ממשק משתמש ידידותי, בעל זמינות מלאה, זמן תגובה מהיר ושירותים ייחודיים. אין ספק שלכללית יש מה להציע, גם ברמה העולמית, בתחום האינטרנט". בנימוקי הזכייה למכבי שירותי בריאות נכתב כי "מכבי עשו קפיצת מדרגה בתחום האינטרנט. מכבי מציגה אתר חכם, ידידותי, המהווה נדבך חשוב ומועיל לשירות שלה ללקוחותיה ותוך שילוב פעילות באינטרנט ובסלולר".

בקטגוריית אתרי תיירות ונופש, ניצח האתר של איסטא. בנימוקים נכתב כי "תחום התיירות המקוונת נחשב תחום תחרותי במיוחד. אתר איסטא הוא למעשה מגה-אתר של חברות רבות. האתר מציג יכולות רב-ערוציות מרשימות ומעניק ללקוחות איסטא חווית לקוח נפלאה. האתר מאפשר קבלת מידע וביצוע פעולות בצורה ידידותית ביותר. בנוסף, האתר מציג סטנדרט גבוה של זמינות ומהירות תגובה".

בקטגוריית אתרי חברות תקשורת זכה אתר בזק. בנימוקי הזכייה נכתב כי "גם השנה, התחרות בתחום הייתה צמודה. ניכרה העבודה וההשקעה האדירה של המתמודדות. הרשימה אותנו במיוחד היכולת לתת מענה איכותי לצרכי הלקוח במהירות רבה ביותר, והיכולת של בזק להציג יישומי מדיה חברתית בצורה מעולה".

בקטגוריית אתרי חברות סלולר זכה האתר של אורנג'. השופטים נימקו את הבחירה בחברה: "הרשימה אותנו במיוחד ההקשבה של אורנג' ללקוח והיכולת לתת מענה מהיר, איכותי וחוויתי לצרכיו".

בקטגוריית אתרי השוואת מחירים עלו לשלב הגמר אתרי זאפ ו-KAMA מבית וואלה, שזה האחרון זכה. בנימוקי הזכייה נכתב כי "האתר נוח לשימוש והוא בעל ערך רב ללקוח מבחינה צרכנית. האתר כולל מידע משלים, טיפים לרכישה, מידע טכני רב והמלצות". בקטגוריית אתרי רשויות מקומיות עלו לשלב הגמר אתרי עיריית ראש העין ועיריית תל אביב-יפו, וזה האחרון זכה. בנימוקי הזכייה נכתב כי "העירייה מציגה אתר מתקדם, בעל יכולות טכנולוגיות ועסקיות מובילות. לאתר יש ממשק משתמש ידידותי, זמינות גבוהה, זמן תגובה מהיר ושירותים ייחודיים לתושבי העיר".

באתרי סופרמרקטים מקוונים התמודדו רמי לוי השיקמה ושופרסל Online, וזה האחרון זכה. בנימוקי הזכייה נכתב כי "האתר מציג שלל טכנולוגיות מתקדמות ובלעדיות בתחום, המאפשרות שיפור משמעותי בתחום השירות עבור לקוחותיה. האתר מציג ממשק משתמש ידידותי ביותר. האתר זמין ובעל זמינות גבוהה טובים". בקטגוריית אתרי אקדמיה ומכללות עלו לשלב הגמר מכללת נתניה והאוניברסיטה הפתוחה, וזו האחרונה זכתה. "אתר האוניברסיטה הפתוחה ממשיך להשתפר", נכתב בנימוקי הזכייה, "האתר רב שירותים, הוא בעל ממשק משתמש ידידותי ויוצר חווית גלישה נפלאה ללקוחות".

עשרות פרסים בקטגוריות שונות הוענקו בתחרות השנתית לאתרי אינטרנט ומובייל, Webi Awards 2013. התחרות נערכת זו השנה התשיעית ברציפות על ידי קבוצת אנשים ומחשבים. טקס הענקת הפרסים נערך במלון שרתון תל אביב, בהשתתפות נציגי הארגונים הזוכים. מנחה הטקס היה **פלי הנמר**, יזם ומנהיג אנשים ומחשבים.

במסגרת הטקס הוענקו פרסים ב-18 קטגוריות, לצד פרסים על הצטיינות מיוחדת, האתרים הבטוחים ביותר לשימוש בקרב ילדים, וכן פרסים ייחודים חוצי קטגוריות, "אלוף האלופים" בסלולר, ושני אתרי האתרים - "אלוף האלופים" באינטרנט.

אתרי האינטרנט של בנק לאומי ובנק הפועלים זכו השנה בתואר "אלוף האלופים" בתחרות. שני האתרים זכו לציון זהה, הגבוה ביותר בדירוגי השופטים בתחרות. האתר של בנק הפועלים זכה זו השנה הרביעית ברציפות בתואר "אלוף האלופים" בקטגוריית הסלולר.

בקטגוריה של אתרי חברות ביטוח ופיננסיים התמודדו בשלב הגמר אתר כלל ביטוח ואתר מגדל, שזכה. בנימוקי השופטים לזכייה נכתב כי "מגדל עושה שימוש במגוון רב של טכנולוגיות, המאפשרות פעילות רב-ערוצית מול קהל לקוחותיה. מגדל מציגה אתר איכותי, מתוכנן בקפידה ובעל כלים כגון סימולטורים. האתר מאפשר רישום וביצוע פעולות באופן מקוון ובצורה תכליתית".

בקטגוריית אתרי חברות אשראי התמודדו ויזה כ.א.ל. ולאומי קארד, וזה האחרון זכה. "האתר מאפשר קבלת מידע וביצוע פעולות בצורה ידידותית ביותר", נכתב בנימוקים. "בנוסף בלאומי קארד מאפשרים ללקוח לחסוך זמן יקר ולבצע את הפעולות הנפוצות ביותר על ידי הצפתן כבר בדף הבית". בקטגוריית בנקאות מקוונת, ניצח בנק הפועלים את בנק לאומי. בנימוקי השופטים לזכייה נכתב, כי "מדי שנה מקפיד בנק הפועלים להציג שירותים חדשים ומתקדמים, חלקם בלעדיים, לטובת קהל לקוחותיו, הן הפרטי והן העסקי. לאתר יש ממשק משתמש ידידותי ביותר, המאפשר ביצוע פעולות בצורה תכליתית. האתר ניחן בזמינות ובזמני תגובה מעולים".

בקטגוריית אתרי מסחר שוק ההון בישראל, עלו לשלב הגמר פועלים בשוק ההון ולאומי טרייד, וזה האחרון זכה. בנימוקי השופטים נכתב כי "האתר משמש one stop shop בכל הקשור למסחר בניירות ערך ישראליים ובמסחר בניירות ערך זרים. לאומי טרייד הינו היחיד המאפשר לקבל מידע על אלפי מניות זרות בעברית. בנוסף, לאתר יש כמה מוצרים דוגמת אג"ח ומניות, אשר מאפשרים גם ללקוחות לא מנוסים בשוק ההון להתחיל לסחור בצורה קלה וידידותית".

בקטגוריית אתרי ממשל ורשויות עלו לשלב הגמר אתרי ממשל זמין והרשות הלאומית לבטיחות בדרכים, שזכה. בנימוקי השופטים לזכייה נכתב כי "הרשות מציגה אתר ידידותי, תכליתי, תוך שימוש מושכל וחכם במדיה החברתית, לקידום המטרה הראויה של הגברת הבטיחות בדרכים".

בקטגוריית אתרי ספורט הגיעו לשלב הגמר אתרי ONE וספורט 5, וזה האחרון זכה. "אתר ספורט 5 מעניק חוויה עוצמתית לתכני

בטוח לילדים

בנימוקי השופטים לזכייה בקטגוריה זו לאתר "Gov.net - חיים חכם ברשת", נכתב כי "האתר מרכז בתוכו מידע בנוגע להתנהגות נכונה ברשת, הגברת המודעות לסכנות ברשת למבוגרים ולילדים. כמו כן, מספק האתר מידע בנוגע להגנה על המחשב האישי מפני וירוסים ותוכנות זדוניות, צרכנות נבונה ברשת, ועוד".

עוד זכה בקטגוריה זו אתר דיגיתל של עיריית תל אביב-יפו. "העירייה הקימה מועדון לקוחות חדש בשם דיגיתל", פירטו השופטים. "המועדון מעניק לחבריו כרטיס תושב עם הטבות ומתנת הצטרפות. מטרת האתר היא לאפשר לתושבי העיר הרשומים למועדון לקוחות דיגיתל לקבל שירותים ומידע מותאם אישית".

על אתר "איתור חסכונות אבודים" של האגף למערכות מידע במשרד האוצר, שזכה אף הוא בקטגוריה זו, נכתב כי "מדובר בממשק אינטרנטי זמין ונגיש באתר משרד האוצר, אשר מאפשר לחוסכים לבדוק באילו גופים מוסדיים מנוהלים כספיהם וכל זאת ללא עלות, בקלות ובמהירות. עוד הוא מאפשר למוטבים של חוסכים שנפטרו לבדוק באילו גופים מוסדיים קיימים חשבונות על שם עמיתים שנפטרו".

פרס על הצטיינות מיוחדת קיבל גם אתר "ניפגש - הרשת החברתית הבטוחה לתלמידי בית ספר יסודי". בנימוקים נכתב כי "האתר הוא רשת חברתית שמיישמת בצורה בטוחה וסגורה רשת חברתית לילדי בית הספר היסודי. האתר מאפשר אינטראקציה חופשית בין הילדים תוך זיהוי אמיתי של המשתתפים, ללא יכולת לגיבת זהות והתחזות. להורים ולמורים, בצורה היררכית, יש יכולת לפקח ולהגיב על התכנים מצד אחד, ומצד שני לאפשר חופש והנאה מלאה מהרשת".

עוד הוענק פרס בקטגוריה זו לאתר "VOLU - אפליקציית ההתנדבות של ישראל". בנימוקי הזכייה נכתב כי "האפליקציה הינה זירת היכרות שמחברת בין ארגוני מתנדבים ובין מתנדבים על בסיס סוג התנדבות הרצוי וכן אזור ההתנדבות הרצוי".

תחום ה-SMB

שלושה זוכים הוכתרו בקרב אתרי ה-SME/SMB הטובים ביותר. על אתר "כמוני" נכתב כי "זו רשת חברתית-בריאותית ראשונה מסוגה בישראל, בה קהילות בריאות מאפשרות להתייעץ אחד עם השני, לשתף בחוויות אישיות, למצוא כתף תומכת, לקבל תשובות ממומחים ויועצים מקצועיים ולהתעדכן בתוכן איכותי".

המשך בעמ' 28 <

שני פרסי הצטיינות הוענקו בתחום האתר הטוב והבטוח ביותר לילדים. על הראשון, של בריינפופ, נכתב כי "האתר מציג ממשק משתמש נפלא וחוויתי, בו כל ילד יכול להתמצא ולהנות מתכני פרמיום מושקעים ואיכותיים. צוות של אנשי חינוך, אנשי מדע ומומחי תוכן מקצועיים, ובהם רופאים, מדענים, מורים ומעצבים גרפיים יוצרים במשותף את בריינפופ". על הזוכה השני, אתר מוגובי, נכתב כי "אתר מוגובי מבית משפחת וואלה הינו האתר הבטוח לילדים באינטרנט גם השנה. מוגובי הוא עולם וירטואלי חווייתי לילדים באינטרנט, אשר מעשיר את החוויה התרבותית של הגולש, תוך שמירה על סטנדרטים מחמירים של הגנה על פרטיות וטיפול הקשר החברתי בין הילדים".

פרסים על הצטיינות מיוחדת

תשעה פרסים הוענקו בקטגוריה של פרס על הצטיינות מיוחדת. בנימוקי הזכייה לאתר יד ושם נכתב כי "האתר משמש כאות מופת לאתרי אינטרנט בישראל. האתר מכיל כמות עצומה של תכנים, המאורגנים בסדר מופתי. האתר משרת מבקרים רבים מעשרות רבות של מדינות".

בנימוקי הזכייה לפרס על הצטיינות מיוחדת לאתר הספרייה הלאומית, נכתב כי "האתר מרשים ביותר, בעל ערך היסטורי וחינוכי יוצא דופן. באתר יש אוסף הפרסומים הגדול והמקיף ביותר בישראל, הנגיש לציבור הרחב. האוסף כולל יותר מחמישה מיליון כרכי ספרים, עיתונים, כתבי עת, ארכיונים אישיים, כתבי יד, מפות, תצלומים והקלטות".

פרס על הצטיינות מיוחדת הוענק לארכיון תיאטרון הבימה. על כך כתבו השופטים: "מדובר בפרויקט חשוב, המביא לידי ביטוי את חשיבותו של תיאטרון הבימה כגורם מרכזי בהתפתחות התרבות, האמנות, הספרות והשפה העברית מ-1917, באירופה, בארץ ישראל בתקופת הישוב, ומאז קום המדינה ועד היום. האתר כולל פירוט כל הצגות התיאטרון מהצגתו הראשונה, 'נשף בראשית', באוקטובר 1918 ועד היום".

עוד בקטגוריה זו הוענק פרס לאתר "הסוד של מיה - מט"ח", ובנימוקי השופטים נכתב כי "האתר מיועד לילדים בגיל 3 עד 7. המטרה העיקרית של האתר היא לפתח את יכולותיהם של הילדים באופן המתאים להם ולרמתם, ולעשות זאת תוך כדי משחק, יצירה והנאה".





איסתא - אתר התיירות המוביל בישראל

עמר גל, מנהל תחום eMarketing / eCommerce באסתא, מספר על היכולות והיחידושים של אתר איסתא 2013, ומבטיח: "איסתא משנה את תחום התיירות המקוונת בישראל"

בן לביא



IOS, טאבלטים ועוד. "הבנו מהר מאוד שחובה עלינו להמשיך להוביל מבחינה דיגיטלית ולהיות בחזית גם במובייל, הלקוחות שלנו מצפים מאיתנו לכך. לכן, השקענו המון משאבים בפיתוח אפליקציה מתקדמת ונוחה עבור הקהל הרחב, עם חווית משתמש ברמה גבוהה ביותר המספקת תוכן עדכני ואיכותי". בין היתר, גל מדבר על אפליקציית "מדריך ערים" שאסתא פיתחה, הכוללת תוכן שימושי מאוד על כמעט כל הערים המרכזיות בעולם ויכולה לעזור לנוסעים לחול' בצורה חדשנית וידידותית. כיום, אתר איסתא במובייל, הינו אחד האתרים היחידים בישראל שתומכים בהזמנות ONLINE מלאות והכל מתבצע דרך ממשק נוח, חדשני וחוויתי.

תוכן עשיר

בהיבט התוכן, אתר איסתא 2013 כולל מדריך ערים חברתי חדש עם תכנים עשירים יותר וטורים אישיים של מומחי תיירות והמלצות גולשים שימושיות על אטרקציות בעולם. גל מדגיש, כי האתר מותאם לעולם ה-Web 3.0, כאשר במקומות רבים באתר מוזמנים הגולשים לקחת חלק ביצירת תוכן האתר, באמצעות תגובות, שאלות ותשובות והמלצות גולשים. לדבריו, כל מוצר באתר מלווה בפרטי חבילה מלאים, פרטי טיסה, תוכן הכולל מידע רחב על האטרקציות המרכזיות באזור הרלוונטי, תמונות, וידאו, דירוג הגולשים ותגובותיהם. אתר איסתא הוא גם אתר התיירות היחיד בארץ בעל קטגוריה מיוחדת לתרמילאים, קטגוריה מיוחדת לנוסע העצמאי וקטגוריה מיוחדת להפלגות נופש (קרזים) המספקת מידע מפורט על כל מה שיש צורך לדעת לפני, בזמן ואחרי הנסיעה לחופשה.

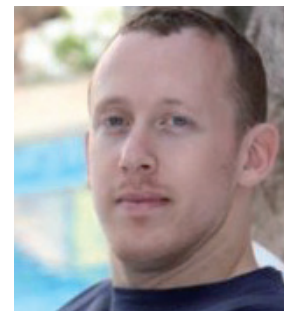
עזרה בדרך

"איסתא הינו גם האתר היחיד המציע מוקד Travel Help - אליו יכולים הטיילים לפנות בשעת צרה, 24 שעות ביממה. באתר אף ניתן למצוא את כתובת ומספרי שגרירות ישראל בכל אזור, ומידע על האופן בו ניתן לשנות כרטיסי טיסה, המרת מטבעות, חנויות פופולריות לרכישת ציוד ואתרים אליהם ניתן להעלות תמונות", אומר גל ומוסיף, כי איסתא מגלה אחריות לנוסעיה גם לאחר שובם ארצה, כך שבאתר ניתן למצוא המלצות המסייעות להתאקלמות מהירה בארץ, הפניות למדורי חיפוש עבודה ומידע רב על לימודים.

האינטרנט כערוץ שיווק מבטיח

לסיכום, אומר גל, כי ערוץ האינטרנט ב-Web ובסלולר זוכה לתשומת לב רבה מצד ההנהלה באסתא, אשר רואה בו ערוץ שיווק ומכירה מרכזי בעל פוטנציאל גידול רב. "איסתא שומרת על מעמדה המוביל בשוק, בין היתר, בזכות אסטרטגיית הכלים השלובים שלה, דהיינו, הפעלת ערוצים שונים לנוחות לקוחות החברה: אלו שמעדיפים מגע ישיר עם סוכן הנסיעות ימצאו 50 סניפים בכל רחבי הארץ, ישנו מוקד טלפוני מתקדם, ויש כמובן את האתר שלנו", אומר גל וחותר, "איסתא מאמינה בעולם האינטרנט ומחויבת כלפי הגולשים גם בעתיד להיות הראשונה בהיצע המסחרי והתוכני, בחדשנות ובשימושיות האתר".

זו השנה ה-5 שחברת איסתא קוטפת את הבכורה בקטגוריית תיירות והשנה השלישית ברציפות שהיא זוכה בקטגוריית WEB 2.0 עקב פעילותה עם הגולשים, בתחרות WebiAwards שמארגנת מידי שנה קבוצת אנשים ומחשבים. לדברי עמר גל, מנהל תחום eMarketing/eCommerce בחברה, איסתא, שמובילה מאז שנת 97 את תחום התיירות בישראל, היתה גם זו שזיהתה ראשונה את הפוטנציאל העצום הגלום באינטרנט בתחום, ומתוך ראייה וחשיבה ארוכת טווח החלת בשנת 2000 להקים את איסתא כאתר מסחר אלקטרוני הראשון בישראל, המוקדש כולו לתיירות פנים וחוף. לדבריו, העובדה שהאתר סייע לאסתא לחזק את מעמדה כחברת התיירות מספר אחת בישראל, והרצון להמשיך להציע ללקוחות שירותים מתקדמים, הביאו לכך שהחברה השקיעה וממשיכה להשקיע רבות



עמר גל

באתר, תוך השגת רמה גבוהה יותר מהמתחרים בכל ההיבטים: טכנולוגיה, שימושיות ותוכן.

2 מיליון גולשים מידי חודש

בשנת 2013 אתר איסתא עבר את המהפך הגדול ביותר מאז ומעולם אחרי השקעה של שנתיים וחצי של פיתוח הכוללים: שימושיות וממשק המשתמש, העיצוב הגרפי, התוכן התיירותי, תוכן גולשים, כלים חדשים למשתמש, שילוב רשתות חברתיות באתר, השקעה בתחום הסלולר ועוד המון פיצ'רים חדשים המוצגים באתר. "צוות הפיתוח של איסתא השתמש בשירותיהם של חברות תוכן ייחודיות לתחום התיירות וחברות בינלאומיות להטמעת אמצעים טכנולוגיים מהחדשים ביותר בעולם האינטרנט והתיירות בפרט. בהיבט של עיצוב, שונה לחלוטין מראה האתר מתוך מחשבה לעשותו פשוט ונוח ביותר עבור המשתמשים, התאמנו את האתר לכל הדפדפנים הקיימים בשוק ושינינו את מערכת ההזמנות שתהיה קלה ומובנת למשתמש הרוצה להזמין Online. עם האתר החדש יכול כל גולש להתמצא בקלות ובנוחות, כך שבמספר קליקים בודדים או בכמה שפחות גלילה, הוא יוכל להשיג את מבוקשו, בין אם זה מידע או הזמנת טיסה או חבילת נופש. אתר איסתא 2013 כולל אלמנטים שיווקיים, גרפיים וטכנולוגיים מהטובים בעולם - השוואת מוצרים בתוך האתר, חיפוש קל ומהיר במיוחד, איזור דילים ייחודי בשוק המקומי; לאלו שמחפשים באופן ספציפי דילים של הרגע האחרון. עוד ניתן למצוא דיל היום עם הטבות מיוחדות, חיפוש טיסות מתקדם ומורכב, הצגת מידע על גבי מפות, סקרים, דירוגי גולשים לבתי המלון, תוכן וידאו וכתבות מקצועיות", אומר גל ומדווח כי השינויים הביאו לגידולים מרשימים הן בכמות הגולשים שמבקרים באתר והן בהזמנות שביצעו הגולשים דרך האתר. לדבריו, מידי חודש נרשמות מעל 2 מיליון כניסות של גולשים לאתר.

חדשנות במובייל

בשנתיים החולפות איסתא סימנה לעצמה נוכחות מוגברת בתחום המובייל ושיפור הנגישות של קהל לקוחותיה מכל מקום בו הם נמצאים וחפצים לקבל מידע ותוכן: אתר מותאם, אפליקציות לאנדרואיד ול-

אפליקציית כלל On-Line
זוכת תחרות Webi 2013

בקטגוריית אפליקציית האיפד הטובה ביותר בתחום הביטוח



האפליקציה מאפשרת לסוכני הביטוח של כלל לתת מענה On-Line במגוון תחומים החל משלב הצעות מחיר, הפקת פוליסות On-Line וצפייה בתמונת לקוח מלאה.



גאווה יחידה, גרסת הדיגיטל:

שלושה פרסי Webi לחטיבת הניו-מדיה של תבונה מקבוצת SQLink

אינטרנט והתחלנו לדבר על נכסים דיגיטליים. וכשהלקוחות הבינו את האפשרויות ואת הפוטנציאל, נפקחו להם העיניים בהתלהבות". ואכן, אנשי החטיבה הציגו ללקוחות תצוגת תכלית מרשימה. "יש דוגמאות רבות, אך לאור הזכייה בפרסים ונכח החשיבות הלאומית אתמקד ברשות הלאומית לבטיחות בדרכים", אומר רוגובסקי. "אפשר לומר שכאן מדובר בסיפור מרשים מכל הכינויים. השלב הראשון הוקם לרשות אתר מתקדם, חדשני ונוח לשימוש. הניסיון והידע שלנו הביאו אותנו להציע לרשות תפיסה שונה של ארכיטקטורת מידע, והפכנו את האתר לידידותי ומושך לכל אחד מקהלי היעד של הרשות. בהמשך רתמנו את כל הנכסים הדיגיטליים- עמוד פייסבוק, ערוץ יו-טיוב ממותג, פורטלים ייעודיים, בלוגים, אפליקציות חווייתיות, מוביל ועוד - ולמעשה יצרנו שיח ברשת בנושא המאבק בתאונות הדרכים ובמותג חושבים חיים".

בחינת הנכסים הדיגיטליים של הרשות וכמות החשיפות והשיתופים ברשת מעידה כי המותג "חושבים חיים" של הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים התחזק משמעותית כתוצאה מהכניסה לזירה הדיגיטלית. רוגובסקי אינו מופתע: "העולם השתנה. היום, לא

מספיק לספק מידע או לדבר אל הגולש. יש צורך לנהל אתו שיחה אמיתית, קשובה, בגובה העיניים. וכדי לעשות את זה, לא מספיק להקים תשתית ולנוח.. אלא נדרש להמשיך ולהשקיע משאבים רבים ביצירת קשר מתמשך. ברגע שיצרנו שיח באמצעות הנכסים הדיגיטליים של הרשות, הציבור הפנים מה עומד מאחורי המותג "חושבים חיים" וחש יותר קרבה והזדהות".

ניהול נכסים דיגיטליים לא יישא פרי ללא מחקר מתמשך ובדיקה מתמדת של רמת השימושיות ברשת. "לאחר הקמת האתר, אנו לומדים את ההתנהגות הגולשים, חוקרים את הצרכים ו"מקשיבים" - לרצונות ובהתאם לנתונים המתקבלים מבצעים את השינויים: משנים את מבנה האתר, מציפים את התכנים ה"לוהטים", משפרים את האתר ואת היישומים, משדרגים את המידע המופיע בו ומרחיבים את הערוצים השונים.

רוגובסקי מוסיף כי חטיבת ה"ניו-מדיה" עברה שינוי בהון האנושי שלה. "החיבור ל-SQLink, אפשר לנו לאתר את המומחים המצטיינים בכל תחום; אנשי UI, מעצבים, כותבי תוכן, אנשי קריאייטיב, מפתחים ומובילי דעת קהל. האנשים שבחרנו היו תמיד מהבולטים בתחומם, וכאן עומדים בפניהם מדי יום אתגרים מורכבים. השילוב של אנשים מבריקים ושל כלים טכנולוגיים מתקדמים, מאפשר לנו לקיים את המושג: "השמיים הם הגבול..."

"מה שקיים היום הוא קצה הקרחון", עולם הדיגיטל מתקדם בקצב שונה ממה שהכרנו עד היום, וארגון שלא, יתחדש ויפתיע - יישאר מאחור. עברנו, "טקס הענקת הפרסים הוא לא סיכום, אלא רק אבן דרך עברנו. אנחנו ממשיכים ליזום ללא הרף, לפתח וליצור עבור לקוחותינו - כי בעולם הדיגיטלי של היום, מי שיחדש - יתבלט".

חודשים ארוכים של ישיבות אל תוך הלילה, של חשיבה יצירתית ושל יישומים טכנולוגיים חדשניים ומקוריים זכו להוקרה בחדש שעבר, כשחטיבת הניו-מדיה של תבונה מקבוצת SQLink קטפה שלושה פרסים יוקרתיים עבור שניים מלקוחותיה - **הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים והתיאטרון הלאומי הבימה**.

הפרסים הוענקו במסגרת טקס Webi2013, "האוסקר הישראלי לאתרי אינטרנט", שנערך בחסות 'אנשים ומחשבים'. בשניים מהפרסים זכתה הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים: עבור פרס האתר המרושת והמשתף ביותר ופרס האתר הטוב ביותר בתחום הממשלה והרשויות. הבחירה באתר הרשות באה לציין לשבח את המחשבה הרבה שהוקדשה כדי להנגיש את האתר לציבור הגולשים, כמו גם את האסטרטגיה ההוליסטית שאפיינה את פעילות הרשות - שימוש באתר האינטרנט לצד מדיות דיגיטליות ומתחמים ייעודיים נוספים (דוגמת מתחם סרטור לצעירים, אפליקציה ללימוד תיאוריה בצורה חווייתית, ערוץ יו-טיוב ממותג וחדשני ועוד).

תיאטרון הבימה זכה לפרס 'הצטיינות מיוחדת' עבור אתר הארכיון שלו, השופטים הביעו את התלהבותם

מתוכני האתר ומהאופן הברור של הצגתם, מתרומתו להצגת ההיסטוריה התרבותית שלו ושל המדינה ומהפירוט המופיע בו של כל הצגות התיאטרון מאוקטובר 1918 (!) ועד היום.

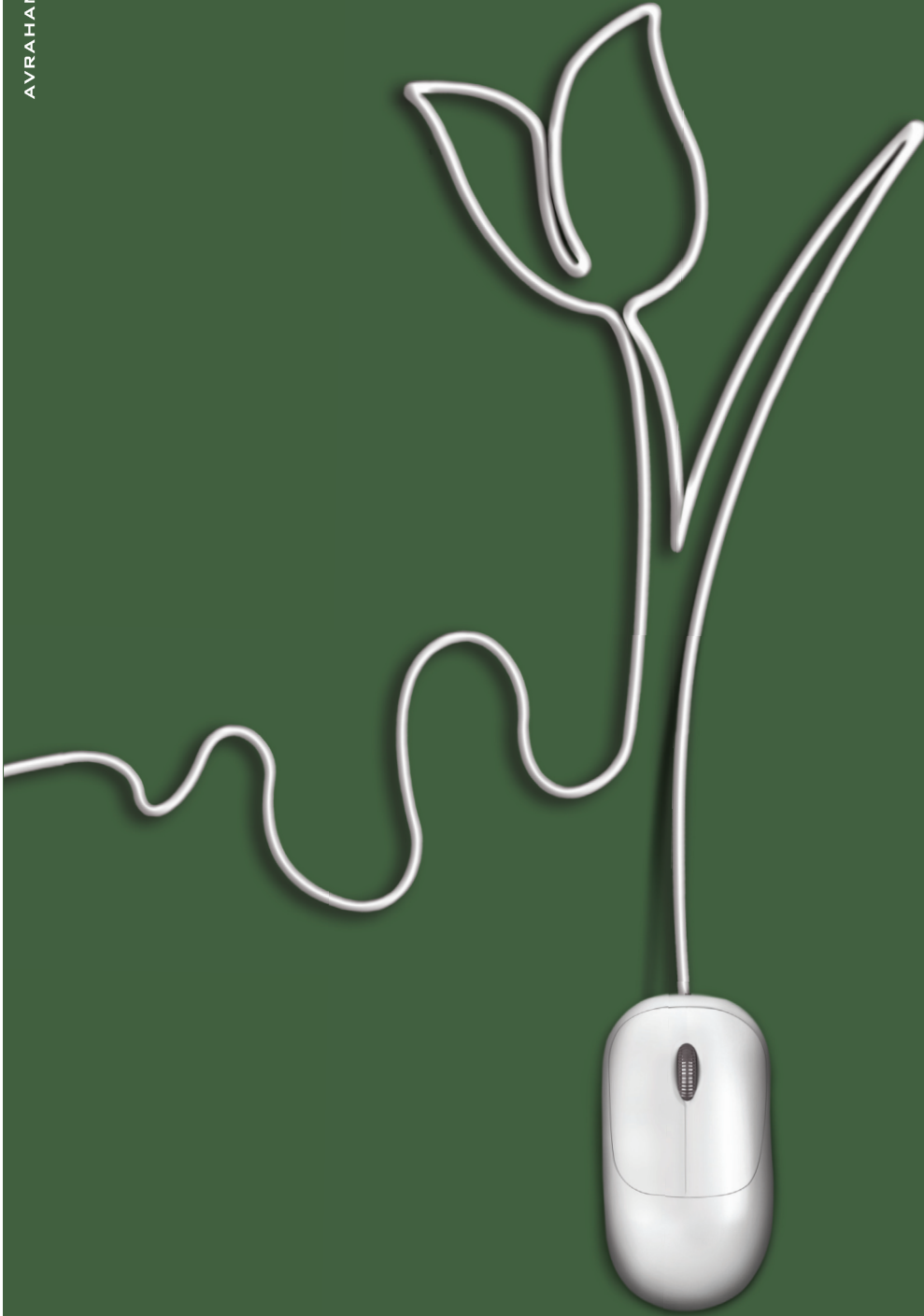
מאחורי המהלכים הדיגיטליים שהובילו לזכייתם של שני המוסדות הוותיקים עומד **רותם רוגובסקי**, סמנכ"ל ומנהל חטיבת הניו-מדיה של תבונה מקבוצת SQLink. רוגובסקי, בעל ותק של למעלה מ-15 שנה בעולם הדיגיטל, החל את דרכו המקצועית כאיש תוכן בחברת תבונה, ולאחר מספר שנים נכנס לתחום ה-UI וה-UX. במהלך השנים התמחה בארכיטקטורת מידע ובאסטרטגיה דיגיטלית, וכיום הוא מנהל פרויקטים מורכבים ומייעץ לחברות וארגונים מהגדולים במשק בתחום אסטרטגיית דיגיטל ופיתוח מערכות Web.

"עד לפני מספר שנים עסקנו בעיקר בפיתוח אתרי אינטרנט ופורטלים מורכבים", מספר רוגובסקי. "לפני כשנה וחצי רכשה אותנו קבוצת SQLink, ובמסגרת הפעילות המשותפת בקבוצה, הוקמה חטיבת הניו מדיה וניסינו לחזות את העתיד, להבין לאן פונה עולם הדיגיטל ומהם הצרכים של האירגונים והחברות וכיצד תשפיע השינוי של ערוצי המידע השונים על ההתפתחות העיסוקית ועל העמידה ביעדים"

תמיר גורן, סמנכ"ל קבוצת SQLink, מספר כי הרכישה הייתה נקודת מפנה בתפיסת העבודה המשותפת. "בעקבות הרכישה נכנסה תבונה לתחומים חדשים שהרחיבו והשלימו את פעילות החברה, ולמעשה לקוחותינו נחשפו למערך רחב במיוחד של יכולות אשר שידרגו את פעילויות השיווק ושיפרו את רמת השירות ברשת. הפסקנו לדבר על אתר



מימין: רותם רוגובסקי, סמנכ"ל ומנהל חטיבת New Media בחברת תבונה מקבוצת SQLink; רון מוסקוביץ, סמנכ"ל הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים; ותמיר גורן, סמנכ"ל קבוצת SQLink



לעולם דיגיטלי מאושר יותר.

אתר ZER4U זוכה המקום הראשון בקטגוריית "יישומי מסחר אלקטרוני" בתחרות WEBI היוקרתית

ZER4U

לעולם מאושר יותר

*5444 | WWW.ZER4U.CO.IL



"אסטרטגיית האינטרנט של האוניברסיטה הפתוחה מגשימה את חזון הנגשת האקדמיה לציבור הרחב"

כך אמרו זיוה ברידא, ראש מנהל המחשוב באוניברסיטה הפתוחה, ועדנה טל-אלחסיד, ראש המרכז לשילוב טכנולוגיות בהוראה מרחוק (שה"ם) באוניברסיטה הפתוחה. הראיון איתן נערך בעקבות זכיית אתר האוניברסיטה הפתוחה במקום הראשון בקטגוריית אקדמיה ומכללות בתחרות השנתית של אתרי האינטרנט והמובייל Webi Awards 2013

בנוחות וביעילות באמצעות הרשת", הוסיפה ברידא.

כך לדוגמה, מערכת שאילת"א - הפורטל האישי של הסטודנט באינטרנט ושער לכל השירותים המקוונים, והאפליקציה הסלולרית של האו"פ, המציעה לסטודנט שירותים נבחרים. כ-11 אלף סטודנטים במוצע נכנסים למערכת מדי יום. כ-440 אלף הרשמות, פניות ובקשות שירות, כ-330 אלף מטלות מקוונות ומליוני הודעות, שנשלחות גם בדוא"ל ו-sms, נוהלו באמצעות המערכת בשנה האחרונה בלבד.



הדשא בקמפוסים בישראל עודנו ירוק, והסטודנטים ממלאים את אולמות הלימוד באוניברסיטאות, אבל נראה שהדיגיטל משנה את פני האקדמיה בישראל ואת חוויית הלימוד של הסטודנט. כך עולה מראיון משותף עם **זיוה ברידא**, ראש מנהל המחשוב באוניברסיטה הפתוחה, ועדנה **טל-אלחסיד**, ראש המרכז לשילוב טכנולוגיות בהוראה מרחוק (שה"ם) באוניברסיטה הפתוחה.

הראיון עימן נערך בעקבות זכיית האוניברסיטה

הפתוחה במקום הראשון בקטגוריית אקדמיה ומכללות בתחרות השנתית של אתרי האינטרנט והמובייל Webi Awards 2013.

לאחר האינטרנט של האוניברסיטה הפתוחה גולשים מדי יום יותר מ-50 אלף מבקרים, ובחודש מדובר ב-800 אלף גולשים. הפעילות השוטפת באתר האינטרנט של האוניברסיטה כוללת מגוון רחב של פעילויות אקדמיות, לימודיות ומנהליות, עבור 47 אלף סטודנטים, סגל הוראה, חברי סגל אקדמי בכיר, עובדים מינהליים, שותפים עסקיים וספקים. במקביל האתר גם משמש שער ראשי למידע אודות האוניברסיטה הפתוחה לאלפי מתעניינים וסטודנטים פוטנציאליים. במעמד חלוקת הפרסים ציין יו"ר חבר השופטים, **יעידו לוי**, מנכ"ל "גלובל מרקטפלייס" ש"אתר האינטרנט של האוניברסיטה הפתוחה הינו אתר רב-שירותים ובעל ממשק משתמש ידידותי, וכי הוא יוצר חוויית גלישה נפלאה ללקוחות". כמובן השימוש בטכנולוגיות באוניברסיטה הפתוחה הוא רחב יותר וכולל שימושים מגוונים, רבים מהם חדשניים בנוף האקדמיה בישראל. לדוגמה, התאמת חוויית הלמידה למובייל - טלפונים חכמים וטאבלטים, פרויקט המרת הספרים הכתובים לספרים דיגיטליים, והשימוש הרחב שנעשה בידאו כתחליף לשיעורים וכתוספת משמעותית לחומרי הלימוד הכתובים.

"במרכז העשייה שלנו נמצא הסטודנט"

"עבורנו האינטרנט הוא חוליה חשובה בתפיסת המחשוב, שהינה נגזרת של חזון האוניברסיטה הפתוחה. חזון זה מדבר על הגדלת הנגישות להשכלה גבוהה באמצעות הנגשת השירותים האקדמיים, השירותים תומכי ההוראה והשירותים המנהליים מכול מקום ובכול זמן", אמרה זיוה ברידא. "במרכז העשייה שלנו נמצא הסטודנט, וסביבו בנינו מערך טכנולוגי מתקדם לאספקת שירותים במגוון של ערוצים מקוונים. למעשה, סטודנט באוניברסיטה הפתוחה יכול כיום לקבל את כול השירותים הנדרשים לו בצורה מקוונת, משלב ההתעניינות ועד סיום התואר. המערכות שלנו מאפשרות תכנון לימודים, רישום מקוון לאוניברסיטה ולקורסים, רישום למבחנים, מידע על מפגשי לימוד, ערעור על ציונים, הגשת מטלות, סביבת למידה מקוונת ועוד. המטרה שלנו היא שסטודנט שלנו יוכל להיות בקצוות המדינה, ואף מחוץ לגבולותיה, ושיקבל את כול השירותים להם הוא נדרש

סביבת הוראה ולמידה מקוונת

"אנחנו מציעים לסטודנטים שלנו חופש בחירה שכמעט ואינו קיים במוסדות אקדמיים אחרים - להשתתף במפגש הנחייה פרונטלי או במפגש חי מהבית, או לצפות בהקלטה של המפגש במועד שנוח להם, ללמוד מספר מודפס, או מספר דיגיטלי ואף להאזין לספר קולי. בחרנו באינטרנט כפלטפורמה מרכזית ליצירה של סביבת למידה מקוונת, כזו שיכולה להוות חלופה איכותית ואמיתית עבור הסטודנטים שלנו לצורת הלמידה הקלאסית", אמרה עדנה טל-אלחסיד. "כך לדוגמה, אנו מפעילים כ-700 אתרי קורסים המכילים חומרי לימוד מגוונים, ויכולים לכלול ספרים דיגיטליים, גישה למפגשי הנחיה חיים, הקלטות של מפגשים, הרצאות וידאו של מומחים, ועוד. אתרי הקורסים גם מאפשרים לסטודנטים שלנו לקיים אינטראקציה בינם ובין עצמם ובין סגל ההוראה של הקורס באמצעות קבוצות דיון, צ'ט, בלוג, לוח הודעות, ועוד. כול אלה מאפשרים תקשורת רציפה בין המשתתפים ומקדמים שיח פעיל, זמין ומסייע בתהליך הלמידה, שמשמעותי במיוחד לסטודנטים שלומדים לבד מהבית", הוסיפה טל-אלחסיד.

חלק מהפעילות האקדמית-לימודית פתוחה בחינם גם לקהל הרחב באמצעות מיזמים בינלאומיים, ומהווה אמצעי להגשמת חזון האוניברסיטה להנגיש את הידע האקדמי לציבור ללא תמורה וללא כוונות רווח. האוניברסיטה מציעה כיום קורסי MOOC (Massive Open Online Course) בארבע שפות, כחלק ממגמה שזוכה לתשומת לב רבה בשנתיים האחרונות בהשכלה הגבוהה בעולם. מיום נוסף הוא פא"ר (פתיחת אוצרות רוח), המציע דרך האתר שלו גישה חופשית לעשרות ספרים דיגיטליים, ספרים קוליים ועזרי למידה של האוניברסיטה הפתוחה.

"אחד האתגרים המרכזיים בשימוש בטכנולוגיה למטרות למידה הוא בהכנה של התשתיות לסטודנטים של מחר", סיכמה טל-אלחסיד. "הסטודנטים של העשור הבא, כבר נולדו לתוך האינטרנט ולתוך החוויה הדיגיטלית, ועלינו כאקדמיה מוטלת החובה להשתמש בכל הכלים שהטכנולוגיה מציעה לנו כדי לחדש את פניה של האקדמיה, והאינטרנט הוא אחד המאפשרים המרכזיים של תהליך התחדשות כזה."



Webi
Awards 2013

People & Computers

תודה

לשופטי תחרות "האתר המצטיין" Webi 2013



ד"ר איתן לסרי - יזם
אינטרנט ומנכ"ל
אתגר פתרונות
אסטרטגיים



דורון אמיר - מומחה
וארכיטקט בכיר
בתחום טכנולוגיית
דוטנט



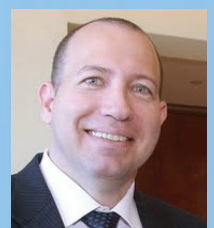
ד"ר רוני יוכפז -
סמנכ"ל טכנולוגיות
VeNotion



אורן בסון - מנכ"ל
חברת הייעוץ
התקשורת-שיווקי
Allmedia הציבור



עידו לוי - יו"ר חבר
השופטים, מנכ"ל חברת
גלובל מרקטפלייס,
פיתוח עסקי, מסחר
ושיווק באינטרנט



עו"ד אביב אילון -
יועץ משפטי לתחרות



גדעון כהן - שותף
מנהל, YCG
אסטרטגיות לקוח



אודי סלנט - מומחה
באפיון וניהול אתרי
אינטרנט ומוצרים
דיגיטליים



בוז לבקוביץ -
בעלים ומנכ"ל, סטודיו
קליימקס המתמחה
בעיצוב גרפי, פרסום
ומיתוג



יעל שביט - יועצת
לשיווק ומיתוג
באינטרנט ובסלולר



עוזי זוהר - יועץ
לשיווק ומסחר
באינטרנט ובסלולר

גיל שפרלינג - מומחה למסחר אלקטרוני ושיווק באינטרנט ובסלולר

ירון פדהצור - מומחה למסחר אלקטרוני ושיווק באינטרנט



האתר "באתי" זכה אף הוא. השופטים כתבו עליו כי "זהו אתר הזמנות לאירועים אונליין. האתר מאפשר יצירת הזמנה לאירוע למשלוח במייל או בפייסבוק, ואפילו מיני אתר עבור האירוע, בו מתקבלים אישורי הגעה אוטומטיים, ניתן להעלות תגובות, תמונות וסרטונים - ללא תשלום".

על Yotpo נכתב בנימוקים כי "האתר משמש כפלטפורמת חוות דעת לאתרי סחר. המערכת כבר משרתת 45 מיליון משתמשים ברחבי העולם, דרך עשרת אלפים אתרים".

עמודי פייסבוק

בקטגוריית עמוד הפייסבוק הטוב ביותר בתחום התקשורת זכה העמוד של HOT. בנימוקים נכתב כי "עמוד הפייסבוק של HOT יוצר פלטפורמת שירות ושיחה נוספות עם לקוחות החברה. בעמוד ניתן ליהנות משירות לקוחות אישי, עדכונים בנושא תוכן הטלוויזיה של HOT ומבצעים והטבות מיוחדים לחברים בעמוד".

עמוד הפייסבוק הטוב ביותר בתחום המזון הוא זה של קליק. "העמוד הוא הזירה האינטרנטית הרשמית של המותג", נכתב, "הפונה לקהלים צעירים בגילאים 15-18. העמוד מתחקה אחר מובילי הדעה של הדור הצעיר, בכך שהוא מדבר בשפה שלהם, בטון הדיבור שמאפיין אותם ובגישה שבה הם חווים את החיים".

עמוד הפייסבוק הטוב ביותר בתחום הבנקאות והפיננסים, החליטו השופטים, הוא זה של בנק לאומי. "בתחום הבנקאות, לאומי מוביל בנוכחות ברשתות החברתיות, במגוון ערוצים בפייסבוק, בבלוגים, בטוויטר, ביו-טיוב, תוך מתן שירות ומענה ללקוחות גם בערוצים אלו", נכתב.

סלולר

האתר בעל אפליקציית הסלולר הטובה ביותר בבנקאות מקוונת הוא זה של בנק הפועלים. "פועלים מקיים את 'להיות ראשון זה מחייב' גם בתחום הבנקאות המקוונת בסלולר", נימקו השופטים, "לפועלים יש שבע אפליקציות לסלולר ולטאבלט, מגוון אפליקציות בנקאיות מתקדמות וחדשניות. אלו מאפשרות לקהל לקוחותינו לנהל את חייהם הפיננסיים בכל עת וליהנות משירותים ייחודיים, תוך קבלת המידע בזמן ובמקום הנדרש".

האתר בעל אפליקציית הסלולר הטובה ביותר בשוק ההון הוא זה של בנק הפועלים. "אפליקציית ה-iPhone והאנדרואיד של פועלים ממשיכה את ההצלחה של אתרי פועלים", נכתב, "האפליקציה מאפשרת מסחר בכל מוצרי ההשקעה, תוך שימוש בכלים מתקדמים בעלי ממשק ויזואלי חווייתי ומרהיב".

האתר בעל אפליקציית הסלולר הטובה ביותר בתחום כרטיסי האשראי הוא זה של לאומי קארד. "אפליקציית 'ארנק פלוס' מאפשרת צפייה בפיונים של החברה, שליחת הודעות PUSH עם הנחות בבתי עסק שיש בקרבת הלקוח וביצוע מגוון פעולות תשלום בכרטיס אשראי", נכתב בנימוקים השופטים, "האפליקציה מאפשרת צפייה בנתונים אישיים של הלקוחות ומאפשרת לקחת הלוואות מקוונות".

האתר בעל אפליקציית ה-iPad הטובה ביותר בתחום הביטוח הוא זה של כלל ביטוח. "כלל ביטוח מיישמים אפליקצייה לטאבלט עם מערכות הפעלה של אפל ואנדרואיד", נכתב, "האפליקציה מאפשרת ניהול דיגיטלי של סוכנות הביטוח בעבודה מול כלל, לרבות תהליך מכירה דיגיטלי מלא של פוליסות ריסק ובריאות".

האתר בעל יישום "האינטרנט הירוק - Clean internet" האפקטיבי ביותר למען איכות הסביבה ובנייה ירוקה הוא זה של מכון התקנים. בנימוקים נכתב כי "האתר בא להעלות את מודעות היזמים בבנייה רוויה ומוסדות ציבור, לבניית מבנים ירוקים הנותנים איכות חיים גבוהה למשתמש ושמירה על בריאותו. באתר קיים סימולטור חדש

המדמה הגשת פרויקט לאישור 'מבנה ירוק'".

קטגוריות נוספות

בקטגוריית האתרים בעלי יישומי המסחר האלקטרוני הטובים ביותר זכו ארבעה אתרים. על אתר BUY2 נכתב כי "האתר מעוצב בסגנון עכשווי ומעניק חוויית מסחר מהירה ותכליתית". על אתר דומינוס פיצה נכתב כי "הם היו הראשונים להציע אפשרות הזמנת פיצות דרך האינטרנט והסלולר. האתר והאפליקציות מאד פשוטות ונוחות לשימוש". על אתר ZER4U נכתב כי "הם מובילי השוק בהזמנות פרחים. מדובר באתר בעל יכולות טכנולוגיות מתקדמות, המאפשר הזמנה מהירה ויעילה של המוצרים מרשת חנויות פיזית הפרוסה ברחבי הארץ".

על אתר שטראוס מים, אמרו השופטים כי "האתר מעניק חוויית גלישה ומסחר מתקדמת ללקוחות החברה. שטראוס התאימו את האתר גם לגלישה בסלולר ובכך שיפרו את איכות השירות ללקוחותיהם".

בקטגוריית אתר המשחקים הטוב ביותר בישראל זכה אתר KIZI, ועליו נכתב כי "הוא אחד מאתרי המשחקים הגדולים בעולם, גולשים בו 15-20 מיליון משתמשים בחודש. הדמות של קיזי אהובה על ילדים ברחבי העולם, האתר מציג ממשק משתמש ידידותי להפליא עבור הילדים".

אתר לאומי טרייד הוכרז כאתר בעל השימושיות (Usability) וחוויית המשתמש הטובה ביותר בישראל. "זו הפעם השנייה שלאומי טרייד זוכה בתואר היוקרתי. לאומי טרייד מעניק חוויית משתמש מעולה, תוך התמקדות בשירותים המעניקים ערך מוסף ללקוחותיו. אתר לאומי טרייד מכיל כלים חדשניים רבים, המאפשרים ביצוע פעולות בצורה תכליתית ומהירה".

בנק לאומי הוכרז כארגון בעל הפלטפורמה הדיגיטלית (רב-ערוצית) הכוללת הטובה ביותר בישראל. "בנק לאומי ממשיך ומפתח בהצלחה את לאומי דיגיטל", נכתב בנימוקים. "הוא משיק סידרת יישומים המאפשרים קשר ישיר עם לקוחותיו, תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות וחדשניות".

איסתא הוכרז כאתר בעל יישומי WEB2.0 הטובים ביותר. "איסתא מציגה פתרון מלא בתחום התיירות המקוונת", נכתב. "איסתא מציגה מובילות בתחום התיירות המקוונת. היא ממשיכה להציג חידושים בתחום התיירות ומעניקה ללקוחותיה ערך מוסף בדמות מידע תיירותי נרחב וכלי לתכנון חופשה, תוך שיתוף הגולשים וקבלת חוות דעתם. האתר נהנה מממשק משתמש ידידותי במיוחד".

האתר המרושת והמשתף

שני אתרים זכו בתואר האתר ה"מרושת" והמשתף ביותר. הראשון בין השניים הוא אתר הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים. "אנשי הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים עשו את הבלתי אפשרי ופרצו לזירה הדיגיטלית לשם מלחמה בתאונות הדרכים", נכתב, "השימוש המושכל במדיה החברתית ויצירת נכסים דיגיטליים, בהם הציבור הוא פעיל ונדרש לחפש, לשתף, ולהתנסות - תורמים באופן ישיר להעברת המסרים והפעילויות הכה חשובים של רשות זו".

על האתר הזוכה השני, ROUNDS, נכתב כי "מטרת רשת זו לאפשר שיתוף מידע וחוויית של טאבלטים, טלפונים חכמים, ושל רשתות חברתיות נוספות, מלבד פייסבוק, ובנוסף, לאפשר למשתמשים לשחק, לשתף אפליקציות ולשוחח בווידאו צ'אט עם חברים בצורה שקופה". אתר בנק הפועלים הוכרז כזה אשר מעניק ללקוחותיו את מירב חוויית הלקוח. "השילוב של אתר בנק הפועלים עם שאר ערוצי התקשורת של הבנק עם לקוחותיו", נכתב, "מייצר את אותה חוויה רגשית וחיונית בכל נקודת מגע הלקוח נהנה בזמן ועל פי הצורך שלו מערך מוסף".

מנהל בית דפוס, הוצאה
לאור ארגונית, מכון העתקות,
משרד הנדסה ואדריכלות,
זה היום עבורכם

יום פתוח - דפוס מקצועי

מפעיל מזמינה אתכם לחוות מקרוב
את המכונות המובילות בתחום
ההדפסה המקצועית

יום שלישי 17.12.2013

בין השעות 10:00 בבוקר ועד 20:00 בערב
כפר המכבייה - תערוכה בצד ארוחה

הרצאת MARCEL EBBENHORST

בשעה 14:30 ובשעה 18:00

אסטרטגיית פתרונות תהליכיים מבית Ricoh
Marcel Ebbenhorst - מנהל שווק מוצרי
תוכנה בריקו פרודקשין

- פתרונות דפוס תעשייתית
דיגיטלי בצבע וש"ל במהירויות
שונות מבית RICOH
- פתרונות סריקה והדפסה
בפורמט רחב: לייזר והזרקת
דיו מבית HP ו-KIP
- פתרונות גימורים
מחברת Master
ועוד, פתרונות סליקה
מהתקנים ניידים

**חשיפה, מי שעוד
לא ראה חייב !!!**
memjet - הטכנולוגיה
שכולם מדברים עליה
מהירות הדפסה בצבע
חסרת תקדים
ובאיכות גבוהה

**1080
מ"ר
בשעה!!!**

**3000
פוסטרים
בשעה!!!**



חנייה חופשית

ניתן לתאם הדגמה אישית
03-9183373

ההשתתפות אינה כרוכה בתשלום
אך מחייבת הרשמה מראש
לרשום mafil-2013.events.co.il
או התקשר 03-7330733

מחירים מיוחדים למהירי החלטה





יונתן טולדנו, YoTo IT



נטלי ארז, NetBryce



ריי לנדסברג, עדי כלפון וליאת סבג, אורקל ישראל



רוני קרן, ג'ון ברייס מכללת הי-טק



גלית קוקה אלעד, אורקל ישראל



גלי גופר, המי"ל





שון כץ, Autodesk



אתי גרדון, Actiview



ערן פאר, Consultant



צביקה פרוש, Consultant





סימה סיגמן, ג'ון ברייס מכללת הי-טק



סאם באבד, MidLink



קבוצת החובטיקה של תיכון מכבים-רעות



דר' עוזי חדד, Inroid Research



20 שנים של למידה עם ערך עסקי

"פיצחנו את הצורך של אנשים בענף ה-IT המקומי לשדרג את עצמם בהיבט הידע וההתמקצעות - תוך יצירת ערך עסקי וארגוני מוכח", אומרים אילן שפיגלמן, סמנכ"ל שיווק אורקל ישראל, וזיו מנדל, מנכ"ל משותף ג'ון ברייס הדרכה מקבוצת מטריקס ♦ בעקבות שבוע אורקל הנערך זו השנה העשרים

יוסי הטוני



זיו מנדל



אילן שפיגלמן

והכנס המשיך במומנטום הצמיחה וההתפתחות שלו, וכל זאת בגלל שמדובר בפלטפורמה המייצרת ערך גבוה, המשדרג את מקצוענות העובדים ויוצר בהם מוטיבציה חיובית."

נוסחת ההצלחה

נוסחת ההצלחה, אומר מנדל, "מבוססת, בראש ובראשונה, על איכות האנשים הגבוהה משני הצדדים, על המוטיבציה והרצון לחדש, להשפיע ולהוביל כל העת. לשתי החברות יש עניין משותף לקידום ה-IT בישראל בכלל וטכנולוגיית אורקל בפרט. יצרנו במהלך שני העשורים חברות, שותפות, אמן הדדי ונאמנות. כשכל אחד מהצדדים מוסיף את החוזקות שלו,

אפשר לעבוד בהרמוניה וקוהרנטיות אמיתית. "אני ממליץ בחום לכל אחד שנמצא בשותפות לא להתחשבן ולכבד זה את זה", אמר מנדל, "השתדלו לתת הרבה יותר ממה שאתם מקבלים, והכי חשוב - צרו חברות שמתבססת על אמן, שקיפות והגינות". שפיגלמן מוסיף, כי "תמיד יש לחשוב על הצד השני ואיך הוא יוצא נשכר משיתוף הפעולה. שים את עצמך בצד השני ודאג לו. אם תעשה זאת, זה תמיד יעבוד לטובת שני הצדדים, וכולם ייצאו נשכרים."

מנדל נזכר ברגעים קטנים שאירעו במהלך השנים: "בשנה הראשונה שעבדתי עם אילן התחלתי את המסע האישי שלי להורדת המשקל. מאחר שאילן ידע שאני נלחם בקלווריות המיותרות, הוא הפתיע אותי בתום הכנס עם ארגז במשקל עשרה ק"ג של ירקות. המחווה היפה הזאת העידה על החדות ושימת הלב לפרטים הקטנים במערכת היחסים הזאת". שפיגלמן נזכר כי "קיימנו את פסטיבל הג'אנק מייל' הגדול שערכנו, כמו גם אירוע ה'פיק-אפ' בר בנמל ת"א - אירוע שבמסגרתו זכתה אחת מהעובדות שלנו להכיר את בן זוגה. בכל אחד מהאירועים הללו היה לנו חשוב לרתום את כלל הציבור לעשייה שלנו, ולאפשר לכל אחד ואחת לקחת חלק בפרויקטים ובאירועים הגדולים שעשינו."

"עברנו משברים, עליות ומורדות", מסכמים מנדל ושפיגלמן, "והצלחנו להקים קבוצה הפועלת בלי אגו, באופן ממוקד למען המטרה."

שבוע אורקל הוא ייחודי בעולם. פיצחנו את הצורך של אנשים בענף ה-IT המקומי לשדרג את עצמם בהיבט הידע וההתמקצעות תוך יצירת ערך עסקי וארגוני מוכח", כך אומרים **אילן שפיגלמן**, סמנכ"ל שיווק אורקל ישראל, ו**זיו מנדל**, מנכ"ל משותף ג'ון ברייס הדרכה מקבוצת מטריקס, בראיון משותף בעקבות האירוע, הנערך זו הפעם ה-20. מנדל נזכר בפעם הראשונה שהאירוע התקיים, ב-1994: "בתחילת שנות ה-90 ג'ון ברייס הדרכה, כנציגת אורקל בישראל, הייתה עורכת מגוון רחב של כנסים שיווקיים ומקצועיים ללא תשלום. אז עלה הרעיון לערוך שבוע של סמינרים לימודיים כקורס של יום אחד, קרי סדרה של סמינרים שמייצרים החזר השקעה לארגון ולעובד על ידי מתן ידע ייחודי ומעשי בכל שלל הטכנולוגיות שאורקל מציעה ללקוחותיה. הכנס הראשון נערך עוד בטרם אורקל העולמית פתחה את חברת הבת אורקל ישראל. נרשמו אליו כ-600 איש והוא נחשב להצלחה רבה."

המשכיות

"הקסם של הכנס הוא בהמשכיות שלו", קובע שפיגלמן, "הוא חווה משברים וגם הצלחות. בשנה שעברה התקיים שבוע אורקל בצל מבצע 'עמוד ענן', ולמרות הכל - נחל הצלחה. שבוע אורקל מעיד על חלק מהחוסן



של תעשיית ה-IT בישראל". לדבריו, "מדובר בכנס הגדול והמושקע ביותר בארץ, בהיבטים של איכות כוח האדם שמרצה, ממעבדות הפיתוח, סיפורי לקוח ומומחים לתחומים השונים. הכנס הפך לשם דבר, עם השתתפות של יותר מ-2,000 איש בו, הלוקחים חלק ב-160 סמינרים שונים". מנדל נזכר כי "בתקופת התפוצצות הבועה והמשבר הגדול בשנת 2001, נוצר החשש סביב כמות הנרשמים. לשמחתנו, היה רישום נאה

הדרך להתעילות עוברת בהלימה בין ה-IT לעסקים

שלמה שמאי, משנה למנכ"ל וסמנכ"ל מערכות מידע בחברת הביטוח הפניקס, מספר כיצד על המנמ"ר להוביל התייעלות ב-IT ואף בארגון כולו ♦ בראיון השתתף גם אבנר שטראוס, מנכ"ל שטראוס אסטרטגיה

יהודה קונפורטס

איתנו. גם הם מביאים את הכסף מתוך התקציב השוטף שלהם. כך נוצר מנגנון סינון אוטומטי בזרם הבקשות הבלתי פוסק שהופנה ל-IT ללא כל יכולת בקרה או מיון אובייקטיביים. ההנהלה קיבלה את עמדתו, שהכסף ניתן לפרויקט ולא לחברי הנהלה, וזה הבדל מאוד משמעותי.

"בפועל יצרנו ממשקים מדהימים שכל אנשי החברה כיום שותפים להם. בין ה-IT לביזנס יש פורטל שכולנו רואים אותו, הכל שקוף, ידוע מראש, יש לוח זמנים, מעקב אחר הביצוע וסנקציות לכל מי שלא עומד ביעדים - הן לנציגי המחלקות העסקיות והן ל-IT. "מובן שצריך להדגיש, כי ה-IT ממשיך לעשות את כל אותם הדברים שעשינו קודם - פיתוח, שדרוג, תמיכה וייזום תהליכים שיש להם משמעות עסקית. אבל את המוצרים מייצרות המחלקות העסקיות, הן מביאות לנו דרישות עסקיות ואנחנו מבצעים".

מה המשמעות של שינוי תהליכי זה מבחינת ה-IT?

"קודם כל זה גרם לשינוי כללי בכל מחלקות החברה. זה לא היה פשוט ולא מובן מאליו. אבל החיבור בין הביזנס ל-IT מייצר שרשרת אחת של אנשים ומחלקות שיש קשר הדוק ביניהם. זה מגיע מלמטה, הכל שקוף, יש נהלים, יש תקנים מה צריך ומה לא. כיום אין פרויקט IT שאין לו מנהל עסקי והדבר מגביר מאוד את מחויבות הנהלה".

איך זה בא לידי ביטוי תקציבי בעידן שבו הנהלות דורשות לקצץ כל הזמן?

"חשוב מאוד להבין כי בהפניקס, כמו בכל ארגון אחר, ה-IT נבחן בכל פעם מחדש בהקשר של התקציב והתועלת שהוא נותן או מביא לארגון. אנחנו לא רוצים להתפסס כהוצאה אלא כהשקעה, ולכן 'הצדק צריך גם להיראות', כך שלכולם יהיה ברור שאנחנו גוף יעיל ואיכותי. "התייעלות אינה רק מהלך חד פעמי, אלא תהליך מתמשך שנבחן בכל תוכנית עבודה שנתית מחדש, לאור השינויים והצרכים של חברת הפניקס. אתגר משמעותי נוסף הוא שמירה על רמת שירות וזמינות של המערכות גם אחרי תהליך התייעלות. לכן יש לשפר תהליכים, ובכך גם להתייעל וגם לשפר איכות ויכולות בצד העסקי. לכן הקפדנו במסגרת תהליך התייעלות גם על בחינת טכנולוגיות מאפשרות לטובת הורדת עלויות תפעוליות בכלל הארגון, לדוגמה: ערוצים מקוונים, מעבר ל-BPM, הסטה אוטומטית של פעילויות למוקדים Self Service-1, מיכון Order Management.

שלמה שמאי, סמנכ"ל טכנולוגיות בחברת הביטוח הפניקס מספר כיצד הוביל תהליך של שינוי ארגוני בחברה, שעיקרו הלימה מוחלטת ושקופה בין פעילות ה-IT לקווי העסקים. "על המנמ"ר להיות יוזם ולא להמתין שיפנו אליו", אמר. **אבנר שטראוס**, מנכ"ל שטראוס אסטרטגיה:



שלמה שמאי

זו הציפייה של הנהלות הארגונים, ואם המנמ"ר לא יעשה זאת יעשו זאת עבורו, בדרך לא נוחה שתפגע בכוח אדם ובתהליכי העבודה".

שלמה שמאי, אילו מהלכים ביצעתם תחת הכותרת של התייעלות IT

"כאשר נכנסתי לתפקידי ב-2009 זיהיתי את משמעות הפערים שקיימים בין עולם הבנקאות, שממנו הגעתי (בנק הפועלים) לבין עולם הפיננס. אחת התוצאות של מציאות זו היא העדר הלימה בין התשתית הפרויקטלית של אגף ה-IT ובין הצרכים העסקיים של הארגון. ה-IT מצא את עצמו מקבל החלטות שחלקן הן באחריות הביזנס. השיטה הייתה הפניית בקשה לפרויקט מסוים בביזנס, ומסירתו לאחר תקופה מסוימת ללקוח הפנימי. לפעמים זה עבד, ולא פעם היו פערי ציפיות בין הלקוח לאיש ה-IT, כי הם לא הבינו זה את זה. הגעתי למסקנה שזו תהיה אחת המשימות הראשונות שלי, לשנות את המציאות.

"הדבר הראשון שעשיתי הוא שקיבלנו החלטה, בגיבוי הנהלה, שאנשי הביזנס אצלנו, מכל המחלקות, ייקחו אחריות מלאה על הפרויקט יחד



אבנר שטראוס

"התהליך נכון גם לעבודה מול ספקי ה-IT, התימחור הגיוני יותר וגם הם מבינים שהם שותפים לתהליך שבסופו של דבר טוב גם להם. בסך הכל למרות המיתון במשק, אנחנו בצמיחה בכל מה שקשור ל-IT ואנו מיישמים את הדרישה של כל הנהלות לעשות יותר בפחות.

"תחום אחר שטיפלנו בו הוא התייעלות בתפעול. כל מנמ"ר יודע שהתפעול הוא דבר בזבזני, קשה מאוד למדוד אותו. מצד שני הוא דומה ברמת תהליכים בכל חברות הביטוח, ובתוך חברת הביטוח משותף להרבה מאוד מחלקות. אין לנו שום יתרון בתפעול IT. יש דיבורים על איחוד מוקדים תפעוליים בין חברות ביטוח, אבל זה טעון אישור ובדיקה רגולטורית. אנחנו עדיין לא שם, אבל בינתיים התייעלנו בתוך הבית. איחדנו פעולות ועברנו לעבודה על בסיס כישורים של אנשי המוקד והיכולות הטכנולוגיות ולא לפי תפוקה. קשה מאוד למדוד תפוקה במוקד תפעולי. ה-IT פיתח שלחנו עבודה יעילים למחלקות השונות. אני יכול לומר שלכל פקיד יש היום

שלחן עבודה, בדסק טופ שלו, המותאם לצרכיו. הוא לא צריך לבזבז זמן על חיפוש כלים ומערכות שמשרתות אוו ביום יום. כמוכן שטיפלנו גם במערך הסוכנים ואנו מסייעים להם בעזרת כלים ושיטות ברמה חסרת תקדים שאינה מקובלת בענף שלנו. זה מורגש היטב בשטח, כי הסוכנים הם אלו שנמצאים בחזית מול הלקוחות שלנו".

מדברים כיום הרבה על חדשנות שצריכה להיות חלק מעבודת המנמ"רים. אילו תובנות יש לך?

"אני חושב שהחדשנות ב-IT צריכה להיות שילוב נכון של טכנולוגיה ושירות ללקוחות הסופיים. ה-IT צריך ליזום, במקביל להיענות לדרישות מהשטח. אני עצמי יכול להעיד שכחבר הנהלה, העליתי לא מעט הצעות ייעול בתחום של שיפור תהליכי עבודה, שהתקבלו בברכה על ידי מנהלי העסקים ואף מיושמים כיום. זו המשמעות של מנמ"ר שרוצה להתחבר להנהלה ולקו העסקי של הארגון. בכלל אני חושב שהדיבורים על הצורך של חיבור בין העסקים לטכנולוגיה, מיותרים. אני לא חושב שיש מנמ"רים שלא מכירים את הליבה העסקית של ארגונם אלא אם כן הם באמת במעמד שולי, והם לא יותר מטכנאים. המנמ"ר לא צריך לחכות שיגידו לו מה לעשות, אלא ליזום.

"בוסף, המנמ"ר צריך לעודד חדשנות בתוך המחלקה שלו. לדוגמה, אצלנו מתקיים תהליך מרתק שבו ביקשנו מעובדי ה-IT להציע הצעות בתחום החדשנות הכרזנו על תחרות, וקיבלנו תוצאות מדהימות. מתוך 200 הצעות, 60 פרויקטים עלו לגמר ו-12 יתוקצבו ויאושרו על ידי הנהלה. אין לך מושג איזו הרגשת סיפוק זו לעובדים, שפרויקטים שלהם הופכים להיות מוצרים של החברה, המחויבות שלהם היא הרבה יותר גדולה וזה לטובת כולנו".

אבנר שטראוס, כמי שעובד עם הנהלות של חברות מובילות במשק, מהי המתודולוגיה שאתם מציעים לארגונים בנושא ההלימה בין ה-IT לביזנסי?

"אנחנו בדרך כלל מבחינים בין ארבע רמות של התייעלות שניתן לבצע בארגונים: הוזלת עלות השירותים (חוזים ורכש), הפחתת עלויות פנימית ב-IT (מקונסולידציה ועד שינוי תהליכים), הפחתת עלויות בהחלטה משותפת של ה-IT והגופים העסקיים (תמחור עסקי, IT Chargeback), התייעלות בתהליכים עסקיים ותפעוליים באמצעות טכנולוגיה (IT) מאפשר ומאיקן. מרבית הארגונים ביצעו את שתי הרמות הראשונות, אך ניתן לקחת את זה לרמות גבוהות יותר של שיתוף פעולה, שביעות

רצון ותוצאות שמוביל מנהל מערכות המידע. כדי להתחיל את התהליך המנמ"ר צריך ליזום שני דברים עיקריים. הראשון - לייצר שקיפות מלאה לגבי פעילות ה-IT, השני - לייצר שיח משותף אמיתי עם הצד העסקי. המטרה היא לעבור ממצב שבו ה-IT הוא הוצאה כבדה וכואבת למצב שבו ה-IT הוא שותף מלא וחיוני, שיכול להאיץ כל יוזמה עסקית, תפעולית ובוודאי טכנולוגית. דוגמה טובה ניתן לראות במינוי של יוסי שנק, מנמ"ר חברת החשמל שמונה השבוע לתפקיד סמנכ"ל כחלק מהיערכות חברת החשמל להקמת חברת תשתיות תקשורת, ביחד עם קבוצת משקיעים".

למי זה מתאים? איך זה מסייע להם להוריד עלויות בפועל?

"המתודולוגיה הייחודית והמוכחת שלנו בתחום מתאימה למעשה לכל ארגון, מן הטעם הפשוט שמדובר במתודולוגיה מנצחת לניהול IT ולא רק לייעולו. יש דוגמאות רבות מארגונים גדולים כקטנים שבהם עבודה מסוג זה בוצעה מאז המשבר של 2008. עבודות ייעוץ שביצענו וליוו את היישום בלא מעט ארגונים הצליחו להביא בארגונים גדולים חיסכון בסדרי גודל של עשרות מיליונים - כ-30% מתקציב ה-IT במקרה המדובר".

שלמה, מדוע להיעזר ביעוץ חיצוני בנושא התייעלות?

"מדובר בנושא רגיש בצורה בלתי רגילה, הן מבחינת העובדים והן מבחינת ספקים. נדרש כאן לחקור לעומק תהליכי עבודה וללמוד מכל תעשיית ה-IT ששטראוס אסטרטגיה מייצגת נאמנה. בהמשך לשאלתך הקודמת, גם רצוי שגוף חיצוני, בלתי תלוי, יבצע את העבודה ויצג להנהלת הארגון את הממצאים וההמלצות. במקרה שלנו זה עבד בצורה טובה מאוד.

שלמה, מה קורה היום לאחר התהליך ששטראוס ביצעה?

"לאחר הבנת מוקדי החיסכון פעלנו בנחישות רבה ליישם את כל ההמלצות והצלחנו לרדת בסכום ניכר ביותר (עשרות מיליוני שקלים) וזאת מבלי לפגוע ברמת השירות לפניקס. היום ההמלצות מלוות אותנו כדרך חיים ואנחנו מיישמים זאת בכל מהלך עבודה ובמיוחד במסגרת ת"ע השנתית.

"בשנתיים האחרונות בוצעו מספר מנויים שלא נראו בעבר ומסמנים תחילתה של מגמה. המינויים של מנהלי מערכות מידע בבנק הפועלים ולאומי, כלל ביטוח ובמגזרים אחרים ע"י מנהלים מחוץ לתעשיית ה-IT מסמנים משבר אמון וחוסר הבנה של הגוף העסקי", כך אומר לנו בריאיון אבנר שטראוס, מנכ"ל שטראוס אסטרטגיה.

אני ואתה נשנה את העולם

נטשה טוט'היל, ויזה אירופה: "התשלומים בסלולר הולכים לשנות את העולם" ♦ "העולם הזה משנה את חוקי המסחר הקמעונאי, את היחס בין העסק או החברה ללקוח, מודלים של עסקים ואת הדרך בה אנחנו משלמים", אמרה טוט'היל, מנהלת קשרי רשתות קמעונאיות בחברה ♦ לדבריה, 2013 ו-2014 יהיו שנות המפנה: "יותר ויותר רשתות יפתחו 'חנויות פופ-אפ', שיהיו קטנות יותר ויתבססו על מסכים יותר מאשר על מוצרים פיזיים"

יניב הלפרין < צילום: קובי קנטור

טוט'היל הציגה שורה של פתרונות שמציעה ויזה אירופה בתחום ואמרה כי "ניתן למנף את השינויים שהתרחשו ואת הצעות הערך של ויזה אירופה לטובת שיפור השירות. תשלומים בסלולר הרבה יותר נוחים ללקוח, קל יותר להציע לו מבצעים, לתת ללקוחות הנכונים את ההצעות הנכונות בזמן הנכון".

"הארנק האלקטרוני וטכנולוגיית ה-NFC נמצאים בנקודת פריצה"

"עולם התשלומים בסלולר נמצא בנקודת פריצה. אנחנו רואים בכניסה לעולם זה הזדמנות וחוזים שבתוך שלוש שנים, חצי מיליון מהלקוחות שלנו יצטרפו אליו. כבר כיום רשומים לשירות אלפים מהם", כך אמר **עוז גור**, מנהל אגף שיווק ומוצרים בפלאפון. הוא הביא בדבריו נתונים על עולם התשלומים בסלולר ברחבי העולם: "לפי חברת המחקר Berg insight, הצפי הוא שב-2017 יהיו כמיליארד מכשירים תומכי NFC וכ-45 מיליון מסופי NFC פעילים באירופה. כבר כיום קיימים עשרות מיזמים פעילים בתחום ברחבי העולם ורק השנה דיווחה ויזה על גידול של 350% בכמות העסקות באמצעות הארנק הסלולרי באירופה לעומת השנה שעברה". "תחום התשלומים הסלולריים טומן בחובו פוטנציאל עסקי והזדמנות לא רק לחברות הסלולר, שיכולות להגדיל באמצעותן את מאגר הלקוחות, אלא גם לבתי העסק ונקודות המכירה, שיהנה מגידול במכירות ומנאמנות גבוהה יותר של הלקוחות מרוויחים נוספים מהתפתחות התחום הם מפעילי ומפתחי האפליקציות, שייכנסו לזירה חדשה שתיצור הזדמנויות חדשות. בסופו של דבר, המרוויחים הגדולים הם הצרכנים, שיהנו משירות חדשני שיספק להם את ההטבות האטרקטיביות ביותר, בהתאם למיקום ולהרגלי הקניה שלהם", אמר גור. "פלאפון הייתה הראשונה לזהות את הפוטנציאל בתחום התשלומים הסלולריים", טען. "כבר בחודש יולי הכרזנו על השקת הפעילות עם לאומי קארד וישראל, ולפני כחודשיים השקנו את שירות Fast Pay בטכנולוגיית NFC". לדבריו, "הכניסה המוקדמת שלנו לשוק אפשרה לנו יתרון תחרותי בהיכרות עם התחום ובבניית בסיס מאגר לקוחות בו".

"הצרכנים רוצים את מה שיש להם בארנק - בדיגיטל"

אלברט טוקר, נשיא MoneyPins, הציג בדבריו את הארנק הסלולרי של החברה. "הצרכנים רוצים לקבל את כל מה שיש להם בארנק הפיזי בצורה



נטשה טוט'היל



עוזר סלומי

התשלומים בסלולר וללא מגע משנים את חוקי המסחר הקמעונאי, את היחס בין העסק או החברה ללקוח. הם משנים מודלים של עסקים ואת הדרך בה אנחנו משלמים, והולכים לשנות את העולם. 2013 ו-2014 יהיו שנות המפנה - וגם השוק הישראלי הולך לשם", כך אמרה **נטשה טוט'היל**, מנהלת קשרי רשתות קמעונאיות בוויזה אירופה.

טוט'היל הייתה דוברת המפתח בכנס mPay 2013, שנערך במלון דיוויד אינטרקונטיננטל בתל אביב. הכנס הופק על ידי אנשים ומחשבים והשתתפו בו מאות נציגים של חברות ישראליות ובינלאומיות. מנחי הכנס היו **פלי הנמר**, יזם ומנהיג אנשים ומחשבים, ו**יהודה קונפורטס**, העורך הראשי של הקבוצה.

לדברי טוט'היל, "תשלומים ללא מגע (באמצעות מכשירים סלולריים וכרטיסים ללא מגע - י.ה.) כבר כאן וקורים ברגע זה, ונראה יותר ויותר מהם". היא ציינה בהקשר זה שורה של חברות וארגונים שווזיה אירופה עובדת אתם בימים אלה, בהם גופים בינלאומיים וישראליים גדולים בכלל המגזרים המובילים, ואמרה כי כבר כיום, שורה של רשתות קמעונאיות בארץ ובעולם מקבלות תשלומים ללא מגע. עוד היא אמרה שהתחום ילך ויתפשט במגזרים נוספים, בכלל זה סופרמרקטים וחנויות אופנה. "פחות לקוחות קונים בגדים בחנויות הפיזיות", לדברי טוט'היל. "יותר ויותר לקוחות משתמשים כיום ביותר ויותר ערוצים כדי לקנות בגדים. במקום בערוץ אחד, משתמשים בחמישה-שישה ערוצים. הם מסתכלים על המוצרים בחנויות ואחר כך משווים מחירים וקונים אונליין, כולל באמצעות הסלולר. הדבר בולט גם באוכלוסיה מבוגרת, בגילאי 55 ומעלה. 16% מהם עושים זאת, כמו גם 51% מבני 18-34 ו-29% מבני 35-54.

המהפכה הדיגיטלית משנה את פני עולם הקמעונאות

בדבריה ציינה טוט'היל את המגמות הטכנולוגיות החדשות בתחום התשלומים בנקודות המכירה והשיווק במגזר הקמעונאי. היא אמרה כי המהפכה הדיגיטלית משנה את פניו של עולם הקמעונאות. "ממחקר שנערך, בעקבות הדיגיטליזציה, עד 2015 צפוי שמחצית מהחנויות בבריטניה לא יחדשו את חוזי השכירות שלהן כפי שהם, אלא יפתחו 'חנויות פופ-אפ', שיהיו קטנות יותר ויתבססו על מסכים יותר מאשר על מוצרים פיזיים", אמרה.

הוא הוסיף כי "ניהול הסיכונים כיום מורכב מבעבר, עקב ריבוי הטכנולוגיות וכניסה של גופים לא פיננסיים לעולם התשלומים". הוא ציין כי "מספר דרכי התקשורת ומספר סוגי המכשירים והגרסאות הולכים ומתרחבים. בנוסף, גם הצרכנים משתנים ועוברים יותר לדיגיטליזציה: יש להם הרבה יותר מידע והדרישות שלהם גבוהות. כתוצאה מכך, בתי העסק מתאימים את עצמם לעולם המשתנה".

מחקר EuropMonitor מראה, שבקרוב כמה מדינות מפותחות, שיעור חדירת הסמארטפונים עומד על יותר מ-70% מהאוכלוסייה, ושקצב הצמיחה השנתית של סמארטפונים שמוחזקים בידי הציבור ימשיך לעמוד על כ-50%-40% עד 2015.

שיתופי פעולה עם יצרניות הסלולר

כדי לאפשר את המעבר לתשלומים בנייד, ויזה משתפת פעולה עם יצרניות ומפעילות סלולריות בולטות, בהן סמסונג, נוקיה ו-HTC. סלומי גם ציין, שמגמת המעבר לתשלומים בסלולר ובכרטיסים ללא מגע הולכת ומתפשטת בעולם, וכבר קנתה לה אחיזה בולטת בצרפת, בספרד, בפולין, בבריטניה, בסלובקיה ובמדינות רבות נוספות. בעתיד הקרוב, אמר, היא תמשיך לצבור תאוצה גם בארץ. בהקשר זה ציין סלומי את שיתוף הפעולה בין לאומי קארד לפלאפון, שכבר השיקו מדבקות שמצמידים לגב הטלפון, שמאפשרות תשלומים ללא מגע. מספר לא קטן של רשתות קמעונאיות בארץ עוברות לשיטה הזאת: כבר כיום אפשר לשלם ברשתות ארומה, ארקפה, סופר פארם וסינמה סיטי על ידי הצמדת המדבקה למסוף. בקרוב, מפעילה סלולרית נוספת תיכנס לזירה ותאפשר תשלומים בנייד.

עם זאת, סלומי אמר כי "אחד החסמים הוא שהטלפונים המדוברים צריכים לעבור אישור בוויזה כדי לעמוד בדרישות של אבטחת מידע. אנחנו צופים שעד סוף 2013 יהיו 114 דגמים שונים של טלפונים שיעברו את האישור ויתמכו בתשלומים ללא מגע. כדי להגביר את מודעות הצרכנים לשיטות תשלום החדשות העלינו קמפיין בשלטי חוצות ובטלוויזיה, שמבשר לצרכן שהוא יכול לשלם באמצעות הטלפון הנייד", הוסיף.

סלומי גם דיבר על המעבר הצפוי מתשלום באמצעות פס מגנטי לסטנדרט הבינלאומי EMV. "הצפי הוא, שעד סוף 2015 יהיה לנו, הלקוחות, כרטיס חכם עם שבב שהמסופים בארץ יידעו לעבוד אתו, ובמקום לחתום נכניס קוד אישי. כמעט

כל החברות באירופה עובדות כך, וחברות בישראל כבר התחילו להנפיק כרטיסים כאלה, או שיתחילו להנפיק בקרוב", אמר.

בנוסף, התייחס סלומי למוצרים ושירותים החדשניים של ויזה. בהקשר זה ציין, כי "ויזה היא חברה עולמית שיודעת להשפיע על תהליכים. יש לנו אסטרטגיה: אנחנו לא רוצים להיות מעורבים רק במעמד התשלום אלא גם לפניו, כשהצרכן מתחיל לחשוב מה לקנות, כשהוא עושה את הבדיקה באינטרנט, וגם לאחר התשלום. יש לנו מוצרים בעלות ערך מוסף ניכר לכל אחד מהתחומים הללו".

אחד המוצרים שעליהם דיבר סלומי הוא Visa Targeted Marketing, שיווק ממוקד, שמציע את המבצעים הרלוונטיים ביותר ללקוחות בזמן אמת. כמו כן, ויזה השיקה את Visa Paywave - לתשלומים ללא מגע, הארנק



רון גור



אלברט טוקר



רון אוסטרי

דיגיטלית. כזוה יקרה הם לא יצטרכו לשאת עוד כרטיסים, כי זה יהיה חסר משמעות. למה לאדם להסתובב עם כרטיסים כשהוא יכול לבצע תשלומים באמצעות הטלפון הנייד?"

הוא ציין כי בניגוד לחברות אחרות, אין ל-MoneyPins כרטיס חכם אלא שטרות אלקטרוניים. "חווית התשלום לא נעימה ללקוח אם הוא לא יודע כמה הוא משלם. בכרטיסים חכמים אין את היכולת לבקרה הזאת". עוד אמר טוקר כי הארנק האלקטרוני של החברה עובד לא רק באמצעות מכשירים סלולריים אלא גם על מחשבים ניידים או ניידים.

"ה-NFC עדיין לא פרץ"

רון אוסטרי, מנכ"ל Moblicard, אמר כי "בכל שנה אנחנו שומעים שהשנה יפרוץ ה-NFC. הוא עדיין לא פרץ. הטכנולוגיה הזאת קיימת במספר שירותים בעולם, אבל די נמוך. עם זאת, הגענו לנקודת האל-חזור והטכנולוגיה הזאת תפרוץ בשנה-שנתיים הקרובות. ב-2010 היה סמארטפון אחד עם NFC, כיום יש הרבה וכל סמארטפון חדש יוצא עם NFC, חוץ מ-iPhone, אם כי אני מאמין שגם אפל תתמוך ב-NFC בקרוב".

"אני שומע ש-NFC זה כרטיס אשראי ודבר שקל לעשותו", הוסיף. "זה לא נכון. זאת טכנולוגיה להעברת מידע, בדרך כלל מאובטחת, בין הטלפון הנייד לקורא או לטלפון נייד אחר. אין גוף אחד שתיקן אותה אלא כמה גופים, שכל אחד מהם אחראי על פרוטוקולים שונים ושירותים שונים. בנוסף, כרטיס אשראי חכם הוא רק יישום אחד של טכנולוגיית NFC. יישומים נוספים הם כרטיסי כניסה לאירועים ומופעים, כרטיסי מועדון, כרטיסים לתחבורה ציבורית ועוד..."

לדברי אוסטרי, "לכל אחד מהשחקנים בשוק - ספקי השירותים, המפעילים הסלולריים, החברות שמפתחות את אפליקציות הארנק האלקטרוני והמשתמשים הסופיים - יש רצונות ואינטרסים שונים, שלפעמים הם מתנגשים. המטרה היא למצוא את המקשר ביניהם".

הוא דיבר גם על רמת האבטחה של המוצרים בעולם זה ואמר כי "לא כל אפליקציה צריכה את רמת האבטחה שחברות האשראי מבקשות. המגמה העיקרית היא להעביר את האבטחה בעולם זה למיחשוב ענף". לסיכום, ציין, "ה-NFC כאן כדי להישאר".

"התשלומים בנייד יעקפו את כרטיסי האשראי הוותיקים"

"התשלומים באמצעות המכשיר הנייד צפויים לעקוף את התשלומים שמתבצעים באמצעות כרטיסי אשראי ותיקים תוך מספר שנים. מכשירים ניידים, יחד עם כרטיסים ללא מגע, יובילו את השינוי כי הצרכן מתחבר לטלפון שלו יותר מלכל דבר אחר", כך אמר **עודד סלומי**, מנכ"ל ויזה אירופה בישראל.

לדברי סלומי, "בתשלום ללא מגע משתילים לתוך השבב אנטנה קטנה. כשמצמידים את הכרטיס למסוף הנתונים מועברים באופן מוצפן ממרחק של שני ס"מ ולא צריכים לגהק את הכרטיס. את השבב ניתן להשתיל בכרטיס או בנייד ועל ידי כך לאפשר את פונקציונליות התשלום ללא מגע".

ברחובות. הקניות אונליין תופסות מאחר שהן פשוטות ונוחות."

דהן אמר כי "הצרכנים דוחפים את שוק התשלומים במובייל קדימה. השנה ייסלקו במובייל 20 מיליארד דולר - גידול פי חמישה בשנתיים. ישראל היא אחת המובילות בעולם בכך. 50% מלקוחות פי-פאל בארץ עברו למובייל".

לדבריו, יש במעבר למובייל יתרון גדול לעסקים אונליין. "כל מי שמוכר באינטרנט ועובר למובייל מגדיל את המכירות שלו ב-15%-10%. בפועל, 22% קונים במובייל לפחות פעם בחודש. רבים משתמשים בו להשוואת מחירים, ואנשים יבזבו יותר כסף על קניות במכשירים הניידים", אמר דהן. עם זאת, הוא הוסיף כי "העברת כרטיס האשראי הפיזיים תישאר הרבה מאוד שנים, כל עוד לא יהיה אף אחד שימציא פתרון שיקל על התהליך הזה". הוא הציג שורה של שירותים לתשלומים במובייל שהשיקה פי-פאל, לצרכנים פרטיים ולעסקים קטנים.

לסיכום אמר דהן כי "רק מי שיפתור בעיות בנושא וייתן שירות קל ונוח יזכה לתהילה. צריך להמציא פתרון כללי לרכישות מקוונות ולא מקוונות כאחד, בארץ ובעולם. ארגונים צריכים להכניס את השיווק במובייל כדבר חשוב באסטרטגיה העתידית שלהם, זה יניב להם הרבה יותר הכנסות בטווחים הקצר והארוך. פי-פאל תמשיך להוביל בשוק ולפתח את הארנק הדיגיטלי".

"אין לאף אחד סיבה להחליף את כרטיסי האשראי"

"בכל שנה אומרים שהארנק הסלולרי הוא ההבטחה של השנה הבאה - וזה לא קורה. תשלום באמצעות כרטיס אשראי הוא נוח, זול, פשוט וזמין, ואין לאף אחד אינטרס להחליף אותם. ארנקים סלולריים מורכבים לפיתוח, זה נושא רגיש שדורש רגולציה והמודל העסקי שלו לא לגמרי ברור", כך אמר **אילן אלטר**, מנכ"ל אלטרנט.

לדבריו אלטר, כדי שהתשלומים הסלולריים ייכנסו בצורה בולטת יותר לשוק הישראלי יש "להרוג כמה 'פרות קדושות', בהן חוסר ההבנה של המושגים השונים בתחום; תחרות רבה על כל אחד מרכיבי הפתרון ללא שיתוף פעולה בין השחקנים הרבים; העדר מודל עסקי שבו כל הצדדים מרוויחים; ריבוי של ארנקים אלקטרוניים, שכל אחד מהם מאפשר ביצוע פעולות שונות ובנקודות מכירה שונות - דבר שיוצר בלבול אצל הלקוחות; הדאגה הרבה של המשתמשים מחדירה לארנק

או מאובדן שלו; נגבות מהלקוחות עמלות מגוונות שלא תמיד ניתנות לחיזוי; קיים מספר רב של פתרונות ביניים, יש חוסר בסטנדרטיזציה של הפתרונות; נושא בשלות הלקוחות לביצוע שימוש במכשיר הסלולרי לצורך רכישת מוצרים; וחשוב מכל - אף משרד ממשלתי לא לוקח על עצמו את האחריות על הנושא. הקטר המניע את הארנק האלקטרוני בישראל לא קם".

הוא ציין כי "התוצאה של קשיים רבים אלה היא שיש כיום שחקנים רבים בתחום הארנקים האלקטרוניים, שכל אחד מהם ביסס את מעמדו בתחום אחד או יותר ופועל למען הגדלת התחומים בהם ניתן לשלם באמצעותו. התנהלות זו גוררת מצב בו, למשל, לצורך ביצוע תשלום על



דן סופר



אפי דהן



אילן אלטר

אלקטרוני שלה V.me, מוצר שמאפשר תשלומים מאדם לאדם - VISA Personal Payments ומוצר ושירות VISA Alerts, שמסייע ללקוחות לשלוט על סכומי הכסף שהם מוציאים על ידי התראות SMS בזמן אמת - לאחר התשלום.

"התשלומים בעולמות הפיזי והווירטואלי עומדים להתמזג"

"הגבולות בין התשלומים הפיזי והווירטואלי הולכים ומתמעמים, והתפיסה הרווחת היא שהם הולכים להתמזג. PayPal, למשל, מעוניינת להגיע גם לעולם הפיזי והמפעילות הסלולריות נכנסות לעולם הזה. נוצרת פה מהפכה", כך אמר **דן סופר**, מנכ"ל וריפון ישראל.

לדברי סופר, "עד היום, התשלומים בעולם הווירטואלי ובמובייל לא כל כך הצליחו להתחבר לתשלומים בעולם הפיזי, אבל המגמה הזאת הולכת ומתגברת. יש כבר שחקנים בשוק הזה וייכנסו עוד, העוגה גדלה ויש מקום רב לחדשנות. רוב השחקנים העולמיים מתבססים על טכנולוגיית NFC לחיבור בין העולמות הווירטואלי והפיזי. עכשיו מניחים את מסילות הרכבת, כדי לאפשר להרבה פתרונות מעניינים להתחבר לסוגים רבים של קמעונאים".

הוא ציין בהקשר הזה מגמות בולטות כמעבר לתשלומים ללא מגע, NFC, העובדה שהסלולר מחליף מסופי אשראי והשיווק בסלולר, שהולך וצובר תאוצה. לדבריו, "השיווק הסלולרי ישפיע על שחקנים גדולים להיכנס לעולם הארנק הדיגיטלי, כי הוא יאפשר להם לדעת טוב יותר מה קורה בנקודת המכירה וכתוצאה מכך יעזור לפרסום שלהם. נתוני המימוש, מה קרה בנקודת הקצה, הם הגביע הקדוש".

סופר הוסיף כי העובדה שארצות הברית וישראל הצהירו על כוונה לאמץ ENV עד 2016 תחייב קמעונאים לעבור לפתרונות כרטיס חכם, "כי כל מכשיר קצה יצטרך לקלוט כרטיס חכם". לדבריו, "הרשות הפלסטינית כבר עשתה את זה".

"על מנת לענות על האתגרים בעולם התשלומים השקנו את פלטפורמת Vx, שהיא מסוף שנמכר על ידי הקמעונאים הגדולים בעולם", אמר סופר. "הוא כולל תמיכה של כרטיסים ללא מגע ו-NFC, חתימה אלקטרונית, תשתית ל-ENV, משיכה ומכירה של מזומן, PCI ושיווק סלולרי".

"ישראל - מהמובילות בעולם במעבר לתשלומים במובייל"

אפי דהן, מנהל אזור ישראל ואפריקה בפי-פאל, אמר כי "התשלומים האלקטרוניים קורים והחברות מנסות להציע ללקוחות את ההצעות הכי טובות".

הוא ציין כי מאז הקמת פי-פאל חלו עלייה דרמטית במספר בני האדם בעלי המחשבים והטלפונים הסלולריים ושינוי בהתנהגות הקונים. "הצרכנים הרבה יותר מאמצים טכנולוגיות, והם מחליטים איך הם רוצים לקנות. כתוצאה מכך, מהר מאוד יהיו חוויות קנייה שאנחנו לא יכולים לדמיין כיום", הוסיף. "אנשים רוצים לקנות מהמחשב כי זה נוח, בטוח ומהיר. הם רוצים שהכול ינוהל מארנק חכם וירטואלי, שייתן פתרון גלובלי לקניות וייתר עבורם את הצורך להסתובב עם הרבה מזומן

כבר שם, אמרה בר-דוד. "אם פעם החוויה הייתה של תשלום, כיום היא של קנייה. הצרכן רוצה כלים חדשים, חוויה עשירה, טכנולוגיה ואבטחה. כמו כן, חברות כרטיסי האשראי יכולות באמצעות הסלולר להציע ללקוחות הצעות ממוקדות ולהיכנס למקומות שהן לא היו בהם בעבר: אוטובוסים, מוניות ועוד שווקים שבהם הלקוחות שילמו רק במזומן".

לדבריה, "אני עוד לא ממליצה לצאת מהבית בלי כרטיס אשראי. הצרכן אמנם רוצה לשלם באמצעים חכמים ויש לו את המכשירים המתאימים, אבל הוא עדיין משלם באמצעות הכרטיס המוכר, כי רבים מבתי העסק יושבים על הגדר ולא מצטרפים לתחום".

בר-דוד סיכמה באומרה, כי "2014 תהיה שנת השינוי בעולם התשלומים. השנה צפו פתרונות אפליקטיביים או באמצעות טכנולוגיית NFC. בעתיד הקרוב נראה הרבה יותר ענפים שבהם אפשר לשלם באמצעות פתרונות סולרניים, הרבה יותר נקודות מכירה שיעברו לשם והרבה יותר לקוחות שיהיו מוכנים לאמץ את הפתרון ולהשתמש בו ברמה היומיומית".

"מטבעות וירטואליים קודמים נכשלו כי היו ריכוזיים"

"ניסיונות קודמים למטבעות וירטואליים היו ריכוזיים, ולכן הם לא הצליחו. זה לא המקרה של ביטקוין. הקהילה של המטבע הזה בנויה משלל ישויות, אוסף של אנשים שכל אחד מהם רשאי לעשות מה שטוב לו", כך אמר **רון גרוס**, מייסדי ארגון הביטקוין הישראלי ומנכ"ל Bitblu.

בדבריו הדגים גרוס את דרך השימוש במטבע. "הלקוח בוחר ארנק אלקטרוני שניתן להתקין באמצעותו ביטקוין, ויכול להתקין אותו על הדסקטופ, המובייל או הווב. יש ארנקי ביטקוין שלא דורשים הורדת תוכנה. או אז, הלקוח יוצר כתובת ביטקוין. אגב, הלקוח לא חייב לשלם בעצמו - הוא יכול לתת את הכתובת למישהו אחר שישלם עבורו". הוא הדגיש כי פעולה כמו זו לא מעניקה לאותו אדם גישה לחשבון, אלא רק אפשרות לשלם, אמר.

"שווי שוק הביטקוין הוא 2.5 מיליארד דולרים והוא מצוי בעלייה", ציין גרוס. בינתיים הוא כבר עלה לארבעה מיליארד. "השוק הזה צובר יותר ויותר משתמשים ברחבי העולם". הוא הוסיף כי ארגונים רבים תומכים בביטקוין כאמצעי לקבל תרומות, כולל כאלה שקשה להעביר אליהם כסף בצורות מסורתיות, כמו ויקיליקס, ועסקים רבים אימצו אותו, בהם וורדפרס, בלומברג וחברה בת של בידו - מנוע החיפוש הסיני הנפוץ.

"יש אנשים שחושבים שאין לביטקוין ערך, כי אין משהו מאחוריו, כי הוא וירטואלי", לדברי גרוס. "זה לא נכון. הרבה אנשים לא מבינים שגם למטבעות רגילים אין משהו מאחוריהם. השקל מגובה על ידי קהילת אנשים שעובדים עם שקלים, כנ"ל הדולר. כך גם ביטקוין. הקהילה היא שנותנת למטבע את הערך".

הוא טען שביטקוין טוב יותר מהמטבעות הקיימים, כי "אין צורך בצד שלישי, קל לשלוח ולקבל כסף, כמעט שאין עמלות, יש כמות מוגבלת של ביטקוונים - 21 מיליון, אינטרסנטים לא יכולים להנפיק עוד המטבע, וכתוצאה מכך לדלל את השווי שלו, אין החזר תשלומים והוא בינלאומי ופסאודו-אנונימי".

"העובדה שאין החזרים היא אמנם לטובת המוכר ובמידה מסוימת נגד הלקוח", ציין גרוס. "עם זאת, אם החברה אמינה, אין לה סיבה 'לדפוק' את הלקוח. בעתיד יהיו מנגנונים נוספים שייבנו על גבי ביטקוין, שיאפשרו

חנייה נדרשת אפליקציית מובייל אחת ולצורך העברת כספים בין אנשים נדרשת אפליקציית מובייל אחרת. בכל אחת מהן נדרש תהליך של רישום וניהול הכספים שבסופו של דבר, גורם לחוסר שימוש של הלקוחות".

עם זאת, לדברי אלטר, "אין ספק שההחלטה העקרונית שקיבלה הממשלה לצמצם את השימוש במזומן במערך התשלומים של ישראל, במטרה להילחם בהון השחור, וכניסתן של חברות הסלולר לתחום התשלומים האלקטרוניים עשויים לעזור בקידום הנושא בשנה הקרובה".

כמו כן, הוסיף, "למרות הקשיים, אין ספק שמודל רווחים שייחוו ממנו כל הצדדים ואפליקציית ארנק סולרית אחת, שתאפשר למשתמש לבצע באמצעותה את כל צרכיו, הם הפתרון לכניסת ארנק זה לשימוש המוני".

מה המודל העסקי של האפליקציה

"סוגיה דומה נוגעת לכלל מפתחי האפליקציות הסולריות: מהו המודל העסקי של אפליקציה סולרית שיגרום למפתחיה להתעשר?", הוסיף.

"המודלים העסקיים הקיימים הם תשלום חד פעמי עבור הורדת האפליקציה, תשלום חודשי בגין השימוש בה, צפייה בפרסומות תוך כדי השימוש בה, מודל ה-Freemium, שמאפשר פונקציונליות בסיסית, ללא עלות ובלי תשלום על פונקציונליות נוספת, הבאת מספיק משתמשים ומכירת המערכת לשחקן גדול".

"בדומה לאפליקציות מובייל, מודלים עסקיים אלה משמשים פתרון גם בעולם התשלומים בסלולר. המוביל ביניהם הוא מודל ה-Freemium, שהצלחתו תלויה בכך שהמוצר החינמי יהיה מועיל ויענה על צורך בסיסי, יהיה קל לשימוש ו-ויראלי, ויגרום למשתמשים לרצות להמשיך להשתמש בו כל הזמן. בד בבד, הוא חייב להיות מוגבל דווקא ביכולות שעליהם הלקוחות יהיו מוכנים לשלם", אמר אלטר.

הוא סיכם באומרו, כי "אפליקציית ארנק סולרית תצליח אם התשלום שלקוח הקצה יידרש לשלם יהיה זניח, המוכרים לא ישלמו יותר משהם משלמים כיום לחברות האשראי וההכנסות יגיעו משירותי ערך מוסף, דוגמת מכירת קופונים ופרסום באמצעות Push Notifications".

הישראלים משתמשים באפליקציות 80 דקות ביום

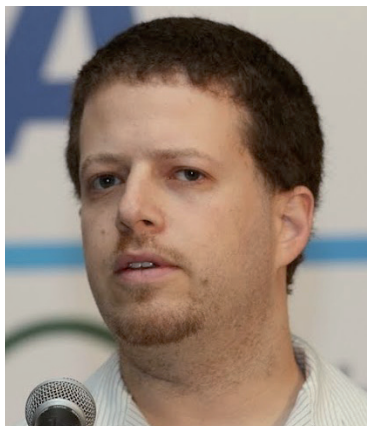
לינך בר-דוד, סמנכ"לית פיתוח עסקי ואסטרטגיה בלאומי קארד, ציינה כמה נתונים באשר לשימוש של הצרכן הישראלי בסמארטפונים ובטאבלטים: "הלקוח בארץ מוביל במכירות של המכשירים החכמים. משתמש ישראלי ממוצע מחזיק על המסך שלו 32 אפליקציות - מקום שני בעולם. הוא משתמש באפליקציות במשך 80 דקות ביום - מקום ראשון בעולם. בנוסף, באופן מפתיע, 63% מאיתנו משלמים באמצעות הטלפון החכם".

"יש בישראל לא מעט פתרונות תשלום במכשירים סולרניים, אולם הם מצומצמים לוורטיקל שבו הם פועלים, למשל פאנגו, גט טקסי או קאפס בעולם הקפה", ציינה. "לאומי קארד השיקה את העולם הדיגיטלי שלה בדצמבר והוא כבר מונה יותר מרבע מיליון משתמשים. הייחודיות שלנו היא בכך שאנחנו לא נותנים פתרון לוורטיקל אחד בלבד אלא מאפשרים, בין היתר, העברות כספים, הזמנת מוניות, ניהול התקציב באשראי ושליטה בהוצאות. המדבקה הסולרית מתחברת לארנק הדיגיטלי ונותנת ללקוח אפשרות לשלם במגוון רשתות בארץ ובעולם".

"חברות כרטיסי האשראי נכנסות לתחום התשלומים בסלולר כי הצרכן



לינך בר-דוד



רון גרוס

הצמדת מכשיר סלולרי שתומך בה למסופים מיוחדים, במרחק של כ-4 ס"מ. לדברי ציפרמן, ניתן להשתמש באפליקציות שתומכות ב-NFC במרבית מכשירי האנדרואיד וחלונות פון. הוא הוסיף כי "מאחר שמדובר בטכנולוגיה ללא מגע, היא לא כבולה לאמצעי תשלום כלשהו דוגמת כרטיסי האשראי הוותיקים".

ציפרמן פירט מדוע, לשיטתו, NFC היא טכנולוגיה כדאית: "היא נוחה וקלה לשימוש - פשוט מצמידים, לוחצים והולכים, אפליקציות רבות תומכות בה, היא מהירה, מקובלת ברמה גלובלית, מאובטחת ואין צורך בחיבור לאינטרנט כדי להשתמש בה".

לדבריו, קיים בעולם ה-NFC "משחק שליטה" בין שלושה סוגים של שחקנים: מנהלי הרשתות הסלולריות, שנמצאים בעמדה הטובה ביותר לשליטה בנושא האבטחה ורוצים לשלוט גם על העברות הכספיים, כמנוע חדש לצמיחה; הבנקים, ששולטים מסורתית על העברות הכספיים בשוק ופתאום מוצאים את עצמם תלויים במנהלי הרשתות; ויצרניות המכשירים, שרוצות לעקוף את הבנקים ואת מנהלי הרשתות וליצור ארנקים אלקטרוניים משלהן.

"מנהלי הרשתות מנסים למצב את עצמם כגורמים המרכזיים, שישלטו בהעברות הכספיים באמצעות טכנולוגיית NFC, ואף פיתחו מיזם מיוחד לנושא", אמר. "הבנקים מנסים לצאת מהאחיזה של מנהלי הרשתות ולהמשיך את שליטתם בהעברות הכספיות. הם אף מנסים להגיע לאנשים שאין להם חשבון בנק".

הוא ציין כמה תחזיות שנוגעות ל-NFC. כך אמר, עד 2015 ליותר ממחצית המכשירים הניידים תהיה גישה לטכנולוגיה, האפליקציות המבוססות עליה יאמירו עד 2016 ל-34.5 מיליארד דולר לעומת 7.7 מיליארד ב-2011 וכי הטכנולוגיה סוללת את הדרך לקראת עולם תשלומים בלי מזומן, נטול נייר. ציפרמן סיכם באומרו, כי "ה-NFC היא מציאות. היא צומחת במהרה כטכנולוגיה שניתן להשתמש בה באפליקציות שונות ובתחומים שונים, כולל תשלום. יש לה יתרונות ברורים על פני אמצעי תשלום סוללריים אחרים, מאחר שהיא מהירה, בטוחה ונוחה. מאחר שהיא טכנולוגיה ללא מגע, ניתן להציע באמצעותה שימושים יצירתיים יותר מאשר כל אמצעי תשלום סוללרי אחר. 'משחק השליטה' רחוק מלהסתיים, והשחקנים בו ינסו למצב את עצמם טוב יותר בשוק ההולך ונוסק הזה".



עופר ציפרמן

ללקוחות לדרוש החזר ממוכר בעייתי, דוגמת אי-ביי". לגבי הפסאודו-אנונימיות הוא אמר כי "ביטקוין מטבעו לאו דווקא אנונימי, אבל ניתן להשתמש בו בצורה אנונימית. כך, למשל, במטבעות רגילים ניתן לדעת איפה קנית ובכמה באמצעות חשבונית האשראי או הקבלה - ולא כך בביטקוין".

לסיכום, חזה גרוס שהפופולריות של הביטקוין תלך ותגדל, והדגיש שהיתרונות שלו עולים על החסרונות.

"החברות עדיין לא מוכנות לתשלום דרך הסלולר"

"החברות עדיין לא מוכנות לתשלום באמצעות הסלולר ועליהן להיערך לכך כי לשם העולם הולך. עוד ועוד שירותים יינתנו בעתיד הקרוב דרך הארנק האלקטרוני", כך אמר אייל נורי, סמנכ"ל פיתוח עסקי בסלאריקס.

בדבריו הציג נורי את סלאריקס ואת הארנק האלקטרוני שלה ואמר כי הוא מהווה תחליף לפעולות יומיומיות שאנשים עושים, בהן תשלומים והעברות כספיים. הוא טען שהפתרון של הקבוצה "רוחבי, מתאים לעסקים ניידיים, קטנים או זמניים, ניתן לשלם באמצעותו באתרי אינטרנט ובאפליקציות סלולריות והוא מתאים לבני נוער, לחנויות ולמכירת מוצרים ביד 2".

לדברי נורי, רוב העסקים מגיעים לסלאריקס דרך לקוחות ששילמו להם באמצעותו. הוא ציין כי סלאריקס עובדת עם מאות בתי עסק גדולים ומציעה פתרון שמתאים לכולם, כולל לאנשים שאין להם כרטיסי אשראי. "כדי להשתמש בארנק האלקטרוני שלנו לא חייבים כרטיס אשראי, חשבון בנק או טלפון חכם", אמר נורי.

"יש כל מיני רעיונות לגבי הארנק האלקטרוני, אבל מה שעומד מאחורי הפילוסופיה שלנו הוא לאמץ כל טכנולוגיה שקיימת, שבית העסק יעבוד איתה", ציין.

מי ישלם בתשלומים הסלולריים?

עופר ציפרמן, מנכ"ל oti, דיבר על טכנולוגיית NFC (Near Field Communication). הוא אמר כי מדובר בטכנולוגיה שהומצאה ב-2004 על ידי נוקיה, סוני ו-NXP, וכיום משתמשות בה יותר מ-160 חברות. טכנולוגיית NFC מיועדת לשימושים שונים, בכלל זה תשלום על ידי



הרישום למפגשי 2014 נפתח

מפגש 4 - 17.12.2013
יום ג', סלון שרתון ת"א
(רח' הירקון 115)

2014 כבר כאן: מעדכנים את אסטרטגיית Talent Management הארגונית

<http://hr-forum.events.co.il/save-the-date>

פורום
HR
ופיתוח ארגוני
מבית

אנשים ומחשבים



IIA ישראל - איגוד מבקרים פנימיים בישראל
IIA Israel - Institute of Internal Auditors in Israel

הכנס המקצועי השנתי של הביקורת הפנימית

Time to make a difference

יום חמישי, 09.01.2014 | Avenue, Airport City



השופט יוסף שפירא
מבקר המדינה



פרופ' ירון זליכה
הקריה האקדמית
אונו



ר"ח דורון רון
IIA ישראל



ר"ח דודי גולדברג
נשיא לשכת ר"ח



דורון רוזנבלום
IIA ישראל
עורא יהודה-
רוזנבלום

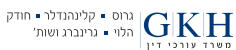


עו"ד מני מזוז
המשפטי לממשלה



Michael J. Fucilli
IIA
MTA NY

ההשתתפות בכנס מקנה
למשתתף 7.25 שעות CPE



גרוס • קלינהנדלר • חודק
הלוי • גרינברג ושות'

לרישום מח' אירועים
טל' 03-7330777 או
ליבנת - 03-7330797
iia-2014.events.co.il

לחסיוות: נטלי
natali@pc.co.il
03-7330770



08:00	התכנסות והרשמה - ארוחת בוקר		
09:00	מושב 101 - מושב פתיחה וברכות		
	מנחים: דורון רון , ר"ח, CRMA, CFE, CRISC, CIA, LLM, MA, סגן נשיא וי"ר משותף ועדת הכנס וי"ר הוועדה המקצועית- IIA ישראל - איגוד מבקרים פנימיים בישראל, נשיא שקדם ISACA ישראל; דורון רוזנבלום , CIA, CRMA, CISA, MBA, סגן נשיא וי"ר משותף ועדת הכנס - IIA ישראל - איגוד מבקרים פנימיים בישראל, שותף עזרא יהודה-רוזנבלום יעוץ בקרה וניהול סיכונים		
	פתיחת הכנס - נשיא IIA ישראל - איגוד מבקרים פנימיים בישראל		
	ברכות נשיא הלשכה האחוזת - ר"ח דודי גולדברג , MBA, נשיא לשכת רואי חשבון בישראל		
	דברי פתיחה וברכות - פרופ' ירון זליכה , דיקן הפקולטה למנהל עסקים, הקריה האקדמית אונו		
09:20	מושב 102 - מנחה: דני שפירא , ר"ח, דירקטור וי"ר ועדת הקשר לכנסת - IIA ישראל		
	מבקר המדינה נציב זכויות האדם, השופט יוסף שפירא , מבקר המדינה		
09:40	מושב 103 - מנחה: אילה ורדי , ר"ח, LLM, דירקטורית וי"ר ועדת אתיקה - IIA ישראל		
	הון ושלטון - אתיקה? עו"ד מני מזוז , לשעבר היועץ המשפטי לממשלה		
10:10	מושב 104 - מנחה: דורון רוזנבלום , CIA, CRMA, CISA, MBA, סגן נשיא וי"ר משותף ועדת הכנס - IIA ישראל - איגוד מבקרים פנימיים בישראל, שותף עזרא יהודה-רוזנבלום יעוץ בקרה וניהול סיכונים		
	How can Internal Audit save money? Guest Keynote Speaker: Michael J. Fucilli, CIA, CRMA, Auditor General of the Metropolitan Transportation Authority of New-York, Board Member IIA North America		
10:40	מושב 105 - מנחים: שרון ויטקובסקי-טביב , ר"ח, CRMA, CIA, MA, דירקטורית וי"ר ועדת הקשר לחבר וחברת ועדת הכנס IIA ישראל, שותפה וראש מגזר ביקורת פנימית וניהול סיכונים BDO זיו האפט; דורון רון , ר"ח, CRMA, CFE, CRISC, CIA, LLM, MA, סגן נשיא וי"ר משותף ועדת הכנס וי"ר הוועדה המקצועית - IIA ישראל - איגוד מבקרים פנימיים בישראל, נשיא שקדם ISACA ישראל		
	רב ש"ח - יעילות מזווינות שונות משתתפים: להיות אם - שרה פכטר (מלי גרין) , (עיתונאית וכתבת טור ב-Xnet, אמא ל-11 ילדים), בצבא ובספורט - שלומי קוט , ר"ח (קצין בכיר במילואים, ואיש הברזל בספורט), בתעשייה - ראובן לוש (סמנ"ל שירות לקוחות ותשתיות גלובליות, ארובוטק), משחק - דורית ניתאי (מנכ"לית משותפת של תיאטרון קרוב), מורה בבית - רונית גרינברג-רון (מורה ומחנכת)		
11:30	הפסקת רישות (Networking), קפה ופירות		
	פיצול למסלולים מקבילים (200)		
	מושב 210	מושב 220	מושב 230
מנחה:	רון ארצי, חבר ועדת הכנס IIA ישראל, שותף RSM, שיף-הזנפרץ יעוץ בקרה וניהול סיכונים	מרגלית שפרבר, ר"ח, CIA, דירקטורית וחברת ועדת הכנס IIA ישראל, מבקרת פנימית ראשית - תנובה	גרשון לינסקי, ר"ח, CRMA, MBA, דירקטור וחבר ועדת הכנס IIA ישראל, המבקר הפנימי אלון רבוע כחול ישראל
12:00	מושב 211 - ביקורת תוך כדי תהליך על פרויקטים הנדסיים ברשות מקומית מלכה דרוז , CRISC, CISA, דירקטורית IIA ישראל, חברת הנהלת איגוד מבקרי רשויות מקומיות, מבקרת העירייה והמורשה לטיפול בתלונות עיריית ירושלים, בשיתוף ד"ר יאוב סרנה ואדריכל ארז לטנר , חברת א. אפשטיין ובניו	מושב 221 - תיקון 20 - תגמול בכירים עו"ד ירון הרמן , יועמ"ש IIA ישראל, שותף גרוס, קלינהנדלר, חודק, הלוי, גרינברג ושות'	מושב 231 - TBD
12:30	מושב 212 - סגניית המניע במעילות והונאות סמדר מורלי-דוברת , MA, חברת ועדת הכנס IIA ישראל, מנלר בקבוצת ניהול הסיכונים, דלויט בריטמן אלמגור זהר	מושב 222 - ביקורת פנימית בנושאי שיווק ומכירות דנה גוטסמן-ארליך , ר"ח, MA, CIA, CRMA, שותפה, מנהלת קבוצת ניהול סיכונים, BDO זיו-האפט	מושב 232 - TBD
13:00	מושב 213 - דילמות פסיכולוגיות בביקורת פנימית - דוגמאות מעשיות שמואל רוזנבלום , ר"ח, LLM, CFE, CIA, דירקטור וגזבר וי"ר ועדת כספים IIA ישראל, שותף רוזנבלום-הולצמן	מושב 223 - COSO החדש, מהפכה בתחום מסגרת הבקרה הפנימית? יוסי גינוסר , ר"ח, CRMA, CFE, CIA, סגן נשיא וי"ר ועדת מידע ופרסומים - IIA ישראל, מנכ"ל פאהן קנה ניהול בקרה Grant Thornton Israel	מושב 233 - TBD
13:30	ארוחת צהריים		
	מושב 210	מושב 220	מושב 230
מנחה:	רונית בירן, ר"ח, CRMA, חברת ועדת הכנס IIA ישראל, המבקרת הפנימית שיכון ובנינו מקבוצת אריסון	דוד הדר , ר"ח, CFE, MBA, חבר ועדת הכנס IIA ישראל	רחלי בן-משה , ר"ח, CIA, דירקטורית וי"ר צוות המתווה לקידום מקצוע הביקורת הפנימית - IIA ישראל, מבקרת פנימית ראשית רכבת ישראל
14:15	מושב 214 - מצוינות בביקורת פנימית חגי טננבאום-ארז , מבקר מערכת הביטחון, נשיא לשעבר IIA ישראל	מושב 224 - הגנת הפרטיות: השחקנים, הסיביבה והשינוי הלכה למעשה נחמן ליס , MBA, אלקלעי מונרוב Almo	מושב 234 - Big Data ואיכות הנתונים - סיכונים והזדמנויות אייל מילוביץ , ר"ח, CISA, שותף-מנהל תחום טכנולוגית מידע, מגן לוחן ייעוץ ובקרה
	מליאת נעילה		
14:45	מושב 301 - מנחה: מירית תשובה , MBA, חברת ועדת הכנס IIA ישראל, המבקרת הפנימית, סמנכ"ל - IBI בית השקעות		
	מליאת נעילה: (1) מעורבות המבקר הפנימי באסטרטגיית הארגון, גיל בר , ר"ח, CRISC, CIA, מבקר אל על נתיבי אויר לישראל, דירקטור, י"ר ועדת ניהול סיכונים וחבר ועדת הכנס IIA ישראל		
15:15	מושב 302 - מנחה: מלכה דרוז , CRISC, CISA, דירקטורית IIA ישראל, חברת הנהלת איגוד מבקרי רשויות מקומיות, מבקרת העירייה והמורשה לטיפול בתלונות עיריית ירושלים		
	מליאת נעילה: (2) הרצאת העשרה מרתקת, אלה גולן , מ-נשות גואל רצון		
16:15	Coffee to go - להתראות בכנס הבא!		



האירוע המרכזי בכנס המנמ"רים במרוקו: השתתפות בערב פולקלור מרוקאי טיפוסי. הגברים לבשו גלביות בצבע לבן, ואילו הנשים התהדרו בכפתנים מהודרים. על כולם הייתה סיכה של חברת CA, שנתנה חסות לביגוד זה. (צילום: מולי נעים)

ד | ושורשים במרוקו

הכנס השנתי של פורום המנמ"רים והמנכ"לים, C3, בחו"ל נחת השנה בעיר מרקש שבמרוקו. היה זה שילוב מרתק, של מפגש מקצועי ועסקי, אבל עבור חלק מהמשתתפים, מנמ"רים ומנהלי חברות ד, היה זה ביקור מרגש, שהחזיר אותם אל מחוזות הילדות של הוריהם וסביהם. החוויה המיוחדת של שומרי השבת אצל משפחת אוחיון במרקש ♦ האורחים מחו"ל שהשתלבו באווירה המזרח תיכונית, והטיפים של שי שרגל איך להצליח בפרויקטי ד.

יהודה קונפורטס

חיים טובים יחסית לטובת מציאות הרבה פחות מפנקת - והכל מטעמים ציוניים. המדינה הצעירה שלנו הייתה זקוקה להם כדי להרחיב את גבולותיה ואת אוכלוסייתה. חלק מהמשתתפים הצליחו להגיע למקום המגורים של ההורים, הסבים והסבתות במרקש, בקזבלנקה או ברבאט, אולם לפני הטילים עסקו המנמ"רים והמנכ"לים בנושאים שעומדים על סדר היום של עולם המיחשוב הארגוני. המסרים המרכזיים שעלו מהכנס הם, שהעולם צועד בצעדי ענק אל עבר מודרניזציה של ה-IT, מאמץ את הענן ומייצר לעצמו אין סוף אתגרים, שהמרכזי שבהם הוא שליטה וניהול נכון של משאבי הארגון. **אריק בלוס**, מנהל הטכנולוגיות הראשי של BMC, הסביר למנמ"רים ולספקים ברחל בתך הקטנה, שללא ניהול ובקרה, כל הסיפור של הענן ההיברידי לא יחזיק מעמד.

תהליכי הרישום והקבלה בשדה התעופה של מרקש, כמו גם בזה של סיציליה, והביקורים בשלוש הערים המרכזיות של מרוקו היו ההוכחה הטובה ביותר עד כמה המהפכה הטכנולוגית רחוקה מסיום. מדינות כמו מרוקו משוועות לזימים ולמשקיעים שיצעידו אותן קדימה ויצמצמו את הפער הדיגיטלי. המסע הזה, ובתוכו עריכת הכנס באולמות של מלון ריאד מוגדור מאנרה שבלב מרכז



אריק בלוס

ט יסה מספר 0248 ממרקש שבמרוקו לתל אביב, עם עצירת ביניים בסיציליה, הייתה מלאה עד אפס מקום. הנוסעים היו 171 בכירי תעשיית ה-IT הישראלית, מנמ"רים ומנכ"לים. הם עשו את דרכם חזרה הביתה, בתום ארבעה ימים אינטנסיביים, שכללו שני ימי דיונים מקצועיים וביקורי שורשים למי מאנשי התעשייה שמוצאם בארץ המגרב. היה זה סיומו של עוד מפגש במסגרת המפגשים החצי שנתיים שעורך פורום המנמ"רים והמנכ"לים של אנשים ומחשבים, C3, מחוץ לגבולות ישראל. אלה הם מפגשי נטוורקינג והעשרה מקצועית, שבהם יושבים אלה עם אלה, ספקים ומנמ"רים, מכירים אלה את אלה ומייצרים בסיס לשיתופי פעולה עתידיים.

משך הטיסה ממרוקו ארצה הוא שמונה שעות. כל מי שלמד גיאוגרפיה יודע שהמדינה הערבית לא רחוקה מישראל מרחק גדול כל כך, אבל המציאות הגיאוגרפית, שבגללה עדיין לא נחנק קו תעופה סדיר בין שתי המדינות, מחייבת את המטוסים היוצאים מנתב"ג לנחות בבירה אירופית בטרם הם ממשיכים הלאה, למרוקו. נתיבי הטיסה מתוכננים כך, שהמטוס לא יעבור מעל מדינות שאין לישראל קשרים איתן. כך הפכה טיסה אחת למקום מפגש מעולה בין לקוחות וספקים, בין מנמ"רים לבין עצמם. שמונה שעות של חברותא מהרמה המעולה ביותר, שנמשכו גם לשני ימי הדיונים ולזמן החופשי שהיה במסגרת המסע. מרוקו גרמה לחלק ממשתתפי האירוע להיזכר בסיפורי בית אבא, בכך שהוריהם וקרובי משפחתם, שיצאו משם בשנות ה-60 וה-70, עזבו תנאי



כולל בישראל. BMC דיווחה שהיו לה ב-2012 הכנסות בסך 2.2 מיליארד דולרים ורווח נקי של 524 מיליון דולרים.

בלום שילב בדבריו סיפור אישי, שהוא קשר לחדשנות וליזמות שמאפיינים את העולם החדש. הוא העיד שבמשך פחות משנה השיל כ-40 ק"ג ממשקלו, על ידי ביצוע פעילות גופנית בכל יום ואכילה נכונה. הוא מרבה להשתתף מאז במרתונים בינלאומיים, כאשר באחרונה השתתף במרתון שנערך במדבר סהרה ומוגדר כקשה ביותר בעולם. "מדובר בריצה של 250 ק"מ במשך שישה ימים בחום של 55 מעלות", ציין. "הריצה היא לא רק בשביל הבריאות. תוך כדי הריצה חשבתי כל הזמן, גיליתי תובנות חדשות על המשמעות של נחישות, התמדה ושינופיות בכל העולם. מדובר לא רק באורח חיים, אלא בחלק ממחויבות שאתה נוטל על עצמך, כאשר שם המשחק הוא חדשנות והתמדה".

כפיר אלפנדר, דל: "הפיירוולים צריכים לתת מענה לאיומי הסייבר"

"הדור החדש של הפירוולים צריך לתת מענה לאיומי הסייבר המופנים כלפי ארגוני תשתיות קריטיות. זאת, לצד המענה שהוא נותן לאתגרים החדשים בתחומי ההגנה על המידע וההגנה על הארגון מפני אפליקציות עוינות, יכולת ויזואליזציה מלאה, זיהוי בטכנולוגיית SSO וחיזוי מגמות", כך אמר **כפיר אלפנדר**, מומחה לתקשורת ואבטחה בדל ישראל.

אלפנדר אמר את הדברים ביום השני לדיונים של כנס פורום C3 "האיומים בסייבר הם כיום בעיקר על תשתיות קריטיות", ציין אלפנדר. "ארגוני תשתיות כמו חברת החשמל ובז"ן נמצאים על הכוונת של גורמי טרור קיברנטי. רק באחרונה שמענו על המתקפה שאירעה על מנהרות הכרמל. הפירוולים שלנו יודעים לתת מענה מעמיק יותר על האיומים הללו באותם ארגוני תשתיות".



כפיר אלפנדר

לדבריו, הפירוולים של דל יודעים לטפל ב-Port 80, הפרוטוקול שדרכו ארגונים מבצעים את כל התקשורת שלהם החוצה. "ה-Port הזה יוצר הרבה מאוד סיכונים, כי הוא מאפשר למספר רב של אפליקציות לתפקד דרכו, ללא קשר לפרופיל המשתמש", אמר אלפנדר. "החידוש הוא, שהפירוול שלנו מאפשר שימוש באותן אפליקציות על פי פרופיל המשתמש, ובכך להגביר את רמת האבטחה".

אלפנדר הציג את קו המוצרים החדש של דל בתחומי התקשורת ואבטחת המידע, ואמר כי החברה "מאפשרת למנמ"רים פתרונות מקצה לקצה בתחום ה-IT - ייעוץ, ניהול, הטמעה, תמיכה ושירות". הוא ציין כי תחום מתגה התקשורת בדטה סנטרים הפך להיות קריטי בשוק הארגוני, ודל מציעה פתרונות לכל הרבדים. "ב-2012 השקנו מתג 40 ג'יגה-ביט עבור דטה סנטרים, שמדורג על ידי IDC במקום השלישי בעולם בהכנסות ומתגים. קיבלנו דירוג דומה במכירות מתגים של 10 ג'יגה-ביט".

אפליקציה שפיתחה יעל לזכרו של עובד

עמית דובר, סמנכ"ל פתרונות תוכנה ביעל, ציין כי החברה חוגגת השנה יובל להיווסדה. הוא אמר כי יעל השתתפה בפרויקט תוכנה כחלק מתרומה לקהילה, לזכרו של אחד העובדים הוותיקים שלה, מידד נתיב, שנספה בתאונת דרכים בסמוך למקום עבודתו בכפר סבא. "מדובר באפליקציה סלולרית שנקראת נתיב בטוח, המאפשרת לנהג לצלם באופן



עמית דובר

הקונגרסים היפה של מרקש, הראו שמעולם לא היה ה-IT קרוב כל כך לתרבויות אחרות כל כך.

אריק בלום: רוצים לשרוד? שנו את דרך החשיבה שלכם

"ארגונים שרוצים לשרוד חייבים לשנות את דרך החשיבה שלהם", אמר בלום, מנהל הטכנולוגיות הראשי וסגן נשיא לאזור EMEA של BMC העולמית. "מפת הדרכים החדשה של ארכיטקטורת הענן מחייבת מודרניזציה של ניהול ה-IT. הכיוון הכללי הוא, שארגונים יילכו לענן היברידי. עם זאת, הוא לא יוכל להתקיים ללא תשתית ניהול מרכזית שה-IT יספק לכל מחלקות הארגון".

בלום פתח את יום הדיונים הראשון של כנס פורום C3 שערכה והפיקה קבוצת אנשים ומחשבים, שנערך בעיר מרקש שבמרוקו. בכנס לקחו חלק מנמ"רים בכירים ממגזרים שונים במשק וכן מנהלים של חברות IT. את האירוע הנחה **פלי הנמר**, יזם ומנהיג הקבוצה.

לדבריו בלום, הארגונים יהיו חייבים להתאים את עצמם לדור החדש של הלקוחות העתידיים שלהם, עקב מגמות גלובליות שמשפיעות על תעשיות שונות. כדוגמה הוא הביא את עולם הבנקאות. "כיום, הבנקים יכולים לתקשר עם הלקוח במייל ולתת לו את כל המידע. בדור הבא הם יצטרכו לתקשר עם הלקוחות דרך ערוצי תקשורת מגוונים, כגון ווטסאפ, פייסבוק וטוויטר. הדור הבא לא יידע בכלל מה זה מייל. לכן, ארגונים שרוצים לשרוד חייבים לשנות את דרך החשיבה שלהם", אמר. הוא הוסיף, כי הלקוחות העתידיים של הארגונים יגיעו מהגידול הטבעי העולמי, מההצטרפות בעיקר של נשים ממדינות מתפתחות למעגל העבודה ומהרחבת השימוש במגמות וכלים שונים: מובייל, אינטרנט, מגמת ה-BYOD (Bring Your Own Device) ועוד.

כמו כן, ציין בלום, כי "המנהלים רוצים לקבל את כל המידע בזמן מכל המקורות, והם יהיו מחוברים בעתיד לשורה ארוכה של ספקי אפליקציות. זה המודל החדש של המשתמש. מישוה צריך לנהל את כל הספקים והשירותים האלה, אחרת הם לא יוכלו להתקיים. כדי לעשות זאת, הם יהיו חייבים לנצל בצורה נכונה את ארכיטקטורת הענן, וה-IT בכל ארגון יהיה חייב לספק להנהלה שירותים מנוהלים. ללא תשתית ניהולית מרכזית לא יהיה ענן היברידי. בנוסף, מנהלים בעולם הפיננסי חיים על בסיס של ניהול סיכונים והם שואפים לצמצום תמידי של ההוצאות התפעוליות של הארגון. הם מחפשים יציבות, ואת זה צריך לספק להם ה-IT, בין היתר באמצעות שירותים מנוהלים.

"הפרידיגמה החדשה של הענן מקבלת מימד שלם ומגוון של שירותים מבוססי ענן באמצעות ברוקרים וספקים ישירים", ציין בלום. "גמישות וחדשנות יהיו הקריטריון מספר אחד לבחון את העלויות של ספקי שירותים למיניהם". לדבריו, "מערכות היחסים עם הלקוחות יהיו מאוד נזילות כל עוד הספקים לא יתאימו את עצמם לעידן החדש".

המבנה של עולם ה-IT הארגוני

בהמשך תיאר בלום את המבנה של עולם ה-IT הארגוני: "בתחילה יש את העולם הפיזי, שמשותפים בו שחקנים כמו HP, יבמ, סאן-אורקל וסיסקו. אחר כך יש את העולם הווירטואלי - הצעד הראשון לפני הענן. שם משחקות חברות כמו סטריקס, מיקרוסופט ו-VMware. החברות הללו הן גם שחקניות ראשיות בענן הפרטי, ששואף להיות ציבורי דרך הענן ההיברידי, שמייצג את המגמה החדשה. הדוגמה המוכרת ביותר לכך היא אמזון".

לדבריו, BMC ערוכה לתת שירותים מנוהלים לכל מחזור החיים של ספקי השירות של הענן. ספקי הענן, ספקי התקשורת והספקים ללקוחות הפרטיים יעברו כולם דרך מרכז אינטגרציה ניהולי שישלוט וינהל את הכול".

BMC מיוצגת בישראל על ידי מטריקס. החברה, שנוסדה ב-1981, היא חברה פרטית שמקום מושבה בטקסס ופועלת ב-120 מדינות,



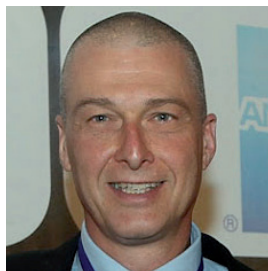
בתום שני ימי הדיונים שהתקיימו במרקש, התקבצו כל משתתפי הכנס לצילום קבוצתי, כמיטב המסורת. (צילום: מולי עדן)

טובים יותר. ל-Information Builder יש את כלי ה-BI והאנליטיקה שיודעים לנהל את כל הרכיבים האלו. הם מביאים בסופו של דבר ROI גבוה יותר", סיכם בוקילי.

איך להצליח בפרויקטי IT

שי שרגל, מנכ"ל חברת הייעוץ RBS, אמר, כי "ארגונים מתמודדים כיום בסביבה ארגונית מסובכת ומורכבת. הם לא יכולים לממש את האסטרטגיה העסקית שלהם אם הם לא מצליחים לקיים תקשורת פנים ארגונית נכונה בין כלל הגורמים".

שרגל ציין סקר שנערך בקרב כמה מאות מנהלים בעולם, שממנו עולה כי 9 מתוך 10 מנהלים סבורים כי תקשורת נכונה בין מרכיבי הארגון היא המפתח להצלחת פרויקטים. זאת, כאשר רק 1 מתוך 4 מנהלים סבור שכללים אלו מתקיימים בארגונו. "כדי לייצר תקשורת נכונה, על המנמ"רים ואנשי העסקים לשנות את השפה העסקית שבה הם משתמשים, על מנת שאלו יבינו זה את זה", אמר. הוא הוסיף עצה מעולם הספורט: "תכנן את הצלילה שלך - וצלול לפי התכנון".



שי שרגל

לדבריו, יש חשיבות רבה מאוד לתכנון כל מהלכי הפרויקט, ויש לבצע אותם על פי מה שתוכנן עם כמה שפחות סטיות מהתוכנית המקורית. לסיום, נתן שרגל כמה טיפים למנמ"רים להצלחת הפרויקטים. העצה הראשונה היא להקפיד על שרטוט מפת דרכים ולתחום אותה בלוח זמנים קשיח. למנהלי הפרויקטים מציע שרגל להיות חזקים, אבל גמישים ותומכים. "אל תהססו לשנות חלקים מהפרויקט אם מוכיחים לכם שטעיתם", אמר. "סמכו על העובדים שלכם", הוסיף שרגל לסיום, "עם כבוד הדדי - אבל את ההחלטה הסופית אתם תקבלו".

מליאת הדיונים המקצועיים ננעלה עם שלושה סיפורים של משתתפי האירוע, שהביקור במרוקו היה עבורם טיול שורשים. דוד שטרית, מנמ"ד המכללה למינהל וראש התוכנית האקדמית ללימודי חוץ, נורית הורביץ, מנהלת פעילות התוכנה באומניטק, וינאי מילשטיין - מנהל פעילות אינפורמטיקה בישראל בקבוצת אמן, סיפרו על זיכרונות מבית הוריהם וכיצד הם למדו על השורשים שלהם. בימים שלאחר הדיונים המקצועיים ביקרו השלושה, יחד עם יתר משתתפי הפורום, בערים קזבלנקה ורבאט.

אוטומטי את תמונת המצב בכביש שבו הוא נוסע, כפי שנראה מחלון מכוניתו. את הרעיון לכך הגה בנו של מידד, ובעזרת יעל חיברנו אותו לגורמים המתאימים". יעל אף סיפקה את הסיוע הטכני ואת הבק אופיס לפרויקט.

הוא הסביר כי כדי שהאפליקציה תפעל, על הנהג להורות לאפליקציה "הקלט" ברגע שהוא נתקל בגורם בעייתי כלשהו בכביש, והיא מתעדת במשך דקות אחדות את המצב. המידע שבסרט מועבר ישירות למוקד המחובר לגורמי האכיפה והרשויות. לדברי דובר, "נעשים מאמצים להפוך את המידע שמובא בסרטים הללו לקביל בבתי משפט. הפתרון נועד לסייע למערכות האכיפה למנוע את התאונה הבאה מצד נהג מסוכן, כמו זה שגרם למותו של מידד נתיב".

השקעה ב-IT זהה להשקעה בהון האנושי

"השקעות ב-IT הן השקעות בהון המידע, שיש לנהלו כהלכה ולהפיק ממנו רווחים", כך אמר **זיאן בוקילי**, מנהל הערוצים למזרח התיכון ב-Information Builder. זוהי היא חברה ותיקה, שנוסדה ב-1975 ומתמחה בפתרונות BI אנליטיים, ברמת תוכנה ושירותים. מוצרי הדגל שלה הם FOCUS ו-WebFOCUS. החברה, שנמצאת בבעלות פרטית, פועלת ב-26 מדינות עם 47 סניפים ומעסיקה 1,350 עובדים. היא מיוצגת בישראל על ידי אומניטק.



זיאן בוקילי

לדברי בוקילי, "הדינמיקה בשוק מביאה שני גורמים עיקריים, המאצים ב-IT לאמץ גישה עסקית. הגורם הראשון הוא הגברת התחרות העסקית לחדשנות בתחום ניתוח המידע. גישה זו מאלצת את ה-IT להסתכל על ההשקעות שלו כהשקעה בהון המידע, שצריך לנהלו ולהפיק ממנו רווחים. הגורם השני הוא צמצום בהוצאות שהמנמ"רים מחויבים אליהם. שם המשחק הוא לעשות יותר בפחות משאבים - ולהוכיח את רמת יעילותם".

הוא הוסיף בהרצאתו על ניהול נכון ויעיל של הון המידע על מנת למקסם את החזר ההשקעה. לדבריו, יש מספר גורמים המשפיעים על כך: החדשנות, כוח האדם, המידע, הכלים שבאמצעותם מייצרים את המידע, מערכות מידע ומוצרים ושירותים שצריכים להביא ביצועים



שבת במרקש: חוויה מיוחדת

הגדולות והכילו עשרות אלפי יהודים, על רחובות שנקראו על שם תלמידי חכמים, על תלמודי תורה שהחזיקו מאות תלמידים מכל רחבי מרוקו הדרומית ועל 10 עד 15 מנייני תפילה בכל יום חול ושבת בבית הכנסת המרכזי במרקש. ממש אושר ועושר".

גירוש יהודי ספרד ב-1492 הביא לגל מעבר של אלפי מגורשים לערים השונות במרוקו, כולל למרקש. "היהודים המקומיים לא קיבלו אותם בעין יפה, ואתם מגורשים מקימו בתי כנסת משלהם. כך נוצרו בכל מרוקו בתי כנסת של ילידי מרוקו ובתי כנסת של מגורשים", ציין זרצקי.

"יצחק אוהיון סיפר לנו שכל קהילה החזיקה מנהגים שונים, ספרי תורה עם ניסויים שונים - ממודל אשכנזי במרקש ועד מודל ספרדי מקורי בקזבלנקה, מסידור מרוקאי מקורי שזהה כשתי טיפות מים לסידור אשכנזי מצרפת או גרמניה במאה ה-15, בהשפעת קשרים מסועפים בין אירופה למרוקו, ועד לשאלת הקטניות: המרוקאים המקוריים לא אכלו קטניות, בעוד מגורשי ספרד - כן", כתב. אולם עם השנים ההבדלים היטשטשו, וכיום הם כבר לא קיימים.

"שנים של קהילה יהודית הפזורה על פני מרוקו הסתיימו באחת לאחר שמאות אלפים מיהודיה עלו לארץ. בודדים שומרים על שאריות הקהילה ומתקניה שנשארו במרקש, בהם המארח שלנו, שרואה בהישארותו

"בכניסה לביתה של משפחת אוהיון נגלה לעינינו שולחן אוכל נמוך וענק עם כל טוב עליו: מסלטים למיניהם ועד דגים,



רון זרצקי

פיצוחים ומיני מטעמים שאשתו הכינה במיוחד לכבודנו. שבת מרוקאית כהלכתה", תיאר זרצקי. "ארוחת השבת שזורה בשירים, בסיפורי עבר ממרוקו ובדברי תורה למכביר, שמלווים אותנו עד לשעות המאוחרות של הערב. הבטן כבר מבקשת לעצור את זרימת האוכל מהמטבח, ויצחק מבקש: 'תאכלו, תאכלו, לא אכלתם שום דבר'. למדנו מיצחק במהלך הארוחה על קהילה יהודית מפוארת של אלפיים שנה, שהגיעה למרוקו לאחר גלות בבל והשתקעה בדרומה, בעשרות ומאות כפרים קטנים, על תלמידי חכמים לאלפים שהיו בכל כפר ועל מומחיות

קבוצת המנמ"דים והמנכ"לים שומרי המסורת שהשתתפה בכנס של פורום הבכירים C3 מבית אנשים ומחשבים במרוקו חוותה במהלך השבת חוויה בלתי רגילה, שריגשה את כל מי שנטל בה חלק. הקבוצה התפללה בבית הכנסת בית אל במרקש ובתום התפילה התארחו בבית משפחת אוהיון, שחיה שם עד היום ושומרת על הגחלת. המשפחה נוהגת לארח קבוצות של אורחים יהודים מכל קצווי העולם. המפגש עם הישראלים היה מרגש לשני הצדדים והותיר רשמים רבים בקרב חברי הקבוצה. אחד מהם, **רון זרצקי**, סמנכ"ל טכנולוגיות בישראל, שלח לנו את רשמיו:

"עוד מעט שבת נכנסת במרקש, ואנחנו בהכנות אחרונות לשבת", כתב זרצקי. "לטלפן הביתה כבר אי אפשר, בישראל כבר נכנסה השבת, ואנחנו פה, במלון ריאד מנרה במרקש, עסוקים בהדבקת סלוטייפ על מנעול הדלת במלון כדי שלא נחלל שבת בפתחת הדלת, בהכנסת חפצי החול היקרים לכספת באחד החדרים ובהדלקת מנורה אחת בחדר, שנוכל לישון בלילה הופ, אנחנו רצים לאוטובוס שיוביל אותנו לבית הכנסת בית אל, הסמוך למלון שבו שהינו. את הדרך חזרה עשינו, כמובן, ברגל".

"בית הכנסת שייך לראש הקהילה במרקש, ג'קי קדוש. ראש הקהילה הוא מינוי שעובר מאחד לשני, ללא בחירות חופשיות. למעשה, מדובר בתפקיד ייצוגי בלבד ולכן, כולם מכבדים אותו", כתב זרצקי.

קהילת מרקש מונה כיום כמה עשרות בודדות של יהודים, שרובם קשישים ובודדים. הם מגיעים לבית הכנסת בסופי שבוע. זרצקי סיפר כי "בעת ששהינו בבית הכנסת היו בו אורחים ממקומות רבים בעולם: צרפת, ישראל, ונצואלה ואפילו מערי הצפון במרוקו. עשרות רבות של יהודים עם מנהגים שונים ומסורות שונות - מי חסיד ומי מתנגד, מי מרוקאי מקורי ומי מרוקאי שגורש מספרד, מי עיראקי ומי אשכנזי". קבוצת שומרי המסורת של C3 בחרה להצטרף למניין המרוקאי, "כחלק מהכנה פנימית לערב קסום שחיכה לנו בהמשך".

"עשינו את ארוחת השבת בביתו של יצחק אוהיון, גבאי בית הכנסת, שממשיך את מסורת אביו", ציין. "הוא צועד איתנו מבית הכנסת ומוביל אותנו להכנסת האורחים המופלאה שלו עם ארוחה דשנה". מעבר לעבודתו בחנות חומרי בניין שבבעלותו, משקיע אוהיון זמן רב באירוח אורחים רבים המגיעים לביתו בשבת, כדי להעביר איתם ערב מהנה, עם ארוחה דשנה מכל טוב.



במרקש שליחות עם משמעות", ציין. "שעתיים של ארוחת ליל שבת, סיפורים ושיחה קולחת הסתיימו בעוגיות ותה מרוקאי שהשאירו לכולנו טעם של עוד".

היהודים בכל תחומי האמנות: מכלי כסף ועד פרזול, מנגרות ועד נפחות, עם כישרון רב שהביא אותה בכל מקום להובלה ולשגשוג. למדנו מיצחק על גטאות שנבנו בערים

הנתונים הם הנפט העסקי החדש

"הטיפול במידע באופן שלא הכרנו בעבר, מאפשר לארגונים להעצים את התחרותיות שלהם, למצוא לעצמם שווקים חדשים ולהעמיק את הקשר שלהם עם הלקוחות", אמר רוברט לה-בלאנק - סגן נשיא בכיר לתוכנה ותוכנה בקבוצת התוכנה של הענק הכחול ♦ "המידע הוא כמו מי האוקיינוס, הנוצרים ממקורות שונים. מדובר באזור חדש של מיחשוב, שהגענו אליו בזכות היכולת לנתח מידע באופנים שלא יכולנו לעשות בעבר", אמר סטיב מיילס - סגן נשיא בכיר ביבמ

יוסי הטוני



רוברט לה-בלאנק

האלה, במקום להתמקד רק בהתמודדות עם הנפחים ההולכים וגדלים של נתוני הרשת וה-IT.

ניתוח טרה-בייטים רבים של מידע

התובנות המופקות על בסיס המידע הזה, אמר לה-בלאנק, "עשויות לסייע בחיזוי ובמניעת השבתות של מערכת IT, לשפר את רמת הפריון ולהבטיח חיסכון בעלויות השוטפות. ניתן לחפש ולנתח טרה-בייטים רבים של מידע תפעולי הזורם בזמן אמת, לזהות בעיות בביצועי הרשת ולטפל בהן, עוד בטרם הן גרמו להפרעות לשירות בפועל".

יבמ, אמר לה-בלאנק, "מפעילה יכולות ושיטות בתחומי למידת המכונה והניתוח האנליטי גם על גבי מערכות אחסון, בחבילת מרכז האחסון הווירטואלי בענן חכם, SmartCloud Virtual Storage Center. המערכת החדשה הזאת מסוגלת לנתח נתונים המתקבלים מהמערכות על מנת להצביע על דפוסי שימוש במידע, לזהות את סוג האחסון המתאים ביותר לכל פיסה של מידע ארגוני, ולבצע שינויים בארגון מבנה האחסון ורמות האחסון בתהליך אוטומטי, ומבלי להפריע לעבודה השוטפת".

לדבריו, "מערכת Concert on Cloud החדשה שלנו היא פלטפורמה ראשונה מסוגה לניתוח אנליטי של פעילות ברשת חברתית לעולם המוסדות הפיננסיים, המוכנה לעבודה בסביבת מובייל ומאפשרת למשתמשים לצפות, להבין ולתקשר עם לקוחות הקצה שלהם על בסיס תובנות מוגדרות הנולדות בתהליך הניתוח האנליטי, ובפעולה בזמן אמת". הוא הוסיף, כי על מנת להרחיב את כושר הניתוח האנליטי של נתונים על ידי ארגונים במגוון רחב של תחומי תעשייה, הרחיבה יבמ את סל מוצרי BLU Acceleration להאצת הטיפול ב-Big Data, והשיקה כלי חדש

אנו מצויים היום במקום שבו אנו יכולים לנתח נתונים באופן רחב יותר ומעמיק יותר מבעבר. ניתוח הנתונים הללו מביא לארגונים יכולות עסקיות חדשות, של הגדלת רווחים, כניסה לשווקים חדשים וגידול בהיקף הלקוחות. לכן, ניתן לקבוע, כי המידע והנתונים הם הנפט העסקי החדש", כך אמר **רוברט לה-בלאנק**, סגן נשיא בכיר לתוכנה ותוכנה בקבוצת התוכנה של יבמ.

לה-בלאנק פתח את כנס IOD 2013 (Information On Demand), מידע על פי דרישה), שעורך הענק הכחול מדי שנה. הכנס, שהתקיים בלאס וגאס, משך השנה יותר מ-13 אלף לקוחות, שותפים עסקיים ואנשי יבמ.

לדבריו, "אנו מצויים בעיצומה של פרשת דרכים טכנולוגית, שמתאפיינת בארבע מגמות על: ניידות ארגונית, מיחשוב חברתי, Big Data וניתוח צופה פני עתיד ומיחשוב ענן. מה שמאחד בין ארבע המגמות הללו הוא הטיפול במידע. הטיפול במידע באופן שלא הכרנו בעבר, מאפשר לארגונים להעצים את התחרותיות שלהם, למצוא לעצמם שווקים חדשים ולהעמיק את הקשר שלהם עם הלקוחות, תוך יצירת יותר נאמנות של הלקוחות ובנוסף - למצוא לקוחות חדשים. כך, הטיפול במידע יכול להביא ערכים עסקיים שלא הכרנו בעבר".

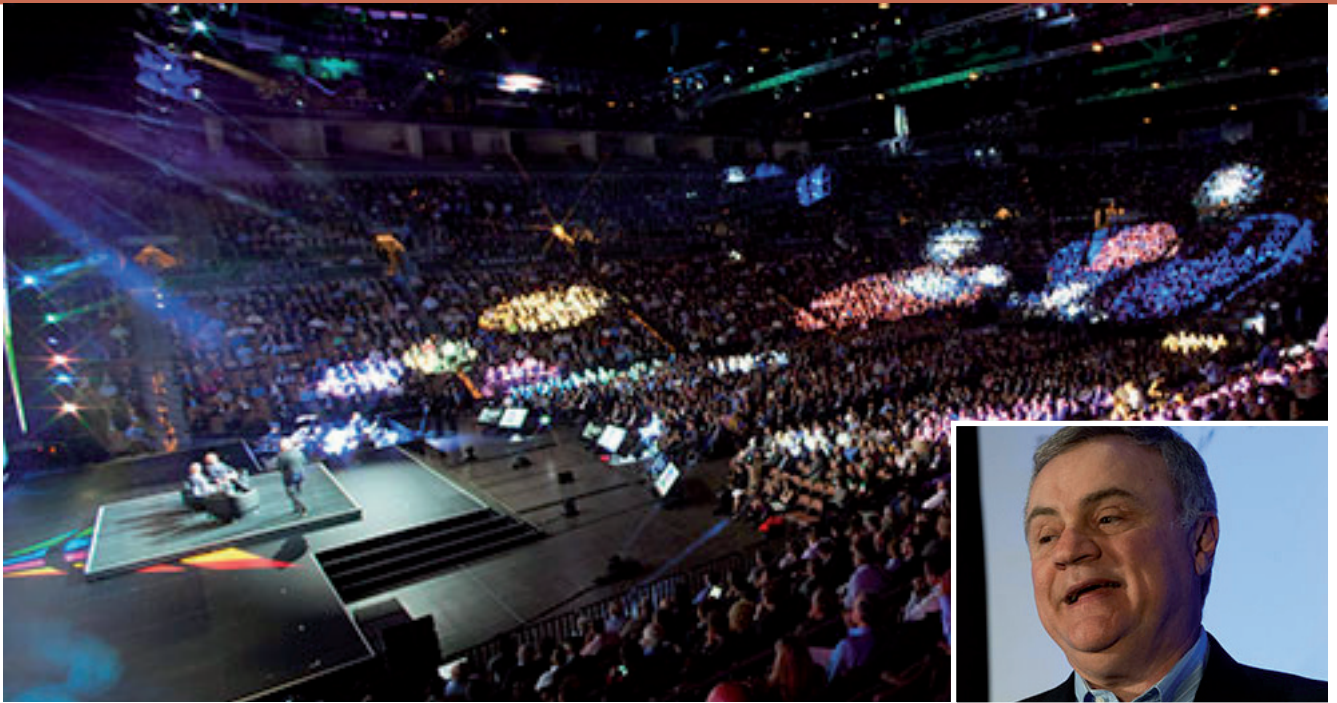
"ה-Big Data מתאפיין בארבע מילות V", אמר לה-בלאנק: "Volume - נפח, Variety - מגוון, Velocity - מהירות ו-Veracity - אמיתות ומהימנות. ניתוחו מביא לכך שאפשר להגיב טוב ומהר יותר למה שרוצים הלקוחות הארגוניים, ובכך ליצור ערך. הנתונים כבר קיימים, כעת מה שנותר הוא רק לטפל בהם בצורה חכמה".

הטיפול ב-Big Data, סיכם לה-בלאנק, "משפר את השגת היעדים העסקיים של ארגונים, מצמצם את הסיכונים ומשפר את יכולת ניהול הסיכונים, מפחית את כמות ההונאות בארגוני בריאות ופיננסים ומקצר את זמן ההמתנה של הלקוח במוקד שירות הלקוחות. בנוסף, הוא משפר את תמונת הלקוחות ומספק יותר תובנות אודותיהם".

האצת העיבוד במאגרי Big Data

במסגרת הכנס הושקו כלים ושירותים שנועדו לסייע ללקוחות להפיק ערך חדש באמצעות ניתוח אנליטי של הנתונים הזמינים בידיהם. כך, הודיעה יבמ על הרחבת קו מוצרי BLU Acceleration להאצת העיבוד במאגרי Big Data, שלדבריה מאפשרים למנהלים לזהות דפוסי חבויים בנתונים האגורים בארגוניהם, באמצעות כלים חדשים לגילוי ולנידאות של נתונים. "הטכנולוגיות העדכניות הללו סוללות דרכים חדשות לצפייה בנתונים, באופן המאפשר חיזוי תוצאות ומבט מוקדם אל האתגרים העסקיים העתידיים", אמר לה-בלאנק.

עוד הושקה בכנס קטגוריה חדשה בתחום הניתוח האנליטי: ניתוח פעילות ה-IT. "המוצרים החדשים יציעו ללקוחות אפשרות יישום של רכיבים בסיסיים בתחום המיחשוב התודעתי (קוגניטיבי) והבינה הנולדת בעזרתו - לכל רוחב תשתיות ה-IT", אמר לה-בלאנק. "כך, עובדים ומנהלים יכולים להפיק תובנות חדשות מהנתונים הנאספים במערכות



סטיב מיילס

בסיס נתונים וניתוח אנליטי שלהם. המחקר הצביע גם על גידול יציב במספר המשיבים המדווחים על שימוש ביישומים אנליטיים לתמיכה באסטרטגיות ליצירת הכנסות, באופן המיושם ביותר משני שלישים מהארגונים, לעומת שימוש בכלים אנליטיים לקיצוץ הוצאות, המאפיין שליש בלבד מהארגונים המשתתפים בסקר. המחקר העלה, כי כמעט 40% מהחברות נהנות מהחזר מהיר על ההשקעה, בתוך ששת החודשים הראשונים מאימוץ הכלים האנליטיים. עוד מצא המחקר, כי יש שלושה גורמים מרכזיים המהווים מפתח לקידום הניתוח העסקי האנליטי במסגרת ארגונים: קבלת אחריות ברורה, אמון, וזמינות כישורים. במקביל, מצביע המחקר על פערים משמעותיים הקיימים בכל אחד מהתחומים האלה, בין הצורך ובין המצב הקיים בפועל. "באמצעות התמודדות עם הפערים האלה, יכולים מובילי השימוש בכלים אנליטיים בארגון לשפר את מחויבות ההנהלה, להעלות את רמת האמון ולבנות רמות עמוקות יותר של ידע וכישורים. על מנת להפיק את הערך החבוי בנתונים, צריכים ארגונים לזהות את המובילים האפשריים מקרב חברי ההנהלה הבכירה, שיתייצבו מאחורי השימוש בכלים אנליטיים", נכתב, "בעלי תפקידים דוגמת מנהל הנתונים הארגוני ומנהל הניתוח האנליטי הארגוני מסייעים לחברות בהן הם פועלים לבנות אסטרטגיית נתונים כלל-ארגונית, על מנת להפיק בעזרתה יתרון תחרותי. השילוב הנכון של אסטרטגיה, תקנים, טכנולוגיה ומבנה ארגוני, מאפשר למצות את מלוא הפוטנציאל אותו מציע הניתוח האנליטי עסקי".

רק חלק קטן מהמנהלים הבכירים תומכים כיום באופן פעיל ומלא בשימוש בנתוני Big Data ובכלים אנליטיים על מנת להאיץ את תהליכי קבלת החלטות ולקדם שינוי. על פי המחקר, כרבע (24%) מהמנכ"לים וממנהלי התפעול הראשיים מקדמים כיום את השימוש בתובנות מבוססות ניתוח אנליטי. מדובר בעליה משמעותית של 10% יותר לעומת שנת 2012, ועדיין, נכתב, "הנתון הזה רחוק מהנדרש על מנת להצית ולחולל שינוי נרחב. מנכ"לים, מנהלי תפעול, מנהלי טכנולוגיות מידע ומנהלי שיווק ראשיים מסוגלים לקדם את השימוש ב-Big Data ובכלים אנליטיים לכל רוחב הארגון, ומהווים מפתח ליצירת ערך על בסיס הנתונים האלה. בארגונים המאופיינים ברמה נמוכה של תמיכה מכיוון המנהלים האלה, מתעכב השימוש בכלים אנליטיים בשל היעדר מימון ומשאבים. ככל שארגונים מחפשים אחר דרכים לצמיחה נוספת, הם זקוקים לאופק רחב יותר של ראייה עסקית, על מנת לתמוך בפרויקטים חדשים - במתכונת המתאפשרת בעולם ה-Big Data".

הכנסת הניתוח והחיזוי לתהליכים העסקיים

"הכנסתם של ניתוח המידע וחיזוי העתיד אל תוך התהליכים העסקיים

לסביבת הענן - Blue Acceleration for the Cloud". "המערכת משלבת יכולות של מחסן נתונים וניתוח אנליטי המנוהלים כולם על גבי מיחשוב ענן, תוך האצה משמעותית בתהליכי הפקת דו"חות וניתוח אנליטי, וחיסכון בעלויות ביצוע המשימות האלה", סיים לה-בלאנק.

מידע איכותי

"אנחנו נכנסים לעידן חדש, בו מנהלים בארגונים יידרשו לתהליכי קבלת החלטות מורכבים יותר וזריזים יותר. זהו עידן שבו החלטות תתבססנה לא רק על יותר מידע, אלא על יותר מידע איכותי. ניצול המידע הוא הגל הבא של ה-IT", כך אמר סטיב מיילס, סגן נשיא בכיר ב-יבמ ומנכ"ל קבוצת המערכות והתוכנה בענק החכול.

לדברי מיילס, "המידע הוא כמו מי האוקיינוס, הנוצרים ממקורות שונים. מדובר באזור חדש של מיחשוב, שהגענו אליו בזכות היכולת לנתח מידע באופנים שלא יכולנו לעשות בעבר. המידע מספק לארגונים ערכים מוספים בתחומים כמו טיוב קבלת החלטות, הגברת התחרותיות, היכולת לנתח נתונים אודות הלקוחות ובשל כך לשפר ולהעמיק את הקשר עימם, היכולת לחזות מגמות בשוק ודפוסים של התנהגות לקוחות, היכולת לייצר שווקים חדשים ומקורות הכנסה נוספים ועוד.

ניתוח של Big Data הוא מרכיב מנצח עבור ארגונים והלקוחות שלהם". מיילס סיים בציינו, כי החברה ערכה בשנים האחרונות תהליך שיטתי של רכישת חברות המפתחות פתרונות בתחומי המיחשוב האנליטי, המידע על פי דרישה, הניהול והשליטה, בעלות כוללת של 20 מיליארד דולרים, ומיזגה אותן אל תוך מסגרת הפתרונות של חטיבת התוכנה שלה. זאת, הסביר, "על מנת לספק את היכולת לבצע שינוי באופן קבלת החלטות של הסמנכ"לים בארגונים".

התנגדויות לניתוח צופה פני עתיד

במסגרת הכנס הוצג מחקר של מכון יבמ לערך עסקי (IBV), שערך ראיונות עם כמעט 1,000 מנהלים בתחומי העסקים וה-IT, ב-70 מדינות סביב העולם. המחקר העלה, כי פוליטיקה פנים-ארגונית והתנגדות מנהלים חוסמות את היכולת להפקת ערך מרבי מההשקעה בניתוח צופה פני עתיד. על פי המחקר, יותר מ-75% מהארגונים מציינים כי קידום הצמיחה והחדשנות הם הערכים החשובים ביותר הנוצרים באמצעות ניתוח עסקי צופה פני עתיד - ועדיין, שני שלישים מהארגונים מצביעים על סוג כלשהו של התנגדות פוליטית פנים-ארגונית, או התנגדות של מנהלים, כמחסום המשמעותי ביותר בפני הפקת הערך המרבי מהשקעות בתחום הזה. המחקר העלה עוד, כי התרבות הארגונית, שיטות המדידה והאמון המיוחס לנתונים, הם הגורמים המביאים לארגונים יכולת לפעול על



ג'ייק פורוי

לדברי פורוי, "על ידי ניטור המדיה חברתית וניתוח של מידע בלתי מובנה, אנליסטיים יכולים לבנות מודלים מדויקים להפליא של התפרצות של מחלות בזמן קצר ביותר. אם רק 'נקשיב' לנתונים שקיימים במדיה החברתית, נוכל להיות מהירים יותר באבחון מגפות ומחלות בשבועיים לעומת הנתונים שיגיעו ממרכזי המעקב אחר מחלות".

"כל שנדרש הוא לתכנת את המוח שלנו מחדש, כדי להגדיר

את החזון הרחב ביותר לטיפול בנתונים לטובת האנושות", אמר פורוי, והביא דוגמאות לניתוחים של Big Data - מצילומי לוויין שעוקב אחר שיעור העוני באפריקה ועד למיפוי של עצים שצריך לגזום אותם על ידי מחלקת הגנים והפארקים בעיר ניו יורק.

הוא סיכם באומרו, כי "עמותות שונות ברחבי העולם מתחילות להבין יותר ויותר את חשיבות הטיפול ב-Big Data כדבר שיביא להן ערך תפעולי משופר עם תובנות ברמה גבוהה יותר. הנתונים כבר קיימים, הטכנולוגיה לטיפול בהם גם קיימת, כל שנותר כעת הוא לעשות זאת - לטובת עולם טוב יותר".

דור חדש של IT - מיחשוב קוגניטיבי

"ההיסטוריה של הידע ידעה שלוש קפיצות דרך: פיתוח האל"ף-בי"ת, פיתוח הדפוס ופיתוח האינטרנט. הקפיצה הבאה תעשה בעזרת בינה מלאכותית, עם מערכות מיחשוב קוגניטיבי", כך אמר **מנוג' סקסנה**, מנכ"ל יבמ-ווטסון.



מנוג' סקסנה

סקסנה, איש עסקים הודו-אמריקני, יזם סדרתי וממציא, אמר את הדברים במסיבת עיתונאים במסגרת כנס IOD. לדבריו, "ווטסון היה סטארט-אפ בתוך יבמ, בהבדל אחד - והוא שלא נדרשתי לגייס כסף מקרנות הון סיכון, כי קיבלתי צ'ק פתוח מהנהלת

החברה. היה פה שילוב של כמה גורמים: טכנולוגיה מבטיחה; כישרונות - גייסתי בזריזות 170 איש מעובדי החברה, מתחומי התוכנה, החומרה, בסיסי הנתונים, ה-BI והמו"פ; ותזמון. 'נפלנו' בזמן טוב, כי ארבע מגמות העל הטכנולוגיות - מיחשוב ענן, מובייל, מיחשוב חברתי וניתוח צופה פני עתיד - הגיעו לכלל בשלות".

"הפרויקט של ווטסון החל ב-2006. הקמתי את הקבוצה זמן מה לאחר שהחשב ניצח את אלופי האלופים של שעשועון הטרוייה ג'פרדי בשנת 2011. בפברואר השנה השקנו את המוצר המסחרי הראשון. בשנים הקרובות נשיק עוד ועוד פתרונות למגזרי תעשייה שונים". השעשועון ג'פרדי, אמר סקסנה, "היה קל יחסית להתמודדות, כי מדובר בתהליך מובנה של שאלות ותשובות. אלא שהמערכת נדרשת כיום למצבים מורכבים יותר, של מענה לרצף של שאלות, ולנימוק מדוע התשובה שנבחרה היא הנכונה".

ייחודו של מחשב-העל ווטסון, הסביר סקסנה, "אינו בטכנולוגיה, אלא ביצירת דפוסי פעולה חדשים המבססים על הטכנולוגיה. המדובר במכונה קוראת ואוספת נתונים, אשר לומדת תוך כדי תנועה. המהפכה שבוטסון היא היכולת ליצור הקשרים, להבין יחסים בין נתונים ולהבין שפה על כל

בארגונים, תהפוך אותם לחכמים וצודקים יותר ותביא לשיפור הרווחיות", כך אמר **בוב פיצי'אנו**, מנהל תחום ניהול הנתונים ב-יבמ.

לדבריו, "כל ארגון החפץ חיים ורווח, צריך פלטפורמה המטפלת בכל מידע שהוא מסוגל לחשוב עליו - וגם מידע שאיננו כזה. הפלטפורמה תהיה מורכבת ממחסן נתונים ארגוני, ותטפל בתהליכים של הארגון ובתעבורת המידע שלו. הפלטפורמה מורכבת משלוש שכבות: 'בליעת' המידע, ניתוח המידע בזמן אמת, ומעל - תשתית לשליטה ולממשל במידע. כך ניתן יהיה לרתום את המידע לטובת שיפור התהליכים העסקיים ושיפור הרווחיות".

פיצי'אנו סיפר, כי "ערכנו יותר מ-3,000 פרויקטים בקרב לקוחות ארגוניים עם סל מוצרי ה-Big Data שלנו. רובם של הפרויקטים התנקזו אל אחד מחמישה תחומי יישום: פיתוח תמונה היקפית מלאה של לקוחות (360 מעלות), תובנות מתוך ניתוח אנליטי של תהליכי תפעול, התמודדות עם



בוב פיצי'אנו על הבמה בלאס וגאס

איומי אבטחת מידע והונאות, ניתוח נתונים שלא נתפסו עד כה כבעלי ערך שימושי והפחתת עומסים ושילוב מחשני נתונים". לדבריו, "אחדים מתחומי השימוש האלה מתאימים לטכנולוגיית Hadoop יותר מאחרים. אם חושבים על בחינת סוגים חדשים של

נתונים, ובכלל זה כמיות גדולות של מידע לא מובנה, אין הגיון בהמרת הנתונים לפורמט מובנה כדי לאחסן אותם במחסן נתונים. עדיף להשתמש לצורך זה ב-Hadoop. יש ליבמ את מערכת Data Explorer, שמסייעת במפתוח ובחלוקה לקטגוריות של מידע לא מובנה, באופן המאפשר לנווט בו, להציג אותו בפורמט חזותי, להבין אותו ולבחון את המתאם שלו עם נתונים אחרים". הוא סיים בהציגו כלי תוכנה חדשים לסביבת Hadoop, שיפורים בשרתי PureData System, והרחבות בקו מוצרי תשתיות שרתי יישומי ניתוח Big Data, InfoSphere BigInsights, המיועדים לסביבת Big Data.

"הטיפול ב-Big Data עושה את העולם לטוב יותר"

"ה-Big Data נוגע בכל אחד ואחת מאיתנו. טיפול בו, ניתוחו והפקת תובנות ממנו, יביאו לכך שנחיה בעולם טוב יותר", כך אמר **ג'ייק פורוי**, מדען מידע, מייסד ומנכ"ל DataKind, חוקר בנשיונל ג'יאוגרפיק ומנחה בערוץ הטלוויזיה של החברה.

"מידע ונתונים סטטיסטיים הם התשוקה שלי", העיד על עצמו פורוי, "אולם מעבר להיבט המוזר שבכך, ניתן להפיק מהם תובנות רבות. היכולת שלנו כיום לטפל בנתונים ולהפיק מהם משמעויות אותן לא יכולנו להפיק בעבר, גורמת לכך שפחות אנשים יגועו ברעב, ומסייעת בהפיכת כדור הארץ למקום טוב יותר לחיות בו".

בעבר, אמר פורוי, "על מנת לצפות בסרט קולנוע מבלי ללכת לאולם קולנוע, היה עלינו לעבור בסניף של בלוקבסטר. כיום כל שנדרש הוא להקליק ב-נטפליקס. העולם עובר שינויים רבים, וחלקם קשור לטיפול בנתונים".

חיזוי מגיפות

הוא כינה את השחקנית והידוענית קים קרדשיאן כ"מקור נתונים". לאחר שהקהל חדל מלצחוק, הסביר כי מרכז הנתונים לבקרת מחלות (CDC) נהג לשלוח עובדים לבתי חולים ולמרפאות בשטח, על מנת לעקוב אחר התפרצויות של מחלות, ובראשן שפעת. אלא ששיטה זו, הסביר פורוי, הייתה יקרה ואיטית. לפני שלוש שנים, אמר, קרדשיאן הודיעה בטוויטר ובפייסבוק כי היא לקתה בשפעת. 18 מיליון העוקבים שלה איחלו לה בריאות, וחלק ניכר מהם הודיעו שגם הם חולים בשפעת.

ולפוינט ומרכז הטיפול בסרטן על שם סלואן-קטרינג בבית החולים ממוריאל בניו-יורק, עובדת עם יישומים של ווטסון לטיפול במחלה". לדבריו, "השימוש בכלים החדשים מסייע בשיפור הטיפול ובהאצת תהליכי האבחון וניהול הקשר עם החולה, באמצעות יישום עקרונות הרפואה מבוססת ההוכחות המדעיות (Evidence Based Medicine). השימוש בווטסון גם משפר את איכות הטיפול, ובמקביל מקצר את משך האבחון - משלוש שנים לעשרה חודשים בממוצע".

ווטסון, אמר סקסנה, "הוא פחות להיט בהיבט של התכנות, ועיקר חשיבותו הוא בלימוד על ידי קריאה. המערכת קוראת מיליוני דפים בשנייה, ויודעת לתקשר עם הרופאים וחוקרי הסרטן. ווטסון גם לומד מהתשובות שהמשתמשים בוחרים. כך ווטסון מסייע בקבלת החלטות עם הסתברות גבוהה יותר לתוצאות טובות".

*** הכותב היה שליח אנשים ומחשבים לארצות הברית**

המורכבות שלה. מה שחשוב הוא לא רק מציאת התשובה הנכונה והמדויקת, אלא איתור התשובות הגרועות ופסילתן. המערכת לא תחליף את המחשבה האנושית, אלא תאפשר לבני אנוש לפתור בעיות בצורה טובה יותר".

כמה זה שתיים ועוד שתיים

על מנת להדגים את "הלך המחשבה" של ווטסון, הציג סקסנה את השאלה כמה זה שתיים ועוד שתיים. לדבריו, "בעוד שכל מחשב ישיב כי התשובה היא ארבע, הרי שווטסון יכול להשיב כמה תשובות אחרות למשל, שהתשובה היא ארבע בהסתברות גבוהה של 99.9%, או שהמדובר בתצורה של כלי רכב בהסתברות של 45%, בגלל שיש לו ארבעה גלגלים, או שמדובר בתצורה של משפחה סטנדרטית, של אבא, אמא ושני ילדים - בהסתברות של 13%".

החל מפברואר השנה, אמר סקסנה, "ווטסון מסייע גם בטיפול בחולי סרטן: קבוצה של חוקרים מיבם, ספקית התוכנה ליישומים רפואיים

ד"ר איה סופר, יבמ: "הגל הבא של ניתוח נתונים יהיה חזותי"

"הטכנולוגיה הבשילה ויש רוחב פס להעביר את המידע החזותי - ולזה יש ערך עסקי", כך אמרה סופר, מנהלת תחום Big Data ו-analytics במעבדות הענק הכחול בחיפה ♦ לדבריה, "ניתוח של צילומי CT או רנטגן, למשל, יכול לסייע במציאת דפוסים של מחלות, קשרים סיבתיים, זיהוי אוטומטי של אנומליות. ניתוח חזותי יכול לסייע לעסקים ולהניב יתרון תחרותי"

כיום בשלה לטיפול בתחום".

כלים חדשים לגילוי נתונים

יבמ הציגה בכנס כלים חדשים לגילוי נתונים ולהצגה ויזואלית שלהם, הצפויים, לדברי הענק הכחול, "לשנות את אופן הטיפול וההצגה של מידע מורכב במסגרות ארגוניות". הטכנולוגיות, שפותחו במעבדות המחקר של יבמ, מציעות דרכים חדשות לצפייה בנתונים, על מנת לחזות תוצאות ולצפות מראש אתגרים והזדמנויות אליהם יש להיערך. המוצרים החדשים, נמסר, יסייעו גם בסגירת פערי זמינות הכישורים המקצועיים המכבידים כיום על עולם הניתוח האנליטי וה-Big Data ויאפשרו למשתמש העסקי הרגיל למצוא תשובות פשוטות, בחיפוש מבוסס טקסט, בתוך דקות - על גבי כמויות גדולות של מידע גולמי.

פרויקט NEO של יבמ מציג פלטפורמה חדשה לניתוח אנליטי ברשת חברתית, המסייעת לארגונים להרחיב את טווח הכיסוי שלהם ולהנגיש את הכלים האנליטיים באמצעות עבודה שיתופית ברשת חברתית, גישה נוחה ממכשירים ניידים. "משתמשים עסקיים", נמסר, "יכולים לבחור מתוך יותר מ-30 אופציות כלים להדמיה ויזואלית של נתונים: החל מתרשימי פלחים ועד למפות אזוריים חמים ומפות גיאוגרפיות, באמצעות שליפת תשתיות התצוגה וההדמיה הוויזואלית המתאימות להם מאתר שוק כלי התצוגה וההדמיה, Visualization Marketplace".

יוסי הטוני

של אנומליות". השני, בעולם ביטחון הפנים, התחבורה וערים חכמות. "ניתן לבנות אירוע חזותי של 'השארית תיק' ואז המצלמה מדווחת על אירוע שכזה ואז ניתן לשלוח חבלן, או רובוט, או להחליט על פינוי אזור מסוים בשל חשד לחפץ חשוד", הסבירה.



ד"ר איה סופר

היישום השלישי בתחום הניתוח החזותי, אמרה ד"ר סופר, הוא בשיווק בעולם העסקי. "כיום עולה הרבה יותר מידע חזותי לרשת ארגונים יכולים להבין טוב יותר מגמות אופנה, למשל, ולתת להן מענה עם מוצרים חדשים". היישום הרביעי "הוא בעולם הפנים ארגוני. ניתן לספק לעובדים סרטוני וידיאו להטמעת מוצרים או שירותים חדשים, לתרגול ואימון. ביבמ, למשל, כל ההנהלה מעלה בלוגים עם סרטי וידיאו, וזה הופך להיות חלק מהתקשורת הפנים ארגונית בחברה".

ד"ר סופר סיכמה באומרה, כי "אנו מעכלים כיום הרבה סוגי מידע. מה שצריך לעשות לאחר מכן הוא לבטוח בו. יש לקשר את המידע, לתפוס אותו, ואז הוא יכול לסייע להיבטים העסקיים בארגונים. הטכנולוגיה

"אנו בעיצומו של ניתוח נתונים טקסטואלי. הגל הבא בתחום של ניתוח נתונים יהיה ניתוח נתונים חזותי", כך אמרה ד"ר איה סופר, מנהלת תחום Big Data ו-analytics במעבדות המחקר של יבמ בחיפה.

ד"ר סופר התראיינה לאנשים ומחשבים במסגרת הכנס. הסיבה לגל הבא של ניתוח של תמונות, אמרה ד"ר סופר, "היא בגלל שהטכנולוגיה הבשילה, יש רוחב פס להעביר את המידע החזותי, ויש לניתוח שכזה ערך עסקי או אחר". כך, "ניתוח של צילומי CT או רנטגן יכול לסייע במציאת דפוסים של מחלות, קשרים סיבתיים, זיהוי אוטומטי של אנומליות. ניתוח חזותי יכול לסייע לעסקים ולהניב יתרון תחרותי".

הקבוצה בראשותה, אמרה, פועלת בארבעה תחומים. האחד, ניתוח טקסטים וניתוח מידע מהמדיה החברתית. השני, ניתוח חזותי, של תמונות סטילס ו-וידיאו. השלישי, ניתוח מלל ודיבור. הרביעי, פיתוח יישומים לעולם הבריאות. "הגל הבא בעולם ה-Big Data הוא ניתוח חזותי", אמרה ד"ר סופר, "אנו מייצרים הכי הרבה מידע חזותי מדובר בניתוח שהוא קשה מבחינה אלגוריתמית, והוא דורש הרבה כוח חישוב - אבל כיום הוא נהיה אפשרי".

ד"ר סופר מובילה את המחקרים והפיתוחים בתחום עם צוותי חוקרים של יבמ בחיפה, אוסטרליה, ניו-יורק ומעט בהודו.

לדבריה, ניתוח מידע חזותי יכול לסייע בכמה תחומים. האחד, בעולם הרפואה. "מטרת הניתוח החזותי היא לסייע לרופאים לקבל החלטות מושכלות יותר, על ידי ניתוח תמונות רפואיות בצורה אוטומטית, או זיהוי

האם מצב הרוח האינטרנטי של מדינה יכול לחזות קפיצות באבטלה?

בפרויקט המנוהל בשיתוף עם האו"ם, הקימה סאס את מרכז הדופק הגלובלי, הבוחן שיטות חדשניות ומסגרות, המשלבות נתונים דיגיטליים מסוגים חדשים עם מציינים מסורתיים - על מנת לעקוב אחר התפתחויות גלובליות בזמן אמת

יוסי הטוני

פרויקט הדופק הגלובלי של האו"ם בוחן כיצד נתונים ממקורות חדשים מחזקים ומעשירים את המידע הקשור במשברים עולמיים והשפעותיהם על אנשים. השימוש במקור מידע עוצמתי חדש - רשתות חברתיות גלובליות - הנעשה במסגרת פרויקט הדופק הגלובלי של האו"ם, מדגים כיצד אפשר להשתמש בניטוח מידע זמין מהרשתות החברתיות בזמן אמיתי, על מנת לקבל משוב שיסייע למקבלי ההחלטות וישפר את יכולתם לנהל את ההתייחסות לאירועים הפוגעים בציבור. מזכיר האו"ם, **באן-קי מון**, ציין את פרויקט הדופק הגלובלי בכינוס העצרת: "המגזר הפרטי מנתח את המידע החדש הזה על מנת להבין את לקוחותיו בזמן אמיתי", אמר, "חלקים גדולים ממידע זה מכילים סימנים בעלי חשיבות להתפתחות. עלינו להשתמש בהם על מנת לגלות את מה שמתרחש בזמן ההתרחשות".

לנתח את "מצב הרוח" של מדינה

שינוי במצב הרוח של מדינה יכול גם הוא להיות מציין לעלייה מתפתחת באבטלה. על ידי ניתוח הנימה, כל התייחסות לאבטלה זוכה ל"דירוג מצב רוח" על פי הנימה: האם אנשים מובטלים אופטימיים ביחס לעתיד? המערכות של סאס מנתחות את המידע על פי נושאים, בכלל זה זיהוי דיונים בנושא דיו, תחבורה ופיננסים, ומשתמשות במנוחים כגון "פתיחת מכירת חיסול" וכו'.

בארה"ב ההתעוררות של נימות, הכוללות "עוניות" או "דיכאון", מתרחשות כארבעה חודשים לפני הזינוק ברמת האבטלה. התגברות ה"חרדה" בדיונים על אודות אבטלה באירלנד התאימה לעלייה שנצפתה

באבטלה כחמישה חודשים לאחר מכן. התגברות ה"בלבול" בשיחה הקדימה את הזינוק בשלושה חודשים, בעוד ביטויי "ביטחון" בשיחה התמעטו באופן משמעותי בחודשים שלפני העלייה באבטלה. ממשק לוח מחוונים מציג את התוצאות, וכלל את המגמות ומצבי רוח המציינים אבטלה מאיימת.

"תוכני המדיה החברתית והאינטרנט דומים למכתבים ולשיחות הטלפון שתמיד שימשו לעדכן ארגונים, רק שכעת מדובר במידע דיגיטלי, פומבי, ובמדי ענק. אוצר זה, שטרם נחקר דיו, יכול לספק משוב בזמן אמת ביחס למדיניות, לשיפור ביטחון הציבור, לחיזוק יחסים עם האזרחים ולתמוך במחקרים סוציולוגיים חשובים", אמר הישי היאש, מנהל פיתוח בינלאומי בסאס, "אולם אנו זקוקים לטכנולוגיה המסוגלת לנתח טקסט גולמי, על מנת לחקור סימנים חבויים ונימות, לטפל בכמויות עצומות של נתונים ולבצע אנליטיקה החוזה את פני העתיד".

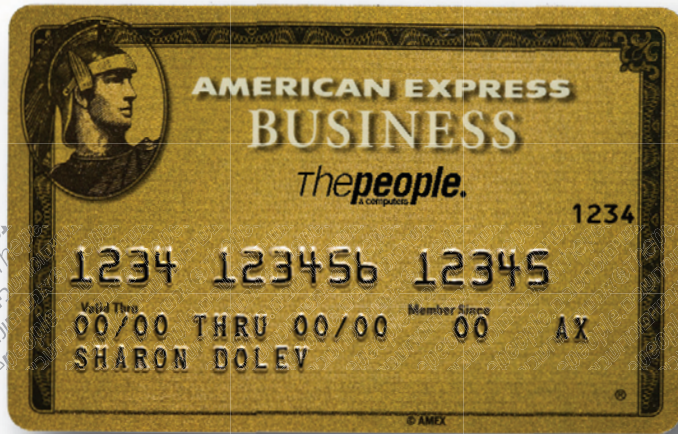
הדיון ברשתות החברתיות מהווה זרם עצום של מידע, שבאמצעותו יכולים קובעי המדיניות לקבל החלטות מושכלות בתחומי המדיניות הציבורית. בפרויקט המנוהל בשיתוף עם האו"ם, הקימה סאס, המתמחה באנליטיקה עסקית, את מרכז הדופק הגלובלי, הבוחן שיטות חדשניות ומסגרות, המשלבות נתונים דיגיטליים מסוגים חדשים עם מציינים מסורתיים - על מנת לעקוב אחר התפתחויות גלובליות בזמן אמת.

הפרויקט מנטר את הדיונים ברשתות החברתיות ועוקב אחר הנימה (הסנטימנט) של השיחות ברשת. במהלך ניטור דיונים בכ-500 אלף בלוגים, פורומים ואתרי חדשות באמצעות תוכנת ניתוח המדיה החברתית של סאס ותוכנות כריית טקסטים, נבחנו הדיונים במשך שנתיים ועלו ממצאים, שבכוחם לשנות את הדרך שבה אנו חוזים תהליכים.

האנליסטים של סאס השוו את הממצאים מניטור נימות בשיחות האינטרנטיות ובחנו את כמות השיחות, בחיפוש אחר מציינים הקשורים בעלייה ברמת האבטלה. הניתוח גילה, כי שיחות מתגברות על צמצום ברכישות מצרכי מכולת, שימוש בתחבורה ציבורית והחלפת רכב לרכב זול יותר - אכן מנבאות עלייה חדה באבטלה.

לאחר הזינוק באבטלה, דיונים בכמות מתגברת על אודות חופשות מבטלות, הפחתת הוצאות בריאות ומכירות חיסול או פינוי דירות - מגלות את ההשפעות הכלכליות המתמשכות. מידע כזה הוא בעל ערך רב למנהלי מדיניות ציבורית, המבקשים למתן את ההשפעות השליליות של אבטלה מתגברת.





- פטור מלא מדמי כרטיס
- טרקלין דן נתב"ג - כניסה חופשית, ללא הגבלה במספר הכניסות
- חיוב רק אחת לחודש על רכישות בחו"ל במועד החיוב הקבוע, ללא ריבית והצמדה
- כרטיס חוץ בנקאי המעניק מסגרת אשראי נוספת
- מתנת הצטרפות* - שובר למשקפי שמש ברשת "אופטיקנה"
- ביטוח נסיעות מורחב לחו"ל חינם - עד \$680,000, כולל סקי
- הטבות מועדון הצרכנות "יחד" הנחות אוטומטיות באלפי בתי-עסק

לרשותך, אדל גלפרין-אשל,
מנהלת מועדון The People. תודה.
adeleg@pc.co.il 03-7330752

Thepeople. אנשים ומומחשבים 

הכי יוקרתי - הכי כדאי

* יוענק לאחר שימוש ראשון בכרטיס. * הנפקת הכרטיס כפופה לאישור פועלים אקספרס בע"מ. חיוב הלקוח יבוצע מחשבון שיקלי בלבד. חברת פועלים אקספרס רשאית לשנות את התנאים או את ההטבות לעיל, מעת לעת, ללא הודעה מוקדמת. טל"ח

לפשט את הדטה סנטר

פטריק רוג'רס, נט-אפ: "מנמ"רים מעדיפים אוטומציה של ניהול נתונים - ומקפיצים את שוק התשתיות האחודות" ♦ "מדובר בשוק שצומח בקצב של בין 50% ל-100% בשנה", אמר רוג'רס, סגן נשיא ומנהל חטיבת הפתרונות והאינטגרציה של החברה ♦ הוא ציין שהתחום מגלגל כיום שלושה מיליארד דולר ויגיע ל-7-8 מיליארד בתוך כמה שנים

אבי בליזובסקי

בניגוד לרכיבים אחרים של שוק ה-IT, שהגידול במכירות שלהם מגיע לאחוזים בודדים בשנה, שוק התשתיות האחודות (Integrated Infrastructure) צומח בקצב של בין 50% ל-100% בשנה. הסיבה לכך היא שמנמ"רים מעדיפים לבצע אוטומציה של ניהול הנתונים, כך אמר פטריק רוג'רס, סגן נשיא ומנהל חטיבת הפתרונות והאינטגרציה של נט-אפ, בראיון לאנשים ומחשבים. הראיון נערך במסגרת הכנס הטכני לשותפים ומפיצים ב-EMEA (אירופה, המזרח התיכון ואפריקה), NetApp Insight 2013, שערכת החברה בדבלין, בירת אירלנד.

לדבריו, "יותר ויותר לקוחות ירכשו את התשתית שלהם בצורה מוכנה מראש מהמשווקים. כיום מדובר בשוק של שלושה מיליארד דולר, אבל הוא צפוי לגדול ל-7-8 מיליארד בתוך כמה שנים".

רוג'רס ציין כי "הגדלנו השנה את בסיס הלקוחות שלנו פי שניים לעומת השנה שעברה ועוד לא חדרנו לכל השוק הזה. מדובר בעיקר לקוחות ארגוניים, שמשקיעים יותר ממיליון דולר באיחסון. יש לנו 6,000 לקוחות כאלה ואנחנו צופים קצב גידול גבוה, של 50%-30% בשנה".

הוא מנה כמה דברים שיכולים להקל על עבודת המנמ"רים: "קודם כל, צריך לבצע וירטואליזציה של התשתית. אחרי כך יש להכניס מערכות מבוססות מדיניות הן פועלות, לדוגמה, במקרים שבהם יש לארגון עותקים רבים של ה-SQL של מיקרוסופט והוא רוצה שהמערכת תותאם לכך שכל אדמיניסטרטור של SQL יוכל לספק עותק חדש בלי לעבור תהליך משותף. השלב השלישי הוא התשתית האחודה. בנינו, ביחד עם סיסקו, תשתיות ממוקדת יישום, שמאפשרת להתקין אפליקציות חדשות תוך שימוש במדיניות מותאמת מראש. הדבר משפר את איכות ההתקנות מאחר שהן מתבצעות לאחר השקעת מחשבה והגדרת המדיניות של האפליקציות. זה השלב הבא של האבולוציה של תשתיות היישומים. נט-אפ תמשיך להשקיע באוטומציה ולטובת ניהול עצמי עבור מנהלי היישומים".

להוציא ה-IT החוצה

"מנהלי ה-IT רוצים לפשט את העבודה בדטה סנטרים ולהוציא עבודות החוצה, בין אם לספקי שירות או לעננים ציבוריים", הוסיף רוג'רס. "הם חייבים יכולת להגר בין הסביבות בצורה שקופה, בלי קשר לתשתית שלהם. FlexPod היא המערכת המובילה בתחום התשתית האחודה והיא תהווה חלק גדול יותר מהמכירות של נט-אפ. כ-10% מהלקוחות שלנו שקונים איחסון עושים זאת באמצעות תשתית אחודה ונמשיך להשקיע



פטריק רוג'רס

"קודם כל, צריך לבצע וירטואליזציה של התשתית.

אחר כך יש להכניס

מערכות מבוססות מדיניות

הן פועלות, לדוגמה,

במקרים שבהם יש לארגון

עותקים רבים של ה-SQL

של מיקרוסופט והוא רוצה

שהמערכת תותאם לכך

שכל אדמיניסטרטור של

SQL יוכל לספק עותק

חדש בלי לעבור תהליך

משותף"

משאבים רבים בתחום זה".

רוג'רס מנה כמה תכונות בולטות של המערכת: "אחת החשובות שבהן היא תשתית אדפטיבית, כך שאיש ה-IT יוכל להתקין את האפליקציות באופן דינמי, בלי להפריע לקונפיגורציה של אפליקציות קיימות. השלב הבא הוא הטמעה היברידית. המנמ"רים מעוניינים בהעברה חלקה של יישומים מתוך הארגון החוצה. FlexPod יכולה לרוץ גם בדטה סנטר וגם בענן. אנחנו נמצאים במגעים עם סיסקו על מנת להריץ Open Stack על גבי FlexPod, לעננים ציבוריים. יכולת נוספת היא ביצוע שכפול (רפליקציה), כדי להקנות לארגונים גדולים שעובדים עם ספקי שירות יכולת DRP. זה נעשה באמצעות פתרון של נט-אפ שמכונה מטרו קלאסטר. מדובר בפתרון שמאפשר לבצע גיבויים בין דטה סנטרים מבלי לאבד מידע במקרה של נפילת אחד מהם. הרעיון הוא לשלב את הטכנולוגיה הזו ב-FlexPod ולאפשר DRP גם ליישומים בענן. זו חדשנות, לאף אחד מהמתחרים אין יכולת כזו. HP, EMC ויבמ יש פתרונות בתחום, אבל רק לדטה סנטרים".

בכובע האחר שלו אחראי רוג'רס על הקשר של נט-אפ עם ספקי בסיסי הנתונים. לדבריו, "אנחנו עובדים עם אורקל על כך שבסיסי הנתונים שלהם ירוצו טוב יותר על מערכות נט-אפ ומפשטים את הניהול באמצעות יכולות ה-Cloning. סאפ זה תחום נוסף שאנחנו מקדמים, בפרט ב-HANA, שהיא בסיס נתונים בתוך הזיכרון".

פתרונות אחסון שמורכבים מפלאש בלבד

נט-אפ הכריזה על מערכי אחסון שמורכבים אך ורק מדיסקים במצב מוצק (פלאש, SSD). ההכרזה בוצעה בכנס השותפים והמפיצים. מדובר בשני מוצרים חדשים ושדרוג אחד: NetApp EF550 עבור יישומים רגישים וקריטיים לעסקים, היכן שאחריות ואמינות העסק גורליים; NetApp E2700 עבור סניפים קטנים או מרוחקים, שדורשים יחס אופטימלי של מחיר לביצועים; וגרסה מעודכנת של NetApp E5500 עבור ביצועים, צפיפות וגמישות מודולרית למגוון רחב של עומסי עבודה עתירי נתונים. **מאט ווטס**, מנהל הטכנולוגיה והאסטרטגיה באזור EMEA בנט-אפ, אמר, שהחברה שואפת לספק פתרון מקיף של אחסון בשילוב ענן וטכנולוגיית פלאש, בנוסף לפתרונות ניהול נתונים, על מנת לספק את צרכי הלקוח בתחנת העבודה. "אנחנו משלבים פלאש למערכי האחסון

עושים זאת מפני שהתגובות של המנמ"רים איטיות", אמר. "ארגונים פותחים יישומים בענן ציבורי ללא כל פיקוח ותוך חשיפת המידע הארגוני הרגיש. הסיבה העיקרית לתופעה זו היא שאנשי העסקים צריכים לנוע מהר יותר מאשר המנמ"ר מספק, ויש חברות כמו אמזון שמספקות זאת".

מה המנמ"רים צריכים לעשות בתגובה?

"ראשית, הם צריכים לראות בכך את אזהרה לשינויים בשירות של מחלקת ה-IT. עליהם לחשוב מחדש מה הם מספקים לארגון. כיום, המנמ"רים אחראים לניהול והפעלת תשתית. במקום זה הם צריכים להתמקד ביכולות שהם מספקים לעסקים. במסגרת התפיסה הזו, על המנמ"רים להשתלט על ניהול המדיניות וכמובן על אבטחת המידע, ולהסביר להנהלה אילו נתונים מותר לשמור בענן של אמזון, למשל, ואילו לא, ולהקים מודל מתאים.

"כמו כן, עליהם לדאוג שכל הוצאה של יישום לענן ציבורי תיעשה בתיאום ובייעוץ עם מחלקת ה-IT, תוך ניצול הטכנולוגיה שמאפשרת לשמור על אבטחת הנתונים במהלך העבודה בענן. ברור שיש מקרים שבהם יקר מדי להקים מערכת פנימית, לדוגמה מערכות שדורשות עבודה בפיזיקים. לחברות שמפעילות יישומים עונתיים ושנדרשות לכוח מיחשוב גדול פעם בשנה או ברבעון קל וזול יותר לשכור תשתית מאמזון

אך לשמור על הנתונים במערכת איחסון של נט-אפ. בנוסף, על המנמ"רים להפוך את הסביבה שלהם לענן דמוי אמזון, כדי לספק את אותם שירותים במהירות ובאופן אוטומטי. הם צריכים לשנות את התפעול הפנימי שלהם ולבנות עננים של אחסון, כדי לספק יתרונות בזמן ובעלויות.

"עוד סוגיה בוערת שהמנמ"רים צריכים לתת עליה את הדעת היא אבטחת הנתונים בסביבה היברידית. עליהם לפתח רעיונות ולקבוע מדיניות בנושא".

לדבריו, מגמת המעבר של ארגונים לאמזון מזכירה את הימים הראשונים של האינטרנט, שבהם אנשים שרצו להקים אתרים עקפו את ארגוני ה-IT ועשו זאת באמצעות חברות ייעודיות. "עם הזמן, המנמ"רים פיתחו את הכישורים שלהם והם יודעים אילו שירותי ווב הם צריכים לרכוש בחוץ ואילו לפתח אצלם בארגון. אנחנו רואים כעת את אותה המגמה גם בסביבת הענן".

קוריאן ציין שיש לנט-אפ "מגוון טכנולוגיות שמתאימות לכל תרחיש בענן. אחת מהן היא Secure Multitenancy, שמאפשרת להפריד את נתוני הלקוחות בהתאם למדיניות הארגון ולחוקים במדינה שבה הוא פועל. למשל, במידת הצורך, אנחנו יכולים להבטיח באמצעות הטכנולוגיה שלנו שמידע יישאר בישראל, כולל במתקן ספציפי, בדטה סנטר מסוים".

כיצד אתה מתרשם מהשוק ומהטכנולוגיות בישראל?

"יש לישראל מסורת של חדשנות במו"פ טכנולוגי, וזה הדבר הנדרש ביותר כיום לארגוני ה-IT. על המנמ"רים להבין מהו הערך שהם וה-IT מציעים לארגון, אילו מהדברים שהם עשו בעבר הם צריכים להמשיך ואילו לרכוש מספקים. הישראלים עוזרים למנמ"רים להוביל את העולם בתחומים הללו. "יש לנו בישראל מרכז פיתוח שבו מתבצעים כמה מפיתוחי הליבה לטכנולוגיות הענן שנכריז עליהם בחודשים הקרובים. פיתוח התוכנה שמאפשרת לערבב סביבת IT מקומית עם ענן מקומי או ציבורי נעשה בתל אביב".

* הכותב הוא שליח אנשים ומחשבים לאירלנד

המשולבים שלנו כבר חמש שנים, אבל מה שחדש היום הוא שאנחנו מכריזים על All Flash", אמר. "יש סביבות שבהן חברות רוצות מערך אחסון שמריץ רק דיסקים של SSD".

ווטס טען, כי "מדובר על מערכת שפוטנציאלית עולה עשירית מהמחיר, משום שהמתחרים השתמשו בהרבה דיסקים רגילים שבכל אחד נשמרו מעט נתונים כדי לגשת אליהם מהר, וכעת עם הפלאש אין צורך בכל כך הרבה דיסקים. משמעות הדבר היא שגם עלות התפעול שלה נמוכה בהרבה. כמובן שעדיין נשמר הפער בין מערכות פלאש לדיסקים רגילים, ואכן, כשמתמחרים לפי IO ברור שפלאש יותר יקר, אבל כשמודדים לפי ביצועים הוא הרבה יותר זול. המערכת אולי לא מכילה את כל התכונות שיש לסטארט-אפים, אבל היא מותאמת היטב ליישומים מאוד נפוצים כמו בסיסי נתונים ומשפרת את הביצועים שלהם".

עוד אמר ווטס: "אני מאמין שנתפוס נתח שוק נכבד בתחום זה, משום שיש לנו יתרון על פני המתחרים - המוצר שלנו הרבה יותר זול ופשוט. הוא תופס גובה של שתי מגירות בארון בדטה סנטר במקום שני ארונות שתופסים המוצרים של המתחרים. עד היום האלטרנטיבה של המתחרים היא לעבוד עם אחת מעשרות חברות הסטארט-אפ שמציעות אולי תכונות מעניינות, אבל חברות מהסוג הזה לא יסתכנו בהצבת יישומים קריטיים על מערכות כאלה. נט-אפ אולי לא גדולה כמו הענקיות, אך יש לה 13 אלף עובדים וגם שותפים רבים שמסוגלים לתמוך בלקוחות מהסוג הזה, כך שהיא מספיק גדולה. אני מאמין שהטכנולוגיה שלנו תהיה מערכת משבשת - היא תשבש לחברות הגדולות את המודל העסקי".

בתשובה לשאלת אנשים ומחשבים מדוע החברות הגדולות לא פיתחו מערכת דומה הוא השיב\ כי הן לא פיתחו את המערכות שלהן בתחום באופן כללי, אלא רכשו חברות, ועדיין לא הטמיעו אותן לתוכן כדי לגוון את קווי המוצרים. בנוסף, אם הן ימכרו מערך פלאש בזול, זה יפגע להן במערכות אחרות. לנו, בנט-אפ, אין מה להפסיד כי לא היינו בשוק הזה עד כה".

האטיות של המנמ"רים

"אחת הבעיות הנפוצות כיום בארגונים גדולים היא שכשהם צריכים להקים מערכות מבוססות ענן באופן מיידי, הם עוקפים את המנמ"רים ואת מחלקת ה-IT בכלל, עקב האטיות של המנמ"רים, והולכים לספקים כמו אמזון. כדי למנוע זאת, על המנמ"רים לספק שירותי ענן פנימיים ולהיות 'הברוקרים' של שירותי הענן בארגון", כך אמר ג'ורג' קוריאן, סגן נשיא בכיר ומנהל תחום פיתוח מוצרים בנט-אפ. קוריאן התראיין לאנשים ומחשבים במהלך הכנס.

במסגרת תפקידו אחראי קוריאן על האסטרטגיה, הפיתוח וההנדסה של מוצרי נט-אפ לרבות, בין היתר, מרכז הפיתוח בישראל. הוא ציין כי "אנחנו פועלים עם הלקוחות על מנת לשפר את סביבת ניהול האחסון. אנחנו עוזרים להם לנצל טכנולוגיות כגון פלאש, שמאפשרות לקבל מידע בזמן אמת מהיישומים שלהם במקום לחכות לו זמן רב".

ככלל, אמר, "תפקידו של המנמ"ר עובר בימים אלה שינוי מהותי. במקום לרכוש, לתחזק ולנהל סביבת תשתיות ויישומים, הם יכולים להיות 'ברוקרים' בענן, של השירותים הנכונים מהמקום הנכון, לבנות סביבת ענן מקומית באמצעות Flexbox שלנו או להעביר חלק מהמשימות לעננים פרטיים של אחד מהשותפים שלנו. הם אף יכולים להשתמש בשירותי ענן ציבורי ועדיין להתבסס על הטכנולוגיה שלנו".

קוריאן התייחס בהקשר זה לעקיפת הארגונים את המנמ"רים: "הם



פטיק רוג'רס



פטיק רוג'רס

דרושה: הגנה כוללת

פטרס פרשה, פורטינט: "מנהלי האבטחה לא מצליחים לנהל הגנה כוללת על הארגונים" ♦
 "התשתיות הולכות וגדלות, ואילו תקציבי המיחשוב אינם גדלים ביחס זהה, או אינם גדלים כלל", אמר פרשה - סגן נשיא בחברת אבטחת המידע ♦ לדבריו, מערך האבטחה הארגוני צריך להיות מנוהל ממקום מרכזי על ידי שכבת על אחת

יוסי הטוני < צילום: ניב קנטור

עסקאות בהיקף של יותר מ-100 אלף דולר ו-67 עסקאות של יותר מרבע מיליארד דולר.

הוא הוסיף, כי "4 מ-5 ספקיות האינטרנט והטלקום הגדולות בעולם הן לקוחות שלנו, 9 מ-19 הארגונים הגדולים בעולם הם לקוחות שלנו, כמו גם 7 מ-10 מהבנקים הגדולים בעולם. גם במו"פ אנו משקיעים בהיקפים נרחבים. יש לנו 200 חוקרי מו"פ, היקף ההשקעה עמד ב-2011 על 273

מנהלי אבטחת המידע מוצאים עצמם מול כמה חזיתות: הצורך לעמוד ברגולציות, לטפל ברכיבי מיחשוב וטלפונים חכמים שעובדים מביאים מהבית ולנתח Big Data. הם לא מצליחים לעשות זאת כי אבטחת המידע בנויה שכבות וטלאים ואין ביכולתם לנהל את מערך אבטחת המידע באופן מרכזי עם ניראות". כך אמר פטרס פרשה, סגן נשיא ומנהל תחום מכירות בינלאומיות ותמיכה בפורטינט.

פרשה היה דובר נפתח באירוע שערך הסניף הישראלי של ענקית אבטחת המידע. הכנס, Fortinet Expo2013, בהפקת אנשים ומחשבים, התקיים במלון הילטון תל אביב. הכנס נערך בהשתתפותם של יותר מ-500 מקצועני אבטחת מידע, והנחה אותו פלי הנמר, יזם ומנהיג אנשים ומחשבים.

פרשה תיאר את המגמות העיקריות בעולם ה-IT כיום, שלדבריו, הן בעלות השפעה קריטית - הן על המנמ"ד והן על ה-CISO (מנהל אבטחת המידע הארגוני). הראשונה, אמר, היא הדרישות ההולכות וגדלות לרוחב פס, לטובת העברת נתונים מסוגים שונים, לרבות תעבורת וידיאו. השנייה, ציין פרשה, היא הגידול העקבי בהיקף האיומים, כמו גם העלייה ברמת התחכום שלהם, נתון המהווה איום פוטנציאלי לחדירה למערכי המיחשוב הארגוניים. השלישית, הצורך ההולך וגדל בניראות כפולה - זו של היישומים ומערכות ה-IT וזו של מערך התקשורת הארגוני. הרביעית, פירט

פרשה, היא החדירה המסיבית של רכיבי המיחשוב הפרטיים מהבית של העובדים, הן מחשבים ניידים וטאבלטים והן טלפונים חכמים, BYOD (ר"ת של הבא את מכשירך מהבית).

לדבריו, המגמה הנוספת היא הצורך ההולך וגדל לטפל ב-Big Data, על מנת להפיק ממנו ערך עסקי. "התשתיות הולכות וגדלות, ואילו תקציבי המיחשוב אינם גדלים ביחס זהה, או אינם גדלים כלל", אמר.

מעריך האבטחה נבנה טלאים-טלאים

לטענת פרשה, מערך אבטחת המידע הארגוני לא נבנה ב-"חתיכה אחת, אלא שכבות-שכבות, טלאים-טלאים, לאורך השנים. לכן, כיום, נדרש לנהל אותו ממקום מרכזי אחד, כשיש שליטה ובקרה על כל מערכות האבטחה, הניטור ומניעת הסייבר. יש לאחד את כל שכבות האבטחה לכדי שכבת על אחת".

לצד נוכחות גלובלית ומובילות טכנולוגית, אמר פרשה, "יש לנו גם איתנות פיננסית. ברבעון האחרון, השלישי של השנה הנוכחית, עמדו הכנסות החברה על 154.7 מיליון דולר. הנתון משקף עלייה של 14% ביחס ל-136.3 מיליון דולר ברבעון השלישי של שנת 2012. לחברה יש קופת מזומנים בסך 840 מיליון דולר, ללא חובות. ברבעון האמור ערכנו 187

פטרס פרשה: "יש לנו גם

איתנות פיננסית. ברבעון האחרון,

השלישי של השנה הנוכחית,

עמדו הכנסות החברה על 154.7

מיליון דולר. הנתון משקף עלייה

של 14% ביחס ל-136.3 מיליון

דולר ברבעון השלישי של שנת

2012. לחברה יש קופת מזומנים

בסך 840 מיליון דולר, ללא

חובות. ברבעון האמור ערכנו

187 עסקאות בהיקף של יותר

מ-100 אלף דולר ו-67 עסקאות

של יותר מרבע מיליארד דולר"



פטרס פרשה

מיליון דולר וב-2012 צמח ל-345 מיליון דולר. על פי IDC, ברבעון השני השנה אנו מדורגים במקום השני בשוק התקני

האבטחה, עם נתח שוק של 12.5%. עקפנו את ג'וניפר ואנו אחרי סיסקו לה 16.2% מהשוק. בנוסף, אנו מובילים ברביעי הקסם של גרטנר לתחום מערכות אבטחת מידע משולבות".

המענה לכך, סיכם פרשה, "הוא באמצעות הטמעת הדור הבא של פיירוול, NGFW, של פורטינט. המוצר נותן מענה למגוון האיומים אשר מולם ניצבים מנהלי אבטחת המידע בארגונים, עם יכולות ניהול, הגנה מרכזית ממקום אחד ועם ניראות של הרשת והיישומים שעליהם מגנים".

"צמחנו השנה בישראל יותר מקצב הגידול העולמי"

"זכינו בכמה מכרזים ואנחנו מעמיקים את היקף האחיזה שלנו בשוק המקומי. הגידול בהכנסות שלנו בישראל עמד בשנה האחרונה על 20% - יותר מקצב הגידול העולמי. אנחנו צופים שהמגמה הזאת תימשך

"חשוב לדמות ולתרגל מתקפת DDoS"

נמרוד קרביקס, מהנדס מערכות בכיר באזור EMEA (אירופה, המזרח התיכון ואפריקה) באיקסיה, אמר כי "הדמיה של מתקפות קיברנטיות היא מרכיב מהותי ומשמעותי במסגרת היערכות ההגנה של ארגונים מפני מתקפות אלה. חשוב לדמות ולתרגל מתקפת מניעת שירות מבוזרת (DDoS) כי התרגול הוא חלק מההגנה. אנחנו מציעים מוצר לבדיקות ביצועים ומתקפות, שבמסגרתו בודקים את שני הצדדים: שרת וקליינט."

נמרוד קרביקס: "ארגונים רבים ונותני שירותים, שמשתמשים בכלים של פורטינט, מסתמכים על היישום שמספקת מערכת Ixia BreakingPoint ופתרונות בדיקת אבטחה כדי לוודא לפני הרכישה שהציוד אכן מתאים ומתפקד בצורה הטובה ביותר עבור הרשת, תמהיל השירותים והתנאים שקיימים ברשת שלהם"

"איקסיה מאפשרת עולם מאוחד", הוסיף. "היא מספקת פתרונות לבדיקת ולבחינת רשתות IP מאוחדות, שמבצעים אמולציה מנקודות הקצה האלחוטיות ועד לליבת רשת האינטרנט". לדברי קרביקס, "הפתרונות שלנו יוצרים תנאים המדמים את העולם האמיתי על ידי ביצוע אמולציה של כל טווח הפרוטוקולים, בעומסים משתנים ותוך יצירה של תעבורה שבאה מיישומי מדיה עשירה. זאת, כדי לאמת ולהעמיד למבחן את הביצועים והאבטחה של רשתות מיחשוב ענן, ליבת הרשת, מרכזי נתונים, רשתות אלחוטיות ורשתות משולבות".

הוא סיים בצינון כי "ארגונים רבים ונותני שירותים, שמשתמשים בכלים של פורטינט, מסתמכים על היישום שמספקת מערכת Ixia BreakingPoint ופתרונות בדיקת אבטחה כדי לוודא לפני הרכישה שהציוד אכן מתאים ומתפקד בצורה הטובה ביותר עבור הרשת, תמהיל השירותים והתנאים שקיימים ברשת שלהם. זאת כדי ליעל הטמעות NGFW ולהבטיח לאורך זמן שהוא אכן מספק הגנה מרבית למתקפות סייבר חדשות וישנות, שעלולות לפגוע ברשת שלהם."



אלי פרנס



אמיר אדד



נמרוד קרביקס

ואף תתחזק בהתחלת השנה הבאה, בייחוד בארגונים במגזרים הביטחוני, הפיננסי, ההיי-טק והתעשייה", כך אמר **אלי פרנס**, מנהל מכירות אזורי פורטינט.

לדברי פרנס, "ארגונים מבינים כי נדרשת הגנה מוכללת, שתספק מענה למגוון רחב של איומים. יש גידול במגמת ה-BYOD. הלקוחות מגיעים עם יישומים מהבית ונדרש להגן על כל הרכיבים. בנוסף, יש צורך לטפל ב-Big Data. נדרש לענות ולהגן על סביבות רשת עתירות מידע ולזהות סיכונים מבעוד מועד, לרבות מתקפות מתקדמות על מרכזי הנתונים עתירי המידע. עוד יש להיערך לקראת איומי הסייבר, ובראשן מתקפות ממוקדות ומתמשכות - APT. נדרש להגן על מערכות ה-IT בארגונים מפני מתקפות מרובות, שבאות לפגוע גם בארגונים פיננסיים, וכיום גם במדינות ובאתרי ממשלות. יש לתת מענה מקוון למקרה תקיפה שהצליח לחדור למערך ה-IT הארגוני. הוא סיכם בצינון כי "ארגונים מפנימים יותר ויותר את הצורך בפתרונות מוכללים, שיספקו מענה למגוון רחב של איומים".

הטמעת מוצרי פורטינט בבזק בינלאומי

אמיר אדד, מנהל מחלקת ההנדסה של בזק בינלאומי, ציין כי החברה היא שותפה של פורטינט ומטמיעה אצל לקוחותיה מגוון טכנולוגיות שלה, מפתרונות הדור הבא של הפירוד, NGFW, דרך פתרונות Secure Web Gateway וכלה בפתרונות להגנה מפני מתקפות קיברנטיות. הוא אמר כי "מגוון המוצרים של פורטינט מאפשר הגנה מקצה לקצה ומתאים

אמיר אדד: "מגוון המוצרים של פורטינט מאפשר הגנה מקצה לקצה ומתאים לכל סוגי הלקוחות, מכל מגזרי התעשייה ומכל הגדלים"

לכל סוגי הלקוחות, מכל מגזרי התעשייה ומכל הגדלים".

אדד הוסיף שבזק בינלאומי הטמיעה בתוכה שני פתרונות של פורטינט: החלפת מוצר של צ'ק פוינט בזה של פורטינט בשכבת הגנה 2 ומוצר שהצורך בהטמעתו נבע מהרגולציה, שחייבה כל ספק אינטרנט להעניק ללקוחות הפרטיים שירות אבטחת מידע. "הבאנו בחשבון גם שירותים מקבילים של סימנטק וצ'ק פוינט, ובחרנו בזה של פורטינט בשל יכולות הגמישות, הביצועים והתפעול".

"אבטחת המידע הקלאסית פשטה את הרגל וקרסה"

"אנחנו מלמדים כל מנהל אבטחת מידע ארגוני להגן בחירוף נפש על אמינות, סודיות וזמינות", אמר איציק כוכב, הממונה על הגנת מידע בשירותי בריאות כללית ♦ לדבריו, "הדגש הדרמטי הוא על הצפנה של כל מידע שעומד או זז ברשת. אפשר להתחיל בהצפנת מידע הרגיש ביותר, ולאחר מכן - לעלות בדרגת החלת ההצפנה" ♦ "אנחנו צריכים לשנות את אחריות אבטחת המידע ולשנות את תפישת היישום"

יוסי הטוני

מידע אמיתי, הצורך באחסון, ירידה מסוימת בביצועים ופגיעה בממשק המשתמש. הגורם השלישי הוא שמנהלי מערכות מידע משדרים להנהלות שלהם ש'לי לא יקרה כלום בנושא אבטחת מידע' - ומבחינת עלות תועלת כדאי שלא להשקיע בפיתוח מאובטח. הגורם הרביעי קשור לתהליך ה-QA, במסגרתו לא בודקים שילוב וביצועי אבטחת מידע, בעיקר מסיבות תקציביות.

"לגבי המידע - המידע, מלבד זה הקיים בארגוני ביטחון, הוא מידע גלוי לא מוצפן, ולכן כל מי שהגיע אליו - איש המיחשוב, משתמש לא מורשה, נוכלי מידע - הגיע למידע אמיתי. עד לפני שנים היה חשש מלהצפין מידע, שכן ההצפנה גרמה לירידה בביצועים וההתעסקות עם החלפת המפתחות העיקה. יתירה מכך, בגלל העדר טכנולוגיה בשלה ותרבות המנהלים, אין בקרה הדוקה על המשתמש. כיום כמעט ולא ניתן לדעת מי צפה במידע, מי ערך את המידע, מי הדפיס את המידע, מי שלח את המידע, מי הוציא את המידע להתקן חיצוני. ובוודאי שלא ניתן לדעת מי ממנהלי המערכת ואנשי המיחשוב עשה, ומה עשה במידע".

אתה מציג מצב מביך שבו המידע למעשה אינו מוגן בכל נתיבו. אז מה הפתרון?

"אנחנו צריכים לשנות את אחריות אבטחת המידע ולשנות את תפישת היישום. לפי דעתי, אחריות אבטחת המידע היא אמינות המידע, סודיות המידע ובקרה על המידע. אלו ייושמו באמצעות 'מודל הכוכב', שבו המידע מצוי במרכז הכוכב וכל פאה מייצגת פעולה על המידע. על המידע תבוצע הצפנה. המידע ייעטף במדיניות, והגישה למידע תבוצע באופן חד משמעי ועל המידע תבוצע בקרה".

פרט יותר את "מודל הכוכב".

"תקציב אבטחת המידע שיוקצה, יאפשר יישום של המודל במלואו, בעוד היום הוא מנוצל ברובו על זמינות המידע. לגבי הצפנת המידע - עולם הצפנת המידע בשל כמעט ואין ירידה בביצועים בשל עריכת הצפנה. ניהול המפתחות קל ליישום והרעיון הוא שכל מידע אמיתי יוצפן כבר בשלב יצירתו. אין צורך להצפין את כל המידע שבבסיס הנתונים: אפשר להצפין רק את החלק הרגיש והנפיץ של המידע. גם את התקשורת יש להצפין לכל אורכה, וזאת כדי שאם פרצו אליה -



איציק כוכב

הזמנים השתנו: אבטחת המידע הקלאסית, שלאורה גדלנו ואותה מימשנו שנים רבות, פשטה את הרגל וקרסה", כך אמר איציק כוכב, ממונה הגנת מידע בשירותי בריאות כללית.

כוכב התראיין לאנשים ומחשבים בעקבות דבריו במפגש פורום CISO, מנהלי אבטחת מידע של אנשים ומחשבים. לדבריו, "אנחנו, אנשי אבטחת המידע, שגינו בתפישת האבטחה". כוכב הוא בעל קילומטראז' של 40 שנים באבטחת מידע בארגוני ביטחון ובריאות.

ההכרזה הזאת קצת קיצונית, הלא כן ?

"ראה מה קרה בעולם ובישראל בשנים האחרונות. פרשות ענת קם, אדוארד סנואודן, ויקיליקס, אנונימוס, ארגוני האקרים ממדינות עוינות ועוכרי ישראל. ואצלנו, המשתמש די

שוב ואינו ממושמע - ומנהלי מערכת ניגשים ויכולים לראות כל מידע. "כולם הצליחו להגיע למידע ובחלק מהמקרים איש לא גילה שעשו כך. אני קובע שאפשר להגיע לכל מידע שרוצים. זה רק עניין של זמן, כוח מיחשוב ותחכום אנושי. והצער שבדבר הוא, שכאשר מגיעים למידע, מתברר כי הוא גלוי ולא מוצפן".

למה זה קרה ואיפה כשלתם ?

"אבטחת המידע הקלאסית, תפקידה לשמור על אמינות המידע, זמינות המידע וחיסיון המידע. תפקיד זה מבוצע באמצעות מודלים להגנה, שהפופולרי ביניהם הוא מודל שבע השכבות בסדר היורד הבא: מדיניות, הגנה פיזית, הגנה על התקשורת החיצונית, הגנה על התקשורת הפנימית, הגנה על תחנת המשתמש, הגנה בפיתוח והגנה על המידע עצמו".

בפועל, תקציבי אבטחת המידע מנוצלים על ארבע השכבות הראשונות. מדוע נוצר מצב זה? מדוע אינכם מגיעים ליישום השכבות העמוקות?

"לגבי המשתמש - הרי שהמשתמש מפונק, מנהל מערכות המידע לא מעוניין להכביד עליו עם דרישות אבטחת מידע. המנמ"ר רוצה להיות שירותי..."

"לגבי שילוב אבטחת המידע בפיתוח - כאן יש כמה גורמים משפיעים. הראשון, שכל תוספת של דרישות אבטחת מידע מאריכה את שלב הפיתוח. השני הוא שדרישות אבטחת מידע הן יקרות: הקמת סביבות ללא

של מנהל מערכות המידע.

ואתה חושב שכל זה אפשרי?
"אני משוכנע בכך לחלוטין. הרי במגזר הביטחוני זה כבר קורה. תקן PCI גרם לכל המשק לבצע הצפנה של נתוני כרטיסי אשראי כבר בשלב העברת הכרטיס במכונות הסליקה השונות. יש פתרונות טכנולוגיים לכל המודל והם בשלים. מנהל צריך להפנים שאם המידע יוצפן כבר בשלב יצירתו - הרי שאם זר יגיע למידע הוא יגיע למידע לא מובן. ובכך לא ייפגעו האדם והארגון. אולם את מודל הכוכב ניתן יהיה ליישם ולהטמיע כתפישה, רק

"הכוונה היא לגרום למצב שכל מי שניגש למידע, אכן הוא זה שהורשה לגשת למידע. כדי להדק את האכיפה הזו ולמנוע מניפולציות, אני ממליץ על זיהוי ביומטרי של טביעת אצבע וקוד בן ארבע ספרות באמצעות כרטיס MOC - ולא הקמת מאגר ביומטרי"



אם יבוצע תהליך של חינוך והכשרה בכל רמות החינוך: בתי ספר, תיכון, מכללות, אקדמיה ובעיקר בתרבות הארגונית."

אתה טוען שאתם כמנהלי אבטחת המידע שגיתם בתפישת הפתרון. איפה טעיתם?

"אני חושב שעוצמת הצורך והמקום בניהול אבטחת מידע בצורה רחבה התפתחו משמעותית בשנים האחרונות. כנגזרת, ההכרה בצורך והנכונות להשקיע בנושא עלו משמעותית. תחום אבטחת המידע במגזר האזרחי חווה שינויים דרמטיים, שיילכו ויתעצמו בעתיד הקרוב. אחת התובנות המתהוות נעוצה במיקום של פונקציית אבטחת המידע בארגון. היא תעבור ממקום של פונקציה שממוקמת כחלק ממחלקת מערכות מידע ומעניקה בעיקר פתרונות טכנולוגיים - למקום שרואה את תמונת הארגון הכוללת, על כל רבדי תפישת אבטחת המידע.

"פונקציה זו, ראוי שתמצא ברמת הנהלת הארגון ותמלא גם את תפקיד ממונה פרטיות המידע. היום, 90% ממנהלי אבטחת המידע כפופים למנהל מערכות המידע. מכאן נובע הכשל ובשל כך שגינו - כי לא 'הרמנו את ראשנו' בזמן."

לא יגיעו למידע גלוי. וכך גם יש להצפין את ההתקנים החיצוניים. פתרון זה יגרום לכך שהמידע לכל אורך נתיבו יהיה מוגן.
"לגבי מימוש מדיניות אבטחת מידע על המידע עצמו: כל קובץ בכל צורה 'ייעטף' בשכבת מדיניות. על פי המדיניות ייקבע למי מותר לראות את המידע, מה מותר למשתמש לעשות עם המידע - צפייה או עריכה, לאן מותר לשלוח את המידע, מי יקבל התראה שנגעו במידע, כמה זמן המידע יהיה נגיש למשתמש. פתרונות אלה כבר קיימים בשוק מזה כמה שנים - והם בשלים.

נתיב המידע

"אני נוהג להשתמש במונח 'נתיב המידע'. נתיב המידע הוא כל אורך הדרך שמידע רגיש נחשף לאדם. בכל תחנה שכזו לאורך נתיב המידע דרושה מדיניות אבטחת מידע: המשתמש, עובר אורח תמים, איש מיחשוב ותקשורת, ספק חיצוני, נוכל מידע, האקר."

ומה לגבי הזדהות חד משמעית?

"הכוונה היא לגרום למצב שכל מי שניגש למידע, אכן הוא זה שהורשה לגשת למידע. כדי להדק את האכיפה הזו ולמנוע מניפולציות, אני ממליץ על זיהוי ביומטרי של טביעת אצבע וקוד בן ארבע ספרות באמצעות כרטיס MOC - ולא הקמת מאגר ביומטרי. בעתיד הלא רחוק נשתמש בהזדהות שכזו.

"לגבי בקרה על המידע, מחקרים וגם חיי היומיום של מנהלי אבטחת מידע, מוכיחים כי אם המשתמש יודע שיש עליו בקרה - הוא מתנהג עם המידע על פי הנהלים והאבטחה שנקבעו. הכוונה שייקבעו לכל מערכת חוקי אנומליה ואם המשתמש חצה אותם - תתקבל התראה במרכז התראות אבטחת מידע, SOC. הכוונה היא לאנומליות ברמת המערכת, ברמת תחנת המשתמש, ברמת מנהל המערכת ואיש מיחשוב ותקשורת וברמת הרשת.

"לגבי פיתוח מאובטח, יש לחייב כל מנהל פיתוח לפתח את היישום בקוד מאובטח, לייצר חוקי אנומליה, להקים תשתית למערך הרשאות למשתמשים ומערך הרשאות למנהלי המערכת. יש

לאפשר ליישום יכולת דיווח של אירועי אבטחת מידע למרכז בקרת אירועי אבטחת מידע, SOC. יש לייצר log אל כל התרחשות במערכת - מי ניגש למידע, מתי ניגש למידע ומה עשה עם המידע.

"תהליך הפיתוח של מערכת, או אפיון תהליך או"שי (ראשי תיבות ארגון ושיטות) הם בבחינת 'תקופה פרועה' מבחינת אבטחת מידע. בשלב זה מוותרים על אבטחת מידע ומייצרים בכך תשתית לא מאובטחת - גם טכנולוגית וגם תרבותית. בשלב הפיתוח יש חובה להקים כמה סביבות תוך שימוש בנתוני דמה. כך גם בסביבת QA, סביבת בדיקות, וסביבת ההדרכה. נתוני אמת יופיעו רק בייצור. מצב זה ימנע חשיפת מידע רגיש בשלבי הפיתוח ובעת בניית התהליך."

זמינות המידע - למנמ"ר

ומה עם סוגיית זמינות המידע?

"אני סבור שכל עולם זמינות המידע הוא חלק מאחריות ותפקיד מנהל מערכות המידע. זאת כי הוא צריך לספק מערכת עובדת, זמינה, ידידותית. זמינות אינה מתפקיד מנהל אבטחת המידע. ברור שהאתגר לספק זמינות מידע יושפע גם מדרישות אבטחת המידע ויוסיף לאתגר

זמנים משבשים

קים סטיבנסון, אינטל: "אנו חיים בזמנים משבשים, מנמ"ר שלא יטלטל את ארגונו - לא ישרוד" ♦ "בעבר, כל תפקידו של המנמ"ר היה להריץ את מערכות ה-IT ולדאוג לכך שהן תהיינה יציבות, זמינות ואמינות. לא עוד - המנמ"ר צריך להיות חדשן ותחרותי", כך אמרה מנמ"רית ענקית השבבים בביקורה בארץ ♦ לדבריה, "השוק הישראלי הוא מוטה טכנולוגיה, יש לנו פה באינטל ישראל מגוון של עובדים, מהייצור ועד IT. זהו שוק עשיר בכישורי ניתוח"

יוסי הטוני < צילום: פלי הנמר

לעשות זאת. הענן מספק לנו גמישות באספקת משאבי המיחשוב." Big Data, אמרה סטיבנסון, "אינו המטרה לכשעצמה. אין טעם לטיפול במידע רחב היקף אם אין לו תובנות מושכלות. יש לנו יכולות גבוהות מאד בניתוח של ה-Big Data, בין השאר בשל הצוות שבראשו עומד **איתי יוגב** הישראלי. הדבר מסייע לאינטל בקיצור משך פיתוח מוצר חדש, על מנת להאיץ את התהליך, באמצעות אלגוריתמיקה שיודעת לעשות זאת יותר מהר." לדבריה, "אנחנו פועלים עם מערכי הייצור במפעלים ומשתמשים בשיטות של ניתוח Big Data להוזלת עלות ייצור השבבים. עוד הדבר מסייע לנו גם למיטוב מערך המכירות, לזיהוי לקוחות חדשים ובידיעה על אילו מוצרים להמליץ למנהלי המכירות שיציעו ללקוחות".



איתי יוגב

"נינג'ות של SOA"

תחום המובייל, אמרה סטיבנסון, "כולל מבחינתנו 5 אבני דרך: יכולת לספק אבטחת מידע בעולם הנייד; לגעת בכל מכשיר בכל דרך - עם מקלדת או מסך מגע; ולעבוד מול ריבוי מערכות הפעלה, ריבוי פלטפורמות וריבוי דפדפנים. הפיתוח הזה נעשה בתצורת ארכיטקטורה מוכוונת שירותים (SOA). לכן את המפתחים שלי אני מכנה נינג'ות של SOA". מיחשוב חברתי, אמרה, "הוא הדרך בה לקוחות מתקשרים עם הארגון. למשל, אצלנו פנימה, יש לנו 100 אלף עובדים ב-60 ארצות. החוכמה היא לחבר בין הידע והמומחיות הקיימים בארגון - ובין המקצוענים שצריך למצוא אותם ולכוון אותם ללקוחות".

מה ההבדל בין תפקיד לבין מנמ"ר בתעשייה המסורתית?

"ככלל, אין הבדל. אלא כיוון שאני עובדת בחברת היי-טק, אז יש יותר כבוד ל-IT, יש התפעמות כיצד ה-IT משנה מוצרים, מקצר זמן הגעה לשוק, מגדיל מכירות, משפר תהליכי ייצור. בנוסף, הלקוחות שלי יותר פתוחים לשינויים ומאמצים טכנולוגיות חדשות מהר יותר, לא שזה קל גם אצלנו".

אנו חיים בזמנים משבשים, כי הטכנולוגיה רצה מהר מדי. מנמ"ר שלא יידע לטלטל את ארגונו, כך שה-IT יהלום ויתממשק באופן הדוק יותר עם ההיבטים העסקיים של הארגון - לא ישרוד כי הארגון 'ימעך'. כך אמרה **קים סטיבנסון**, סגנית נשיא ומנמ"רית אינטל העולמית.



קים סטיבנסון

סטיבנסון הגיעה ארצה לעמוד מקרוב על פעילות ה-IT של ענקית השבבים בארץ ולהשתתף בכנס לקוחות, שבו חשפה החברה את עתיד ה-IT על פי חזונה. הכנס התקיים במלון דן פנורמה בתל אביב. פעם, אמרה סטיבנסון, "כל תפקידו של המנמ"ר היה להריץ את מערכות ה-IT ולדאוג לכך שהן תהיינה יציבות, זמינות ואמינות. לא עוד. בגלל המרוץ המטורף של הטכנולוגיה, אל לו למנמ"ר להתעסק רק בשימור הקיים. עליו לראות כיצד ה-IT שבראשותו מסייע לעסק להיות תחרותי יותר, חדשן. אם הוא לא יעשה זאת, הוא לא יהיה קיים".

ארבע מטרות למנמ"ר כיום

יש ארבע מגמות-על בעולם ה-IT כיום, אמרה סטיבנסון: מיחשוב חברתי, מובייל, Analytics (בינה עסקית וניתוח צופה פני עתיד) ומיחשוב ענן. אלו יוצרים את ראשי התיבות SMAC. לדבריה, "מנמ"ר שלא יטמיע את כל ארבע הטכנולוגיות הללו בארגונו - יקבל סטירה מהמנכ"ל ויימעך (משחק מילים עם Smashed-I Smacked - 1.ה.)."

"התחלנו להטמיע ענן פרטי כבר ב-2009, ובחלוף השנים אנו כבר בדור שלישי בענן. יש לנו גם כמה וכמה עננים ציבוריים, ממגוון ספקי שירות, וכן עננים בני-כלאיים", אמרה סטיבנסון. "השימוש בענני המיחשוב נותן לנו את היכולת לספק ללקוחות קיבולת שיא בזמנים קצרים. למשל, הרצנו קמפיין שיווקי והעלנו לאתר שיר. ציפינו לאלפי הורדות תוך ימים. בפועל, היו לנו 50 אלף הורדות תוך דקות. בלא ענן לא היינו יכולים

יש לנו במו"פ, כי פעילות זו דורשת מיחשוב 'כבד' והענן עונה לאתגר זה, של טיפול במידע רב, עם קיבולות ושיאים (פיקים).
הדרי סיים באמרו כי "מערכת ה-CRM של Salesforce.com עובדת על גבי ניידים. נלכדנו בקסמה של מערכת 'ערמומית' זו".

תהליך בחינת הטכנולוגיות החדשות באינטל

אד גולדמן, מנהל הטכנולוגיות הראשי של אינטל ישראל, הציג את האופן בו החברה בוחנת טכנולוגיות חדשות ומאמצת אותן. "מדובר בתהליך שכולל כמה שלבים: בהתחלה אנחנו ממפים את כלל הטכנולוגיות החדשות שקיימות בעולם ה-IT ובוחרים לערך 10% מהן", אמר. "לאחר מכן אנחנו בודקים את ההיתכנות העסקית שלה, כדי לראות שהטמעתה אמנם תביא ערך עסקי לארגון. לשלב זה עולות כמחצית מהטכנולוגיות. אנחנו נעים בין שני קצוות: מצד אחד, אל לנו להיות שמרנים ולסרב לקבל את כל הטכנולוגיות החדשות, ומצד שני - אסור לנו להיות מהמרים מסוכנים.



גיא הדרי



אד גולדמן

לאחר מכן, אנחנו מעבירים את הטכנולוגיות שנבחרו ליחידות העסקיות בארגון ולבסוף בודקים שהן אמנם מסייעות להיבטים העסקיים בו, למשל לטובת שיפור תהליכי הייצור או ייעול תהליכי המכירות.
לדבריו, "בדרך זו, הטמעת טכנולוגיות חדשות מסייעת לתהליכים השונים באינטל, תוך הלימה הדוקה יותר לייצור, שיווק ומכירות. המטרה היא להפוך את הארגון לתחרותי יותר, מהיר וזריז יותר, כאשר המידע שמופק בעזרת ה-IT מסייע לעשות זאת. עלינו לזכור תמיד שלא כל הטכנולוגיות בשלות באותה מידה ולכן, הליכי ההטמעה שלהן ביחידות העסקיות נעשים באופן מדוד ומושכל".

מה התרשמותך מהשוק הישראלי?

"השוק הישראלי הוא מוטה טכנולוגיה, יש לנו פה באינטל ישראל מגוון של עובדים, מהייצור ועד IT. רכשנו כמה חברות, בעיקר סטארט-אפים. זהו שוק עשיר בכישורי ניתוח".

יש בישראל 500 עובדי IT מתוך סך 6,500 העובדים שתחתך. מה הסיבה לכך?

"יש לכך שתי סיבות. האחת, כללית, כאשר יש לאינטל מפעל ייצור, לצדו יש עובדי IT. ספציפית בישראל יש יותר עובדי IT, כי אני בחרתי אותם, הם טובים ונותנים לי ערכים מוספים".

מה המסר שלך ליורם חסידים, מנמ"ר אינטל ישראל, ולכלל המנמ"רים בשוק המקומי?

"הבא את ה-IT למצב שבו הוא פועל מהר יותר, עונה בזריזות לצורכי השוק, מספק יותר שירותים ומדבר יותר ביזנס. תביא לי חדשנות לרוחב כל הארגון - לא חדשנות מקרית, אלא מובנית, כזו שמסייעת לארגון".
"השינוי של המנמ"רים חייב לבוא דרך המיקוד במידע. ראשי התיבות 'מנהל מערכות מידע' משמען טיפול במידע, ולא רק בטכנולוגיה", סיכמה



יורם חסידים

סטיבנסון. "הענן מספק את הקצאת משאבי המיחשוב, הסושיאל אל הקשר ללקוחות, המובייל את ערוץ התקשורת, וה-Data את התובנות המושכלות לטובת קבלת החלטות כמה יותר".

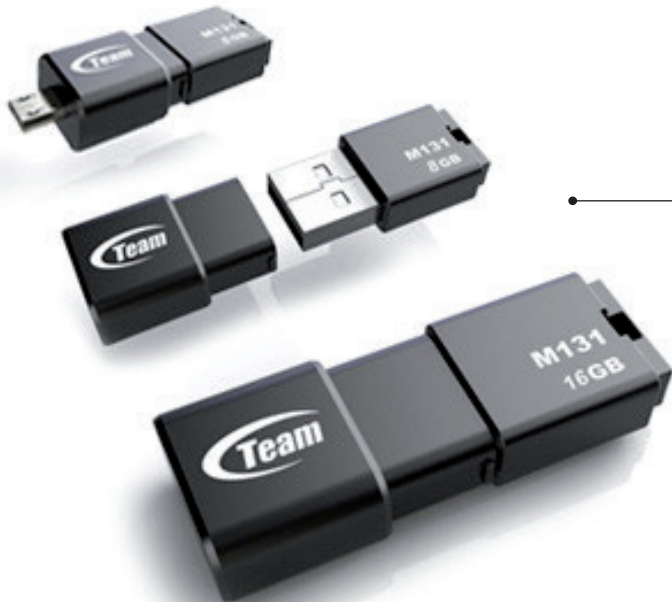
על ה-IT לסייע לארגון להגיב ולתגובות לשוק מהר

"טבע היא 'מפלצת' תעשייתית, שמייצרת 75 מיליארד כדורים בשנה. מדובר בחברת התרופות הגנריות הגדולה בעולם והאתגר שלה, כולל של ה-IT, הוא להגיע ליעילות מרבית, עם זמן הגעה קצר ביותר לשוק, תגובתיות זריזה והתמודדות עם שרשרת אספקה מורכבת", כך אמר גיא הדרי, מנמ"ר החברה.

הייתה זו הופעתו הפומבית הראשונה של הדרי בתפקידו כמנמ"ר. הוא דיבר במסגרת פאנל בכירים שנערך בכנס. את הפאנל הנחה העיתונאי הטכנולוגי דיוויד שאמה.

לדברי הדרי, "עלינו לנתח את השוק ואת המידע הקיים בשוק. יש לנו אלפי מוצרים ואלפי סוגי לקוחות, ולכן קיימת מורכבות ביצירת החיזוי של דרישות השוק, הדרישות למוצרים מצד הלקוחות. לאחר מכן עלינו לייצר את המוצרים לפי הדרישה ולשנע אותם לשווקים השונים. לא ניתן לבצע את כל התהליך המורכב הזה - בלי טכנולוגיה".

"טבע עושה שימוש במיחשוב ענן", אמר. "עם הגיעי לחברה הייתה לי בעיה, לא ידעתי איך לעכל את הענן. בחלוף הזמן ראיתי שהוא עובד והבחנתי בכמה יתרונות שגלומים בשימוש בו. אנחנו מנצלים את מיחשוב הענן ליישומים נישתיים ולהפתעתי - זה עובד. הבעיה היא לא בטכנולוגיה אלא באספקת השירותים והענן עונה על צורך זה. ענן נוסף



החיבור הקטן והחיבור הגדול Team Group M131

הנה רעיון נחמד לדיסק-און-קי: הוא מציע חיבור USB סטנדרטי וחיבור microUSB בגוף אחד, כך שהוא מתאים לשימוש עם מחשבים רגילים, אבל מתאים גם לחיבור לרזב הטאבלטים והטלפונים החכמים של ימינו. כשצריך את החיבור הרגיל פשוט שולפים את החלק העליון החוצה, וכשצריך את החיבור הקטן, פשוט לוחצים את החלק האחורי קדימה כדי לשלוף אותו. המשקל של הצעצועון הזה 6.6 גרם, ואם תחשבו על זה, הוא אפילו יכול להיות מאוד פרקטי בתרחישים שונים.

אודיו בעיצוב של פעם Wren Sound System VB5T

השילוב של חפצים בסלון הביתי ובאווירה הכללית של הבית הוא כבר מזמן דבר שלוקחים בחשבון לפני שרוכשים משהו קטן או גדול שמיועד להצטרף לרהיטים האחרים. בדיוק לאנשים כאלה, שמחפשים משהו מיוחד, מציעה חברת Wren Sound רמקולים מבוססי בלוטות, שמיוצרים מחומרים של פעם בקווים עדינים ומעוגלים. הפלסטיק נמצא בשימוש רק עבור הכפתורים, הרמקולים עצמם מיוצרים מעץ בגימור גבוה ואפילו מבמבוק, ולפי החברה הם מייצרים צליל עגול ומלא, שממלא את חלל החדר למרות שהם אינם גדולים במיוחד. העלות לרמקול היא 399 דולרים.



ישחקו המשחקים Microsoft Xbox One

השקת הדור החדש של קונסולות המשחק הראתה עד כמה משחקים הם עדיין אחד הדברים הכי חשובים עבור דור המחשוב הנוכחי, ולא רק הצעיר. בדיוק כמו היריבה הגדולה סוני, מכרה גם מיקרוסופט יותר ממיליון יחידות מקונסולת המשחק החדש שלה, Xbox One, ב-24 השעות הראשונות לאחר תחילת המכירה, מה שאומר כנראה

שעוד כמה מיליוני יחידות לפחות יימכרו בתקופת החגים, עם התרחבות המכירות לעולם. באופן מפתיע, מבחינה טכנית אין הרבה הבדל בין שתי הקונסולות, שמבוססות שתיהן על APU של AMD בשם Jaguar עם 8 ליבות במהירות 1.6 ג'יגה-הרץ, וגם ככל הנראה לא תוכלו להריץ משחקי Xbox ישנים עם הקונסולה החדשה, אבל היא בהחלט טובה יותר מבחינה טכנית מה-Xbox 360, והיא גם מגיעה כברירת מחדל עם שלט קינקט מעודכן. המחיר: 499 דולרים.



השעון שלא מתקתק Qualcomm Toq



והנה עוד התחכמות קטנה: השעון לא מתקתק, אבל זמנן של החברות שרוצות להיכנס לתחום השעונים החכמים מתקתק ועוד איך, כי הוא מתחיל להיות צפוף מאוד ומהר מאוד. למה? כי כמו בשווקים אחרים בתחום המיחשוב, יש שחקניות בשוק הזה שאף פעם לא היו קיימות ישירות בשוק המיחשוב. הפעם זו קוואלקום, שידועה היטב בזכות המערכות על שבב שהיא מספקת למיטב הטלפונים החכמים והטאבלטים שקיימים בשוק, שהחליטה שהם גם רוצה שעון חכם משלה, ואפילו קראה לו Toq והכינה גם דגם לבן שלו (שיגיע בהמשך). כשאתם קוראים את השורות הללו הוא כבר זמין למכירה תמורת 349.99 דולרים (בארצות הברית עוד נותנים עודף סנט...), והוא מתחבר לכל טלפון חכם שפועל על אנדרואיד 4.0.3 ומעלה. המסך הוא בגודל 1.55 אינץ' ומציע רזולוציה של 288x192 פיקסלים והחברה מבטיחה כמה ימי עבודה בין כל טעינה וטעינה.

קוף אחרי קוף ThL W11 Monkey King 2

שיגעון השמונה ליבות פשה בכל רחבי העולם. בזו אחר זו מודיעות עוד חברות שהן קרובות להשיק או ממש משיקות טלפונים שמבוססים על המערכת על שבב החדשה של מדיה-טק. יצאנו לגלות האם כצעתה, ומתברר שעוד איך. הנה אפילו אחד לדוגמה, מבית ThL, שחלק מטלפוניה הקודמים זכו להגיע לארץ, מה שאומר שיש אולי סיכוי מה שגם זה יגיע. ה-Monkey King 2 כבר מגיע עם מערכת שמונה ליבות מואצת לעומת המקור, 2 ג'יגה-הרץ לעומת 1.7 ג'יגה הרץ, עם 2 ג'יגה-בייט זיכרון עבודה, 32 ג'יגה-בייט זיכרון אחסון, ושימו לב, מצלמת 13 מגה-פיקסלים מאחור אבל גם מלפנים! המסך הוא בגודל 5 אינץ', ברזולוציית אבחנה גבוהה מלאה, והוא תומך בכל רשתות התקשורת, כולל דור רביעי. המחיר באתר, כשהוא יהיה זמין, הוא 399.99 דולרים.



תקליטן דיגיטלי בעולם דיגיטלי Pioneer WeGO



חובבי מוזיקה שבשעות הפנאי שלכם אוהבים לנסות ליצור משהו משל עצמכם? תקליטנים בעבודה מלאה? לא משנה מה הסיבה, אם אתם זקוקים לקונסולה דיגיטלית שתעשה לכם את העבודה ותאפשר לכם שליטה מלאה בקצב, בתנועה, בצליל ואפילו בחלק מהתאורה, ה-WeGO של פיוניר יכולה אולי לעשות לכם את זה, גם בגלל שהיא מעין של גאדג'ט מכיוון שהיא מגיעה עם מעטפות בכמה צבעים שונים, וגם בגלל שהיא מלווה בתוכנה ממוחשבת, שיכולה לעזור לכם בהכנות לאירוע שבו אתם מתכוונים להיות כוכבי ההופעה. המחיר בתקופת החגים הוא 1,599 שקלים.



לא לשכוח לגבות גם את זה - NK2

קובצי ה-NK2 מכילים את שמות הנמענים הנפוצים שבהם אתם משתמשים, ומאפשרים לתוכנת ה-Outlook לבצע את ההשלמה של שם הנמען ♦ כדי לשמור אותם, יש להוסיף את ספרייתם לספריית הגיבוי של קובצי ה-PST



* עופר א. לידסקי הוא מייסד ומנכ"ל חברת TerraSafe, העוסקת במתן שירותי גיבוי מקצועיים לעסקים קטנים ובינוניים. טרהסייף www.terrasafe.co.il

מאמר קצר זה הוא עבור משתמשי מיקרוסופט Outlook. יש קבצים חשובים, המכילים מידע חשוב, שלא תמיד נמצאים במיקומים הרגילים. במיוחד אם שיניתם את הנתיבים שבהם נמצאים הקבצים שלכם.

כאשר אתם כותבים מייל חדש ורוצים להוסיף את כתובת הנמען שאליו אתם שולחים את המייל, או מי יקבל העתק, התוכנה משלימה באופן אוטומטי את הנמען וכתובתו לפי סדר עדיפות מסויים, דבר המקל על העבודה.

זוהי פונקציה שימושית ב-Outlook, המזרזת את העבודה ומייתרת את הצורך לפתוח את ספר הכתובות או לחפש מישהו.

אך מה קורה כשיש תקרית, שבה איבדתם את הקבצים שלכם? האם גיביתם את כל הקבצים הנחוצים על מנת להחזיר את מערכת המייל שלכם למצב עבודה מלא?

ובכן, כאן ברצוני להציג בפניכם את קובצי ה-NK2. קבצים אלה מכילים את שמות הנמענים הנפוצים שבהם אתם משתמשים ומאפשרים לתוכנת ה-Outlook לבצע את ההשלמה של שם הנמען.

זאת אומרת, שמלבד גיבוי קובצי ה-PST הידועים, המכילים את כל ההודעות שלכם ועוד נתונים חשובים אחרים, עלינו לוודא שאנו מגבים גם את קבצי ה-NK2, המכילים את קיצורי הדרך לנמענים.

במקרה שבו הזננו את קובצי ה-PST לספרייה אחרת או לכוון אחר, קובצי ה-NK2 עדיין יישארו במיקום המקורי שבו התוכנה התקינה והפעילה אותם. יש לשים לב לדבר זה, כי אז יש להוסיף את הספרייה הזאת גם לגיבוי.

אני מקווה שמידע חשוב זה יעזור לכם בעתיד ויציל אתכם ממצב של אובדן מידע.

Kmi
The people. FORUMS

הפורום המקצועי בישראל לניהול ידע בארגונים

מזמין אותך למפגש מיוחד בנושא:

הדרכה/למידה מתוקשבת וניהול ידע

למידה מתוקשבת בפרט, והדרכה בכלל, נמצאים בממשק רב, ואפילו בחפיפה עם עולם ניהול הידע. ברוב הארגונים, פונקציות שונות מטפלות בתחומים אלו. המפגש יעסוק בדוגמאות בהם מנסים לקדם תפיסה של שיתוף ובדרכים להוביל תפיסה זו קדימה.

19.12.13

יום ה', מלון שרתון,
רח' הירקון 115,
ת"א



כרבע מיליון משתמשים בארנק הדיגיטלי של לאומי קארד בתוך כשנה

"קיימת פעילות מרשימה בתחום הצרכנות הדיגיטלית; השוק הישראלי מכוון לעולם המובייל ומוכן לאמץ פתרונות ושירותים מתקדמים", אומרת לילך בר-דוד, סמנכ"ל אגף פיתוח עסקי ואסטרטגיה בלאומי קארד, בעקבות mPAY 2013, הוועידה השנתית למקצוענים בתחום תשלומים אלקטרוניים מבוססי מובייל, שנערכה בחודש שעבר בדיוויד אינטרקונטיננטל, תל אביב

לילך בר-דוד, סמנכ"ל אגף פיתוח עסקי ואסטרטגיה בלאומי קארד

שימוש לא מורשה. הפלסטיק, דהיינו כרטיס האשראי המסורתי, ככל שהוא נוה, מוכר ויעיל, אינו מתאים עוד לספק את כל הצרכים והדרישות הללו."

אילו טכנולוגיות קיימות נלקחות בחשבון?

"פתרון טכנולוגי נכון בתחום זה נדרש לכלול שלושה עקרונות ברורים: פשטות, רלוונטיות ואבטחת מידע. ישנם כיום פתרונות מבוססי סריקת QR, ברקוד, בלוטות', ופתרונות אפליקטיביים אחרים. אולם, נכון לעכשיו, קיימת טכנולוגיה אחת שמאפשרת מימוש עקרונות אלו עבור מגוון רחב של ענפים, ולה עדיפות מובהקת על פני חוויית הקנייה באמצעות הפלסטיק; מדובר בטכנולוגיית ה-NFC (Near Field Communication) שמאפשרת חוויית קנייה נוחה באמצעות Tap and Go."

מה הם היתרונות הטמונים בכניסה לתחום התשלומים הסלולריים עבור חברות האשראי?

"חברות האשראי מספקות פתרונות שהם חוצי ענף ותחומיים; דהיינו, לא רק תשלום נקודתי, לשירות כזה או אחר. בה בעת, הן מציעות מענה לנושאים מכריעים כמו אבטחת מידע, תוך עמידה בסטנדרטים המחמירים ביותר. מעבר לכך, חוויית "הארנק הדיגיטלי" כוללת אפשרות להשיג במקום אחד מענה לשלל צרכים פיננסיים: קבלת אשראי, ניהול הוצאות ועוד. היתרון המובהק של חברות כרטיסי האשראי, נעוץ בנוכחות ובהבנה של שני הערוצים; זה של הלקוחות הפרטיים וזה של הלקוחות העסקיים. אנחנו עומדים בתורן ויכולים לאפשר קיום של דו שיח; אנו מנגישים עבור הלקוחות הפרטיים את ההצעות של העסקים, ולהיפך. מעבר לכך, הניסיון לימד את הצרכנים שחברות כרטיסי האשראי מהוות מסגרת בטוחה שניתן לסמוך עליה. בנוסף, האפשרות לתשלום סלולארי מסייעת להחדיר את נוחות השימוש בתשלום באשראי למקומות חדשים, כמו: חניה, מוניות ותחבורה ציבורית. כיוון שכך, יש לנו אינטרס ברור לקדם תשלום סלולארי בכל מקום ושירות אפשרי."

אם העניין טומן בחובו ערך עבור כולם, מדוע זה לוקח כל כך הרבה זמן?

"בתי העסק מחפשים עדיין הצדקה להשקעה שנדרשת מהם. הם יושבים על הגדר וממתנים לראות מה מתן מכלול הפתרונות שיש היום יוביל את השוק, מה מועדף על הלקוחות, ובאיזה שיעור יגדלו המכירות. גם כאן יש לנו, חברות כרטיסי האשראי, תפקיד מכריע, בסיוע לעסקים קטנים ובינוניים בבניית התשתית ובלמידת הערוץ החדש לאינטראקציה עם לקוחותיהם."



לילך בר דוד (צילום רפי דוליה)

הנתונים המספריים מגלים ששוק התשלומים בעולם באמצעות טלפונים חכמים גדל בקצב מהיר. השוק צפוי לעבור את רף מיליארד המשתמשים עד 2015 והיקף התשלומים האלקטרוניים עד לתקופה זו מוערך בטריליון דולר לשנה. במהלך 2012, בוצעו בישראל לבדה למעלה מ-890 מיליון טרנזקציות אלקטרוניות באמצעות טלפונים חכמים וכרטיסי אשראי, וב-2013, עם הגידול במספר המכשירים החכמים, צפוי גידול חד. היקף המכירות של טלפונים חכמים בישראל גדל בחציון הראשון של השנה ב-40 אחוז ביחס לחציון הראשון של 2012 והיקף מכירות הטאבלטים גדל ב-85 אחוז. לפי נתוני מכון היצוא, למשתמש הסמארטפון הישראלי מותקנות בממוצע 32 אפליקציות - מקום שני בעולם. והוא עושה בהן שימוש ממוצע של כ-80 דקות ביום - מקום ראשון בעולם. סקר של מאסטרקארד, שנערך באפריל השנה, מצא כי בתקופה של שישה חודשים לפני מועד הסקר, ביצעו 63 אחוז מבעלי הטלפונים החכמים בישראל רכישה באמצעות המכשיר שברשותם; החל מקופונים, עבור בכרטיסי קולנוע ובתשלום לחניה, וכלה במוצרי תוכן שונים.

לילך בר-דוד, סמנכ"ל אגף פיתוח עסקי ואסטרטגיה בלאומי קארד, מספרת על מודעות ומוכנות רבה בשוק הישראלי לביצוע רכישות בסלולר. לדבריה, לעומת שלל פתרונות צרים בתחום, הארנק של לאומי קארד מציע במסגרת אחת יישומים רבים: הזמנת פינוקים, מוניות, העברת כספים וניהול החשבון. "במהלך שנה אחת בלבד מאז עלה הארנק לאוויר, כרבע מיליון מלקוחותינו התקינו את היישום ומוזוהים כמשתמשים פעילים. במהלך השנה הקרובה, אנו מצפים להכפלה של כמות המשתמשים בארנק, תוך מימוש המחויבות שלנו לייצר עוד ועוד פעילויות, שירותים וערך מוסף."

בר-דוד בעלת ראייה ארגונית רחבה. במהלך 12 שנותיה בלאומי קארד היא שימשה בתפקידים בתחומים שונים, החל מכספים, עבור במערכות מידע ועד לתפקיד הנוכחי. במסגרת זו, היא מובילה עתה צוות שעיקר מטרתו היא לייצר הדמנויות חדשות עבור החברה, ולמנף הדמנויות אלו על ידי עשייה משמעותית מבחינת החשיפה ללקוחות ומחזורי הפעילות.

מהן הדרישות של הצרכן החדש?

"הצרכן החדש אינו מסתפק עוד בתשלום בלבד; הוא מצפה שיועמדו לרשותו מגוון טכנולוגיות, יישומים וכלים. הוא מצפה לחווייה עשירה שמתחילה בנוחות ויכולות חיפוש מתקדמות, עוברת בשלל הצעות ערך והטבות, יכולות ניהול והתאמה אישית של ההצעות לצרכיו, ומסתיימת ביכולת תשלום, מעקב אחר הרכישות וכלים לניהול התקציב חודשי. הוא גם מצפה לקבל טיפול אמין ומהימן בעסקאות שלו, ופיצוי במקרה של



דרור פלומין הצטרף כשותף ב-DealMakers העוסקת בפיתוח תוכנה לניהול משא ומתן ויעוץ בעסקאות הי-טק

המתודולוגיות הנהוגות כיום בעולם המו"מ מקורן באוניברסיטת הארוורד, בספר Getting to Yes מפרי עתם של הפרופסורים Uri Williams ו-Roger Fisher. מאז צאת הספר ב-1981 ולימוד משנתם לסטודנטים, רוב שיטות המשא ומתן בעולם נשענות כיום על קו החשיבה זה. ויזר משיב. "אולם מנסיוננו, שיטתם של פישר וויליאמס, אשר הגיעו מהאקדמיה ושם עיסוקם, חסרה מרכיב קריטי לניהול עסקאות בעולם האמיתי."



דרור פלומין

שיטתם עוסקת רק בשלב ההכנה לקראת פגישת מו"מ, כלומר בדיקה של מידע, בחינה של אילו חלופות עומדות בפני הנושא והנותן, איזה קריטריונים קיימים לפתרון וכדומה. אולם היא לא עוסקת או נותנת כלים לתכנון המפגש הלכה למעשה. כלומר, שאחרי שהנגושייטור חיפש ומצא מידע אודות הצד השני, ניתח את העוצמות של כל אחד מהצדדים, וחיפש פתרונות win-win - הוא עדיין אינו יודע מה לעשות הלכה למעשה בעת המפגש

על מנת למקסם את תוצאותיו. בייעוצים שלנו אנחנו נותנים פתרונות בדיוק למצבים אלו, והתוכנה העוסקת בדיוק בנקודה זו גם כן: כלים לתכנון האינטראקציה הקרובה."

"התוכנה עליה אנו עובדים", מוסיף פלומין, "תקבל אינפוט ביחס למצב המשא ומתן הנתון בין שני צדדים לעסקה, ותתרגם את הקלט הזה באמצעות אלגוריתם להמלצות לביצוע. כלומר, האלגוריתם ינסה לחקות את תהליך קבלת ההחלטות שלנו עצמנו, כמו במערכת של בית מלאכותית (artificial intelligence). מאחר וסיטואציות משא ומתן חוזרות על עצמן אצל קבוצת אנשי מכירות הומוגנית (למשל הם נתקלים בהתנגדויות מסוימות), המערכת תוכל לנתח סטטיסטיקות של התנהגויות אשר הוכיחו את עצמן כ-best practices. ומה יותר חשוב לחברה מאשר לסגור יותר עסקאות בתוצאות טובות יותר?"

ומה בפועל יקבל הלקוח שלכם, שיעזור לו "להשיג יותר" כדברכם? ויזר מתאר, שברמת השטח הנהלות של חברות דנות רבות ביעדים של המשא ומתן הקרב, אך רובן ממעטות לעסוק באיך יושגו המטרות שהוגדרו. התוכנה תעשה את מה שהוא מבצע כיום בליווי המשא ומתן - להציע איזה כלי משא ומתן צריך להפעיל בסיטואציה הנתונה. הנושא והנותן יזין את מצב המשא ומתן בחתך של מערכת היחסים בין הצדדים, עמדת הכוח שכל אחד מחזיק בהם והאינטרסים הכלכליים והאישיים שבבסיס העסקה. והמערכת מצידה תתן המלצות לביצוע: לפעמים לקום מהשולחן, לפעמים לחמם את טיב מערכת היחסים ולפעמים צריך להציע חלופה נוספת כפתרון לבעיה.

העיתוי לחבירה של פלומין לחברה ולפריקט פיתוח התוכנה אינו מקרי. כפי שהסביר בשיחה לאחר מכן **נתן גביש**, סמנכ"ל פיתוח עסקי בחברת Salesforce והנציג העסקי הבכיר שלה בארץ, Salesforce עשתה לא פחות ממהפכה בעולם ה-CRM. תחום זה, שהוביל על ידי שחקנים גדולים אחרים, השתנה, ועל פי חברת גרטנר, חברת Salesforce.com הינה החברה

"סליחה רגע" התנצל דניאל ויזר כשקיבל טלפון באמצע שיחתנו, "אנחנו באמצע קלודינג בהולנד ואני חייב לקבל את השיחה הזאת" - וענה לשיחה. "איך היה?" הוא שואל... "ואיך הוא הגיב כששמע על הדרישות החדשות של הבורד?" "יפה, סימן שהתייעול שבנינו היה חכם. גוד ג'וב על הביצוע הנקי..." "תודה. חוזר אליך בעוד שעתיים ל-next steps. ביי". "איפה היינו?" הוא שואל אותי.

"אז זה הג'וב שלך?" אני שואל, מתחיל להבין יותר מה זה בפועל "יעוץ משא ומתן", "אתה הלוש טיפים מעבר לכתף של הלקוחות שלך?" "אנחנו מציעים שיטה סדורה להקצאת הרמה של המשא ומתן שמנהלים הלקוחות שלנו. עובדים על האסטרטגיה של ניהול העסקה ואחר כך איך ליישם טקטיית באופן מקסימלי. מזה חמש שנים שאנחנו עובדים עם השיטה וכעת מפתחים אותה לתוכנה שתסייע בניהול העסקאות. אנחנו ממש לא זורקים טיפים מעבר לכתף" מסביר ויזר.

אנו מנהלים את הראיין לרגל כניסתו של **דרור פלומין** לחברת DealMakers בייסודו של ויזר. פלומין ייסד ביחד עם שותף את חברת התוכנה רמדור בשנת 1990, הוביל אותה להנפקה צבורית ב-1999 וכיהן כמנכ"ל החברה עד שנת 2011, בסופה פרש מניהול החברה. מראשית 2012 פועל פלומין במספר תחומים - רכישה או כניסה לשותפות והשבת חברות טכנולוגיה, שווק מוצרי תכנה, מיזמים של שווק אינטרנטי וכן יעוץ בעסקאות ותהליכי משא ומתן. כניסתו של פלומין לדילמייקס נעשית על רקע החלטת דילמייקס לפתח ולשווק תכנה יחודית לניהול תהליכי משא ומתן, על בסיס מתודולוגית המשא ומתן שפותחה על ידה.

מאינטואיציה עסקית - לתוכנת CRM על גבי Salesforce

"הפריקטים שאני בדרך כלל לוקח הם חברות בעלות טכנולוגיה, שהנהלה שלהן מבינה שכדי למצות את הפוטנציאל המסחרי שלהן היא צריכה לקפוץ מדרגה ביכולות הניהול השווק והמכירות". מתאר פלומין. "הפוקוס שלי מתמקד באסטרטגיה הניהולית של החברה ושל קונספט השווק והמכירות החברה, מתוך מטרה לבצע שני של סדר גודל בהיקף המכירות. המקרה של דילמייקס הוא שונה. במסגרת רמדור עסקנו בפיתוח ושווק מערכות ארגוניות והיינו בין הראשונים בישראל שמכרו לארגונים גדולים מערכות בקונספט SAS כבר בשנת 2000. כמי שמנהל משא ומתן על עסקאות מכל סוג וקנה מידה כבר למעלה מעשרים וחמש שנה, כאשר נחשפתי לשיטת העבודה המתודית של דילמייקס והבנתי שהמדובר באתגר של המצרה לתוכנה של שיטות עבודה - זה נראה לי פרויקט מאוד מעניין..." מסביר פלומין את כניסתו לחברה. "מאחר ששיפור באחוזים בודדים בתוצאות כל עסקה יכול אפילו להכפיל את הרווח השנתי של החברות שישתמשו במוצר, החיבור המתוכנן לפלטפורמת Salesforce הופך את הנושא למעניין עוד יותר." בעיסוקו בדילמייקס פועל דרור בשיתוף עם דניאל על פיתוח המוצר תוך יישום המתודולוגיה שהחברה פיתחה. המדובר בפיתוח אלגוריתם אשר יתרגם את המצב התהליכי בין שני צדדים במסגרת משא ומתן - להתנהגויות אפקטיביות לביצוע.

"עוד תוכנה לניהול משא ומתן? לא נשמע לי כמו דבר שלא ניסו בעבר" אני שואל את ויזר.

"לאחר בדיקה מקיפה, מצאתי שהתוכנה תהיה הראשונה בעולם, המציעה יישום של מתודולוגיה אפקטיבית לתכנון וניהול תהליכי מו"מ."

את זה 'על הדרך'. או שהם עורכי דין שמטפלים בעסקה, או קאוצ'רים, יועצים ארגוניים, מגשרים או איזשהו טייטל אחר" טוען ויזר.

בשנת 2010 יצא ספרו "משא ומתן - סודות ההצלחה: עיצוב וניהול עסקאות" בהוצאת מטר, הוצאת הספרים מהמובילות בישראל בספרות עסקית. בספר הוא מתאר את העסקאות שניהול בתקופת היי-טק ואת הטיפים שהביאו לסגירת העסקאות.



דניאל ויזר

בנוסף הוא ריאיון כארבעים מנהלים בכירים לקבל את התובנות שלהם, ביניהם יעקב כרי, משה חורב (מנכ"ל אורקל ישראל), חמי פרס (מנהל שותף בקרן פיטנגו), יוסי ורדי (לא צריך להוסיף), יוסי אקרמן (כשהיה מנכ"ל אלביט תעשיות) ואחרים. את ה'ערבוביה' של טיפים שקיבל, ניסח למתודולוגיה שאותה התחיל להנחיל לארגונים וחברות.

עם זאת הספר, ויזר מתאר, השתנתה כליל פעילות החברה. חברות בינלאומיות, כדוגמת אינטל, אורקל ואריקסון, וחברות ישראליות מובילות כמו אמדוקס, נייס וורנט נמנות בין לקוחותיו, כשעיקר הפעילות היא בהקניית המתודולוגיה דרך ייעוץ בעסקאות השוטפות.

ש"פ עם אנשים ומחשבים

בנוסף על עסקי הייעוץ, סוכם לאחרונה בין דילמייקרס להנהלת אנשים ומחשבים, שויזר יעביר קורס מתקדם לאנשי מכירות בדגש על עולם ה-IT. הקורס המרוכז נבנה במשותף, כדי לענות על צורכי המכירה המורכבים שבפניהם עומדים אנשי המכירות בתחום זה. "פלי הנמר איתגר אותי לתת להם את ה'הרד-קור' של השיטות כדי לצאת עם הקפצת רמה ברורה" מספר ויזר. בעוד שאחרים רק מדברים על "ארגז כלים" שאיתם אמור המשתתף ללכת בתום הסדנה, בתוכנית הזאת, הוא אומר, הולכים לעבוד על העסקאות האמיתיות של המשתתפים, כך שההטמעה תתבצע עוד בקורס.

המובילה בעולם ה-CRM בכלל במושגי פלח שוק/מכירות ומבחינת הובלה בכל הקטגוריות הרלוונטיות של "ריבועי הקסם" של גרטנר.

כמי שזיהתה לפני למעלה מעשור את ההתפתחות של עולם הענף והאפשרויות הטמונות בשיטה זו, Salesforce הביאה בשנים האחרונות



נתן גביש

את פלטפורמת הענף לשיאים חדשים. גביש הסביר, כי המתחרות מציעות ללקוחותיהן מערכת סגורה מפרי פיתוחן, בבחינת "הנה מה שיש לנו להציע ותבחר האם לשנות את הארגון או לשנות את התוכנה בקסטומיזציה". Salesforce,

לעומתן, פיתחה פלטפורמה מבוססת ענן, שעליה זירת מסחר - ה-AppExchange, של למעלה מ-2000 שירותים ואפליקציות, החל מ-CRM והמשך ביישומים לניהול מלאי, ניהול ספרים ואלפים

יישומים נוספים. התוצאה היא שחברה יכולה להתחבר למערכת ולצרוך מגוון שירותים לפי צורכיה.

עם ההרחבה שמבצעים ארגוני IT מובילים בשירותי הענן, Salesforce רוכבת כעת על הגל. בשנת 2012 דיווחה החברה על עליה של 26% (!) במכירות בשוק רווי זה, ובמחצית הראשונה של שנת 2013 עוד המשיכה לחוץ על הגז והגיעה ללמעלה מ-30% (!!) גידול במכירות. פלומין מסביר, שחיבור בין תוכנת משא ומתן שיכולה להשפיע על חברות על השורה התחתונה, ביחד עם כוח ההפצה של Salesforce, הם בדיוק מסוג הפרויקטים שהוא יכול להוביל.

מקצוע חדש נולד

דילמייקרס הוקמה ע"י דניאל ויזר בשנת 2006, לאחר שהיה סמנכ"ל פיתוח עסקי בחברות בתחום הטלקומוניקציה. לאחר שמצא את עצמו מייעץ לחבריו איך הם צריכים לנהל את העסקאות שלהם, בנה מזה מקצוע, שלדבריו אף אחד אחר מלבדו לא עוסק בו בארץ כמומחיות מרכזית (בחו"ל המצב שונה). "יועצים אחרים שמסייעים במשא ומתנים, עושים

אנשים ומחשבים

פורום PPM&PMO מזמין אותך למפגש מיוחד!

הקשר בין ניהול אגף מערכות מידע לבין עולם תכנון ובקרה בשילוב סדנת יין חוויתית. כיצד התכנון והבקרה מהווה כלי בידי ראש האגף על מנת לשפר את ביצועי היחידה? וכיצד ניתן להגיע להישגים בתוך האגף ומחוצה לו?

סדנת יין חוויתית והרצאות מקצועיות - בית איש ענבים

29.12.2013

יום א', רח' בעל הטורים
12, תל אביב

לפרטים נוספים וקבלת טופס הצטרפות פנו אל: 03-7330773
<http://ppm-forum.events.co.il/save-the-date>



פתרונות חכמים להגנת מערכת המידע של הרשויות המוניציפאליות וארגונים אחרים

אלי סיסו, מנהל תחום אבטחת מידע, טלדור תקשורת גלאסהאוס

שנכנס לרשת ונמצא בהיחבא וכן, מניעה מאותו קוד לפעול ברשת ולפגוע בה. חברת טלדור, מתמקדת בפתרונות אבטחת מידע של הדור הבא, משקיעה בהכשרת צוות אנשי האבטחה בדיסציפלינות הנדרשות לניטור וניתוח הרשת.

התקופה בא סמכנו על מוצרים ויצרנים שישפכו בבלעדיות את המענה עברה.

כיום יותר מתמיד יש צורך בהכשרת אנשי האבטחה במשימות שונות מהעבר, סקירה של הרשת, ניטור, ניתוח, הדרכות עובדי הארגון ועוד. דוגמאות להטמעת פתרונות הדור הבא של חברת טלדור, מערכת בקרה ה-Security Analytics המזהה כל דבר חריג שקורה ברשת ומזהירה את הארגון מפניו ומערכת Sandbox, מריצה את הקבצים, קודם כל בסביבה מאובטחת, ורק אם הקבצים נקיים ואין בהם קוד עיון הם עוברים לרשת. המערכת יוצרת הטעיה עבור הקובץ, שחושב שהוא רץ במערכת ההפעלה הרגילה ולא באזור מאובטח.

לאחרונה, צצים סטארטאפים חדשניים בתחום הסייבר, המאפשרים זיהוי וטיפול איכותי בגורמים המסכנים את טכנולוגיות המידע של ארגונים ורשויות מקומיות. טלדור עוטפת את פתרונות הסטארטאפים המתקדמים כחלק מהפתרון הכולל שהיא מציעה ללקוחותיה. לדוגמה Advanced endpoint security הוא סוכן שיועד לאבחן כיצד המערכת צריכה לפעול וכך ניתן יהיה לזהות את מה שלא פועל בה כראוי. דרך נוספת וחדשנית לזיהוי מתקפות ואיומים היא יצירת HoneyPot, דהיינו מלכודת דבש. יצירת המלכודת נעשית ע"י יצירת אזור חשוף ברשת שנראה כמו רשת פעילה ומשוך אליו את כל הגורמים העוינים שבפועל יתקפו בסביבה וירטואלית. באמצעות פעולה זו, הארגון והרשות יכולים לזהות את הגורם המתקיף, ולסמן אותו כגורם עיון.

הגנה נוספת על טכנולוגיות המידע ניתן למצוא בשירותי ענן בעולם הסייבר. שירותי הענן מאפשרים זיהוי Botnet, הלא הוא סוס טרויאני חכם, שמתחבר לשרת בצורה סמויה ונשלט מרחוק ע"י האקר הנתון פקודה להפעלתו. במידה וארגון מגלה שהוא חשוף ל-Botnets ומעוניין לזהות איזו תחנה ברשת נגועה הוא יכול לבחון זאת באמצעות שליחת ה-Log, המצוי בציוד אבטחת המידע התשתיתי (כגון Firewall), אל הענן שינתח אותו וימפה את מיקומו המדויק.

הפתרונות המוצגים, אינם פתרונות מלאים, אך הם בוודאי ממלאים את הצרכים הבסיסיים של הרשות. רשות שלא תדאג להגן על אבטחת המידע שלה, תמצא את עצמה בפני התקפות סייבר שעשויות, ביום מן הימים, לשתק אותה באופן מוחלט. חברת טלדור, בוחנת באופן שוטף פתרונות חדשניים בתחום הסייבר, כאלו שיבטיחו לכל רשות מוניציפאלית ביטחון מיברי.

דמיינו לעצמכם שאתם מתעוררים בבוקר, מתלבשים ויוצאים לעבודה ברכבכם. באמצע הדרך, כתוצאה משיבוש במערכות הרמזורים, רמזורים אדומים הופכים לירוקים ומובילים לעשרות תאונות בין כלי רכב, תוך יצירת פקקי תנועה ענקיים בכל העיר. תיאור זה הינו חלק מסצינה בסרט ההוליוודי הג'וב האיטלקי. בסרט, האקר משתלט על מערכת בקרת התנועה בעיר לוס אנג'לס באמצעות שימוש בנקודה ציבורית של ה-WiFi העירוני, משתק את תנועת הרמזורים ויוצר פקק תנועה לשם ביצוע שוד. הסצינה המתוארת היא אומנם חלק מסרט אבל היא אינה רחוקה מהמציאות היומיומית המאפשרת השתלטות גורמים עוינים על מערכות העירייה.

בשנים האחרונות אנו חווים מלחמה מסוג חדש, המאיימת על ממשלות, ארגונים ומוסדות ציבור שונים. מלחמת הסייבר, שמימדיה גדלים עם השנים, חושפת ארגונים רבים לאיומים מגוונים בתחום אבטחת המידע והסייבר. רק לפני כשבוע, הזהיר האף בי איי שהאקרים הקשורים לקבוצת אנונימוס, הצליחו לחדור למחשבי הממשל ולגנוב מהם מידע רב. במזכר האף בי איי נכתב

שההאקרים ניצלו פרצה בתוכנה של חברת אדובי כדי לבצע שורת פריצות שהחלו בדצמבר האחרון. לאחר מכן, הם הותירו "דלתות אחוריות" שיאפשרו להם לחדור שוב לאותם מחשבים בשלבים מאוחרים יותר.

הגנה על מאגרי המידע מפני גישה ושימוש של אנשים בלתי מורשים, היא דבר הכרחי וחשוב להתנהלות בריאה ויציבה של כל רשות, ארגון ועסק בכל ימות השנה. לאור הקדמה הטכנולוגית, כולם נדרשים להתאים עצמם למציאות החדשה שכוללת איזמים מתוחכמים הרבה יותר מאשר בעבר. ההגנה מפני האיומים האלו באמצעות מערכות מתוחכמות הופכת להיות קריטית וחשובה לאין שיעור כאשר מדובר בשמירה על תפקוד יומיומי תקין של הארגון. האיומים הקיימים ברשויות מקומיות הם איומים ממשיים, הן לעירייה והן לתושבי העיר ולאזרחי המדינה. בהתממשותם עלולה להיפגע איכות חייהם של תושבי העיר שההגנה על מערכות המידע שלה אינה מספקת. רשויות מקומיות רבות, טרם הפנימו את האיום הממשי הקיים עליהן והן ממשיכות להפעיל מערכות בעלות פתרונות מסורתיים בלבד ולא בהכרח פתרונות סייבר המתאימים לתקופה המתאגרת בה אנו חיים.

במציאות של היום, מערכות שסורקות תכנים לצורך זיהוי קוד עיון אינן יעילות כנגד האיומים של הדור החדש. מערכות אנטי וירוס שמספקות רשימות שחורות של קודים עוינים גם הן אינן יעילות עוד, ומחקר ידני שנעשה ע"י אנשי מקצוע דורש השקעה עצומה במשאבים, שלא תמיד קיימים בידי הרשות. גם ציוד אבטחת המידע התשתיתי אינו מספק מענה אל מול האיומים החדשים. יש צורך במערכות מתוחכמות שיעמדו מול האיומים הללו, באופן יעיל ומהיר תוך שמירה על ביצועי מערכת ההפעלה והמחשוב. כיום, כל עובד בכל ארגון מחזיק דיסק און-קי אישי ועושה בו שימוש להעלאת והורדת קבצים למחשבי הארגון המאובטחים. בכך הוא מאפשר הרצת קבצים מסוכנים בעלי קוד עיון אף מבלי לשים לב לכך. גם גלישה באינטרנט במחשבי הארגון עשויה להיות מסוכנת ולהוביל לכניסה של קודים עוינים לרשת. קושי ממשי הקיים בכל ארגון ורשות הוא זיהוי קוד עיון



אלי סיסו



דרור הר, אקטיביו:

"קבלת החלטות במציאות עסקית מורכבת מעלה את הדרישה של המשתמשים לקבל מידע מנותח ותובנות עסקיות בזמן אמת"

בראיון עם דרור הר, מנכ"ל חברת אקטיביו, המתמחה בהטמעה וייעוץ בתחומי ה-BI, Information Management, Analytics, הוא מציג את יחסי הגומלין המשתנים בין המשתמש העסקי ומנהל ה-BI, כיצד מציאות עסקית מורכבת גורמת לשינוי של תחום הבינה העסקית, ואת ההתפתחות האבולוציונית הבאה של תחום הביג דאטה - ניתוח ביג דאטה בזמן אמת - Real Time Big Data

יכולים להיות פתרונות BI במובן הקלאסי של המילה או שימוש בטכנולוגיות חדשות יותר מתחומי ביג דאטה או אנליטיקה.

זמן הופך להיות מרכיב מרכזי בתהליכי קבלת ההחלטות העסקיים. איך ניתן לקצר את התהליכים ולהתאים אותם לדרישות העסקיות העכשוויות?



דרור הר

אחת הדרישות המרכזיות שאנחנו נתקלים בהן היא הצורך של ארגונים לקבל החלטות בזמן אמת או קרוב לזמן אמת. זה נכון שבעתים כאשר התחרות היא קשה, וכאשר המציאות העסקית והכלכלית אינה יציבה וברורה, ומחייבת את הארגון לשנות כיוונים במהירות. כול זאת כאשר היקף המידע ומהירות דרימתו כבר מוגדרת כביג דאטה, וניתוח שלה מחייב טיפול בטכנולוגיות ייחודיות. הניסיון שלנו מראה, שבתוך עולם הביג דאטה, טכנולוגיית ה-Streaming מביאה כבר היום ערך עסקי אמיתי ללקוח. טכנולוגיה זו מאפשרת לארגונים לנתח ולעבד היקפי נתונים ללא הגבלה בזמן אמת (Real Time), תוך שילוב אנליטיקה ומודלים סטטיסטיים, ומאפשרת לארגון להגיב באופן מיידי לאירועים עסקיים שונים.

אקטיביו בקמפיין לגיוס עובדים חדשים

אקטיביו הודיעה מוקדם יותר השנה על קמפיין לגיוס עובדים חדשים. במסגרת הקמפיין בכוננת החברה לגיוס עובדים חדשים מתחומי ה-BI, אנליטיקה, Information Management ו-Big Data, והם יצטרפו ל-70 העובדים של החברה.

דרור הר, מנכ"ל אקטיביו: "היקפי הפעילות שלנו גדלים, ומצבת כוח האדם שלנו תגדל בשנה זו בלבד בכ-50 אחוז. מדובר בגידול דו ספרתי חזק, זאת לעומת גידול חד ספרתי אותו מעריכה גרטנר בשוק ה-BI העולמי או STKI בשוק המקומי." הר הוסיף כי "מנועי הצמיחה של אקטיביו נובעים במספר גורמים מרכזיים: האחד, הרחבת הפעילות בתחומי ה-BI ו-Data Management הקלאסיים. כאן מדובר בתוצאה של השקעות אצל ארגוני אנטרפרייז בשידור מערכות קיימות, בדרישה של ארגונים לייצר ממשק הדוק בין מערכות ה-BI לתהליכי קבלת ההחלטות העסקיות, וכניסה ליישום של רגולציות. גורם שני שתורם לגידול הפעילות של אקטיביו נוגע בהרחבת הפעילות שלנו בחו"ל, וכניסה לתחומים חדשים שביצענו במהלך השנה, כמו: ניהול קמפיינים - Campaign Management - אנאליזה וביג דאטה."

"המשתמשים העסקיים - בין אם מדובר באנשי שיווק, מכירות, פיננסים, לוגיסטיקה, תפעול או הנהלת הארגון, ובראשה המנכ"ל - אינם עוסקים בטכנולוגיה ביום יום שלהם, ואין להם שום רומנטיקה לגבי השימוש בה. הם אינם מקיימים תחרות של מי הטמיע ראשון טכנולוגיה חדישה יותר, אלא זקוקים לטכנולוגיה שתאפשר להם לנהל טוב יותר את הארגון, ולקבל החלטות עסקיות מול מציאות משתנה במהירות", אמר דרור הר, מנכ"ל חברת אקטיביו (Activision).

אקטיביו הוקמה בשנת 2006, ובראשה עומדים דרור הר, שחר אלבס ובני שריקי, שלושתם יוצאי IBM Global Services. בחברה 70 עובדים, והיא מתמחה בהטמעה וייעוץ בתחומי ה-BI, Information Management, Analytics, פעילה בארץ ובחו"ל במגזר האנטרפרייז, ובדגש על חברות היי-טק, כרטיסי אשראי, בנקאות ופיננסים, תקשורת וטלוקום, ביטוח, אינטרנט ומגזר ציבורי.

דרור, איך אתה רואה את השינוי שחל ביחסי הגומלין בין המשתמשים העסקיים ובין מנהל ה-BI?

חשוב להגיד כבר בהתחלה - מדובר בשינוי מהותי שחל ביחסים בין המשתמשים העסקיים ובין אנשי ה-IT בכלל, ובתחום ה-BI בפרט. בעבר מה שראינו זה את אנשי ה-IT מובילים את ההתקדמות הטכנולוגית והשינויים הטכנולוגיים של הארגון, לעיתים מבלי לקחת בחשבון את המשמעות של הדברים על המשתמשים העסקיים. הימים האלו כבר אינם מתאימים למציאות הארגונית הנוכחית. האלף בית של כול פתרון בעולם ה-IT כיום, ועל אחת כמה וכמה בעולמות ה-BI, ביג דאטה ואנליטיקה, צריך להיות קשור בהקשבה למשתמש העסקי. הוא הפונקציה שמתמודדת עם בעיות בעולם האמיתי, והוא דורש מה-IT לספק לו מידע מנותח ותובנות עסקיות.

לכן אנחנו, אנשי מערכות המידע בתוך הארגון וחברות IT, צריכים לתת את הקרדיט למשתמש העסקי, ובמקום לבוא לארגון כדי למנף חידושים טכנולוגיים ולהטמיע את המילה האחרונה בתחום הקופסאות החכמות, עלינו לבוא וקודם כול להבין מה היעדים העסקיים של הארגון, עם מה הוא מתמודד, ומה האתגרים בפניהם הוא ניצב. בין אם האתגר הוא בתחרות חדשה, בהקטנת עלויות, גיוס מקורות הכנסה חדשים, שימור לקוחות, או רגולציה, ואולי שילוב של כמה יחד.

בעצם אתה אומר שלמשתמש העסקי מעניינת התוצאה ולא הדרך?

בדיוק. המשתמש העסקי רוצה מאיתנו תוצרים שיאפשרו לו לנהל את הארגון. לכן, לאחר שנבצע את הבריור של הצרכים העסקיים של הארגון, רק אז נוכל להתאים לו את הפתרון הנכון והמתאים ביותר עבורו, כזה שיתן לו את ה-ROI הטוב ביותר, ושיתאים למסגרת התקציב שהארגון הגדיר. אלו

חזית חדשה במלחמת הסייבר אפליקציות מובייל

ומתקדמות. הסיבה העיקרית הינה חוסר ההבנה או הניסיון של אנשי אבטחת מידע בתחום הפיתוח וההגנות הנדרשות ברמת הקוד וזאת למרות שזו הדרך העיקרית שבה האקרים מצליחים לחדור לארגונים.

אנו רואים את הצלחתנו העיקרית בכך שהצלחנו למלא את התפר בין

ההגנה הקלאסית לבין חולשות בפיתוח על ידי ליווי, הדרכות ובדיקות חוסן בדרך ברורה ובתהליכים יעילים המבטיחים את סגירת החולשות ברמת הקוד. מסכם ארז ואומר "כי כפי הנראה פיתוחים במובייל רק ילכו ויגדלו בשנים הקרובות ואנו נהיה בחזית הלחימה ומציאת פתרונות מתאימים."

שיטת העבודה החדשה והמאוד נפוצה היום בארגונים רבים, BYOD-Bring Your Own Device, האם זהו מהלך נכון ונכון לארגונים לדעתך?

"הרצון של ארגונים לאפשר מכשירים ניידים פרטיים לעובדים מהווה סכנה ברורה ומידית לארגונים בכך שלעובד יש נגישות לנכסי הארגון על ידי המכשיר הפרטי שלו, ללא כל

בקרה, דבר המהווה סכנה. הסיבה העיקרית לסכנה זו הינה השימוש הבלתי מושכל ולא מאובטח בשימוש האישי של העובד, אשר ככל הנראה נדבק על ידי תוכנה זדונית, במקרה הטוב, או נשלט על ידי פושע סייבר אשר הצליח להטמיע אפליקציה עם חולשות או דלתות כניסה מוסתרות. ישנן שתי סיבות עיקריות לכך: האפליקציה פותחה ללא תהליכים הגנתיים ולכן יצאה לשווקים עם חולשות מובנות רבות או לחילופין, האפליקציה פותחה עם חולשות בכוונה תחילה כדי להבטיח כניסה חופשית להאקר התוקף."

שאלתנו האחרונה אל ארז מטולה הייתה מה הוביל להחלטה לקיים מסלול הכשרה מתקדם ב-Black Hat U.S.A 2013 בתחום הגנה על אפליקציות מובייל? "עקב דרישה של ארגונים מובילים ממארגני Black Hat, זהו הכנס השנתי המוביל בתחום סקורטי בעולם, המתקיים בארה"ב ולאחר חיפוש אינטנסיבי ועמידה בקריטריונים המחמירים ביותר, העברנו שלוש סדנאות בנושא Mobile Hacking למערכות הפעלה שונים בעיקר אנדרואיד של גוגל ו-iOS של אפל. זאת על פי דרישתם של המארגנים.

שמחנו לראות שארגונים המובילים ניצלו את האירוע ושלחו מומחי אבטחה מרחבי העולם כדי להגדיל את הידע במציאת חולשות ותהליכי הגנה במכשירים ניידים. שלושת הסדנאות היו מלאות וקיבלנו משוברים חיוביים ביותר. בעיקר על כך שהורדנו והשתמשנו באפליקציות מוגבל פליי ופאס-סטור, תוך כדי שיעור, כדי להדגים את החולשות שלהן הלכה למעשה ולא רק ברמה התאורטית או האקדמית. היה חשוב לנו להראות את הסכנות האמתיות האורבות לארגונים ודרכי אבחון וניתוח על ידי שימוש בכלים המתקדמים שפיתחנו ומתודולוגיות מתקדמות". לשמחתנו, הייתה עליה של אלפי ההורדות של אפליקציות האבחון בחודשים האחרונים.

סיכם ארז ואמר כי "בעקבות הצלחה שלנו ב-Black Hat החלטנו להעביר, לראשונה, את הסדנה בארץ ולתת לנרשמים פרטיים ולא רק לארגונים להירשם לאותה סדנה שהועברה בארה"ב. בניגוד לסדנה אשר הועברה באנגלית בעלות של אלפי דולרים למשתתף הבודד, תועבר הסדנה בארץ בשפה העברית, לנוחיות המשתתפים ובעלות סמלית. אנו מקווים שבכך נוכל להרחיב ולחזק את הידע הנדרש בארץ למומחי אבטחת מידע."

ג'ואי פלג, CISO/SecPrpf, יועץ אסטרטגי להגנת סייבר והדרכות.

מי אינו מתנהל כיום באמצעות המכשירים הניידים? כפי שאנו רואים טלפונים חכמים וטאבלטים ניידים הפכו לחלק מחיינו והצפי לחדירה לשווקים חדשים יגיע למיליארדים של משתמשים חדשים בשנים הקרובות. לצערנו, ככול שיהפכו לנפוצים וחכמים יותר, כך גם תגדלנה הסכנות הטמונות בשימוש באותם האמצעים.

בשונה ממכשירים קלאסיים כמו מחשבים שולחנים וניידים, הטלפון החכם שמלווה אותנו לכל מקום לאורך מרבית שעות היום והלילה, מתעד ושומר ולעיתים אף משדר מתוכו חלק גדול מהפעילות האישית והעסקית שלנו. מכשירים אלו מהווים ערוצי תקיפה חדשים אשר לא היו מוכרים בעבר.

תופעה נוספת הינה ההתפוצצות של אין ספור אפליקציות חדשות לכל מטרה, משחקים, משרדיים, עסקיים וכו'. והעובדה החשובה כי מרבית האפליקציות ומערכות הפעלה, אנדרואיד/iOS פותחו ללא מחשבה הנוגעת לשמירת אבטחה או פרטיות המשתמש.

על פי נתונים ידועים, מרבית התקפות הסייבר מתרחשות דרך חולשות מובנות באפליקציות ומערכות הפעלה וכפי שניתן לראות בתקשורת המקומית והעולמית, הקורבנות העיקרים למחדלי ההתקפות, הינם ארגונים בכל הגדלים בתחומים שונים, פיננסים, רפואיים, תקשורתיים וכו'. "אין יישות שהיא מוגנת מהתקפות סייבר דרך המובייל שלו". אומר **ארז מטולה**, מייסד ומנכ"ל AppSec Labs, מומחה עולמי וידוע שם בתחום אבטחה אפליקטיבית, כי מניסיונו רב השנים אשר נצבר בעקבות עבודתו ועבודת הצוותים של מומחי AppSec Labs אל מול חברות בינלאומיות ומקומיות במגזרים מגוונים כמו חברות תכנות, פיננסים, גופים צבאיים ורפואיים, כי מזה שנים מעבדות אפסכ מלוות ארגונים בינלאומיים בפיתוח מאובטח, בדיקות חוסן ברמת הקוד והכשרות אנשי פיתוח בארץ ובעולם. עוד מוסיף מטולה ומציין כי באותו אופן בדיקו נותנים פתרונות לחברות המשקיעות אמצעים רבים במוצרי מובייל כגון HP, Intel ו-Motorola. "כיוון שאנו בחזית המלחמה כתף בכתף עם חברות בינלאומיות, מחלקת המו"פ שלנו פיתחה כלים לניתוח ואבחון חולשות ברמת הקוד. כלים אלו הפכו לכלי עבודה מוכרים ומקובלים ברחבי עולם ואומצו על ידי מומחים בתחום זה". לבקשתנו, ממשיך ארז מטולה ומרחיב כי "ארגונים רבים מצאו עצמם תחת לחץ כפול של אימונים דיגיטליים נפוצים וחיוב עמידה בתקנים בינלאומיים ובשל כך, בעקבות מציאת ובניית תהליכים אלו, מצאנו את עצמנו מובילים, לא רק בארץ, אלא אף בשווקים בינלאומיים, את התחום של אבטחת אפליקציות."

לשאלתנו מהן הסכנות האפליקטיביות הנפוצות ביותר השיב ארז כי פיתוח ותפוצה של אפליקציות כל כך נפוץ ורחב, שאנשי אבטחת מידע אפליקטיבי מצאו עצמם ללא כלים ותהליכים בשלים לבדיקת חולשות ברמת הקוד ולכן פיתחנו כלים מתאימים וחשוב מכך, תהליכים מתקדמים, על מנת לאפשר ביטחון ופרטיות לארגונים בינלאומיים בתחום זה. "זאת ועוד מוסיף מטולה כי "יש להוסיף לסכנות את הקשר בין המכשירים הניידים לבין שמירת תוכן בענן כחלק מהתפעול הרגיל של האפליקציה. במצב זה יש לבדוק את בניית האפליקציה במכשיר עצמו, תקשורת עם מקום האחסון בענן, מקום האחסון עצמו וחשוב ביותר הזיהוי הוודאי של המשתמש והשרת ואבטחת כל הנקודות האלו."

בנוסף שאלנו את ארז, מהו הממצא המדאיג ביותר מניסיונו בעבודה עם ארגונים וכיצד מצא פתרון לממצאים אלו? על כך השיב כי "כפי שאנו יכולים לראות, כל ארגון ולא משנה מה גדול או חשיבותו, סובלים מחדירות על ידי פושעי סייבר, מודיעין מדינתי או על ידי פעילים חתרניים שמצליחים לחדור ולגנוב מידע או לגרום להרס תשתיות דיגיטליות בארגון וזאת למרות כל ההגנות הקלאסיות כמו חומות אש, WAF, אנטי וירוסים, IDS/IPS וטכנולוגיות הגנה חדשות



ארז מטולה

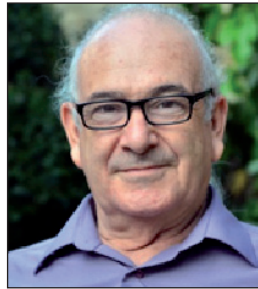


על תמצית המנהלים של CobiT® 5

דניאל מאיר*, CISA

המשתמע מכך מהבחינה הארגונית.

● **עקרון 3:** יצירת מסגרת אינטגרטיבית אחת - בחמש שנים שעברו מפרסום המהדורה הקודמת התאימו מסגרות עבודה, קווים מנחים, והוראות חוק ורגולציה את עצמם לנוכח ההשתנות וההתחדשות הטכנולוגיות. במסגרת CobiT® 5 נעשה ניסיון, מוצלח וראוי לבחינה, ליישר קו עם התקנים והמסגרות הבולטים בשוק (ITIL, TOGAF, PMBOK, PRINCE2, COSO ותקנים של ISO). כיוון שהמסגרת משלבת את הקווים המנחים ומסגרות העבודה הנלווים ל-CobiT® 4.1 שפותחו במהלך שנים אלו, היא בעצם אינטגרציה של תקנים, קווים מנחים, מסגרות ונוהגים מיטביים אחרים. התוצאה המפתיעה היא ש-CobiT® 5 יכולה לשמש מסגרת "מטריה" ליתר המסגרות והתקנים המוכרים. זה מעודד שכן CobiT® 5 אינה מכתובה "זריקה החוצה" של מה שנעשה בארגון או "החלפה" של מסגרת קיימת אלא מעמידה מעין סרגל השוואה מולה הארגון יכול לזהות מה חסר מבחינת קיום נוהגים מיטביים ולהשלים את החסר מתוך CobiT® 5 או מתוך



דניאל מאיר

מסגרת אחרת שמתאימה לארגון.

● **עקרון 4:** גישה הוליסטית - מתוך גישה הוליסטית, להשגת ממשל וניהול יעילים ואפקטיביים של IT התאגדי, CobiT® 5 מגדירה שבעה "גורמים מאפשרים" (enablers) התומכים ביישום ממשל וניהול של IT תאגדי. ה"מאפשרים" מוגדרים באופן כולל כ-"כול דבר שמסייע בהשגת יעדינו של התאגיד". נסתפק כאן בציון שמם בתרגום חופשי:

1. עקרונות, מדיניות ומסגרות
2. תהליכים
3. מבנים ארגוניים
4. תרבות, אתיקה והתנהגות
5. מידע
6. שירותים, תשתיות ויישומים
7. אנשים, מיומנויות וכישורים

● **עקרון 5:** הפרדה ברורה בין ממשל לבין ניהול - למרות הקושי הרעיוני והתפיסתי הכרוך בכך, CobiT® 5 רואה בממשל ובניהול שתי דיסציפלינות נפרדות אשר דורשות מבנים ארגוניים שונים, מטרות מטרות נפרדות, ויש להן דפוסי פעילויות שונים. ב-CobiT® 5:

ממשל: ממשל מבטיח שנעשית הערכה של הצרכים, התנאים, והאפשרויות של בעלי העניין מתוך מגמה לקבוע יעדים להשגה מאוזנים ומוסכמים. זאת תוך הכוונה באמצעות קביעת סדרי עדיפות וקבלת החלטות וכן באמצעות ניסור ביצוע וציות למול יעדים וכיוונים מוסכמים.

ניהול: ההנהלה מתכננת, בונה, מפעילה ומנטרת פעילויות בתיאום עם ההכוונה שנקבעה על ידי גוף הממשל במטרה להשיג את יעדי התאגיד.

פרטים נוספים, הורדה ו/או רכישה של מוצרי CobiT® 5 בקישור:
<http://www.isaca.org/COBIT/Pages/Product-Family.aspx>

* **דניאל מאיר:** יועץ עצמאי בתחומי ממשל IT, רגולציה והשימוש ב-CobiT® ובדרכי יישומו. נסיון רב שנים בתחומי בקרה, ביקורת, אבטחה וממשל בסביבת טכנולוגיות המידע. עסק בהקמה וניהול יחידת ביקורת טכנולוגיות מידע ועסק בהיבטים של רגולציה ופיקוח בתחום זה. הרצה בתחומי הבקרה והביקורת במסגרות שונות. פעיל באיגוד הישראלי לביקורת ואבטחת מערכות מידע (ISACA-IL) בו שימש כנשיא האיגוד. הוביל את תרגום מהדורתו CobiT® 4 ומעורב בתרגום CobiT® 5. קידם את הסמכה CISA בישראל ומעורב בוועדות של ISACA הבינלאומית.

מידע הוא משאב מפתח לכל ארגון ומן הרגע שנוצר ועד למועד השמדתו ממלאת הטכנולוגיה תפקיד מהותי בטיפול בו. לא בכדי פותח משפט זה את תמצית המנהלים של CobiT® 5. זהו הרציונאל שהביא את ISACA® להשקיע אלפי דולרים בפיתוח ובשיפור מסגרת לממשל וניהול טכנולוגיות המידע ושם ממוקם המניע לאמץ מסגרת זו בחלקה או במלואה. המסגרת מכילה יותר ממה שעולה מתוך התמצית. היותה מפת דרכים לשיפור ממשל וניהול, משלבת מדדי ביצוע לתהליכי IT ובסיס למסגרות הערכה - אלו הם נכסיה המרכזיים של מסגרת CobiT® 5 אף שאינם באים לידי ביטוי ברור בתמצית המנהלים. עם זאת ראוי לקרוא את שני עמודי תמצית המנהלים של CobiT® 5 ואני מביא כאן נקודת מבט ודגשים משלי.

השם המלא של CobiT® 5 שם דגש להיותה מסגרת עסקית לממשל וניהול של IT תאגדי. לא עוד מרכז עלות אלא תשתית, טכנולוגית וארגונית, התורמת את חלקה לפיתוח, לצמיחה ולהשגה של יעדי הארגון. טכנולוגיות המידע והעומד בראשה לא יכולים להיות "אי-בודד" בארגון. במציאות המתהווה יישור קו של

IT עם הפעילות העסקית לא מספיק, על כן CobiT® 5 מתייחסת ל-IT כאל חלק אינטגרטיבי מהפעילות העסקית ועקב כך להשתלבותן בפרויקטים העסקיים, במבנים הארגוניים בניהול הסיכונים, במדיניות ובתהליכים. על רקע זה מכסה CobiT® 5 את האחריות העסקית של IT ובכלל זה ממשל וניהול יעילים של IT תאגדי לכל רוחב הארגון. המסגרת מכוונת לסייע בחילוף ערך אופטימאלי מ-IT, במגבלות ובאילווצים בפניהם מצויים בעלי העניין בתחום IT, ולסייע באיזון הנחוץ בין החדר על השקעה לבין מימוש תועלות בכפוף לשמירה על רמת סיכון ההולמת את הארגון.

המסגרת מנוסחת במובנים כלליים וזמינה לארגונים מכל הסוגים ומכל הגדלים. היא אינה מובילה לאחידות וחד-גונית שכן השימוש בה מחייב התאמה לצרכי הארגון הייחודיים. היא תהווה מעין "מטריה" מנחה המאפשרת, לארגונים המאמצים אותה, לשמור על מאפייניהם ותרבותם בחתירתם להעמדת מידע איכותי לתמיכה בקבלת החלטותיהם העסקיות; בהשגת תפעול מיטבי באמצעות יישום אמין ויעיל של הטכנולוגיה; בשמירה על סיכוני IT ברמה מקובלת לארגון ועוד.

המסגרת מבוססת על 5 עקרונות להשגת ממשל וניהול IT ארגוני, מכסה את הנושא לרוחב הארגון ויוצרת קשר גומלין ישיר בין יעדי הארגון לבין יעדי IT. ● **עקרון 1:** מתן מענה לצרכים של בעלי עניין - ארגונים קיימים כדי לייצר ערך לבעלי העניין והמסגרת מכילה ומתייחסת לכול התהליכים הדרושים ולגורמים מאפשרים האחרים הנחוצים לתמוך ביצירת ערך באמצעות השימוש ב-CobiT® 5. IT מצליחה לתת מענה לדרישות, לצרכים ולציפיות של בעלי העניין ובכלל זה:

- יצירת ערך לתאגיד באמצעות שימוש יעיל וחדשני ב-IT התאגדי;
- השגת שביעות רצון של המשתמשים משירותי IT ומהקשר עמם;
- ציות לחוקים, תקנות, הסכמים ומדיניות פנים ארגונית רלבנטים;
- שיפור הקשר שבין צרכים עסקיים ובין יעדי IT.

● **עקרון 2:** כיוונון כול רוחב הארגון - המעבר ל-"ממשל של IT תאגדי" ושילובו בממשל תאגדי הביא את CobiT® 5 לכסות את כל הפונקציות והתהליכים לרוחב הארגון ולהתייחס למידע ולטכנולוגיות הרלבנטיות כנכס שיש לטפל בו כמו כל נכס ארגוני אחר. זו הכרה - וכדאי לרודד הניהול הבכיר להפנים זאת - בכך ש-IT הם חלק אינטגרלי של הארגון ותופסות מקום ומשקל המקביל לזה שיש לתחומי השיווק, המימון, והייצור על כל



הממשל לא זמין

הממשלה חייבת לפתח שירותי ממשל מקוון ברמה הגבוהה ביותר שרק ניתן להעלות על הדעת ♦ כך, המגזר הממשלתי יהווה אות ומופת, בסיס לחיקוי גם על ידי המגזרים האחרים ♦ בעל הטור על השימוש העלוב בשירותים המקוונים של ממשלת ישראל



- הממשלה חייבת לפתח שירותי ממשל מקוון ברמה הגבוהה ביותר שרק ניתן להעלות על הדעת. הסקטור הממשלתי יהווה אות ומופת, בסיס לחיקוי גם על ידי הסקטורים האחרים

מרשימים. במשק העתיד, שליטה בשווקים ובהכנסות תהיה יותר ויותר תוצאה של יכולות המשק המקומי בסחר האלקטרוני. גם בחזית זו אנחנו הולכים מדי אל דחי יותר ויותר מדינות עוקפות אותנו בזריזות ואנחנו עלולים להפוך למדינה מליגה תחתית. תמיד מועלית כאן השאלה היכן המפתח לשינוי. האם הבעיה נעוצה באזרחים, שאינם רוצים לקבל מוצרים ושירותים באינטרנט, או אולי הספקים הם שאחראים למחדל. דוגמה קלאסית של דילמת הביצה והתרנגולת.

לי התשובה ברורה כשמש: המפתח נמצא בידי הממשלה. היא חייבת לפתח שירותי ממשל מקוון ברמה הגבוהה ביותר שרק ניתן להעלות על הדעת. כחלק מזאת, עליה לחנך את האזרחים, ובעיקר את הצעירים, לשימוש במערכות שכאלה. הסקטור הממשלתי יהווה אות ומופת, בסיס לחיקוי גם על ידי הסקטורים האחרים. תנופה שכזו יטיב עם כל אזרח במדינה, אך גם עם החברות המקומיות, ותהיה לה השפעה אף על המשק כולו. מה הסיכוי לכך?

כ כל שחולפות השנים גוברת ההכרה בחשיבות הגדולה של שירותי ממשל מקוונים, שבארץ נקראים ממשל זמין. האו"ם, כמו גם גופים בינלאומיים רבים אחרים, מכירים בקשר שבין רמת השירותים הממוחשבים הזמינים מרוחק לכל אזרח למידת התפתחותן של המדינה ושל החברה המתגוררת בה. בחודש החולף התכנס בברן שבשוויץ פורום רחב של ה-OECD, שעסק בסוגיות בתחום האמור. ארגון זה מעצים כל העת את התייחסותו לשירותים מסוג זה.

על רקע זה חשוב לבחון את ממצאי דו"ח חדש של הארגון. על פי מאמר שהתפרסם בארונה ב-TheMarker, ישראל מזדנבת בתחתית רשימת החברות ב-OECD בכל הקשור לשימוש בשירותי ממשל מקוונים. בעוד שרים ואנשי ממשלה נוספים מרעיפים על עצמם שבחים בגלל הקדמה הטכנולוגית שאליה הגענו, המציאות גם בתחום זה טופחת על פנינו. מתוך 30 מדינות, אנחנו מדורגים במקום ה-27 הכל כך לא מחמיא, מה שמבליט את העובדה שמדובר במילים גבוהות מול ממצאים נמוכים. הנתונים מראים שרק 30% מאזרחי ישראל עשו שימוש בשירותי ממשל מקוונים בשנת 2012. באיסלנד, המובילה, מדובר ב-86% ובשבדיה - ב-78%. הממוצע של כל מדינות הארגון, שכולל מדינות שלא נחשבות למעצמות טכנולוגיות, הוא 50%, הרחק גבוה מעלינו.

אפשר להצטער על כך, אולם אין שום סיבה להיות מופתעים. שוב ושוב אני טוען כאן, במדור, שבעוד שאנחנו בארץ טובים בפריצות דרך חדשניות בתחום טכנולוגיות המידע, הרי שהיישום המעשי פה נמוך עד כדי מבוכה. הסיפור של השבוע הוא רק הוכחה נוספת לכך.

האזרחים לא משתמשים באופציות המקוונות בקשר עם הרשויות בשל צירוף של סיבות: תשתיות הימחשוב לא טובות, הארגונים הממשלתיים לא משקיעים בתחום, הרמה של אתרי האינטרנט לא מספקת, החינוך לא מכין כראוי את האזרח להתמודדות עם אתגרי העתיד, האמון במשרדי הממשל נמוך ויש אזרחים שפשוט לא מכירים את השירותים המקוונים. אלה רק חלק מהסיבות.

אני מאמין באמונה שלמה כי שימוש מעשי ברמה גבוהה בטכנולוגיות המידע בחברה הוא המפתח להצעת המדינה להישגים כלכליים

פורום IBI / מזמין אותך למפגש מיוחד!

IT Awards מתארח בפורום IBI

23.12.2013

יום ב', מלון שרתון, רח' הירקון 115, תל אביב

לצד העניין והמפגשים בנושאי Big Data, Innovation, אנליטיקה, Cloud ועוד, מרבית אתגרי ה-BI בארגונים הינם עדיין אתגרים "מסורתיים". חלק ניכר מהמאמצים והמשאבים של הארגונים מושקע עדיין בארגון המידע, בהנגשתו למקבלי החלטות ולשימוש בו כאמצעי לשיפור תהליך קבלת החלטות. במפגש הקרוב נציג פרויקטים נבחרים שהגישו מועמדות והתחרו בתחרות IT Awards במסלול ה-BI, נשמע על האתגרים שעמדו בפני ארגונים אלו, נכיר את הדילמות העסקיות והטכנולוגיות שקדמו לביצוע וכן נשמע האם וכיצד הפרויקטים הללו השיגו את מטרותם!?



<http://ibi-forum.events.co.il/save-the-date>

הכנס השנתי של ISACA, יושק ויחולק לכל משתתף
 החדש לעברית של COBIT® 5



COBIT® 5

לצאת מהמסגרת

הכנס השנתי של
 ISACA ישראל

יום ד' | 11/12/13
 Avenue Airport City

08:00 התכנסות הרשמה וכיבוד קל		
מושב 101		
09:00 דברי פתיחה: רמי ניסן , CRISC, CISA, חבר הנהלה ויו"ר ועדת הכנס ISACA ישראל; שי זנדני , CRISC, CISM, CISA, נשיא ISACA ישראל		
מושב 102 - מנחה: שי זנדני , CRISC, CISM, CISA, נשיא ISACA ישראל, מנכ"ל, CyberARM		
09:20 אתגרי הסייבר של מדינת ישראל, רמי אפרתי , ראש אגף בכיר במטה הקיברנטי הלאומי, משרד ראש הממשלה		
מושב 103		
09:50 COBIT® 5 - הצגת התפיסה ועיקרי המודל, ר"ח ירון פלד , CRISC, CGEIT, CISA, חבר הנהלת ISACA ישראל, שותף מנהל חברת הייעוץ BDO, זיו האפט		
מושב 104 - מנחה: ר"ח ירון פלד , CRISC, CGEIT, CISA, חבר הנהלת ISACA ישראל, שותף מנהל חברת הייעוץ BDO, זיו האפט		
10:10 Implementing COBIT® 5 illustrated by a real case study and the COBIT® 5 Process Capability Model Kaya Kazmirci, CISM, CISSP, Managing Director, Kazmirci Associates		
מושב 105 - מנחה: ר"ח ירון פלד , CRISC, CGEIT, CISA, חבר הנהלת ISACA ישראל, שותף מנהל חברת הייעוץ BDO, זיו האפט		
11:00 פאנל טכנולוגיות מידע - ממשל, ניהול ומה שביניהם, בהשתתפות: יוסי שנק , סמנכ"ל תקשוב, חברת חשמל; עופר מידינסקי , CIO, מנהל יחידת טכנולוגיות מידע, פז חברת נפט; לוי הלוי , משנה למנכ"ל, מנהל אגף מערכות מידע, מנורה מבטחים		
11:45 הפסקת רישות (Networking), קפה ופירות		
12:15 חלוקה למסלולים		
מושבי 210 - סייבר ואבטחת מידע	מושבי 220 - ניהול סיכונים	מושבי 230 - IT Governance and Management
מנחה: סימון קדוסי CRISC, חבר מועצה ויו"ר ועדת ההסמכות ISACA ישראל, מייסד CRG הנדסה	מנחה: ר"ח איה שטיינר CISA, CRMA, CIA, חברת מועצה וחברת ועדת הכנס ISACA ישראל שותפה, שטיינר רוזנפלד ר"ח	מנחה: ר"ח שחם גונצ'רובסקי CRISC, MBA, CISA, חבר מועצה ויו"ר הוועדה המקצועית ISACA ישראל קבוצת הייעוץ, PwC Israel
מושב 211 - הגנה על תשתיות קריטיות מנקודת מבט של מגן ותוקף ושיתוף הפעולה ביניהם ארז קריינר , נשיא חברת Five C, לשעבר ראש רא"מ, נתן דולב, אנאליסט, CyberARM	מושב 221 - השימוש והסיכונים ב-Big Data לצורך השגת ערך עסקי ד"ר עוזי חדה , CEO של חברת הייעוץ, ההדרכה והמחקר INROID	מושב 231 - לעמוד בקצב: ניהול דו בעולם התחבורה - אתגרים והזדמנויות מירי סיטון , מנכ"ל משותף, CRG הנדסה
מושב 212 - איומים והתקפות על ניידיים חכמים ויכולות ההגנה עליהם, כולל הצגת תקיפה בזמן אמת אוהד בורבוך , סמנכ"ל טכנולוגיות, Lagoon Mobile Security	מושב 222 - To be Smacked or Smashed - ניהול סיכונים תפעוליים בעולם טכנולוגי נעמה הלפרין , CISA, MBA, IE, לשעבר חברת מועצת ISACA ישראל	מושב 232 - Delivering Enterprise Stakeholder Value through Long Term IT Strategy ר"ח רוני צוקר , CISA, קבוצת הייעוץ, PwC Israel
מושב 213 - COBIT® 5 כמגן בסייבר אופיר זילביגר , מנכ"ל, Secoz; שי זנדני , CRISC, CISM, CISA, CISSP, מנכ"ל CyberARM	מושב 223 - סיכוני IT במגזר המוסדי בהתאם להנחיות COBIT® 5, תוך השוואה להנחיות הרגולטוריות הרלוונטיות ר"ח שושי ביתן , ביתן שירותי ייעוץ	מושב 233 - כיצד מעריכים יישום של PAM - COBIT® 5 מודל הבשלות החדש של COBIT® 5 אסף יסבורג , CRISC, CGEIT, CISM, CISA, משנה לנשיא ISACA ישראל, מנכ"ל introSight מקבוצת רוזנבלום - הולצמן
13:45 ארוחת צהרים		
מושב 301 - מנחה: ר"ח דורון רונן , CRISC, CFE, CRMA, CIA, MA, LLM, נשיא שקדם וחבר ועדת הכנס ISACA ישראל, סגן נשיא IOA ישראל		
14:45 לצאת מהמסגרת - חשיבה יצירתית, גידי גילדה , מומחה חדשנות וחשיבה המצאתית שיטתית		
מושב 302 - מנחה: ר"ח גיא מונרוב , CRISC, CISA, CIA, סגן נשיא ויו"ר ועדת השתלמויות ISACA ישראל, שותף אלקלעי מונרוב AImo		
15:15 טכנולוגית המידע כ- X פקטור להצלחה בעסקים, אלי פרנק , מנכ"ל, FrankIT		
מושב 303 - מנחה: אסף קורן , CRISC, CISA, חבר ועדת הכנס ISACA ישראל, מנכ"ל משותף בחברת SecAudit		
15:45 מגמות בעולם ה-IT, ד"ר גימי שוורצקופ , מנכ"ל, STKI		
מושב 304 - מנחה: דניאל מאיר , נשיא לשעבר, ISACA ישראל		
16:30 חלוקת ספרי COBIT® 5.0 (Framework)		
17:00 אסיפה כללית של חברי ISACA ישראל		

ההשתתפות בכנס מקנה 7.5 שעות CPE



ירושלם \ תשע"ג



אתר מכבי זכה במקום הראשון בקטגוריית הבריאות בתחרות Webi 2013

עכשיו כולם יודעים שכשאנחנו
אומרים 'מתקדמים בשבילך',
אנחנו באמת מתכוונים לזה!

מכבי
שירותי בריאות

מתקדמים בשבילך



להצטרפות:
* 4535

www.maccabi4u.co.il