

"הפרויקט הוכתר כהצלחה בזכות מקצוענות ומחוייבות מלאה של הנהלות שירביט ו-IFN לרווחת המבוטחים שלנו"

אבי בר-זכאי מנהל מיכון ומערכות מידע וממונה אבטחת מידע בחברת הביטוח שירביט מספר על הפרויקט שזכה בפרס מצטייני המחשוב לשנת 2013 במסגרתו הוטמעה, במהירות שיא, מערכת של חברת IFN לשדרוג מערך הטיפול בתביעות לקוחות החברה

אם אנחנו מבחינים בעומס גדול אצל עובד אחד נוכל להעביר את הטיפול לעובד אחר, המערכת מאפשרת לנו לזהות צווארי בקבוק ולפתור אותם מיידית ובכך לתרום ליעילות של עובדינו".

כיצד הצלחתם להעלות את המערכת בזמן כל כך קצר?

אבי: בין נימוקי הזכייה של הפרויקט נכללת העובדה שהמערכת עלתה

לאוויר במהירות עצומה, תוך שלושה חודשים - זמן שיא להטמעת מערכות בסדר גודל כזה. הפרויקט הוכתר כהצלחה בזכות מקצוענות ומחוייבות מלאה של מנכ"ל IFN ושירביט לרווחת מבוטחי החברה. אני מייחס את זה לטכנולוגיה, מעורבות ומחוייבות הנהלה של שירביט, המורכבת משילוב של צעירים יצירתיים וותיקים ומנוסים, ובעיקר לאנשים המעורבים בפרויקט משירביט ומחברת IFN. ניהלנו תהליך מסודר של אפיון והבנה מהם הצרכים, בנינו צוות מנצח כולל



משמאל לימין: אבי בר-זכאי, גיל ספיר, דני בלוך, עומר נחמיאס, ואמיר רמון

מנהל פרויקט, דן בלוך, שעובד כבר 20 שנה בשוק ויישם פרויקטים דומים בחברות אחרות. במהלך הפרויקט כל הצוות היה מחוייב, הקפדנו על וועדת מעקב שבועית לליבון בעיות ופתרוןן וכל זאת במטרה לעמוד ביעד המאתגר ולעמוד בל"ז הקצר שהצבנו לעצמנו. במהלך הפרויקט, מטבע הדברים, עלו צרכים לשינויים ובוצעו רק שינויים קריטיים שלא פוגעים בעמידה בל"ז.

כיצד עבר תהליך העלייה לאויר?

אבי: "במסגרת הפרויקט בוצעה אינטגרציה מלאה למערכת הליבה בחברה. העלייה לאויר עלתה ברצף והמערכת הישנה הוסבה למערכת החדשה בצורה שקופה וללא תקלות, כשהמשתמשים לא הרגישו כלל את המעבר. כיוון שהמשתמשים חווים בפעם הראשונה תהליך של אפיון מערכת ושינוי תהליכי עבודה, היה לנו חשוב תוך כדי התהליך לרתום אותם בצורה מלאה ותוך הקשבה לגבי הצרכים שלהם. זאת, על מנת לתת מענה מלא לצרכים שלהם ובסופו של יום להשיג תהליכי עבודה נכונים. שבועיים לפני ההשקה כל המשתמשים עברו הדרכה וליוינו אותם גם אחרי עליית המערכת. בסופו של דבר אני שמח לספר כי המערכת יציבה והיא זמינה 24/7. אני חייב לציין כי הפרויקט הוכתר כהצלחה בזכות מקצוענות ומחוייבות מלאה של מנכ"ל שירביט ו-IFN לתהליך כולו ובזכות הטכנולוגיה המתקדמת שהוטמעה לפנינו כבר במאות ארגונים".

חברת הביטוח שירביט זכתה בפרס היוקרתי בזכות הטמעת מערכת של חברת IFN, מקבוצת יעל, לניהול מתקדם של מסמכים, תוכן ותהליכי עבודה והטמעתה המהירה.

הפרס ניתן לחברה בזכות הפרויקט, שהציג ערכים מתקדמים בתחום השירות והטכנולוגיה ובזכות התועלות הרבות לחברה ולמבוטחיה. בשורה התחתונה - המערכת הובילה לקיצור משמעותי של זמן הטיפול בפניות המבוטחים.

ספר בקצרה על הפרויקט

אבי: ראשיתו של הפרויקט בחזון של מנכ"ל חברת הביטוח שירביט, גיל ספיר, לשפר באופן תמידי את השירות לקהל מבוטחיה. חברת IFN מקבוצת יעל, בשיתוף צוותי הפיתוח בשירביט, העלו לאויר מערכת ארכיון וניהול מסמכים ממוחשבת של IFN. המערכת ממכנת את ארכיון המסמכים ומאפשרת לעובדי שירביט המטפלים בתביעות לנהל את תיקי התביעות

באמצעות תהליכי עבודה ממוחשבים. המערכת מהווה פתרון כולל לשליפה ואחזור של מיליוני מסמכים בפורמטים שונים מארכיוני המחלקות השונות סוויטת המוצרים, שהוטמעה, מאפשרת הסבות מארכיונים ישנים וטעינות אצווה מאסיביות של מסמכים, ניהול מסמכים, חיפוש ואחזור טקסט, ממשקים למערכות תפעוליות קיימות, פתרונות סריקה ומפתוח ומנועי OCR למפתוח אוטומטי של מסמכים סרוקים. מאחר והמערכת כבר נכנסה לפעולה, מבוטחי שירביט כבר מרגישים כיצד זמני הטיפול בפניותיהם התקצרו באופן משמעותי".

כיצד תרמה המערכת לשיפור השירות?

אבי: פרויקט IFN הינו חלק מתהליך ראיית ארוכת טווח ליעול ושיפור השירות בשירביט. לא בכדי הוכרזה 2013 כשנת השירות בחברת הביטוח שירביט. הפרויקט מהווה נדבך אחד מתוך שורה ארוכה של שדרוגים שנעשו במערך השירות לקוחות החברה. מערכת IFN הינה מערכת אקטיבית לניהול המסמכים, המשולבת אורגנית במערכת התפעוליות של החברה, ומבוססת על חוקים עסקיים לעמידה ביעדי שירות. המערכת החדשה מאפשרת הצגה מיידית של מסמכים המגיעים לחברה, ומהווה כלי משמעותי לטיפול יעיל ומהיר במבוטחים.

בזכות הפרויקט תהליכי העבודה יהיו אחידים ומובנים. כעת קל לנו יותר לעקוב אחרי התהליכים עצמם ולתת מענה מיידית לפתרון בעיות. למשל