

Information World

מגזין אנשים ומחשבים • 30 שנים של חדשות, הערכות וכתבות לרוחב ולעומק • גיליון 1379 • 7.5.2012

גדי דודיאן, מנהל אגף מיחשוב וחבר
הנהלת בנק יהב, מספר על הבנייה
מחדש של אגף המיחשוב, על עשרות
הפרויקטים שבוצעו במהלך השנתיים
וחצי האחרונות, ועל האתגרים
הטכנולוגיים הגדולים שעמם נדרש
הבנק להתמודד (עמ' 16)

שם יהב על ה-דו

בנק יהב
הכי משתלם בשבילך



דורון פלח, מנמ"ר בנק ישראל, מתמודד עם
שפע המידע (עמ' 14)



קורין פרץ, CTO בבנק הפועלים, נערכת
לקראת הענן (עמ' 24)



צורי חורין, סמנכ"ל בכיר בנס, על אתגרי העולם
הפיננסי (עמ' 32)



35 ש"ח. באילת 30.30 ש"ח

כל התעשייה חוגגת בספארי ואתם מוזמנים

יום ו' 11.5.12

30 שנה לתעשייה ולאנשים ומחשבים



כל משתתף
יקבל את
ספר יובל
ה-30

**הביקור בספארי והפעילות בכל המתקנים מ-10:00 ועד 16:00
לכל עובדי ההיי-טק ומשפחותיהם בישראל**
(בשעות שונות במתחם מול הג'יראפוט, ייערכו מפגשים שונים)

הפנינג מהנה לכל המשפחה.

- פינות ליטוף • תחנות הסברה • סיורים ברכבת • פינות יצירה • פינות איפור
- תהלוכות רחוב ופעילות שבילים לילדים • סוכר מתוק • תירס חם • שתייה
- גלידות ועוד הרבה הפתעות. מהרו ושיריינו את מיקומכם.
- הירשמו עוד היום - מספר המקומות מוגבל!

בחר את המפגשים בהם תשתתף

09:00 שערי הספארי נפתחים לכל חברי הקהילה ובני משפחותיהם
לחגיגת יובל ה-30 לאנשים ומחשבים

10:00 מפגש בוגרי ממר"ם והיחידות

11:00 מפגש בוגרי המיחשוב הממשלתי

12:00 מפגש לציון עשור ל-GIV

12:30 מפגש בוגרי חברת יבמ

13:00 מפגש בוגרי DIGITAL COMPAQ, EDS, HP

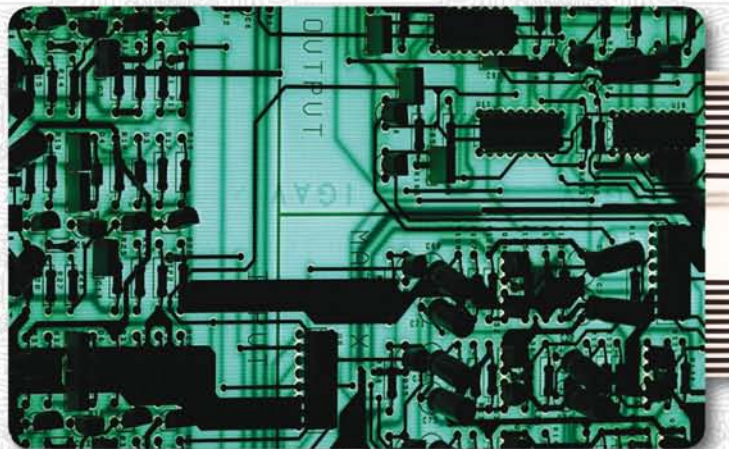
13:30 מפגש בוגרי ממח"י

14:00 מפגש C3 מנמרי ישראל ומנכלי החברות במועדון C3

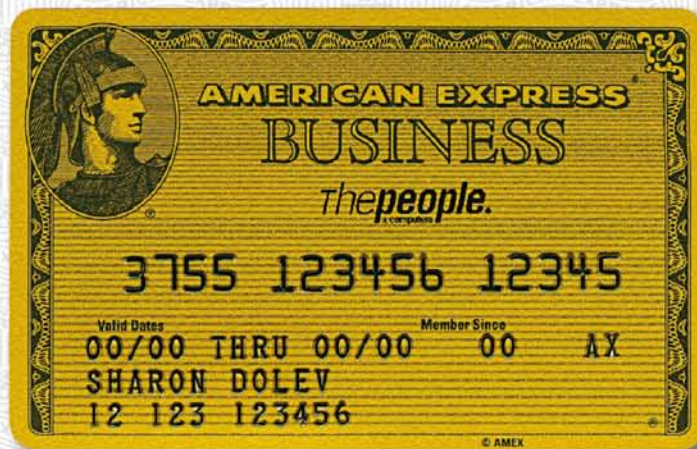
14:30 מפגש שנתי כל חברי הפורומים של קהילת אנשים ומחשבים

להתראות עם כל הקהילה

**חגיגות ה-30 של
אנשים ומחשבים**



יש כרטיסים שאתה לא יכול בלעדיהם



בלעדי לקהילת "אנשים ומחשבים" The People כרטיס ה-BUSINESS המושלם לכל הייטקיסט.

● הכרטיס הינו חוץ בנקאי ומעניק לך מסגרת אשראי נוספת. ● פטור מלא מדמי כרטיס. ● מתנת הצטרפות - שובר למשקפי שמש ברשת "אופטיקנה" ● כניסה חינם לטרקלין דן היוקרתי בנתב"ג ● כרטיס PRIORITY PASS ● שירותי קונסיירג' GLOBAL ASSIST בארץ ובעולם - סיוע בתחומי התרבות, ספורט, מסעדות, שירותים עסקיים ועוד. השירות ניתן חינם וללא עמלה. ● ביטוח נסיעות מורחב לחו"ל חינם***

לפרטים והזמנת כרטיס המועדון ללקוחות כל הבנקים:

שלחו מייל לכתובת: moadon@amexil.co.il או חייגו AMEX*

AMERICAN EXPRESS My life. My card.

www.americanexpress.co.il

*המתנה תשלח לאחר שימוש ראשון בכרטיס. **בכפוף לתנאי אמריקן אקספרס. ***בכפוף לתנאי הפוליסה. אמריקן אקספרס רשאית לשנות או לבטל את ההטבות לעיל בכל עת וללא הודעה מוקדמת. הפרטים לעיל נכונים למועד פרסום המודעה מרץ 2010. ט.ל.ת.

InformationWorld

חדשנות עסקית מבוססת טכנולוגיה

Thepeople.media
www.pc.co.il



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 הוורוד), 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 Inc. 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 מנדל, עו"ד אביב אילון, יונתן קורפל, אבי עסיס, עידו לוי, יניב פאר, דנה פלד, צבי קצבורג, סימונה ברונפמן, נאוה שקד, בן פלד, נחמה אלמוג, דני זודקביץ, אלכס דורון, ישראל ביבר
מו"ל ומנכ"ל: דליה פלד

מכירות פרסום: זיוה לויבל, יפעת גרינפלד
עיצוב: מיכל לידני, רינת בידני studio@pc.co.il
ניהול הפקה ומדיה: אור שקלאר evas@pc.co.il

דפוס: גרפוליס בע"מ
צלם מערכת: קובי קנטור

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.dailymail.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

יום ד' 09.05.2012
Avenue Airport City | אולם L

מפגש הקיץ של פורום IBI 2012

Business intelligence



רוגן חן
פירמיד אנליטיקס

שמואל סיטון
SAP ישראל

בעז גודוביץ'
מטריקס

רוגן בר שלום
שופרסל

פרופ' דויד לייזר
אוני' בן גוריון

יוסי שנק
חברת החשמל

אמיר רסקין
B-Pro

אשר רשף
לאומי קארד

פלורה לוין
B-Pro

מיועד ל-200-150 מיקצועני IBI בישראל

פעם היינו צריכים להסביר "מה זה BI" או "למה BI". היום, כשלוש הארגונים כבר יש BI ומחסני נתונים מבוססים, הדרישה היא ל-BI חכם. כזה שיעזור לארגונים להחליט באילו לקוחות להשקיע ואיך. כזה שיתמוך בעבודת סמנכ"ל הכספים ובתוצאות הפיננסיות של הארגון, שיבקר את התהליכים התפעוליים ושיתמוך בניצול מירבי של המשאבים הארגוניים - כולל המשאב האנושי וחיבור לתגמול. אנחנו מכוונים ל-BI שיזרז מגוון של תהליכי קבלת החלטות, החל מהחלטות אסטרטגיות וכלה בהחלטות טקטיות. BI שסיפק את כל המידע הדרוש, בתצוגה ובצורה אופטימאלית, "במשיכה" או "בדחיפה", כדי לקבל את ההחלטות הנכונות.

מנחה: **פלורה לוין**, מנכ"ל משותף, B-Pro



08:00	התכנסות ורישום
09:00	דברי פתיחה - פלורה לוין , מנכ"ל משותף, B-Pro יהודה קונפורטס , עורך ראשי, אנשים ומחשבים
09:15	הרצאת אורח: הפחתה פסיכולוגית והחלטות לא רציונליות, פרופ' דויד לייזר , אוניברסיטת בן גוריון, נשיא האגודה הבינלאומית לחקר הפסיכולוגיה הכלכלית IAREP
09:45	BI בזמן אמת, שמואל סיטון , מנהל תחום SAP Business Analytics, ישראל בעז גודוביץ', מנהל מוצרי SAP Business Objects, מטריקס
10:15	שיווק מבוסס BI - שובר שוויון בשוק תחרות, רוגן בר שלום , מנהל אגף השיווק, שופרסל
10:35	פירמיד אנליטיקס, מעכשיו גם אתם יוכלו לדבר BI, רוגן חן , סמנכ"ל טכנולוגיות פירמיד אנליטיקס
10:55	שילוב מידע תפעולי עם מידע ניהולי בלאומי קארד - אתגרים והזדמנויות, אשר רשף , סמנכ"ל מערכות מידע, לאומי קארד
11:40	Smart World - BI or Bye: משמעות מושג ה-Smart בעולם החדש של משק החשמל, יוסי שנק , מנכ"ר חברת החשמל ישראל
12:10	Data Governance - תשתית הכרחית להצלחת פרויקטי BI, מיקי סלע , סמנכ"ל שיווק ומכירות, ACTIVIEW
12:30	BI TO GO - פאנל פתרונות Mobile-BI
13:00	פאנל מקצועני BI
13:30	ארוחת צהריים

לחסייות: פנה לנטלי 03-7330770, natali@pc.co.il
לרישום מח' אירועים טל' 03-7330777 או באתר biz2012.events.co.il

BI חכם - האם יש לכם את זה? האם אתם יכולים להרשות לעצמכם שלא יהיה?



חברי קהילת ה-ICT יהיו בין הראשונים לעבור דרך השער החדש בספארי

נוסטלגיה בצל הדובים והנמרים

אנשי קהילת ה-ICT ומשפחותיהם יכבשו ביום ו' ה-11 במאי את שטחי הספארי ברמת גן. יהיה זה אחד השיאים של חגיגות ה-30 שנה לקבוצת אנשים ומחשבים. המדובר באירוע ההפנינג השני בסדרה הנערך במתכונת זו, לאחר שהאירוע הקודם נערך לפני חמש שנים. באזור ה-VIP שיוקם בספארי, ייפגשו כל המקצוענים של הענף - מנהלים, עובדים, ספקים ולקוחות - וכמובן גם בני משפחותיהם. אחת האטרקציות הראשונות תהיה למשתתפים בכניסה למתחם: בימים אלו מכשיר הספארי שטח גדול, עם שער כניסה מיוחד, שבו יתאפשר לנכנסים באופן רגלי לספארי לצפות בדיירי גן החיות שמוצאם מדרום-מזרח אסיה, מסתובבים להנאתם. בין היתר, מדובר בנמרים למיניהם...

על הפערים בתחומים העסקיים והטכנולוגיים
שבענן. **יוסי הטוני**

32 "הרגולציה גוזלת כשליש מההקציב ומכוח האדם של ה-ID במגזר הפיננסי", אמר צורי חורין, סמנכ"ל בכיר בנס ישראל, בכנס שערכה החברה. **יוסי הטוני**

34 רמי לוי, המנכ"ל והבעלים של שיווק השקמה, אמר בכנס לעסקים קטנים-בינוניים כי "למיחשוב יש חלק לא מבוטל בהצלחה שלי". **יוסי הטוני**

אורח בארץ

22 שנת 2012 היא שנה גדולה עבור משפחת החלונות. אם משהו יזדקק לצורת מיחשוב כלשהי - חלונות תהיה שם, אומר בראיון ג'ון רוסקיל, סגן נשיא במיקרוסופט. **צבי קצבורג**

ועידות וכנסים

24 בכנס מכרז ענן הציגו המנמ"דים את הצרכים שלהם, ואילו הספקים את ההיצע שלהם לתחום. מטרת המפגש - לגשר



09

טורים ומדורים



- 08 על סדר היום
- 10 הזווית של קורפל
- 14 דבר המנמ"ר
- 50 משאבי אנוש
- 52 CRM חברתי
- 53 ניהול
- 54 SD
- 56 PPM&PMO
- 57 IBI
- 58 KMI
- 60 גאדג'טים
- 62 עסקים והיי-טק



"צונאמי הנתונים הוא כאב הראש הנורא ביותר של המנמ"ר." **יוסי הטוני**



38 בכנס Storage2012 קבע פניי כהן מ-STKI כי "הטכנולוגיות החדשות, המגיעות מעולם האינטרנט, צפויות לגרום לשינוי בתצורת האחסון המרכזי הנפוץ כיום, ולהביא לאחסון מבוזר." **יוסי הטוני**



42 "SUSE היא מספר שתיים בעולם הקוד הפתוח ומטרתנו להוביל את שוק מערכות הלינוקס", אמר רונלד דה יונג, סגן נשיא בחברה, בכנס השקת פעילות SUSE בישראל על ידי נס-פרו. **יוסי הטוני**

48 בכנס שערכה אמן, נציגת אינפורמטיקה בישראל, אמר האנס דיל, בכיר בחברה, כי

סיפור השער





נוסטלגיה בצל הדובים והנמרים

ב-11 במאי, ייפגשו כל מקצועני ענף ה-ICT, אך לשם שינוי בלבוש חופשי, בלי מצגות ובלי פגישות עסקיות • יהיה זה אחד השיאים של חגיגות ה-30 שנה לקבוצת אנשים ומחשבים, המלווה את התעשייה מאז 1981 • יהיה זה יום שיוקדש כולו להנאה ולנוסטלגיה

ייערכו מפגשי בוגרים של המגזרים השונים - ממשלה, צבא, בוגרי דיגיטל וממח"י, ומפגש של כל המנמ"רים חברי פורום C3 של אנשים ומחשבים. כל מפגש ייערך כ-30 דקות ויכלול שניים או שלושה נאומים קצרים.



יושׁוּ תנאיהם של הנמרים לאלה של האריות. חגיגות ה-30 לאנשים ומחשבים בספארי

במפגש בוגרי הממשלה תשתתף, בין היתר, גם **כרמלה אבנר**, המנמ"רית הממשלתית, שנכנסה

זה עתה לתפקידה. גם השר **מיכאל (מיקי) איתן**, הממונה על השירות לאזרח, יגיע כדי להתמנגל ולהיזכר בימים ההם - ימי ראשית המיחשוב הממשלתי. את בוגרי ממר"ם לדורותיהם יברכו ראשי החיל כיום ובעבר, בהם מנמ"רים ומנכ"לים - קצינים בכירים במילואים ששירתו בממר"ם בצעירותם וממלאים כיום תפקידי מפתח במשק.

בשעה שאבא, אמא או שניהם יתמנגלו במתחם ה-VIP, יופנו הילדים ויתר בני המשפחה למתחם הדובים. אורחי האירוע, שיענדו צמיד מיוחד, יוכלו ליהנות משלל אטרקציות ומתלושים לשתי ארוחות לבחירתם. זאת, בנוסף לשלל הפעילויות היפות שמציע הספארי גם בשגרה. אחת האטרקציות הראשונות תהיה למשתתפים כבר בכניסה למתחם: בימים אלה מכשיר הספארי שטח גדול, עם שער כניסה מיוחד, שבו יתאפשר לנכנסים באופן רגלי לספארי לצפות בדיירי גן החיות שמוצאם מדרום-מזרח אסיה, מסתובבים להנאתם. בין היתר, מדובר בנמרים למיניהם... בכך יושׁוּ תנאיהם של חיות אלה לאריות, שמזה שנים נהנים משטחי טיול חופשיים, לעיניהם של המבקרים בפארק (במרחקים מתאימים, כמובן). חברי קהילת ה-ICT יהיו בין הראשונים לעבור דרך שער זה - והנה עוד חתיכת היסטוריה שתירשם בתולדות ה-IT בעוד 30 שנה

אנשי קהילת ה-ICT ומשפחותיהם יכבשו ביום ו', ה-11 במאי, למשך יום אחד את שטחי המרכז הזואולוגי הגדול בישראל, המוכר יותר כספארי ברמת גן. יהיה זה אחד השיאים של חגיגות ה-30 שנה לקבוצת אנשים ומחשבים, המלווה את התעשייה מאז 1981. המדובר באירוע ההפנינג השני בסדרה הנערך במתכונת זו, לאחר שהאירוע הקודם נערך לפני חמש שנים - לרגל חגיגות ה-25 לאנשים ומחשבים. באזור ה-VIP שיוקם בספארי ייפגשו כל המקצוענים של הענף - מנהלים, עובדים, ספקים ולקוחות - וכמובן גם בני משפחותיהם, אך לשם שינוי - בלבוש חופשי, בלי מצגות ובלי פגישות עסקיות. יהיה זה יום שיוקדש כולו להנאה ולנוסטלגיה.

קהילת ה-ICT כבר קנתה לעצמה מזמן שם של קהילה ייחודית, שבה מערכות היחסים המקצועיות בין העוסקים במלאכה מתאפיינות לרוב בחברות של ממש. הרי כולם מכירים את כולם, גם אם לפעמים - בגלל נסיבות עסקיות - הם נמצאים משני צדי המתרס. לא מכבר פגשתי במקרה את אחד המנכ"לים של חברת IT גדולה, בזמן ששטה את כוס הקפה של הבוקר. בשיחה קצרה שהתפתחה בינינו עלתה הנקודה הזאת. הוא ציין, כי בסופו של דבר, גם ביומיום צריך לשמור על פרופורציות - וגם אם יש יריבויות, חילוקי דעות וכעסים, הוא מוודא שאף אחד לא שוכח שמדובר בעסקים ושיש דברים חשובים יותר בחיים, כמו משפחה, חברים וכמה הנאות פרטיות.

העבודה בענף ה-ICT היא תובענית, כמו בתחומים רבים אחרים. אולם, המפגש ביום ו' נועד לחזק את החלק המשפחתי והחברתי בקרב הקהילה, שלא בהכרח קיים במסגרות אחרות. מפגשים בלתי אמצעיים בין משפחות של אנשים שכל השנה מקיימים קשרי עבודה לרוב מובילים לחוויות מרגשות - ולא פעם יש להם גם המשכיות.

האירוע מתוכנן כך, שכל אחד מבני המשפחה ימצא פעילות שמתאימה לו - ואפשר כמובן גם לשלב. למשל, בשעות הבוקר המוקדמות, מיד לאחר הכניסה בשערי הספארי, יוכלו האורחים להתפצל: חברי קהילת ה-ICT ומנמ"רים ועובדי ה-IT במגזרים השונים - יופנו למתחם ה-VIP, שיוקם מול מתחם הג'ירפות. שם, בזה אחר זה החל מהשעה 10:00 בבוקר,

כדאי להיות מנהל BI אנליטי

השכר הממוצע לעובד IT מגיע ל-90 אלף דולרים לשנה, ואילו משכורת של מנהל IT בתחומים החמים מגיע עד ל-116 אלף דולרים לשנה • מה אצלכם?

המקצועות המתוגמלים והמבוקשים ביותר. כך, למשל, עורכי הסקר קבעו, כי אחד התחומים שמתוגמל יפה מאוד הוא ניתוח עסקי, המכונן לאותם אנשים שיוצרים לחבר בין הטכנולוגיה לבין העסקים. זהו אחד התחומים המרכזיים המאתגר כיום את תעשיית ה-ICT בעולם. אחת הדוגמאות הבולטות בנדון הוא מנהל BI בכיר במפעל לייצור משקאות אלכוהוליים, שמייצר בין היתר את המותג ג'ק דניאלס. לדבריו, הוא מגלה יותר ויותר עניין בכל הנושא של ה-BI האנליטי, שכן במציאות של ימינו יש כלים רבים והיצע רחב בתחום. המגוון כה רחב, לדבריו, עד שהוא אינו יכול להכיל את כל המידע וליישם את כל מה שהוא רוצה.

שוק ה-BI בארצות הברית מגלה סימנים חיוביים. כך, לפחות, אם מסתמכים על סקר השכר האחרון שערך השבועון InformationWeek. בהשוואה לשנתיים הקודמות אין הפרשים גדולים מדי, אבל עצם היציבות ותעריפי השכר מראים שעדיין משתלם לעבוד ב-BI, או לפחות אצל הדוד סם. התגמול הממוצע עבור תפקידים שונים בענף נע בין 90 אלף דולרים לשנה לעובדי IT מן השורה, ל-116 אלף דולרים לשנה למנהלים בדרגים השונים. גידול של פחות מ-2% בשני הסקטורים. הסקר, שנערך בקרב כ-14 אלף מקצועני IT, סיפק לא רק הצצה מסקרנת לגבי המספרים והמשכורות, אלא אפשר לנו ללמוד על

אז כמה מרוויחים מנהלים ועובדים ב-IT בארה"ב?

מנהלים העוסקים בתחום מיחשוב ענן מגיעים לשכר ממוצע של 152 אלף דולרים לשנה; מנהלי רשתות חברתיות ושות"פים מרוויחים כ-114 אלף דולרים; ומנהלי אבטחת מידע - 135 אלף דולרים. זאת, לעומת מנהלי אבטחה רגילים שאינם עוסקים בתחומי הווב, המדורגים בתחתית הטבלה, עם שכר של 127 אלף דולרים לשנה. בראש טבלת עובדי ה-IT שאינם מנהלים נמצאים אלו העוסקים בתשתיות אינטרנטיות, ובעיקר אלחוטיות, עם שכר ממוצע של 115 אלף דולרים לשנה. אחריהם ברשימה ממקומים עובדים המתמחים במיחשוב ענן, ובתחתית הטבלה - עובדים העוסקים בתחזוקת ווב, ששכרם השנתי מגיע ל-100 אלף דולר לשנה "בלבד".

מצטיירת כאן תמונת מצב, שלפיה שוק ה-ICT מספק תעסוקה יציבה ומתגמלת לעובדיו, על רבדיו השונים, עם גמישות מקסימלית במעבר בין תפקידים וקידום בשכר.



משולם לעובד ב-IT אצל הדוד סם. צילום אילוסטרציה: אימג'בנק

המידע הוא רכוש הציבור

ההחלטה ההיסטורית שהתקבלה, שלפיה המידע שקיים ברשות הממשלה ומוסדות ציבור הוא למעשה רכוש הציבור, היא לא פחות ממהפכנית • זאת, בעיקר לאור החלק האופרטיבי שלה, הקובע כי על הממשלה לעשות הכל כדי שהמידע הזה יהיה נגיש לאזרחים



השר מיכאל (מיקי) איתן

חדרים ולא תמיד יש להן הסבר אשר מניח את הדעת. עד עתה, המידע היה הכלי המרכזי שבאמצעותו ניהלו המשרדים השונים את עבודתם, והיתרון שלהם היה שהם יודעים יותר מאיתנו. החל מאתמול



הסיפור הזה עומד להסתיים. בעידן שבו הכל פתוח - ובכך הכוונה לא רק לפיתוח כלים בסביבת קוד פתוח, הנגישות למידע היא נדבך נוסף בחיזוק הדמוקרטיה בעולם בכלל ובישראל בפרט.

קל מאוד לסתור את האופטימיות שנובעת מהחלטת הממשלה בעזרת הטענות הראלי לגבי האכיפה - מי יאכוף את ההחלטה הזאת? מי יוודא שהיא אכן תיושם? נכון, מדינת ישראל אינה מצטיינת ביישום החלטות, חוקים ותקנות. יש יותר מדי בעלי אינטרסים שיעשו הכל כדי לטרפד את החוק, או לא לאפשר את יישומו המלא. אבל בדומה למהפכה אחרות בהיסטוריה, צריך להתחיל מנקודה מסוימת. מדובר בתהליך ארוך, שאת פירותיו לא נראה ביום אחד, אלא בעוד זמן רב. הוא לא יקרה מעצמו, ובדרך למימושו עוד צפויים מאבקים מלאי יצרים מצד ארגוני זכויות האזרח, אנשים פרטיים וחוקקים - דוגמת השר איתן - שבמשך שנים נאבקים למען מטרה זו. העובדה שאותם אנשים הם במיעוט לא צריכה לדכא אף אחד מהקוראים. המידע יוצא מהמרתפים והוא בדרך לחזור להיות רכוש של הציבור, על כל המשתמע מכך.

הממשלה קיבלה באחרונה החלטה שהוגדרה כלא פחות מהיסטורית - ובצדק. לראשונה קבע השלטון בישראל, כי כל מידע שקשור לכל אחד מאיתנו ומבוסס על הצטרות נתונים הקשורים לאנשים - הוא רכוש הציבור. חד וחלק. כלומר, החל מהיום יש לכל אחד ואחת מאיתנו אפשרות לגשת לפקיד הממשלה במשרדו ולבקש ממנו שיפתח בפנינו את כל התיקים, ולהעביר לעיונו את כל המאגרים אשר נמצאים בידיו וקשורים אלינו באופן ישיר. החל מהיום, באופן תיאורטי, אנחנו יכולים לדרוש מכל משרד ממשלתי, כולל זה של ראש הממשלה וגופים ותאגידים הסמוכים לשולחן הממשלה, לפתוח בפני הציבור את כל הפרוטוקולים של דיוניהם, וגם לחשוף, להסביר ולנמק כל החלטה שמקבלת הממשלה, אשר טומנת בחובה השלכה לגבי כל אחד ואחת מאיתנו.

ההחלטה היא חלק מהצעת חוק שעליה נאבק השר מיכאל (מיקי) איתן, במסגרת תפקידו כשר הממונה על שיפור השירות לאזרח. היא מהווה גם חלק ממדיניות שהממשלה החליטה לאמץ, שכוללת בין היתר הצטרפות ליוזמות של ממשלות מתקדמות בעולם, המאמצות את עקרונות הממשל הפתוח והקוד הפתוח בפיתוח כל כלי וכל ממשק שיש לו נגיעה ביחסי אזרח וממשל.

שיפור השירות אינו נמדד רק ברמת האדיבות של פקיד זה או אחר. גם זה חשוב, וגם פה יש הרבה מה לשפר - אבל שיפור השירות לאזרח הוא היכולת של הממשל להתעלות מעל עצמו, ולהפקיד בידי האזרח כלים פשוטים שבאמצעותם הוא יוכל לקבל כל מידע שמעניין אותו, הקשור אליו או לנושאים שיכולים להיות להם השפעה עליו. זוהי חלק מתרבות השקיפות, שעולם מערכות המידע והמיחשוב הציף מחדש ואיפשר לממשלות ולהנהלות של ארגונים לפקח ולבקר טוב יותר את עצמם ואת האחרים. בהצהרתה שהמידע הוא רכוש הציבור, הלכה הממשלה צעד אחד קדימה.

כך, היא מגייסת לעזרתה את האזרחים, את הלקוחות של כל משרדי הממשלה ואת הגופים הציבוריים, כדי שנוכל לפקח טוב יותר על עבודתה של הממשלה. אם לכל אזרח יהיה כלי נגיש ואמיתי, שיאפשר לו לעיין בפרוטוקולים של ועדות, הנהלות או כל דיון שנעשה בתוך המשרדים, אזי הוא יוכל לבקר הרבה מאוד תהליכים והחלטות שמתקבלות בחדרי



זה הכול!

בעל הטור קורא בין השיטין בדיווח של איגוד האינטרנט הישראלי בנוגע לחוק הספאם

ישראל, הוט והמועצה להסדר ההימורים בספורט. זהו מדגם בלבד מהרשימה המלאה. אין ספק שארגונים שכאלה לא היו מעזים להסתכן לו יחס הרשויות והלקוחות גם יחד כלפי כל מי שמפר את החוק היה מחמיר יותר.

קטונתי מלדעת כיצד להניע את הממסד לפעולה. לגבי האזרחים, הנפגעים בסיטונות, נראה לי שניתן לשנות את התמונה בקלות יחסית ובזול.

המפתח לדחירה לתודעת האזרחים צריך להיות ההדרכה. אפשר בקלות להגיע למדצי קורסי המבוא למערכות מידע ושיעורים מקבילים. שיעורים אלה, בהם נוכחת הצמרת הניהולית העתידית, מקיפים בכל המדינה כרבת אנשים מדי שנה. אפשר לגלות גם יצירותיה ולפעיל את

איגוד האינטרנט הישראלי הוציא באחרונה דיווח שעיקרו: מאז שחוקק החוק נגד דואר הזבל, שידוע בכינויו "חוק הספאם", הטילו בתי המשפט קנסות בסך כמיליון שקלים על ארגונים שלא עמדו בו. הארגון פעיל במאבק המבוך נגד התופעה השלילית והמטרידה. הוא אף הקים אתר מידע בנושא ובו עובדות, הנחיות רלוונטיות ותקדימים משפטיים. אשר על כן, יש בכתבה השתבחות עצמית, אף על פי שהדברים אינם נאמרים ישירות.

אני סבור שאין כל סיבה למסיבה. העובדות עצמן מעידות אולי על היפוכו של דבר, שכן חשבון פשוט יוכיח שהישגי מגני החוק בתחום זה דלים ביותר. החוק יצא לפני כארבע שנים. על פי חלוקה לחודשים, בתי המשפט פסקו לטובת התובעים ממוצע חודשי כ-20 אלף שקלים. הקנס המרבי על כל הודעת דואר זבל בודדת שחברה שולחת לגולש בלי הרשאתו הינו אלף שקלים, אולם בפועל, הקנס הממוצע שבתי המשפט מטילים על החברות עומד על מאות שקלים בלבד. זועקת מכך מסקנה עגומה: מספר דברי הדואר האסור שהביאו להרשעה בכל המדינה קטן ממספר דברי דואר הזבל שקיבל כל אזרח בודד, מכל מיליוני תושבי הארץ.

לדלות האכיפה יש כמה סיבות. אחת מהן היא התייחסות הרשויות. יש לחוק מימד פלילי שטרם מומש, אולם לאף אחד לא אצה כאן הדרך. סיבה חשובה אחרת היא חוסר המודעות של הציבור לחוק ולמשמעויותיו. רק שבירי של אחוז מהסטודנטים שבפניהם אני מרצה על החוק בכלל שמעו עליו, וכמעט אף אחד מהם לא מכיר אותו לעומק. מדובר במנהג נדיר ומנהלי העתיד. סביר להניח שבקרוב כלל האוכלוסייה התמונה קשה אף יותר.

כאשר האכיפה רפה ומודעות הנפגעים כלל איננה קיימת, אין זה מפתיע שהעבריינים אינם חוששים לעבור על החוק. יש כמה גופים נותני שירותים מפוקפקים, ששם עולה מדי פעם כמי ששולחים מטעני זבל למען אחרים, ובעבור שכר. מי שיעיין בתביעות ועוד יותר בטוקבקים בתחום זה יגלה את שמותיהם בקלות. כעובדה, פעולתם טרם נגדעה.

לא זו בלבד, אלא שאפילו גופים מכובדים וגדולים יחסית אינם מהססים לחטוא בנושא.

אם נעיין ברשימת החברות שנפסקו נגדן קנסות בתחום זה בשנה החולפת בלבד נמצא בה גופים כגון כ.א.ל, נטוויז', מלונות אפריקה



הסטודנטים הרבים כל כך למשפטים, שכמו כולנו, גם הם קורבנות ספאם. בהנחה קלה יוכלו עורכי הדין לעתיד לתרום מבחינה משפטית לעצמם ולנושא בכללותו. אפשר, כמובן להעלות רעיונות נוספים. ההסתפקות בפרסומים פסיביים, שתפוצתם מוגבלת - אין בה די.

The people FORUMS
פורומי הידע של המקצוענים



מפגש 3 9.5.2012 יום ד', מרכז הכנסים אבניו, קריית שדה התעופה

וועידת BI 2012 חכם - האם יש לכם את זה? האם אתם יכולים להרשות לעצמכם שלא יהיה?

פעם היינו צריכים להסביר "מה זה BI" או "למה BI". היום, כשלובר הארגונים כבר יש BI ומחסי נתונים מבוססים, הדרישה היא ל-BI חכם, כזה שיעזור לארגונים להחליט באילו לקוחות להשקיע ואיך, שיתמוך בעבודת סמנכ"ל הכספים ובתוצאות הפיננסיות של הארגון, יבקר את התהליכים התפעוליים ויתמוך בניצול מירבי של המשאבים הארגוניים כולל המשאב האנושי. BI-1 (Big Data), BI-2 (Mobile-Based Business Intelligence), BI-3 (ACILE-1 BI), סיפורי לקוחות על הטמעות והצלחות בתחום ה-BI, פאנל מנהלים בכירים.



לפרטים נוספים וקבלת טופס הצטרפות פנו אל: 03-7330773
<http://ibi-forum.events.co.il/save-the-date>
לחסינות/תצוגות/ש"פ"ים פנו לנעלי טל' 03-7330770

בנק יהב שדרג בהצלחה את מערכות הליבה שלו מסוג HP

פרויקט השדרוג כלל מעבר משרתי Alpha לפלטפורמה החדשה של HP - שרתי Itanium. לדברי גדי דודיאן, מנהל אגף מחשוב וחבר הנהלת בנק יהב, השדרוג לתשתית ה-Itanium באתר הראשי ובאתר הגיבוי הביא לשיפור מיידי בביצועים הן ברמת המשתמשים והן ברמת העיבודים, וחיזק את הבסיס הטכנולוגי של הבנק לקראת השנים הבאות.

בן לביא

בנק יהב נמצא בשנים האחרונות בתהליך פיתוח והתרחבות מואץ, בשלוש השנים האחרונות הכפיל הבנק את מערך הסניפים שלו המונה כיום כ-41 סניפים ומוקדי ייעוץ להשקעות. כדי לתמוך בצמיחה והתרחבות זו היה צורך בהטמעת מערכות חדשות רבות וביצוע שדרוגים תשתיתיים ואפליקטיביים רבים. במקביל נדרש פיתוח נרחב של כל אמצעי הבנקאות המקוונת לרבות מוקד ישיר, מענה קולי ואתר אינטרנט משודרג.

האתגרים

לפני כשנה וחצי החלו לבחון בבנק את מצב המחשב המרכזי, וזאת לנוכח מספר נושאים התייחסות שדרשו טיפול - תפעול המערכות הותיקות בבנק הוביל לעליה משמעותית בעלויות התחזוקה משנה לשנה, גילה המתקדם של מערכת ההפעלה הותיקה VMS, הפסקת הייצור של מעבדי ושרתי alpha, וכן הביצועים של מערכת הליבה הבנקאית Bankware, חבילת תוכנה שפותחה עבור בנקים וארגונים פיננסיים, אשר משמשת לצורך ניהול האשראי, ולניהול החשבונות של קופות הגמל וקרנות ההשתלמות המתופעלות בבנק, והמערך המנהלי המשותף למערכות.



מימין: אורן שובע, מנהל מכירות HP; גדי דודיאן, בנק יהב; משה בראונר, HP

"בנק יהב ביקש לבצע שדרוג תשתיות מערכות הליבה הבנקאיות, המאפשרות את פעילותם של יישומים מרכזיים כגון ניהול הפיקדונות, הלוואות, קופות גמל, קרנות השתלמות וכרטיסי אשראי", אומר **אורן שובע**, מנהל מכירות ב-HP ישראל. "השדרוג נדרש כיוון ששרתי האלפא של HP ומערכת ההפעלה VMS הותיקים שפעלו בבנק למעלה מעשור לא סיפקו עוד את הביצועים הנדרשים עבור הבנק, שפעילותו הולכת וצומחת".

התוכנית

לדברי **גדי דודיאן**, מנהל אגף מחשוב וחבר הנהלת בנק יהב, פרויקט השדרוג יצא לדרכו, כאשר הוחלט כי הוא יתבצע בשלושה חלקים עיקריים. בחלק הראשון שבוצע בשיתוף עם חברת HP, הותקנו המחשבים החדשים בבנק יהב, כולל התקנת מערכת הפעלה ותוכניות תשתיות. בחלק השני הוסבה מערכת Bankware על ידי חברת מטריקס. ובחלק

האחרון הוסבו המערכות הבנקאיות שפותחו בבנק על ידי אגף המחשוב של הבנק. מר דודיאן מוסיף ומציין כי חצי שנה לפני שדרוג המחשב המרכזי שודרג מחשב הפיתוח של הבנק, ובמקביל להמשך הפיתוח, בוצעה הסבה ובדיקות לכל המערכות הבנקאיות לסביבה החדשה.

הפתרון

מתוך חמשת החלופות השונות שבחן הבנק הוחלט לבסוף לשדרג את המחשב המרכזי מדגם AlphaServer DS25 לשרת בלייד עם מעבדי Itanium מדגם BL860C. "בהתאם לתוכנית, בשלב הראשון הוחלפו שרתי האלפא הוותיקים ומערכת ההפעלה VMS בשרתי Itanium עם מערכת ההפעלה המתקדמת "OpenVMS", מספר שובע. הוא מוסיף כי שרתי ה-Itanium אשר מהווים את דור ההמשך של שרתי ה-Alpha, מאפשרים ללקוחות VMS ולקוחות HP-UX שימור על השקעה והתחדשות ברמת הפלטפורמה אשר שמה אותם בחזית הטכנולוגיה. שובע: "לקוחות רבים, בארץ ובעולם, אימצו את הטכנולוגיה המתקדמת הזו אשר נותנת להם אופק גידול לשנים רבות קדימה".

המערכת החדשה הושמה במארז C7000 אשר אפשר לשלב במארז בליידים אחד את שרתי ה-Itanium וגם את השרתים הסטנדרטיים, כאשר המערך כולו מאפשר הפעלה של וירטואליזציה לצד ריצה של יישומים סטנדרטיים. לדברי שובע, המעבר מהשרתים ישנים לעולם החדשני של הבללידים פתח עבור הבנק אפשרויות רבות, בהן האפשרות לשדרג את מערך האחסון ואת מערכת ה-DR באתר הגיבוי. הוא מציין אף את חלקה בפרויקט השדרוג של חברת מטריקס, אשר, כאמור, ביצעה בפרויקט השדרוג את הסבת מערכת הליבה הבנקאית BankWare לסביבה התשתיתית החדשה אשר מחליפה את השרתים הוותיקים עליהם פעלה מערכת BankWare קודם לכן.

תוצאות השדרוג

את התוצאות של שדרוג המחשב המרכזי ניתן לראות בשני מישורים, אומר דודיאן, שיפורים בביצועים אצל משתמשי הקצה במשך שעות הפעילות הפרונטליות של הסניפים ושיפורים בתהליכי אצווה במהלך ההרצה בלילה. לדבריו, עם חלוף החודש הראשון לסיום השדרוג ועליית המערכת החדשה לשלב הייצור, התקבלו לא מעט דיווחים ממשתמשים על שיפור משמעותי ביותר בזמני התגובה של תהליכים רבים. "לפני השדרוג ימים הראשונים בכל חודש היו בעייתיים ביותר, זאת בשל עומס יתר על המחשב המרכזי", מספר דודיאן, ומדגיש כי בתחילת החודש האחרון לא נרשם עומס על המחשב המרכזי. עוד הוא מדווח כי עבור רוב העיבודים החודשיים התקצרו זמני הריצה במחצית.

סיכום

"החלפת מערכת ליבה הגדרה מלכתחילה כפרויקט מורכב ורגיש, אשר היווה אתגר גדול עבור בנק יהב. לנגד עינינו היו הרצון והצורך לבנות סביבה יציבה ואמינה שתשרת את הבנק בשנים הבאות. תשתית האיטניום שהותקנה והוטמעה באתר הראשי ובאתר הגיבוי משמשת עבורנו בסיס טכנולוגי מצוין עבור השנים הבאות. בעקבות השדרוג ראינו שיפור מיידי בביצועים הן ברמת המשתמשים והן ברמת העיבודים", חותם גדי דודיאן, מנהל אגף מחשוב וחבר הנהלת בנק יהב.



ה-PC לא מת

הטלפונים החכמים והטאבלטים שולטים בכותרות ובחדשות הטכנולוגיות, אבל הם עדיין רחוקים מהיום שבו יהרגו את המחשב האישי, אם בכלל

ובאותה נשימה נעבור להפרכת הדעה הבאה - בדיוק כמו שאסור לכם להאמין למי שטוען שהפיסי מת, כך אל תאמינו למי שאומר לכם שהמחשב הנייח מת. ממש לא, ולא חסרות עובדות שמוכיחות זאת, וזה מתחיל, אבל לא נגמר, בעלייה של 2%-3% במכירות המעבדים של אינטל לשוק הנייח במהלך 2011. נכון, אמנם מדובר באחוזים ספורים בלבד, שמכונה למעשה בשוק הפיננסי עלייה שטוחה, אבל זו עדיין עלייה לכל דבר ועניין, ובטח שלא מדובר בירידה.

וזה לא רק אינטל. AMD ממשיכה לייצר ולמכור מעבדים וכרטיסים גרפיים למחשבים נייחים, גם NVIDIA לצד מעבדי ה-Tegra הנחשבים שלה לתחום המובייל לא מפסיקה במאמצים שלה להוציא עוד ועוד שבבים גרפיים חזקים לתחום הנייח. הרי תסכימו עמנו שאף חברה לא הייתה משקיעה מאמצים גדולים בהשקות תכופות למדי של כרטיסי תצוגה חדשים אם לא הייתה יכולה למכור אותם, נכון? אבל אולי העדות הטובה ביותר היא כנס CES האחרון. כמעט כל חברות המיחשוב המובילות הציגו מחשב הכל כלול (AIO) כזה או אחר. אמנם מסכים גדולים, אמנם עוצמת מיחשוב "אחרת", ואמנם כל אחת הציגה גימיק כזה או אחר, אבל עדיין מחשבים נייחים מכל נקודת מבט שאפשר לחשוב עליה, ולחשוב שזו עוד תערוכה בה מציגים בדרך כלל רק את הקצה העליון של הערמה.

בשורה התחתונה, הפיסי לא מת והנייח ממש לא מת. הוא אמנם לא במרכז הבמה, אלא רחוק בשיפולים, אבל גם הכוכבים הכי גדולים זקוקים לכוכבי משנה.

הפיסי לא מת והנייח ממש לא מת. הוא אמנם לא במרכז הבמה, אלא רחוק בשיפולים, אבל גם הכוכבים הכי גדולים זקוקים לכוכבי משנה

אז מה אתם אומרים, אנחנו נמצאים בעידן הפוסט פיסי? זהו זה? כל מה שיהיה לנו מעכשיו והלאה זה טלפונים חכמים וטאבלטים שמבוססים על הכל חוץ מחלונות? הם כבר שולטים לחלוטין בעולם שלנו? נכון שלצערנו כבר אי אפשר לשאול ישירות את סטיב ג'ובס, אבל בעבר הלא רחוק הוא הספיק לומר זאת יותר מפעם אחת כשהוא מחזיק ביד iPhone או iPad חדש - מה שכמובן לא הפריע לו לומר בהשקה האחרונה של המקבוקים מהדור האחרון שעוד הספיק להציג לפני מותו, שהמקבוק נולד מחדש, תוך שהוא שוכח לרגע אחד או שניים שגם מקבוק זה סוג של פיסי.

אבל בלי קשר לג'ובס ז"ל או לכל תומך נלהב אחר ברעיון של מות הפיסי, יש דבר אחד שאנחנו צריכים לזכור היטב בכל פעם שאנחנו קוראים וכותבים על טכנולוגיה: אנחנו, בסופו של דבר, שייכים ברובנו לנישה שאולי אינה כל כך קטנה, אבל היא עדיין נישה - אלו שרודפים אחרי חידושים, ממהירים לאמץ טכנולוגיות חדשות ואפילו מוכנים לשרוף

עבורן שימוש בטכנולוגיות ישנות יותר, גם אם הן לא ממש ישנות.

אבל רוב האנשים, ובוודאי אלה שמשתמשים במחשבים ועוד יותר בתחום העסקי, נמצאים בדרך כלל בתחום הביניים ולמטה מכך. חלקם אולי שמחים לקרוא על חידושים ואף ללמוד אותם, אבל בסופו של דבר לוקח להם די הרבה זמן לאמץ אותם באמת, וכשהם מגיעים לחנות לרכוש את המחשב שלהם, הם בדרך כלל בוחרים עדיין בהתאם למה שרוב הציבור רכש וגם רוכש עד היום. לכן אל תאמינו למי שאומר לכם שהפיסי מת. הוא עדיין חי יפה מאוד.



מבצע מיוחד לרגל 30 שנה לקהילת ה-ID ואנשים ומחשבים הצטרף וקבל מתנה!



הצטרפו לאחד מפורומי הידע וקבלו תיק מקצועי מדליק

מתנה איכותית מבית Crumpler

*המבצע עד 30.5.12!

פורומי הידע של המקצוענים מפגשים, הרצאות, דיונים ו-Networking

למידע נוסף **סרוק אותי!**

30
Since 1981
אנשים ומחשבים
www.pc.co.il

לרישום ופרטים 03-7330773
או באתר **www.pc.co.il**



ממנמ"רות טכנולוגית למנמ"רות עסקית

עצמון מינס, לשעבר מנמ"ר אגד תעבורה, כיום אנליסט, הלך לבקר את עמיתו אפרים (אפרי) אקרלינג, מנמ"ר חברת הביטוח אליהו, וחזר עם רשמים ולא מעט פרגונים

עצמון מינס*

תוך מתן מענה של אבטחת מידע וזמינות. התהליך העסקי של אליהו, לרבות מבחנים ובקורות, מיושם במערכת ARIS. על הפרק עומדים כעת כמה פרויקטים חדשים, כגון הכנסת מערכות נוספות לשיפור התהליכים העסקיים לרבות סריקה, ארכיון דיגיטלי ועוד.

כפי שנאמר בנימוקי ההוקרה הפרט המנמ"ר המצטיין, אקרלינג משקיע זמן רב בנושא החיסכון בנייר

והפיכת אליהו לחברת ביטוח ירוקה. לדבריו, הנושא נבדק בכל ROI שנמדד בחברה. אחת הדוגמאות לדבריו היא פורטל הסוכנים, המסייע לסוכנים בזמן אמיתי לבצע פעילות ביטוחיות. פעילויות נוספות שאותן מונה אקרלינג: מערכת לניהול פוליסה, שעברה שדרוג והיא כוללת כיום סימולציה המאפשרת לסוכנים לחשב הצעות מחיר במהירות רבה יותר. אקרלינג מציין כי החברה בוחנת כעת כתיבה מחדש של מערכת הליבה המבוססת ג'אווה, תוך הקפדה על עיצוב גרפי מתקדם ונוחות בעבודה. בשנה שעברה השקיעה אליהו משאבים לא מעטים בהיערכות להתמודדות עם אסון לאומי, המבוססת על ידי מתודולוגיה של המשכיות עסקית, כולל הקמת אתר חירום.

שימור הידע הוא גם נושא שאקרלינג מטפל בו, ובמסגרת זו הוא מציין כי החברה עובדת עם כמה ספקים בתצורות אחריות כוללת, תוך שימור המידע והידע - לרבות תיעוד ומיפוי כל המערכות על ידי ספקים מהשורה הראשונה בתחום התוכנה בכלל ובתחום התוכנה לביטוח בפרט. "בפיתוח מוצר חדש אנו עובדים לפי מתודולוגיה מסודרת, הכוללת בדיקה אקטוארית, שיווקית והערכות אגף מערכות מידע וכל זאת טרם השקת המוצר", מוסיף אקרלינג. "חברות ביטוח הן חברות מוטות שירות", הוא אומר - "אנו בתהליך יישום של אמנת שירות, לרבות הקמת מוקד חיצוני לשירות המבוטחים והתובעים, הנעזר במערכת CRM מתקדמת, תוך הקפדה על SLA מחמיר במתן השירות".

נושא ניהול הסיכונים מטופל באליהו באמצעות כמה מתודולוגיות, כגון קוביט ואחרות. "אימצנו את שיטת אנטרופי בסיכונים מערכות מידע. מנהל הסיכונים באליהו נעזר בכמה מערכות, ובהן מערכת ניהול סיכונים ייעודית לניהול סיכונים לשוק ואשראי, SAS לניהול סיכונים ביטוחיים בביטוח כללי, חיתום ורזרבות תמחור וביטוח משנה ממערכת MOSES בביטוח חיים, ARIS לסיכונים תפעוליים".

* עצמון מינס, יועץ מיחשוב בכיר



אפרים אקרלינג

"כיום מדברים רבות

על הצורך בשינוי

מעמד המנמ"ר ולחזק

את הפן העסקי שלו.

אקרלינג היה שם

ופעל נמרצות כדי

להפוך את היחידה

שלו למנוע צמיחה

לשיפור התוצאות

העסקיות של אליהו"

אפרים אקרלינג, סמנכ"ל בחברת הביטוח אליהו, מכהן בתפקידו כ-30 שנה, נחשב לאחד המנמ"רים הוותיקים בענף. בשנה שעברה זכה בפרס המנמ"ר המצטיין, ואין זו הפעם הראשונה. אקרלינג נמנה עם המנמ"רים שלמרות הוותק בתפקידם לא מפסיקים לחדש ולהוסיף עוד ערך למערכות המידע בארגון לטובת הליבה העסקית שלו.

פרופ' **גדי אריאב** מאוניברסיטת תל אביב, יו"ר ועדת הענקת האותות למנמ"רים המצטיינים, כתב על אקרלינג: "אקרלינג הוא חבר הנהלה שהביא לכך, ששנת 2011 באליהו תעמוד בסימן הטכנולוגיות. הוא התחייב לחיסכון, לתרומה עסקית ולתרומה לקהילה, הביא להפצת בשורת ה'ללא נייר' בחברה, בבחינת ירוק משפר עסקים, הקים פורטל שימור ידע ופורטל ארגוני לסוכנים. כל תהליך עסקי בחברה מעבר דו. אקרלינג מינה קצינת ציות, הביא להתחדשות בלי תוספת תקציב, פועל במיקור-חוץ בהיקף ובעומק מרשימים במיוחד. הוא ראוי לציון בגלל ההישגים המתמשכים שחוזרים על עצמם - מנהל את מערכות המידע בפיקחות, והשיג יעילות תפעולית תוך עזרה לקהילה ועבודה ירוקה. הוא יצר מצב של ממנמ"רות טכנולוגית למנמ"רות עסקית".

כיום מדברים רבות על הצורך בשינוי מעמד המנמ"ר ולחזק את הפן העסקי שלו. אקרלינג היה שם ופעל נמרצות כדי להפוך את היחידה שלו למנוע צמיחה לשיפור התוצאות העסקיות של אליהו.

"הדבר היחיד שמעניין אותי זה כיצד היחידה שאותה אני מנהל תהיה המנוע של הארגון ותאפשר לו לפתוח פער על המתחרים", אומר אקרלינג. "לא כבוד אישי, לא אינטרסים אישיים, אלא אך ורק טובת הארגון והבעלים שלו". אליהו היא חברת ביטוח פרטית, והנאמנות של אקרלינג כמנמ"ר לחברה היא טוטאלית. בסיור עם אקרלינג במשרדי החברה, מדהים להיווכח עד כמה הוא שולט בכל אחד מתהליכי העבודה בחברה. זה כנראה הסוד שלו: להיות מעורב בכל תהליך, להיות איש של פתרונות ולדאוג שה-IT ומערכות המידע נותנים את הפתרון הטוב ביותר לארגון.

שאלנו את אפרים (אפרי) אקרלינג, מה הקווים המנחים אותו בעשרות שנות עבודתו?

"מבחן מתמיד וחסר פשרות של עלות מול תועלת. כל בחירת פתרון טכנולוגי חייב לתמוך במטרות העסקיות של הארגון, וראיית השירות כמשימה אסטרטגית של אגף שימור הידע כמדיניות של ניהול הסיכונים", הוא עונה.

אקרלינג טוען בלהט שבמציאות הפיננסית הנוכחית, חברות הביטוח חייבות למנף את כל המשאבים הזמינים לרמה המקסימלית כדי לענות על אתגרי השוק. מחקר שנערך על ידי חברת הייעוץ סלנט (Celent Model Insurer) תיאר את המרכיבים של "חברת הביטוח לדוגמה לשנת 2012". אקרלינג מונה את סעיפי המחקר ומדגים כיצד הם תואמים את המציאות בחברת הביטוח שהוא עובד בה.

בין היתר הוא מונה את הפורטל לסוכנים, כולל את כל הדרוש לסוכן לעבודתו מול אליהו, לרבות ניהול משרדו במעקב חידושים וקבלת תמונת הלקוח. לדבריו, באליהו הושקה השנה מערכת יישוב התביעות המשולבת במערכת ניהול מסמכים מתקדמת וכן במערכת מעקב והתראות הכתובה בטכנולוגיה מתקדמת. תהליך הפצת הד"חות עבר גם הוא תהליך התייעלות, והיא נעשית בעזרת מערכת מומחה של INFOBAY מבית קומטק, המאפשרת להפיץ דו"חות, מסמכים וקבצים ביעילות,

בנקאות במהירות האור

דורון פלח, מנהל חטיבת טכנולוגיות המידע בבנק ישראל, מתאר את עבודתו בהווה, ובעבר - בסלקום ♦ על האתגרים שבטיפול במידע המגיע ממקורות שונים, לצד הצורך לאבטח אותו ♦ "אל לו למנמ"ר להיות פסיבי ולהסתפק בהענקת מענה לדרישות שמגיעות מהארגון. עליו ליזום ולחדש ברמה העסקית", קובע פלח

הדס גייפמן

משתמש במידע שמגיע מעשרות רבות של מקורות, בהם מקורות פנימיים של הבנק, כמו גם מגופים שונים בארץ, דוגמת הבורסה לניירות ערך, מקורות מידע מחו"ל, דוגמת מסלקות מטבע, ועוד. את כל המקורות הללו יש לאחד בבסיס נתונים אחד.

"במסגרת פרויקט זה, הטמענו כלים למימוש פרויקט DWH, החל מכלים לבניית מאגרי המידע (ETL) ועד לכלי תחקור למשתמשי הקצה (עובדי חטיבות הבנק). הפרויקט כרוך בשינוי תרבותי אצל משתמשי הקצה בבנק, כתוצאה מהמעבר משיטות עבודה לפיהן גוף ה-IT הוא הגוף הבונה את הד"חות, לשיטה שבה גוף ה-IT בונה את מאגר הנתונים המאוחד, בעוד שהמערכות המיועדות לתחקור ולכתיבת דו"חות נמצאות בידי המשתמשים".

סנכרון מידע מרובה מקורות

עם אילו אתגרים עליכם להתמודד?

"אתגר אחד הוא עצם איסוף המידע, שכאמור מגיע מעשרות מקורות שונים. כל אחד ממקורות המידע מתבסס על מערכת מיחשוב הבנויה בטכנולוגיה שונה, כל סוג מידע מגיע במבנה אחר, תדירות העדכון שונה ממקור למקור, חלק מהנתונים מתעדכנים רק קדימה בעוד שחלקם ניתנים לעדכון גם לאחור, וחלק מהמידע נאגר לפני שנים רבות, ולכן נדרשים תהליכי טיוב רבים לפני הטענתו למאגר החדש.

"אתגר נוסף הוא שמירה על סודיות המידע. הנתונים שייכללו במאגר המידע החדש מסווגים לרמות סודיות שונות, ולכן צורכי המידע שונים בהתאם. כדי לוודא שכל סוג מידע יסווג על פי רמת הסודיות המתאימה לו, יש להקים מערכת הרשאות ומידור מתקדמת, שתדע להבחין ביניהם ולסווגם בהתאם. אתגר שלישי הוא הטמעת מוצרים טכנולוגיים חדשים כחלק מהפרויקט, כולל הטמעת מוצר ה-ETL ומוצר לכתיבת דו"חות/קוביות מידע על כל הכרוך בכך מבחינת תהליכי פיתוח.

"האתגר הרביעי הוא עבודה משולבת עם המשתמשים, להטמעת המעבר לעצמאות המשתמשים בהפקת המידע הנדרש. כלומר, מעבר ממצב שבו גוף ה-IT כותב את הדו"חות למצב שבו המשתמשים כותבים את הדו"חות. העבודה כוללת הדרכות טכנולוגיות בצד שינויים ארגוניים. "האתגר החמישי הוא אפיון הצרכים. אחת מדרישות המערכת החדשה היא החלפת המערכות הקיימות שפועלות בבנק זה שנים רבות. מטבע הדברים, במערכות כאלה יש קושי בשימור הידע, בפרט לאור העובדה שחלק מהאנשים שעסקו במערכת, אם לא כולם, כבר פרשו. לכן נדרשת כאן יצירתיות כדי לכתוב את מסמכי הדרישה לנתונים שמופקים ממערכות אלה". פלח מספר שאת תוצאות השינוי כבר רואים בשטח. "מנהלים, שעד עתה היו תלויים בגוף ה-IT ובעובדיהם כדי לקבל מידע, מגלים לפתע, שהשינוי יצמצם את התלות שלהם במידה רבה, ויש דברים רבים שהם

ליום הולדתו ה-16 קיבל **דורון פלח**, מנהל חטיבת טכנולוגיות המידע בבנק ישראל, במתנה מהוריו מחשב אפל, שגרם לו להתאהב בתחום המחשבים, ומאוחר יותר אך לבחור במסלול העתודה האקדמית שסללה את דרכו לתחום המיחשוב.

את דרכו בענף ה-ICT החל פלח בגיל 21, לאחר לימודי מדעי המחשב באוניברסיטת תל אביב כעתודאי, ובעקבות שירות צבאי בממכ"א, יחידת המחשב של אגף כוח אדם בצה"ל. תפקידו הראשון בתחום היה תוכניתן בפרויקט מיכון לשכות הגיוס בצה"ל. משם המשיך לתפקידים נוספים, בהם מנתח מערכות, ראש צוות, מנהל פרויקט פיתוח ומנהל תשתיות. לפני שהגיע לבנק ישראל עבד פלח בסלקום במשך 14 שנים, שם מילא מגוון תפקידים. בין השאר הוא ניהל את פרויקט החלפת מערכת ניהול הלוקוחות והבילינג, ואף קודם לתפקיד מנהל מחלקת פיתוח, ולאחר מכן לתפקיד עוזר אישי למנכ"ל סלקום דאז, **עמוס שפירא**. בשש השנים האחרונות לעבודתו בסלקום כיהן בתפקיד מנמ"ר החברה. כיום, בבנק ישראל הוא עומד בראש חטיבת ה-IT, המונה כ-140 עובדים.

בחירתו לתפקיד מנהל פרויקט החלפת מערכת ניהול הלוקוחות והבילינג בסלקום הייתה אחד האירועים היותר מהותיים שהשפיעו על הקריירה שלו. "היקף הפרויקט הסתכם בעשרות מיליוני דולרים", הוא מספר בשיחה עם אנשים ומחשבים. "הוא השפיע על עבודתם של אלפי עובדים בסלקום ותרם

רבות ליכולתי כמנהל.

"אירוע מרכזי נוסף שהשפיע רבות על הקריירה שלי היה המעבר לתפקיד עוזר אישי למנכ"ל סלקום. התפקיד חשף אותי לכלל התהליכים העסקיים בחברה, וכיום מסייע לי הידע והניסיון שצברתי במסגרתו להסתכל על משימותי כמנמ"ר מנקודת מבט עסקית ולא רק מנקודת המבט הטכנולוגית".

"מה שלא ניתן למדידה - לא ניתן לשיפור"

איך אתה מודד את האפקטיביות והיעילות של ה-IT? "מעמס שפירא למדתי שמה שלא ניתן למדידה לא ניתן לשיפור. לכן, כיום אני בעיצומו של תהליך הגדרת מדדים לחטיבת ה-IT בבנק ישראל. פרט למדדים הסטנדרטיים של זמינות מערכות, יכולת התהליך מדדים של איכות מערכות ושביעות רצון לקוחות, כמו גם מדידת תפוקות גופי הפיתוח וקידום טכנולוגי של מערכות הבנק.

"אחד הפרויקטים המרכזיים שמתנהל בימים אלו בבנק ישראל הוא בניית מערכת תבונה עסקית מרכזית לבנק (Data Warehouse) ואיחוד כל סוגי המידע.

"במסגרת תפקידו של בנק ישראל כבנק המרכזי", מסביר פלח, "הוא



דורון פלח (צילום: סיון פרץ)

יכולים להפיק באופן עצמאי ובזמינות גבוהה הרבה יותר. כתוצאה מכך אנחנו רואים מעורבות רבה של מנהלים בקידום הפרויקט.
לדבריו, "תופעה נוספת שכבר ניכרת בשטח נעוצה בכך, שההתמודדות עם הטמעת כלי ה-ETL החדש ועם עקומת הלמידה שלו מדרבנת את המנהלים לאלץ את אנשי הפיתוח לפתח בעזרת הכלי החדש, אף שבטכנולוגיות הקיימות הפיתוח היה מהיר יותר. חשוב לציין, שעם השלמת הטמעת הכלים, מצב זה יתהפך. כלומר המערכת החדשה תאפשר פיתוח מהיר יותר.

"ההנהלה מכירה בחשיבות של זמינות המידע"

"ההנהלה הבכירה מבינה את גודל המהפך וחשיבותו בכל הנוגע לזמינות המידע, מקדמת את הפרויקט ופועלת לפתרון בעיות שצצות במהלכו. יתרה מכך, מנהלים רבים טוענים: 'אם היה לי הכלי הזה לפני חודשיים הייתי חוסך ימים רבים של עבודה על המחקר האחרון שערכתי'. בנוגע לכלל המגמות המובילות כיום את תחום ה-IT בבנק ישראל, אומר פלח, כי "התוכנית הרב שנתית שלנו כוללת המשך קידום מערכות הסליקה המשרתות את המגזר הפיננסי בארץ, קידום משמעותי של תחום התבונה העסקית בבנק (BI), הרחבת יישום מערכת ה-SAP, אספקת מענה לצרכים הטכנולוגיים הייחודיים של חטיבות הבנק, כמו למשל מערכות לניהול יתרות המט"ח, מערכות לניהול מלאי המזומנים וכו', החלפת אתר האינטרנט של הבנק, 'ירידה' ממחשב ה-MF והמשך קידום טכנולוגי ומודרניזציה של תשתיות המיחשוב בבנק".

מהי הפילוסופיה שלך לגבי תפקיד המנמ"ר בארגון?

"תפקיד המנמ"ר מורכב, לדעתי, משני גורמים עיקריים. אחד מהם הוא לבנות מערכות שמספקות מענה לתהליכים העסקיים של הארגון, תוך חיטון בעלויות ושמירה על איכות וזמינות מקסימליות של המערכות. הגורם השני הוא ייצום הזדמנויות עסקיות שניתנות למימוש בעזרת הטכנולוגיה. לדעתי, על המנמ"ר לחפש הזדמנויות עסקיות חדשות לארגון, בפרט כאלה שימושו באמצעות מערכות הטכנולוגיה. במילים אחרות, אל לו למנמ"ר להיות פסיבי ולהסתפק בהענקת מענה לדרישות שמגיעות מהארגון. עליו ליזום ולחדש ברמה העסקית".

"הכוח עובר למשתמשי הקצה"

מה הם האתגרים שאיתם יאלצו המנמ"רים להתמודד בעתיד?

"הכוח שפעם היה רק בידי אנשי ה-IT עובר כיום לעובדי הארגון, בעקבות הגידול בשימוש בטלפונים החכמים, התרחבות השימוש במדיה החברתית וזמינות שירותי מיחשוב שלא דרך גוף ה-IT. העברת מרכז הכובד מגבירה את הדרישה של משתמשי הקצה להרבה יותר עצמאות מבעבר. אתגר מרכזי נוסף שיעמוד בפני מנמ"רים הוא מיחשוב הענן והיכולת של הארגון לקבל שירותים שלא דרך יחידת ה-IT. אתגר שלישי נובע מהצורך הגובר להגדיל את התפוקה עם פחות משאבים. היקף מערכות המיחשוב, האחסון והתקשורת גדל בקצב אדיר, כאשר מנגד עולה הדרישה לצמצום עלויות.

"אתגרים מסוג אחר הם ההתמודדות עם טרור קיברנטי, שימור כוח אדם איכותי לאור התדירות הגבוהה של מעבר מחברה לחברה, הערכות למצבי חירום, שהוזנחה במשך שנים רבות, אם כי בשנתיים האחרונות מתחילים לראות התעוררות בנושא זה בקרב ארגונים בארץ, ואספקת פתרונות מיידיים, שכן תהליכים שבעבר נמשכו לילות שלמים ואף שבוע, נדרשים כיום להתבצע בזמן אמת, בין השאר משום שתהליכי קבלת ההחלטות זקוקים למידע בזמן אמת.

"אתגרים נוספים נובעים משינוי פרדיגמות שלפיהן עבדו גופי ה-IT במשך שנים רבות. בשנים האחרונות נדרשו מנמ"רים להחלטות 'פשוטות' יחסית, כמו למשל מעבר ממערכת הפעלה יוניקס ללינוקס או לחלונות, מבסיס נתונים רלציוני אורקל ל-SQL או להיפך, וכו'. כלומר מעבר מטכנולוגיה אחת לטכנולוגיה אחרת של ספק אחר.

"כיום, לעומת זאת, אנחנו נמצאים בפתחה של תקופה המאופיינת

בשינויים טכנולוגיים נרחבים, שידרשו החלטות שהן מעל ומעבר להחלפת ספקים גרידא. לדוגמה, לא בטוח שבסיסי הנתונים כפי שאנחנו מכירים אותם כיום יוכלו לעמוד בדרישותיו של עידן התפוצצות המידע. בשורה התחתונה, התקופה שבה נדרש המנמ"ר להחלטות 'פשוטות' חלפה מהעולם. כיום הוא ניצב מול החלטות בעלות השפעה רחבה הרבה יותר על גוף ה-IT".

הידוק הקשר בין ה-IT ליחידות הארגון

מה צריך לעשות כדי לעמוד באתגרים?

"ראשית, יש צורך בקשר הרבה יותר הדוק בין יחידת ה-IT ליחידות האחרות בארגון. שנית, המנמ"ר חייב להיות מעורב הרבה יותר בתהליכים העסקיים של הארגון. כמו כן, יש צורך במעורבות רבה של משאבי אנוש בגוף ה-IT לצורך פיתוח העובדים, קידום ומניעת נטישה. בנוסף, רצוי לבחון ביצוע שינויים ארגוניים במבנה יחידת ה-IT כדי להתאים את הארגון למגמות בשוק. אפשר, למשל, להקים יחידות ייעודיות: יחידה שעוסקת בשירותי הענן, יחידה שעוסקת בהיערכות לחירום וכך הלאה".

לסיכום, כיצד לדעתך יאופיין תפקיד המנמ"ר בעשורים הבאים?

"אני מעריך שתימשך מגמת המעבר מעיסוק טכנולוגי נטו לתפקיד בעל מעורבות עסקית המשלבת בטכנולוגיה. המנמ"ר יעסוק פחות בפיתוחים פנימיים ויותר בהבאת פתרונות לארגון, דוגמת פתרונות על גבי פלטפורמת הענן, פתרונות הקשורים לרשתות החברתיות ולתבונה העסקית (BI). כל זאת על חשבון מערכות הליבה".

תעודת זהות - דורון פלח

בן 45, נשוי פלוס שתי בנות ובן, נכנס לתפקידו בבנק ישראל לפני כחמישה חודשים. תואר ראשון במתמטיקה ומדעי המחשב ותואר שני במינהל עסקים בהתמחות מערכות מידע, שניהם באוניברסיטת תל-אביב.

מהו ההישג שאתה הכי גאה בו בקריירה?

"הובלת אגף מערכות מידע בסלקום במשך שש שנים, תוך מתן מענה לצרכים העסקיים של סלקום, והיותי שותף בהפיכת החברה למובילה בשוק הסלולר".

יש החלטה שבדיעבד היית משנה?

"קיבלתי החלטות לגבי בחירת ספקים לפיתוח מערכות, שבדיעבד לא הייתי בוחר בהם".

מה אתה אוהב לעשות בשעות הפנאי?

"לצעוד. במיוחד על חוף הים".

היכן בילית את החופשה האחרונה?

"נסענו לטיול משפחתי של שבועיים בגרמניה ושווייץ".

קבוצת ספורט שאתה אוהב במיוחד?

"מכבי תל אביב בכדורסל".

איזה מנהל בתחום או קולגה אתה מעריך במיוחד?

"יש כמה מנהלים בתחום שלמדתי מהם רבות, בהם אפשר לציין את אלי פרנק, שהיה מפקדי בצה"ל במשך כמה שנים, רז היפרמן, שהתחלתי ללמוד ממנו עוד בתקופת התיכון דרך ספרים שכתב, ועמוס שפירא, שהיה מנהלי במשך שש שנים בסלקום, וכל יום עבודה במחיצתו היה בית ספר לניהול".

מהו הסמארטפון הנבחר שלך?

"אייפון".

האם תעודד את ילדיך ללכת לתחום ה-IT?

"לדעתי חשוב לתת לילד לבחור את הכיוון שאליו הוא רוצה ללכת. בתי הבכורה נמצאת כרגע בשלב של בחירת בית ספר תיכון, ואני משתדל לא להשפיע עליה, למרות שאחת החלופות היא מגמת פיסיקה מחשבים".

שם יהבו על ה-ID

גדי דודיאן, מנהל אגף מיחשוב וחבר הנהלת בנק יהב, מספר על המהפכה הטכנולוגית בבנק יהב ותרומתה להרחבת פעילותו העסקית של הבנק והגדלת רווחיו • בראיון עמו הוא מספר על הבנייה מחדש של אגף המיחשוב, על עשרות הפרויקטים שבוצעו במהלך השנתיים וחצי האחרונות, ועל האתגרים הטכנולוגיים הגדולים שעמם נדרש הבנק להתמודד

בן לביא

קצר מאוד, "נימקו השופטים את הענקת אות ה- Role Model לדודיאן. הוא יזם חידושים טכנולוגיים רבים תוך הקמת מערך CRM, BI ומודלים מתקדמים המשולבים במערך הבנקאות הישירה. הוא בנה מחדש את אגף המיחשוב באופי של "יחידה מובחרת", יישם מבנה ארגוני חדש

בין נימוקי השופטים

לבחירה צוין, כי

במהלך השנתיים

האחרונות הוביל

דודיאן את האגף

להתפתחות חסרת

תקדים בתחום

המיחשוב של בנק

יהב

שיצר אופק קידום לעובדי האגף ויצר סביבה משמרת עובדים. הוא הוביל בשנה האחרונה שדרוג כולל של ארכיטקטורת מערכות הליבה של הבנק והוכיח 'אומץ טכנולוגי'. דודיאן מרשים בתהליך של בחירה מושכלת במערכת בנקאית מבוססת חבילת תוכנה מתקדמת. הוא רהוט, בעל אמביציה מקצועית וארגונית, בעל תובנות ניהוליות ועסקיות מרשימות, השולט בחומר ותופס את תפקידו כיזם שמחבר מטרות עסקיות עם יישומי IT."

מהפך עסקי וטכנולוגי

בנק יהב הוקם בשנת 1954, והוא מתמחה במתן שירותים פיננסיים למגזר הקמעוני: משקי בית ועובדים שכירים. עשרות סניפי הבנק פרוסים ברחבי הארץ, מנהריה ועד אילת,

בשכונות מגורים, בקריות ממשלה ובמקומות העבודה של לקוחות הבנק. הבנק מוחזק על ידי בנק מזרחי-טפחות (50%) ועל ידי החברה למפעלי כלכלה ותרבות לעובדי המדינה (50%). השייכת להסתדרות עובדי המדינה ולמדינת ישראל בחלקים שווים.

בעקבות מתן רישיון לבנק להעניק את שירותיו לכלל השכירים בישראל ולא רק לעובדי המדינה כפי שהיה בעבר, החל בשנים האחרונות להתרחש בבנק מהפך עסקי וטכנולוגי מרשים ביותר. הבנק גייס עשרות אלפי לקוחות חדשים, היקף המאזן זינק בכ-32% בשלוש השנים האחרונות ובשנת 2011 הציג בנק יהב גידול של 96% ברווח הנקי בהשוואה לשנת 2010 - לסך של 76.6 מיליון שקלים. התשואה להון לשנת 2011 הגיעה ל-10.4%.

הכפלת מספר הסניפים

"בנק יהב הוא הבנק היחיד בישראל שהגדיל באופן מהותי את הפריסה הסניפית שלו, ולמעשה הכפיל אותה בשנתיים וחצי האחרונות, עם 23 סניפים חדשים, מוקד ארצי מורחב, שישה מרכזי ייעוץ השקעות חדשים, ונקודות שירות נוספות", מספר דודיאן. "אם רק לפני כשנתיים הבנק סיפק שירות ללקוחותיו בכ-20 סניפים, הרי שכיום הבנק מספק שירות ב-40 סניפים ובשישה מרכזי ייעוץ ברחבי הארץ". הוא מצוין, כי בנק יהב

28 בעלי תפקידים בענף ה-ICT הישראלי קיבלו באחרונה במסגרת כנס 2012 KickOff, בהפקת אנשים ומחשבים, אותות הערכה והצטיינות על פועלם בשנת 2011. אחד מחמשת מקבלי אותות המופת בקטגוריית Role Model - מנמ"ר מצטיין, הוא גדי דודיאן, מנהל אגף מיחשוב וחבר הנהלת בנק יהב. בין נימוקי השופטים לבחירה צוין, כי במהלך השנתיים האחרונות הוביל דודיאן את האגף להתפתחות חסרת תקדים בתחום המיחשוב של בנק יהב.

גדי דודיאן (38) החל את עבודתו בבנק יהב לפני כעשור בתפקיד תוכניתן, לאחר שהשלים לימודי תואר בהנדסת תוכנה. בהמשך מונה למנהל פרויקטים ולאחר מכן לסגן מנהל אגף המיחשוב. לפני כשנתיים



גדי דודיאן

וחצי הוא נכנס לתפקיד הנוכחי כמנהל אגף המיחשוב וחבר הנהלת הבנק. במהלך שנות עבודתו בבנק יהב עבר דודיאן קורסים מקצועיים רבים, וסיים לימודי תואר ראשון בכלכלה ומינהל עסקים ותואר שני במינהל עסקים, עם התמחות במערכות מידע.

מודל לחיקוי

"דודיאן הוא חבר הנהלה שהוביל רישות והרחבה מאסיבית של מערך סניפי הבנק, ביצע פרויקטים מורכבים ומשמעותיים בפרק זמן



הצליח בבניית קונספט חדש לסניף, התומך במבנה עלויות "רזה" ואשר מכיל מנגנונים אוטומטיים רבים, כגון עמדות אינטרנט, עמדת טלפון המקושרת אוטומטית ל-IVR לקבלת הלוואה ברגע, עמדות מידע ובנקטים הכוללים אפשרויות נרחבות. אגף המיחשוב הוא שאחראי לניתוח פוטנציאל הלקוחות באזור הנבחר, לבניית התשתית של הסניף המוקם, לביצוע הרכש של הציודים הטכנולוגיים ולהתקנתם, מדגיש דודיאן.

ההשקעות שביצע בנק יהב בהרחבת התשתיות, בסינוף ובכוח האדם במסגרת התוכנית העסקית של הארגון כבר מוכיחות את עצמן בתוצאות הפעילות ובהיקפי גיוס הלקוחות של הבנק. מדד הצלחה נוסף להשקעות הטכנולוגיות המאסיביות שבוצעו בשנים האחרונות הוא ששליש מהפעולות הבנקאיות מתבצעות דרך המוקד הטלפוני - באמצעות מערכת IVR מתקדמת, ושליש נוסף, בעיקר בתחום ניירות ערך והשקעות, מתבצע דרך אתר האינטרנט.

הטכנולוגיה ככלי רב עוצמה

במהלך השנתיים וחצי האחרונות עסקו אנשי אגף המיחשוב בבנק בקידום עשרות פרויקטים. "הטכנולוגיה היא ללא ספק כלי רב עוצמה, בייחוד בעידן התחרותי שאנו חווים עתה, ושסביר כי ימשיך ללוות אותנו גם בעתיד", אומר דודיאן. "ההשקעה בטכנולוגיה היא השקעה נכונה ומשתלמת, התורמת בסופו של תהליך לגידול בשורת הרווח. המערכות החדשות הופכות מידע קיים מנסתר לגלוי ונותנות בידינו כלים חכמים לניהול מושכל ואיכותי של עסקינו".

דודיאן מספר, כי במהלך כהונתו כמנהל אגף המיחשוב הוגדר מבנה ארגוני חדש לאגף. המבנה החדש תומך באופן מלא במבנה הארגוני של הבנק, והוא כולל 6 מחלקות אשר נותנות מענה ליחידות העסקיות - קמעונות, נכסי לקוחות, חשבות, פיננס, סיכונים, שיווק ופיתוח עסקי ומשאבי אנוש ולוגיסטיקה. עוד כולל האגף 5 מחלקות טכנולוגיות - אבטחת מידע, תקשורת וטלפוניה, יישומי PC, שירות - HelpDesk, תשתיות מערכות פתוחות (שאינן בנקאיות) ותקשורת DATA ותשתיות מחשב מרכזי (מערכות בנקאיות).

"אגף המיחשוב של בנק יהב מחזיק בפילוסופיה מנצחת", אומר דודיאן, ומונה את העקרונות המנחים את פעולתו: "ניהול צמוד של כלל משאבי ה-IT, פיתוח רק מה שמחייבת הרגולציה או מביא ערך עסקי מובהק, עבודה על בסיס תוכניות רב-שנתיות, תפיסת נושא ההתייעלות כנדבך משמעותי - מול הצד העסקי, מול הספקים השונים ובתוך אגף המיחשוב כמהלך מתמשך המטופל באופן שוטף ולא כפרויקט חד פעמי".

את הפרויקטים המרכזיים שבוצעו באגף בשנתיים וחצי האחרונות מחלק דודיאן לשלוש קטגוריות: פרויקטי תשתית, רכישה והטמעה של מערכות אשר תומכות בהיבטי תשתית וניהול תהליכים עסקיים ומערכות עסקיות תוך התמקדות בצורכי הלקוח.

פרויקטי תשתיות

בקטגוריה הראשונה מונה דודיאן את הפרויקטים שבוצעו ברמת התשתיתית. בראש ובראשונה הוא מספר על השדרוג שבוצע לאחרונה בחדר המחשב של הבנק. "בעקבות הצמיחה העסקית המואצת בשנים

האחרונות, נוספו מערכות מיחשוביות רבות, נוספו שרתים וציוד רב לחדר המחשב, אשר יצרו עומס רב על המקום מבחינת חשמל, קירור וכן השטח הפיזי שהפך צפוף מאוד. במסגרת פרויקט שדרוג חדר מחשב - אשר התנהל בשיתוף חברת אלכסנדר שניידר - בוצעו שיפורים בכל התחומים הללו", הוא אומר, "וחדר המחשב בבנק יהב כיום ערוך ומוכן גם לאתגרי העתיד ולהמשך הצמיחה העסקית".

במסגרת פרויקטי התשתיות ביצע האגף שדרוג של רשת הבנק, תוך שדרוג כל הנתבים והמתגים, בסניפים ובמטה, כולל שדרוג קווי התקשורת. עוד בוצע שדרוג של אתר הגיבוי והעברתו למתקן החדש של בזק. הפרויקט כלל ביצוע סקר מקיף על אודות אתר הגיבוי ובנייתו מחדש באתר בזק ביפו, תוך הוספת עשרות מערכות לטובת גיבויים באתר החדש.

לפני כחודשיים עלה לאוויר בהצלחה פרויקט גדול נוסף בבנק יהב - שדרוג תשתית של המחשב המרכזי של הבנק מגרסת alpha לגרסת itanium. לדברי דודיאן,

בחלקו הראשון של הפרויקט הותקנו בבנק שרתי HP חדשים, שודרגה מערכת ההפעלה ושופרו תוכניות תשתיות; החלק השני של הפרויקט כלל שדרוג מערכת ה-Bankware ובחלק השלישי הוסבו המערכות הבנקאיות שפותחו על ידי אגף המיחשוב של הבנק. "אין ספק כי פרויקט זה ישמש כבסיס טכנולוגי מצוין עבור השנים הבאות", אומר דודיאן.

עוד ברמת התשתית, הוקם בבנק מוקד גיבוי למרכזיה ולמוקד "בימים אלה אנו נמצאים בעיצומו של הקמת מוקד ארצי כחלק מפרויקט אתר הגיבוי, אשר כולל תשתיות טלפוניה, תשתיות תקשורת ומערכות מוקד - IVR, Call Pilot, סימפוזיום ו-CRM", מספר דודיאן. הוא מדגיש, כי

הלימה ישירה בין
הפרוטפוליו של הלקוח
לבין מה שמוצע לו על
ידי הבנק הוא תוצר
של חשיבה רוחבית
ומעמיקה, שמטרתה
לעלות מדרגה נוספת
במסגרת קשרי הבנק
עם לקוחותיו

כולל טיפול בניסיונות פריצה והתנהגויות חשודות; מערכת ACRONIS - מאפשרת גיבוי שרתים קריטיים; מערכת Altiris - מאפשרת את ניהול תחנות הקצה, וכוללת רכיבים כמו הפצת עדכוני תוכנה, הפצת מערכות הפעלה ותוכנות, הפצת IMAGE לתחנות, תוכנת השתלטות לצורך תמיכה, ניהול מצאי חומרה ותוכנה; מערכת המאפשרת טיפול בתהליכים כגון גיוס ושימור לקוחות, ניהול לידים, ועוד. המערכת הוקמה תוך ביצוע קונסולידציה למערכות השונות שהיו בשימוש הסניפים, ועוד.

קרובים יותר ללקוח

בקטגוריה השלישית, מתרכז דודיאן בארבעה פרויקטים מתקדמים שבוצעו במהלך השנתיים האחרונות. בפרויקט הראשון הוטמעה מערכת ניהול קשרי הלקוחות, CRM, אשר משפרת את יכולת הבנק לנהל את מחזור חיי הלקוח ומסייעת בעבודה מול הלקוח. הלימה ישירה בין הפרוטופול של הלקוח לבין מה שמוצע לו על ידי הבנק הוא תוצר של חשיבה רוחבית ומעמיקה, שמטרתה לעלות מדרגה נוספת במסגרת קשרי הבנק עם לקוחותיו. לדבריו, המערכת מספקת תמונת לקוח מלאה, כולל אפשרות להציע הצעות ערך ממוקדות. הפרויקט השני כלל הטמעת מערכת פרופיל לקוח, אשר מאפשרת לנתח את טיב הלקוח ורמת הסיכון שלו ולהציע לו את הצעות הערך המותאמות לו באופן ייחודי. פרויקטים נוספים כללו הרחבת הפונקציונליות של אתר האינטרנט של הבנק והרחבת מנגנון המענה הקולי - IVR.

שותפים להצלחה

"מאחורי כל הפרויקטים וההתננים המרשימים עומדים בסופו של דבר אנשים", אומר דודיאן. "חשוב לזכור זאת. אחד הנושאים החשובים שראיתי לגדל עיני כשנכנסתי לתפקיד היה הנושא האנושי. החדרת מוטיבציה, גאוות יחידה ומימוש הפוטנציאל המקצועי והעסקי של כל אחת ואחד היו נקודות מפתח. צוות האגף הוא צוות מקצועי ומיומן, הפועל מתוך מחויבות, אכפתיות ורצון להצליח. במהלך שנותי בבנק ירה הספקתי להכיר היטב את העובדים, לעמוד על החוזקות המקצועיות והאישיות שלהם ולהתאים בינם ובין המשימות השונות. אני בהחלט גאה בעשייה של האגף ומוקיר את תרומתו של כל אחד מעובדיו להצלחה. "הפרויקטים המוזכרים בכתבה הם מתווה דרך לאיכות ומצוינות, דרך שבמקרים רבים דומה יותר למרוץ מכשולים או לקרב כנגד הקשיים - שבסופו אנו חייבים לנצח. זו אכן יחידה מיוחדת, ואני גאה להיות מנהל בארגון שאלו הם עובדיו".

תודה

"זה המקום לומר כי כל המוזכר בכתבה לא היה מתמשש ללא התקציבים, הגיבוי וגמישות הפעולה שניתנו על ידי הנהלת הבנק והמנכ"ל, שאול גלברד, הרואים, כאמור, בשרדרוג יכולות המיחשוב של הבנק תרומה מהותית לפיתוח והרחבת עסקי הבנק", מסכם דודיאן.

המטרה היא שהמערכת תעבוד במקביל למערכת הקיימת, כך שתתאפשר עבודה בזמן של שני המוקדים.

רכישות והטמעות

בקטגוריית השנייה מתבצעות, כאמור, רכישות והטמעות של מערכות רבות, אשר תומכות בהיבטי תשתית וניהול נכון של תהליכים עסקיים. אחד הפרויקטים המרכזיים בתחום זה הוא ללא ספק פרויקט ה-BI המתקדם. דודיאן: "פלטפורמת ה-BI החדשה שהוקמה בבנק לפני כשנתיים מאפשרת להציג מגוון רחב מאוד של נתוני הבנק ולמזג מידע מתחומים שונים במטרה להשיג סינרגיה מקסימלית באופן מהיר, דייקני תוך שימוש בממשק ידידותי למשתמש". דודיאן מציין, כי משתמשי המערכת הם המנהלים, המקבלים לידיהם כלי עבודה, המסייע בידיהם בביצוע המשימות השוטפות. "ברמת הסניף מדובר במנהל הסניף ומנהלי הצוותים, וברמת המטה - במנהלים באגפים השונים. בנוסף, המערכת משלבת גם מודל מדידה של סניפים, המאפשר לכל אחד מהם לראות את מצבו וקצב התקדמותו יחסית לאחרים. מדידה יחסית של יעדים מול ביצועים מעודדת תחרות פנימית בריאה ומאפשרת הצבת יעדים מאתגרים". כמו כן, המערכת מאפשרת לפלח לקוחות לפי פרמטרים שונים, לצרכים עסקיים ושיווקיים.

דודיאן מונה עוד רשימה ארוכה של רכישות והטמעות של מערכות בבנק: הקמת סביבה וירטואלית באמצעות הרחבת הסביבה בייצור וב-DR, תוך שימוש ב-Vmware; הקמת מערכת שליטה ובקרה - Centerity - אשר מאפשרת התרעה בזמן אמת על כשל בשרתים ובציודי התקשורת. המערכת אף חוזה מראש תקלות צפויות, ומאפשרת הוספת מודולים של ניטור תהליכים עסקיים וקבלת חייווי בגין; מערכת (HelpDesk servicedesk) של CA - המאפשרת ניהול פניות המשתמשים ותהליך הטיפול בין משתמשי הבנק לצוות התמיכה. המערכת כוללת דו"חות, המאפשרים למדוד את רמת השירות

שהאגף מספק, כולל ניתוח המידע המצטבר, אשר מאפשרים לבצע טיפול מונע ולזהות נקודות תורפה; מערכת אינטליגנס - מתעדת את פעילות המשתמשים בזמן אמת במחשב המרכזי. המערכת מספקת תיעוד על פעילות עסקית חריגה ומסייעת בניתוח דפוסי הפעולה של העובדים במערכות השונות; מערכת SIEM - Envision - מאפשרת לאסוף פעולות בעת התרחשותן ממערכות מיחשוב שונות בבנק. דודיאן מדגיש, כי המערכת מאפשרת אף ביצוע הצלבת מידע בין פעולות שונות ממערכות שונות לגילוי אירוע מסוים; etrust access control של CA - מערכת להקשחת שרתים ראשונה מסוגה בבנק, אשר מאפשרת הגנה מפני איומי אבטחת מידע; מערכת NAC - משמשת בבנק כמערכת בקרת גישה למחשבים אשר מאפשרת זיהוי כניסות של משתמשים לא מאושרים לרשת ובדיקת משתמשים או מחשבים המתחברים לרשת הארגון. מערכת Counteract של חברת ForeScout - המערכת מהווה פתרון אבטחת מידע לניטור, ניהול, אכיפה וחיבורי מערכות והתקנים לרשת,

הכנס השנתי ה-16

של העמותה לניהול פרויקטים בישראל

לראשונה בישראל!!

ביקור מיוחד של נשיא PMI
העולמי שירצה בנושא מגמות
עולמיות בניהול פרויקטים



Mark Langley
נשיא PMI העולמי



Keynote speaker

Scott Berkun
כותב הספר
Making Things Happen
Mastering Project
Management



יוסי הנדלר
נשיא PMI ישראל
yosi@pmi.org.il



פרופ' יוסי יסעור
המרכז האקדמי
רופין



יעקב נתניהו
סגן נשיא PMP,
ישראל ומארגן הכנס



רון סדיס
שחקן, במאי
ויוצר



30
אנשים ומחשבים
Since 1981 www.pc.co.il

לחסינות פנה לנטלי
03-7330770
natali@pc.co.il

07:00-08:45	התכנסות, הרשמה וארוחת בוקר קלה
מושב המליאה	
08:45-09:00	דברי פתיחה - יוסי הנדלר, נשיא PMI ישראל
09:00-09:15	הענקת פרס POY ע"י נשיא PMI העולמי, Mark Langley
09:15-10:00	מגמות עולמיות בניהול פרויקטים, נשיא PMI העולמי, Mark Langley
10:00-11:00	"The Myth of Innovation" Keynote Speaker: Scott Berkun, A Best Selling Author and Kick Ass Speaker
11:00-11:30	הפסקת קפה ונטוורקינג, ביקור בתערוכה
11:30-13:00	מושב 1 - גישות ושיטות, יו"ר המושב - אלכס דן
	כיצד ניתן להשביח תפוקות בתחום ניהול פרויקטים בארגונים, איציק הרפז, משה"ב תהליך העיצוב של חווית המשתמש בפרויקטים, יאיר גיבנבר, אינטל Moving from internal to External constraints in Projects execution using TOC methodology בועז פישר, וורניט
11:30-13:00	מושב 2 - בארץ ובעולם, יו"ר המושב - לביא יניר
	האם אנו מתנהלים או מנהלים במקרי אסון, קובי פלג סינגפור מדינה בניהול פרויקטאלי, הדס קליין
11:30-13:00	מושב 3 - משאבי ארגון וסביבה, יו"ר המושב - חגית לנדמן
	מה צבע הפרויקט שלך? Green Project Management, שי דוידוב פישוט תהליך המעבר מפיתוח ליצור, איציק בן לוי
11:30-13:00	מושב 4 - מצוינות ניהולית, יו"ר המושב - אביבה דוידוביץ'
	התמודדות עם התנגדויות כאתגר ניהולי, בטי חנוכי סוד ההצלחה בניהול מנהל הפרויקט, ערן יג
11:30-13:00	מושב 5 - תכנון והקטנת אי וודאות, יו"ר המושב - אבי רוזנברג
	חוזר ככלי עבודה מרכזי למנהל הפרויקט, ארנון כץ מחוללי אי וודאות בפרויקטים: גישה ופרקטיקה בגובה העיניים, מיכאל שוורץ איך להיות מנהל פרויקט נמ"ר ולהצליח יותר! פלי הנמר, יזם ומנהיג אנשים ומחשבים
11:30-13:00	מושב 6 - סיפור לקוח בניהול פרויקטים, יו"ר המושב - משה שיטריט
	ניהול הזדמנויות לצד ניהול סיכונים - תיאוריה, פרקטיקה וסיפור לקוח, יוסי תדהר, אורנטק שינוי עולם ניהול הפרויקטים בחברת NDS, מת'יו אלבום, NDS
13:00-14:00	ארוחת צהריים
14:00-14:50	הגיון ורגש בקבלת החלטות בניהול פרויקטים, פרופ' יוסי יסעור, מרצה לתורת ההחלטות ולמינהל עסקים, המרכז האקדמי רופין
14:50-15:00	הפסקת קפה ונטוורקינג
15:00-16:00	מליאת סיום: סדנת נטוורקינג חוויתית מעולם התיאטרון, רון סדיס, שחקן, במאי ויוצר
16:00-16:20	הגרלות וסיום הכנס

מליאה

מושבים מקצועיים

מליאה

אלעד: שלושה עשורים של הצלחה

ראשי אלעד מערכות מסכמים שלושים שנות פעילות בשוק ה-IT הישראלי ומביטים קדימה
♦ שלמה טירן, מייסד אלעד, מספר את סיפור הקמת החברה וכיצד צמחה לאורך השנים,
רון לינדר, מנכ"ל אלעד, מפרט את תחומי הפעילות והמגזרים בהם מתמחה אלעד של 2012,
יואש טרוקמן, יו"ר אלעד, מציג את חזון הקבוצה.

מאת: הילל יוסף

"במהלך השנים פיתחנו כמה נישות ייחודיות של פעילות בהן יש לנו יתרון יחסי. כך, בשל היכרותי את המגזר הממשלתי אנו עובדים בממשלה טוב מהאחרים, כי אנו שם מתחילת הדרך. הייתי במשך יותר משני עשורים מנכ"ר ממשלתי והכרתי היטב את התחום ואת האנשים הפועלים בו. כך, זכינו במכרזים כמעט בכל משרד ממשלתי. גם במכרז בתי התוכנה האחרון, זכינו בכל חמשת האשכולות במכרז החשך"ל".

אווירה משפחתית

לדברי טירן, "לאלעד מעולם לא היה סל גדול של מזומנים. הגענו למה שהגענו עם קו דק של אשראי, אך כמעט ללא עזרה של הבעלים". המשפחתיות, מציין טירן, היא מוטיב חשוב באווירה השורה בחברה. "אני מכיר באופן אישי את מרבית העובדים בחברה. אנשי אלעד הם עובדים מיוחדים שאוהבים את החברה וטוב להם".

"אלעד היא כיום חברה בריאה, בעלת יכולת להתרחב בצורה ניכרת מעבר למה שהיא היום", אומר טירן בשביעות רצון. "אני נמצא בעולם המיחשוב כבר 54 שנים", סיכם טירן את התקופה הבוגרת בחייו, "לכאורה מדובר בתקופה ארוכה אך לי זה עבר כזמן קצר ואני משתומם על המהירות בה הזמן חלף. התחלתי בעולם הכרטיסים המנוקבים ולא היה לי מושג לאן נגיע. גדלתי במקצוע ומעולם לא שקלתי, כמו אחרים, לעזוב אותו. זכיתי להיות ממציאן של כמה המצאות - שיטת הניקוד לעבירות תנועה, רכיב הקלדה ביד אחת עבור הקצדניות בבתי המשפט, מבחני התיאוריה של משרד התחבורה ועוד שורת המצאות. תמיד

שאפתי לקדם את מקומות העבודה והארגונים בהם פעלתי". לשאלת אנשים ומחשבים מדוע לא מכר את אלעד מערכות השיב טירן "לא מכרתי כי אלעד הוא הבייבי שלי. אני מעריך כי נצא להנפקה בבורסה בעוד שלוש שנים, כאשר החברה תמנה 1,200 עובדים ומחזור המכירות שלה יצמח ל-400-500 מיליון שקלים בשנה. או אז יש היגיון ביציאה לבורסה".

"למרות שאלעד הוקמה ללא משאבים כספיים ולמרות הקשיים בדרך", מסכם טירן, "החברה גדלה והצליחה. בסך הכל אלעד פעלה ופועלת בצורה טובה, אחרת לא הייתה מגיעה לאן שהגיעה. אני מאמין שזו רק תחילת הדרך והשנים הבאות שתבאנה תהיינה טובות עוד יותר".

מיתוג מחודש לאלעד העכשוית

יואש טרוקמן, יו"ר הקבוצה, אמר כי "אלעד נתפסה כחברה יציבה אך שמרנית, מוסת ממשלה. החלטנו לשנות מיצוב ולהדגיש את החוזקות

"היו לי לא מעט כישלונות לאורך הדרך יחד עם ההצלחות. מי שלא עושה - לא טועה, אולם העובדה שאלעד הגיעה למה שהגיעה היא הוכחה לסך הכל של עשייה מוצלחת", כך אומר בראיון חגיגי לאנשים ומחשבים שלמה טירן, מייסד, בעלים ונשיא קבוצת אלעד טירן העלה זיכרונות במלאת 30 שנים להקמת החברה, ולרגל החגיגה שנערכה לפני ימים אחדים בביתן 1 בגני התערוכה כ-1,500 איש - עובדי החברה, לקוחות, שותפים עסקיים וותיקי ענף ה-IT, הגיעו לחגוג ציון 30 שנים להקמת אלעד, אירוע אותו הנחה השחקן ואיש הסטנד-אפ גורי אלפי.

שלמה טירן: יזמות בשילוב מזל

הסיפור של אלעד לאורך 30 שנות פעילותה טומן סיפור מעניין על יזמות, שאפתנות ומזל. לא מעט אירועים שקרו לו במהלך השנים, אמר טירן, קרו במקרה. לאחר שסיים את לימודי הכלכלה, שימש כגזבר עיריית אילת. "הבנתי שאני וכלכלה לא מבינים האחד את השני". הוא סיפר כיצד הוקמה החברה ב-1982. פגשתי את דני דיין, מי שמכהן כיום כיו"ר מועצת יש"ע. דיין רצה להקים חברה פרטית, הכנו תכנית עבודה על גבי דף נייר במסעדה בתחנה המרכזית בתל אביב. קראנו לחברה על שם אחד מבני רצינו לעשות הרבה דברים - להקים עיתון, לעשות מיקור חוץ, להקים משרד נסיעות ממוקד באנשי היי-טק, הרעיונות היו רבים - אלא שכסף לא היה באמתחתנו. "לפני-כן הייתי מנכ"ר קופ"ח חולים כללית במשך חמש שנים", הוא משחזר, "ועזבתי לקחתי את כספי הפיצויים שקיבלתי, השקעתי אותו בבורסה וזה היה הדלק הכלכלי של החברה בתחילת דרכה".



מימין: יואש טרוקמן, יו"ר קבוצת אלעד ושלמה טירן, מייסד אלעד (צילום: פאביאן קולדורף)

לדברי טירן, "בחודשים הראשונים לא היו לנו משרדים ועסקנו בהשמת כוח אדם תוך שאנו עובדים מהבית, מבתי קפה ומבתי מלון. באוקטובר 1982 ניגשנו למכרז על תפקיד מנכ"ר משרד השיכון, זכינו בו. מיקור החוץ הראשון של אלעד היה אני, ובמשרד הקמתי את יחידת המיחשוב במשך שנתיים". ב-1986, מספר טירן, אלעד זכתה במכרז של מינהל מקרקעי ישראל לתפעול שבעת המחשבים של המינהל ברחבי הארץ. "כך התחלנו בפעילות של אלעד מעבר להשמת כוח אדם", הוא אומר, "ביצענו פרויקט מיחשוב בהדרים מחשבים, בעיריית בת ים, התפתחנו כל הזמן, ואז החלה הפריצה של החברה שלאחריה פצחנו ברכישות של חברות ובכניסה לענפי המיחשוב השונים".

משני אנשים - ל-800 עובדים

אלעד מערכות, שהתחילה כחברה של שני אנשים, מונה כיום יותר מ-800 עובדים. "ההצלחות בשטח מדברות בעד עצמן", אומר טירן,



אלעד מציגה מיתוג מחדש לרגל חגיגות ה-30 עם דגש על פתרונות יצירתיים וטכנולוגיה מובילה



רון לינדר - מנכ"ל אלעד (צילום: פאביאן קולדורף)

חטיבת פיתוח תוכנה. זו מתמחה בפתרונות בסביבת מיקרוסופט, עם התמחות בתחום ה-CRM. אנו מובילים את השוק בתחום, וביצענו פרויקטים במכבי שירותי הבריאות, באלבר, במשרד תחום התמחות נוסף בסביבת מיקרוסופט הוא SharePoint של מיקרוסופט. לסביבה זו פיתחנו את מוצר ניהול המסמכים ShareDocs, המיושם בארגונים רבים בישראל. בנוסף אנו עוסקים בפיתוח פרויקטי דוטנט ובקמת פורטלים בסביבת מיקרוסופט.

פעילות בתחום הבנקאות

"אלעד מייצגת שתי חברות לעולם הבנקאי. האחת, Callatay & Wouters, המספקת מערכות ליבה לבנקים. עבור בנק קטן היא יכולה להחליף את מערכות הליבה הישנות הקיימות שלו, ובבנק גדול, היא יכולה להחליף מודולים קיימים כדוגמת מודול הפקדונות. המערכות בנויות בצורה מודולרית. יש בארץ התעניינות רבה בנושא, ואני מאמין שבארץ, כמו בחו"ל הבנקים יטמיעו מערכת זו". מוצר נוסף אותו אלעד מייצגת הינו פתרון CRM ייעודי לעולם הבנקאות של המאה ה-21 של חברת Veripark, אחת מן השותפות הגדולות ביותר של מיקרוסופט בתחום ה-CRM בעולם.

תחום נוסף, ציין לינדר, הוא היועצים שירותי תוכנה מקצועיים למגזר העסקי. "אנו מעמידים כוח אדם מקצועי במגזר העסקי", אמר, "ועושים זאת במגוון רחב של ארגונים. פיתחנו לאלעד קיימת היכולת לבנות צוות עבודה לתחום מסוים, וכך אנו יכולים ליטול אחריות על פרויקט או מקטע של פרויקט".

עוד ציין לינדר כי "אנו פועלים בעולם הארכיטקטורה מוכוונת שירותים, SOA, ומטמיעים את WebSphere של יבמ - שאנו שותף עסקי שלהם".

"המייחד את אלעד, הוא המחויבות הבלתי מתפשרת ללקוחות", סיכם לינדר, "אנו לא עושים הכל בעולם ה-IT, אך במה שאנו עושים - אנו הכי טובים. נמשיך להוביל את עולם הבריאות ומצבת כוח האדם תגדל ותגיע לאלף עובדים בתוך שנתיים".

האמיתיות שלנו ובאירוע אנו משיקים את אלעד העכשווית: זו חברה שמצטיינת בתחומי התוכנה, בעלת ערכים של יצירתיות, תעוזה, גמישות ויעילות מקצועית. כל אלה, לצד מצוינות טכנולוגית.

"אנו נתפסים שלא בצדק", אמר טרוקמן, "כחברת 'כח אדם', בעוד שמרכיב מרכזי בעשייתנו הינו פרויקטים ופעילויות פיתוח בקדמת הטכנולוגיה וזאת בזכות הנכס המרכזי בארגון, דהיינו המשאב האנושי. נבדל את עצמנו ונמצב את אלעד כחברה איכותית המהווה שותף אמיתי ללקוחותיה בתחום פתרונות התוכנה. נדבר לא פחות חשוב בעשייה היום יומית ומקור של גאווה באלעד - היא תרומה והתנדבות למען הקהילה".

הובלה בעולם הבריאות

"אלעד", אמר רון לינדר, מנכ"ל אלעד מערכות, פיתחה מומחיות בעולם ה-IT הבריאותי, "אספנו מגוון רחב מאד של פתרונות לתחום, לצד פעילויות פיתוח ויישום מערכת תיק קליני, קמיליון, שהיא פיתוח ישראלי. המערכת מתממשקת בצורה מלאה למערכות רפואיות אחרות ומנהלת את כל התהליך הקליני של המטופלים, מהכניסה ועד היציאה מבית החולים - הן בצד האשפוזי והן בצד המרפאתי. בין הלקוחות של המערכת ניתן למנות את בתי החולים ע"ש שיבא בתל השומר, סוראסקי (איכילוב) בתל אביב, בתי החולים של שירותי בריאות כללית ובית החולים הגריאטרי שוהם בפרדס חנה. המערכת פרוסה גם בבתי חולים פרטיים, דוגמת מענייני הישועה.

לצד מערכת הקמיליון ועם חיבור אליה במהלכים הקליניים, אנו מבצעים בפעילות המרפאתית של בתי החולים פיתוח וממשקים לפתרונות CRM ליצירת רצף טיפולי כגון מערכות לזימון תורים וניהול קבוצות בריאות".

תחום נוסף לאלעד בעולם הבריאות, אמר לינדר, הוא פיתוח פרויקטים בעולם הנייד, "אנו ספק התוכנה הגדול בארץ לעולם הבריאות".

"אלעד פועלת במגוון מגזרים ותחומי פעילות נוספים", אמר לינדר, "במהלך השנים, לצד הפעילות המסורתית במגזר הציבורי-ממשלתי, אלעד פיתחה כמה תחומי פעילות נוספים. בתחום הממשלתי, ציין, "אנו מספקים יועצים לממשלה, על בסיס זכייתנו במכרז בתי התוכנה, ומעמידים כוח אדם טכנולוגי ויועצים על פי הצורך. אנו נטועים עמוק בממשלה ומכירים את הצרכים שלה לעומק, זו התמחות רבת שנים שלנו". לצד הפעילות במגזר הממשלתי, אמר לינדר, "יש באלעד



מנחה אירוע ה-30 - השחקן והבדרן גורי אלפי (צילום: פאביאן קולדורף)

2012: שנת החלונות

"2012 היא שנה גדולה עבור משפחת חלונות, וזה מתחיל עם חלונות פון וממשיך עם חלונות 8. אם משהו יזדקק לצורה כלשהי של מיחשוב - חלונות תהיה שם", אמר ג'ון רוסקיל, סגן נשיא תאגידי, קבוצת השותפים העולמית במיקרוסופט, בראיון לאנשים ומחשבים ♦ "התרשמתי מאוד מההתקדמות של האקוסיסטמה שלנו כאן בישראל. במידה רבה היא מתקדמת הרבה יותר מאשר בשווקים דומים", הוא הוסיף לגבי השותפים המקומיים והאימוץ של פתרונות הענן של החברה ♦ הוא גם בטוח שהצמיחה של מיקרוסופט ושותפיה בשוק ה-IT בישראל ב-2012 תעלה על הצמיחה הגלובלית

צביקה קצבורג

והשותפים המקומיים שלהם, מעסיקה יותר מ-14.9 מיליון אנשים ברחבי העולם, מכניסה יותר מ-539 מיליארד דולרים לכיסה, ומשקיעה 175 מיליארד דולר בכלכלה המקומית", הוא אמר. "השותפים שלנו מייצרים 8.7 דולרים עבור כל דולר שמיקרוסופט מרוויחה, והם יוצרים מקומות עבודה והכנסות ממסים בכל רחבי העולם."

ואיך זה בא לידי ביטוי כשאתה מסתכל על השוק הישראלי?

"איננו בוחנים את השוק הישראלי באופן שונה מאשר שווקים אחרים בנוגע לרשת השותפים שלנו. רשת השותפים של מיקרוסופט היא אחד מהנכסים האסטרטגיים הכי גדולים שלנו, והיא מניעה צמיחת הכנסות רחבה ב-SMB וגם בשוק הארגוני. בשנים האחרונות בנינו רשת שותפים שמבוססת על יכולות, יוזמה חדשה שמבוססת על תבנית של תשלום לפי ביצועים, ואנחנו גם מציעים תוכניות ענן, שביחד יוצרות את הבסיס לעתיד של רשת השותפים שלנו. זו האסטרטגיה שלנו עבור כל השותפים, בכל הסניפים, בכל מדינה."

ומה אתה חושב על הביצועים של השותפים שלכם בישראל?

"למדתי שישראל היא שוק של 'מאמצים מוקדמים'. לקוחותינו ושותפיהם מאמצים טכנולוגיות מהר יותר, אפילו בהשוואה לשווקים עם גודל דומה. בנוסף, ראיתי צמיחה חזקה גם בקרב מפתחי התוכנה העצמאיים הישראליים, שמפתחים פתרונות המבוססים על ערימת הטכנולוגיה שלנו. יש כאן גם אינטגרטורים מסורתיים שנראה שהם עובדים היטב ברמה המקומית."

כיצד המעבר לשירותי ענן שינה את היחסים עם הערוץ?

"אחת התועלות הראשיות של ההשתתפות באקוסיסטמה של מיקרוסופט היא היכולת לנוע יחד עם התעשייה, הלקוחות ושותפים אחרים אל העתיד באופן מאורגן ומיושר. מיחשוב ענן, שאנו רואים אותו כחלק משינוי שעוברת התעשייה בטווח הארוך - בדיוק כמו שהמיחשוב שמבוסס על לקוח/שרת היה מעבר מעידן המיינפריים - מציע תועלות מפתות ללקוחות נוכחיים פוטנציאליים. בדומה

"2012 היא שנה גדולה עבור משפחת חלונות, וזה מתחיל עם חלונות פון. אנחנו מביאים את חוויית השימוש המהיר בחלונות פון לשווקים חדשים וכן טלפונים חדשים שנוחים מבחינת המחיר על ידי הרחבת החומרה הנתמכת והזמינות באזורים השונים בעולם.

השותפים שלנו מספקים טלפונים חדשים נהדרים במקומות כמו סין, ובשפות חדשות כולל עברית בסופו של דבר, ובטווח מחירים שיעזרו ל-2012 להיות השנה של חלונות פון". כך, באופטימיות רבה, אמר בתחילת אפריל ג'ון רוסקיל, סגן נשיא תאגידי, קבוצת השותפים העולמית במיקרוסופט בראיון בלעדי שהעניק לקבוצת אנשים ומחשבים במהלך ביקור קצר שערך בארץ, כדי להיפגש עם כמה מהשותפים הבכירים של החברה בישראל.

הציפיות הגבוהות של רוסקיל, שאחראי לאסטרטגיית הערוצים של המוצרים המסחריים ומוצרי הענן של החברה, אינן מסתכמות רק בתחום של חלונות פון. בראיון איתו הוא הביע ביטחון, שרשת השותפים של מיקרוסופט, שהוא עומד בראשה, תדחוף קדימה חזק את המוצרים שמציעה ענקית התוכנה מרדמונד, בצמוד לצמיחה גדולה יחסית בשוק ה-IT.

זה גם בא לידי ביטוי בתחזית שלו לגבי חלונות 8 בפרט, ולגבי העוצמה של חלונות בשוק בכלל. "לאחר השחרור של גרסת

הסקירה הצרכנית של חלונות 8 אנחנו כבר יודעים שיש הרבה באז, התרגשות וציפייה מסביב לחלונות 8 בכל רחבי העולם. אנחנו כבר רואים כיצד חלונות משנה את הדרך שבה אנשים עובדים ומשחקים, ואנחנו מתכוונים לעבוד עם השותפים שלנו כדי להציע התקנים בכל הקטגוריות: טלפונים, לוחות, ניידים, ענן, מחשבים שולחניים, מכונות משחק, מחשבי הכול כלול (All in One) וכדומה. אם משהו יזדקק לצורה כלשהי של מיחשוב - חלונות תהיה שם", הוא אמר.

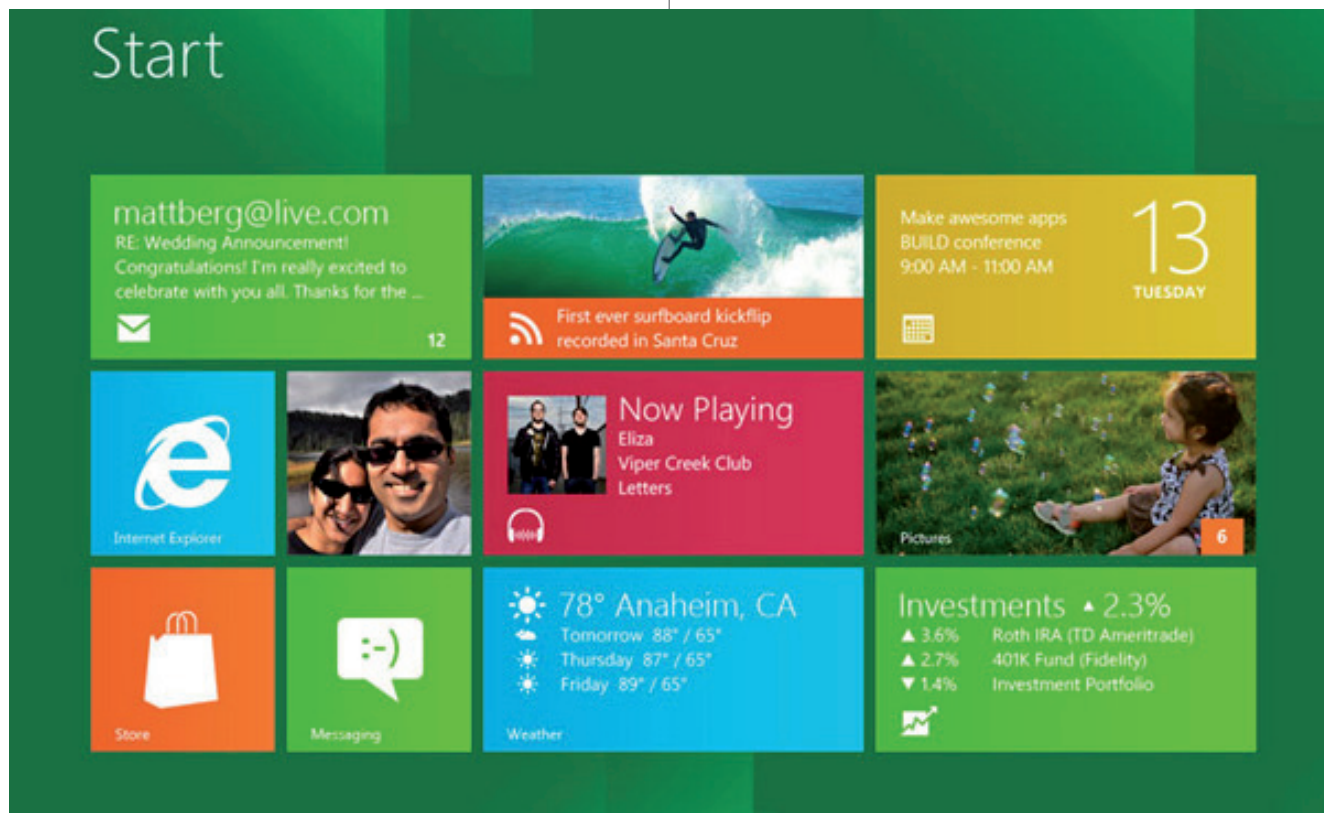
מתוקף תפקידו, רוסקיל מזכיר שוב ושוב את השותפים. לדבריו, יותר מ-95% מהרווחים של החברה זורמים דרך הערוצים שלה, הכוללים יותר מ-640,000 שותפים ב-170 מדינות - ובסך הכל כ-12 מיליארד דולרים במונחים שנתיים מבחינתה של מיקרוסופט. "ההצלחה של מיקרוסופט והשותפים שלה קשורה באופן הדוק. האקוסיסטמה של השותפים שלנו,



ג'ון רוסקיל

מיקרוסופט (MPN) היא תוכנית השותפים שלנו, שמטרתה לשמור את השותפים שלנו בחזית השינויים שבשוק, תוך אספקת תוכנית ניתנת לחיזוי, שתאפשר להם להשיג תמיד את המטרות העסקיות שלהם עם

לכך, גם ההזדמנויות שעומדות בפני השותפים של מיקרוסופט משמעותיות. לדוגמה, מיחשוב ענן מבוסס מנויים מספק יכולות IT עדכניות לחברות לרוחב כל המגזרים בכלכלה, ומדובר ביכולות



מיקרוסופט, וזה לא ישתנה".

כיצד הענן של מיקרוסופט יכול להתמודד עם מטלות Big Data, שדורשות ביצועים פנומנאליים ונפחי אחסון מסיביים?

"הסקת מסקנות באמצעות Big Data מציבה פוטנציאל מיון עצום לארגונים שיכולים להשתמש בסוגים קיימים וחדשים של מידע כדי להשיג יתרון תחרותי. אבל הגידול בנפח, הקצב, המגוון והמורכבות של הנתונים הופך את ניהול המידע למסובך יותר לאין שיעור לעומת מה שהיה בעבר. בנוסף למקורות המידע הפנימיים והחיצוניים החדשים, כל נכסי הנתונים צריכים להיות זמינים לאספקה באמצעות מגוון ערוצים והתקנים ניידים במקביל - ולעתים קרובות, גם בזמן אמת. כל הדרישות הללו דורשות שימוש ויכולת להשתמש מחדש במידע שמסופק במגוון הקשרים ותיקי לקוחות. כמו ספקיות IT גדולות אחרות, אנחנו מציעים אסטרטגיות ופתרונות Big Data באמצעות כל הטכנולוגיות שלנו, כולל הענן, ובאמצעות טכנולוגיות של השותפים שלנו".

מה התחזית שלך לגבי המחצית השנייה של 2012 בשוקים העסקיים והארגוניים?

"לגבי תחזיות אני מבין שאתה מתכוון ללקוחות שלנו? אנחנו עוקבים אחרי המגמות בשוק ה-IT, ולמרות חששות נמשכים לגבי מצבו של האירו ועוצמת ההתאוששות של הכלכלה האמריקאית, בחברת המחקר פורסטר מעריכים שהצמיחה בשוק ה-IT הגלובלי תגדל מ-7.1% ב-2011 ל-8.7% ב-2012. בישראל אני מאמין שמיקרוסופט והשותפים שלה יצמחו אפילו במידה רבה יותר".

תחרותיות שאולי לא היו בנות השגה בגלל העלות של פתרונות קנייניים. אני התרשמתי מאוד מההתקדמות של האקוסיסטמה שלנו כאן בישראל. במידה רבה היא מתקדמת הרבה יותר מאשר בשווקים דומים".

האם אתה יכול לומר כיום בוודאות, שהענן מתאים לכל גודל של ארגון?

"אנליסטים מסוימים מעריכים שמיחשוב הענן יוביל להכנסות IT נוספות מלקוחות IT מסורתיים וכן מעסקים שבעבר לא יכלו לנצל את החדשנות שה-IT סיפק. השותפים של מיקרוסופט יעזרו ללקוחות הללו להשיג את הצמיחה העסקית החדשה הזו - הם החיילים בשטח, שמביאים את מיחשוב הענן להמונים".

אבל נראה שבעידן הענן מיקרוסופט לא ממש זקוקה לשותפים, או שהיא צריכה אותם פחות.

"כמו שהזכרתי קודם לכן, במיקרוסופט אנחנו מובילים את המגע שלנו עם הלקוחות בגישה שמרוכזת בשותפים. רשת השותפים של

"לאחר השחרור

של גרסת הסקירה

הצרכנית של חלונות

8 אנחנו כבר יודעים

שיש הרבה באז,

התרגשות וציפייה

מסביב לחלונות 8

בכל רחבי העולם"

גשם של ענני IT

מאיר שור, בנק לאומי: "אין בענן מפגש בין הצרכים העסקיים של הארגונים, למה שספקי ה-IT מציעים" ♦ "הנושאים המרכזיים הם לא הטכנולוגיים אלא אלה הקשורים לעצם קיומנו - שו"ב ותהליכי ייצור", אמר שור - ה-CTO של הבנק, בכנס "מכרז ענן" ♦ לדבריו, "הניסיונות הקצרים שלנו בענן הציבורי מראים שבעיה של ימים יכולה לארוך גם חודש" ♦ קורין פרץ, CTO של הפועלים: "אנו מבצעים פרויקטים תוך צפי לשימוש בענן" ♦ מאיר אדלר, ה-CTO של CA ישראל: "הנושא הראשון שארגון צריך לבדוק בטרם הליכה למיחשוב ענן, הוא בשלות ארגונית"

יוסי הטוני < צילום: קובי קנטור

טעם בענן. הפרויקטים הבאים שלנו הם מוכוונים ענן פרטי". כך, אמרה פרץ, פרויקט החלפת המייל, וכן אתר הגיבוי של הבנק, "כולם נעשים תוך צפי לשימוש



קורין פרץ

בענן לטובת קיצור משך זמן הפרויקט, התייעלות ומהירות כך, כשנהיה יכולים להעביר דברים לענן - נבצע זאת במהירות". היא סיימה בצינה, כי תחום נוסף נערך לקראת הוצאתו לענן, והוא סביבות בדיקות ופיתוח.

בין כלל נציגי הספקים שהציגו מענה לענן, היה גם **מאיר אדלר**, ה-CTO של CA ישראל. לדבריו, "הנושא הראשון שארגון צריך לבדוק בטרם הליכה למיחשוב ענן, הוא בשלות ארגונית. אחת השאלות המטרידות מנמ"רים בטרם מעברם לענן פרטי וגם ציבורי, היא אילו שירותים יהיו -

אם יהיו - בענן וכן באיזה ענן. ארגון צריך להחליט שהוא רוצה לממש ענן. וירטואליזציה היא תנאי מקדים למימוש ענן. רק לאחר מכן מגיע השלב בו יש להחליט איזה סוג של יישומים הארגון צורך והאם להעבירו לענן".

בגלל הרגולציה, ציין אדלר, "יהיה קשה לצרוך שירותים בענן הציבורי

מאיר שור: "הרגולציה

מייצרת את האבטחה

לטובת הענן הפרטי

והציבורי. יש לנו

ניסיונות ראשוניים

לעשות דברים ולנצל

שירותים במסגרת

זו. אנו מנסים לבנות

קטלוג שירותים, אבל

מדובר במהלך רווי

אתגרים"



מאיר אדלר

במיחשוב ענן קיים כיום פער: אין מפגש בין הצרכים העסקיים והתפעוליים של חלק מהארגונים, דוגמת המגזר הפיננסי, לבין מה שספקי ה-IT מציעים", כך אמר **מאיר שור**, ה-CTO של בנק לאומי. לדבריו, "הנושאים המרכזיים הם לא הטכנולוגיים אלא אלה הקשורים לעצם קיומנו - שו"ב ותהליכי ייצור. הניסיונות הקצרים שלנו בענן הציבורי מראים שבעיה של ימים יכולה לארוך גם חודש. כאשר נחתם חוזה הוא נוקשה - אין לארגון יכולת לבטא את צרכיו".

שור דיבר בכנס מכרז ענן, שנערך במלון דייויד אינטרקונטיננטל בתל אביב, בהפקת אנשים ומחשבים. במסגרת האירוע, שהתקיים בהנחייתו של פלי הנמר - נשיא ויזם הקבוצה, הוצגו צרכי המנמ"רים לתחום הענן, בפאנל אותו הנחה רפאל פוגל - מנהל הוועידות המקצועיות באנשים ומחשבים. לאחר מכן הוצג היצע ספקיות ה-IT כמענה לדרישות המנמ"רים.

על פי שור, "הרגולציה מייצרת את האבטחה לטובת הענן הפרטי והציבורי. יש לנו ניסיונות ראשוניים לעשות דברים ולנצל שירותים במסגרת זו. אנו מנסים לבנות קטלוג שירותים, אבל מדובר במהלך רווי אתגרים". בנושא אבטחת מידע, ציין, כי "ספקי מיחשוב הענן נותנים לו מענה טוב, אבל עולה השאלה של הפקדת סוגי מידע שונים, לצד

הצורך בממשל זו. יש שאלות מהותיות שצריך לבחון". הפתרון להשארת הנתונים בתוך הארגון כדי להלום לרגולציות, אמר שור, "הוא הליכה לענן מיחשוב בן כלאיים - הנתונים יישארו בארגון, אך העיבוד שלהם ייעשה בענן".

לגבי ענן פרטי, ציין, כי "התחלנו תהליך של וירטואליזציה כבר בשנת 2003 וכיום 80% מהשרתים הם וירטואליים. עלינו לעשות וירטואליזציה של השרתות ושל תחנות עבודה. יש לנו עוד דרך ארוכה. אנו רוצים לעלות לשלב השני של הענן - שלב המיכון. פה יש בעיה, אין באמת יכולת למיכון מלא על הכל. שכבת הווירטואליזציה יוצרת מורכבות נוספת".

היערכות לענן עתידי

קורין פרץ, ה-CTO של בנק הפועלים, אמרה כי "אנו מצויים בשלב מתקדם בנושא וירטואליזציה. מנגד, הרגולטור אוסר עלינו להוציא דברים החוצה. החלטנו לתת לפרויקטים התשתיתיים שלנו 'סוג של



מאיר שור

וכן התייעלות פנימית של חיובים וחייבים חוזרים. אלה הנושאים מהם יבוא החזר השקעה. הכלים כבר פה."

הוא סיים בציינו, כי זווית נוספת לבדיקת הכדאיות בטרם כניסה למיחשוב ענן היא המשכיות עסקית. זו, ציין, "תיעשה על בסיס תשתיות וירטואליות ומעבר לעננים ציבוריים, בלי לשנות את הקוד".

ענן לענק הכחול

אסף קנדלר, ארכיטקט ענן בחטיבת השירותים המקצועיים של יבמ ישראל, אמר כי "המנמ"רים מרגישים שלחלק מהספקים אין ניסיון בתחום מיחשוב ענן. לנו יש ואנו מכוונים לעבר הענן מזה שנים רבות". את הטמעת הענן, אמר קנדלר, "התחלנו בבית: ליבמ יש גם ענן



אסף קנדלר

ה-IT. בשלב הראשון יש לבצע תכנון והערכת המוכנות וניתוח. ברוב המקרים נלך לענן בן כלאיים". לדבריו, "ההתייעלות היא המניע המרכזי להליכה לענן. לאחר בחינת היישום העסקי שיעלה בענן, בוחנים את דרכי ההתייעלות שתתקבלנה ולאחר מכן קובעים את רמת השירות, ה-SLA. השלב הבא, המשיך, "הוא טיפול בכמה היבטים - הגדרת יכולות טכנולוגיות גמישות למעבר בין ספקים וטכנולוגיות, טיפול בהיבטי וירטואליזציה ואחסון, מדידת שימוש, ויכולות חיוב".

יבמ, אמר קנדלר, מטפל בארבעת השדות שבהם יש לבחון ולהטמיע את מיחשוב הענן - תשתיות, טכנולוגיות, ביזנס ומימוש. **מאיר ניסנסון**, מנכ"ל יבמ ישראל היוצא, מינה מנהיג ענן בחברה, ומסביב יש את המעטפת של מעבדות המו"פ בארץ".

אין להביט בענן במשקפיים טכנולוגיים

"הדבר החשוב ביותר בארגונים הוא התהליכים - דרכם ניתן למטב את הערך העסקי של כל חברה וחברה. כך הוא הדבר גם במיחשוב ענן - יש להביט בו לא במשקפיים

מאיר אדלר: "כל הרעיון

בענן הוא פשוט, אבל

זה לא כזה פשוט, נדרש

ליישם פתרון גמיש,

לדבר מול הספקים,

הוא צריך להיות פתרון

בעל יכולת גידול

ופריסה. הטכנולוגיה

אינה הבעיה, אלא

שבמיחשוב ענן יש גם

היבטים ארגוניים"

ציבורי וגם פרטי. הענן הציבורי משרת 100 אלף עובדי פיתוח של הענק הכחול. יש לנו ניסיון כי אנו עובדים מול ספקי ענן".

השאלה המרכזית, אמר קנדלר, "היא איך מתחילים? קודם כל ביחד, שלובי זרוע עם ספקיות

ה-IT. בשלב הראשון יש לבצע תכנון והערכת המוכנות וניתוח. ברוב המקרים נלך לענן בן כלאיים". לדבריו, "ההתייעלות היא המניע המרכזי להליכה לענן. לאחר בחינת היישום העסקי שיעלה בענן, בוחנים את דרכי ההתייעלות שתתקבלנה ולאחר מכן קובעים את רמת השירות, ה-SLA. השלב הבא, המשיך, "הוא טיפול בכמה היבטים - הגדרת יכולות טכנולוגיות גמישות למעבר בין ספקים וטכנולוגיות, טיפול בהיבטי וירטואליזציה ואחסון, מדידת שימוש, ויכולות חיוב".



מורנה רוסו

ולכן הפתרון זה IaaS, תשתית כשירות. לא נעביר לענן יישום שלא ניתן להעבירו לענן, כדי למנוע פיתוח כפול". לדברי אדלר, "לאחר שנקבעה האסטרטגיה להעברת היישומים, נדרש לראות איך עושים את ההקצאה של השירותים, איך מאבטחים אותם ואיך מנהלים אותם".

הוא הוסיף, כי "היבט נוסף הוא השו"ב. הרעיון הוא להביא תהליכים מובנים על בסיס Best Practices, וליצור תהליך מלא מקצה לקצה". בשלב הבא, הסביר, "יש לבנות קטלוג שירותים, להחליט איזה שירות אני חושף. אחר כך יש לערוך רישום מי צריך, כמה צריך וכמה זה יעלה לו. זה ייעשה על ידי הטמעת מנוע מיכון עלויות".

"כל הרעיון בענן הוא פשוט, אבל זה לא כזה פשוט", סיכם אדלר, "נדרש ליישם פתרון גמיש, לדבר מול הספקים, הוא צריך להיות פתרון בעל יכולת גידול ופריסה. הטכנולוגיה אינה הבעיה, אלא שבמיחשוב ענן יש גם היבטים ארגוניים".

אימוץ הענן איטי בשל חיסיון המידע

"נכנסנו לענן לטובת שיפור ביצועי ה-IT. במבט של שנתיים לאחר, מתוך מאות היישומים שלנו, רק יישומים בודדים יושבים כיום בענן - פחות מ-1%", כך לדברי **דורון יצחקי**, ה-CTO של שירותי בריאות כללית. אימוץ הענן כה איטי, הסביר, "בגלל נושא של חיסיון המידע, לא אבטחת

מידע. בנושא אבטחת מידע אני סומך על ספקי הענן. העלו על דעתכם מה יקרה אם מידע על בעיות פסיכיאטריות של אנשים ימצא עצמו מסתובב ברשת. זה לא פרטים של כרטיסי אשראי שאפשר להחליף. מצב שכזה יהווה גרימת נזק בלתי הפיך למבוטחים".

הסבר נוסף למיעוט השימוש בענן, ציין יצחקי, הוא השקיפות של היישומים, "אני חייב לעשות שינויים אפליקטיביים על מנת לעבוד בענן ציבורי, וזה לא נוח לי".

היבט אחר המקשה על הכניסה לענן, ציין, הוא "הנפילה ברמת השירות בשל צמצום רוחב הפס, אנו רגילים לעבוד במהירות של 1 גיגה-ביט". ההיבט הרביעי, ציין, הוא "המאמץ האדיר שעלי להשקיע באינטגרציה". הוא סיים את דבריו בציינו, כי ה-"הצטרפות" של ה-IT תמנף את השימוש במיחשוב ענן בעיקר באמצעות IPTV וטלפונים חכמים.



דורון יצחקי

המסע לענן

שריג צור, מנכ"ל אנקור, סיפר באירוע כי החברה פועלת בארבעה תחומים: אחסון, וירטואליזציה, גיבוי והמשכיות עסקית ותשתיות מיקרוסופט. את המעבר של ארגונים לענן כינה צור "המסע לענן". לדבריו, "אין צורך להעביר את התשתיות

לענן הפרטי. 50% מההשקעות כבר נעשו שם. ההשקעות הגדולות בחומרה, כבר נעשו ולכן המעבר לענן פרטי מתבצע על בסיס שימוש בתשתיות קיימות, לצד כלי בקרה וניטור".

החזר ההשקעה בשל הכניסה לענן, אמר צור, "יבוא בשל ניצול יעיל של התשתיות הקיימות, חסכון ברכישת תשתיות עודפות, חסכון בניהול על ידי מיכון והקצאה עצמית, תכנון תקציבי,



שריג צור

בין מיחשוב ענן ציבורי לפרטי הוא בהטמעת כלים אלה. היכולת שלי, כמנהל התשתיות, לתת שירותים ולהקציב משאבי מיחשוב פר פעולה, כך שאהיה במצב שבו אוכל לווסת ולנצל את המשאבים בצורה יעילה, היא שם המשחק".

שמאי סיכם בציין, כי "הדבר הבא שיש לעשות בעולם הענן הוא הטיפול במשתמשים, כדי שיוכלו להפעיל בעצמם משהו מורכב, והלקוח הפנימי יוכל לעשות זאת ולשלם על השירות או היישום".

"שתי החברות" בבזק בינלאומי

אייל צפירי, סמנכ"ל המגזר העסקי בבזק בינלאומי, אמר שהחברה "מביאה לשוק טכנולוגיות, תפיסות ומוצרים שעל בסיסם היא בונה כיום את תשתיות של המחר". לדברי צפירי, עד לא מכבר CTO ומנכ"ל החברה בפועל, יש בבזק בינלאומי שתי חברות נפרדות - "החברה האחת" מיועדת לארגוני SMB, עם גוף מכירות ושירותים, בגלל הצרכים השונים של ארגונים אלה, ויש לה יותר מ-50 אלף לקוחות. "החברה השנייה" מטפלת בעסקים גדולים, ארגוני אנטרפרייז, ומספקת להם שירותי אינטגרציה, רשתות, מערכות, אבטחת מידע ודאטה סנטר.

הוא אמר, כי "אנחנו פרוסים בעולם הענן ויודעים להציע מגוון שירותים בתחום".

צפירי ציין, כי "חיבור כבל הסיב האופטי מישראל לאירופה הביא לכך שיש רשת גלובלית, נוחה לניטור, ניהול ובקרה. הכבל הביא להאצה משמעותית של מהירות תעבורת האינטרנט".

עוד הוא אמר, כי "יש לנו מרכזי מיחשוב בפרנקפורט, מרסיי, לונדון, איטליה, קפריסין ויפו. הדאטה סנטר ביפו משמש כאתר DR של זה שבפתח תקווה. כל



אייל צפירי

התשתית שלנו אחודה, כל אתר הוא בעל יכולת לאספקת שירותי ענן". "אנחנו בעיצומו של פרויקט מיחשוב ענן הגדול במדינה, במרכז משרד החינוך, שבמסגרתו אנו פורסים ב-4,000 בתי ספר תשתית IT מנוהלת", הוסיף. "עד כה עשינו זאת ב-1,500 בתי ספר, ואנחנו נותנים שירות ליותר מ-30 יישומים".

צפירי ציין, כי לגוף בראשותו יש מחזור מכירות של יותר מ-700 מיליון שקלים בשנה והוא מונה 900 עובדים. הוא סיכם באמרו, כי "אנחנו מממשים את חזון של ספק שירותים עם אינטגרציה וניהול מלאים".

"הדבר החשוב בענן - האנשים"

מולי מוטולה, מנהל מכירות שירותים מקצועיים ב-EMC ישראל, ציין שהחברה השקיעה במשך שנים רבות בהיערכות ובפיתוח תוכנות, חומרות ומוצרים לעולם מיחשוב הענן. הוא הוסיף, כי קבוצת השירותים המקצועיים בסניף הישראלי של החברה מונה יותר מ-60 איש המתמחים בתחום.



מולי מוטולה

מוטולה ציין את VBlock, פתרון מיחשוב הענן של החברה, המסופק בשיתוף סיסקו VMware. הוא אמר שפתרון זה "מספק תשובה לענן עבור ארגונים, תוך שהוא מטפל באופן כולל ברמת התשתית, לרבות נושא הניהול

טכנולוגיים, אלא רק בערך העסקי שהוא נותן", כך אמר **מורנה רוסו**, CTO לאזור EMEA (אירופה, המזרח התיכון ואפריקה) ב-Software AG. "המיקוד של Software AG הוא בארגון, וארגון משמעו תהליכים ארגוניים. אותו הדבר תקף גם בהתייחס להטמעת מיחשוב ענן בארגונים - יש להיערך לכך בהתאם, תוך בניית מפת דרך תהליכית. למרות שישנם דברים שטרם הבשילו בענן, כגון הבטחת האמינות ואבטחת מידע, הרי שאני מאמין בענן ב-100%. לכן, עלינו לחשוב מחדש למה ארגונים עושים עסקים ולמה הם מטמיעים IT. עליו להיות מאפשר עסקית ולא ממוקד בעצמו".

"אם ארגון רוצה החזר השקעה על הענן", אמר רוסו, "עליו להתבונן

על הדבר החשוב ביותר - והוא התהליך". האסטרטגיה של Software AG בקשר למיחשוב ענן, הסביר, היא באספקת פלטפורמה המטפלת בכמה היבטים - פלטפורמה כשירות (PaaS), פלטפורמת יישומים, פלטפורמת אינטגרציה מבוססת ארכיטקטורה מוכוונת שירותים (SOA), פלטפורמת ניהול נתונים ופלטפורמת ניהול תהליכים עסקיים (BPM)".

מורנה רוסו: "על ארגונים

לפתור את הבעיות

העסקיות דרך ניהול נכון

של התהליכים העסקיים,

ולא דרך השימוש

ביישומים בלבד"

לדבריו, "שירותים רבים המסופקים דרך הענן נותנים ערך רב, אם בשל זמן הגעה קצר לשוק, אם בשל צמצום הוצאות התחזוקה. אנו מספקים פלטפורמה לניהול כלל ההיבטים הללו, תוך שהיא מבוססת תקנים פתוחים".

"על ארגונים לפתור את הבעיות העסקיות דרך ניהול נכון של התהליכים העסקיים, ולא דרך השימוש ביישומים בלבד", אמר רוסו, "זה הכיוון בו צועדת החברה כבר שנים רבות והוא הצד של עסקי פתרונות ניהול התהליכים העסקיים, אותו אנו מובילים בעולם, לאחר שרכשנו את IDS Scheer הגרמנית ופלטפורמת ARIS שלה לפני כשנתיים. זאת, במקביל לשילוב התהליכים העסקיים ויישומי SOA על הפלטפורמה של WebMethods, אותה רכשנו לפני חמש שנים".

"נדרש לחשוב תהליכית, כי זה מה שמניע עסקית את הארגון", סיכם.

"הליכי בחינה ומחשבה עמוקים"

"אין לנו, בהפניקס, ניסיון רב במיחשוב ענן. אנחנו ארגון אנטרפרייז שכפוף לרגולציה, ובמקביל - גוף IT שנדרש לרמת שירות (SLA) מאוד ברורה וגבוהה מול הלקוחות.



שלמה שמאי

בתקופה האחרונה, אנחנו מצויים בהליכים של מחשבה עמוקה ובחינה של כניסה לתחום מיחשוב הענן", כך אמר **שלמה שמאי**, משנה למנכ"ל וסמנכ"ל מערכות מידע בחברת הפניקס.

לדברי שמאי, "כל אחד מגדיר את הענן 'ענן לפי הצרכים'. בהפניקס הבינו שווירטואליזציה זה דבר טוב ויישמו זאת. בשנים האחרונות הרחבנו את הווירטואליזציה בחדרי המחשב שלנו וכעת היחס בין השרתים

הווירטואליים והפיזיים עומד על 1:15-1:13 לטובת הווירטואליים".

"הוספנו כלי שליטה ובקרה", אמר. "זה מעין מיחשוב ענן פרטי. ההבדל

קול קורא

InfoSec2012

ועידת האבטחה הבינ"ל הגדולה בישראל

PROTECTING THE BUSINESS
FROM CYBER THREATS



אופיר זילביגר
מנכ"ל SECOZ
יו"ר ועדת התכנים



בועז דולב
מנכ"ל, CyberVision



רן הרפז
CIO, סלקום



מני ברזילי
בנק הפועלים

SAVE THE DATE
יום א', 24.06.2012
דיויד אינטרקונטיננטל, ת"א

בכנס יוצגו מיטב הטכנולוגיות המתקדמות להגנת הסייבר, ויעלו סוגיות המחברות בין עולם אבטחת המידע לעולמות מקבילים כמו המשכיות עסקית וניהול סיכונים. בין המשתתפים, מיטב נציגי הפירמות והחברות הבינלאומיות - לצד מיטב התוצרת המקומית של טכנולוגיה, מתודולוגיה ועוצמת השילוב ביניהן. כל זאת, נועד לתת תשובות למקבלי החלטות בתחום העסקי, העולות בהקשר של איומי הסייבר.

כנס InfoSec2012 יכלול את מיטב ההרצאות המקצועיות ופאנלים של אנשי מקצוע מהבכירים בתחום. לכן, דואגים אנשי חברת SECOZ מזה עשור!

מוזמנים: מנמ"רים, מנהלי ומקצועני אבטחת מידע וסייבר, מנהלי מחשוב, מנהלי תשתיות, מנהלי ומקצועני ניהול סיכונים, המשכיות עסקית, ביקורת פנים, וכל אנשי מקצועות ה-IT המתעניינים בנושא.

לחסויות/תצוגות: פנה לנאלי
natali@pc.co.il 03-7330770

לרישום מח' אירועים טל' 03-7330777
או באתר www.infosec.events.co.il

להבדיל מהרבה פעילויות וכנסים שנושאים המרכזי היה האיום הלאומי - תשתיות לאומיות, לוחמת מידע וצבא ועוד, כנס InfoSec 2012 יעסוק באיומים על העסקים הגדולים במשק, ויתמקד בארגונים שמבצעים את הפעילות הפיננסית - העסקית, ובחברות היי-טק, והטלקום. זוהי הראייה הפעם תתמקד באבדן כסף, אבדן מידע פרטי, אבדן מוניטין ופגיעה משמעותית במחיר המניה או באינטרס של בעל המניות.

בין המרצים וההרצאות:

- **רן הרפז**, CIO, סלקום
- **רפ"ק ירון בן צבי**, מנהל מפלג פשעי מחשב, משטרת ישראל
- **מני ברזילי**, מנהל מח' ביקורת ID, הביקורת הפנימית של בנק הפועלים
- **הכנת רגולציה (357 לסייבר)** וסיוע בהתמודדות של הבנקים עם ארועי סייבר, **בועז דולב**, מנכ"ל, CyberVision



אנשים ומחשבים
30 Since 1981
www.pc.co.il

בצורה טבעית לתהליכים הפנימיים של הארגון.

"החיסכון ורמת השירות הם החשובים ביותר"

יוסי שובל, מנהל מכירות ענן אזורי בסימנטק, אמר ש"החברה מציעה כבר כיום שירותי מיחשוב ענן מתקדמים ובטוחים לניהול אי-מיילים, לאבטחתם ולאבטחת אתרים ומסרים מדיים (IM). השירות, SHS (ר"ת Symantec Hosted Services), נמכר על בסיס מוצרי MessageLabs, שנרכשה על ידי סימנטק, ושירותי האבטחה בענן שהוא מציע הם פשוטים ויעילים ביותר". כך, הוסיף, "הלוקוח משלם עלות חודשית למשתמש,



יוסי שובל

מאיר מושקה:

"הספקים צריכים

להיות יציבים כלכלית

ולתת פתרון גיבוי טוב

משלהם לעצמם, אחרת

ההמשכיות העסקית

של הלוקוחות תיפגע.

בהיבט האבטחה אני

לא דואג"

ללא תלות בכמות האי-מיילים ו/או התנועה באתר. הוא יודע בדיוק מה העלות החדשית, בלי קפיצות והפתעות. השירות כה בטוח, עד כדי כך שאנחנו מציעים עליו SLA של 100%, כלומר: יש לנו מחויבות שאף נזקה, מוכרת או לא מוכרת, לא תחדור לארגון".

לדברי שובל, "אנחנו מובילים בשירות ניהול ואבטחת האי-מיילים בכל העולם. ניהול האי-מיילים הוא משימה קשה ומתישה, וההצעה שלנו מורידה את העלות והסיבוכיות, מעלה את רמת האבטחה ומאפשרת לארגון להתמקד בעסקי הליבה שלו. אנחנו מספקים לארגונים אפשרות לשלוח על התחום, לעשות קידוד על האי-מיילים, לעשות ארכוב בענן ולקבל שירותי המשכיות עסקית, גלישה מאובטחת והגנה על תחנות קצה. אנחנו יודעים לספק בענן גיבוי לכל תחנות העבודה".

"החיסכון התקציבי ורמת השירות הם החשובים ביותר", סיכם שובל. "אנחנו מציעים חסכון מוכח, כיוון שלא מדובר בפרויקט הטמעה אלא בשירות סביב השעון שהלוקוח משלם עבורו לפי צריכה. אצלנו השרידות כלולה כחלק ממחיר השירות".

"האתגר בענן הוא כלכלי"

"אנחנו פחות כפופים לרגולציות מה שמטריד אותנו לגבי מיחשוב ענן הוא הקטע הכלכלי. קשה להוכיח את ההוזלה בעלויות פתרונות הענן", כך אמר **גדי הולדנברג**, CTO אודיוקודס. לדברי הולדנברג, אודיוקודס היא חברה בינלאומית שמונה 700 עובדים. הוא אמר, כי "העברה לענן ציבורי היא האתגר בכדאיות עסקית. יש לנו כבר ענן פרטי



גדי הולדנברג

האחד, וחייב מרכזי על השירותים והיישומים המסופקים באמצעותו". לדברי מוטולה, "ערכנו שינוי בקבוצת הייעוץ של החברה, וכיום היא מוטה כולה לכיוון מיחשוב הענן. כך, היא מטפלת בהובלת התהליך, כשהארגונים מקבלים 'מסע לענן'. הוא ציין שלמרות ההיבטים הטכנולוגיים במימוש מיחשוב ענן, "הרי הדבר החשוב הוא האנשים. יצאנו עם מודל של הכשרת מומחים לענן, שכולל הסמכה לתחום החדש והמאתגר הזה".

"מיחשוב ענן מתאים לחברה גלובלית"

"יש במיחשוב ענן פוטנציאל גדול עבור חברה בינלאומית בגלל היתרונות הגלומים בו - ביצועים טובים, רוחב פס ותחזוקה קלה. מיחשוב ענן מתאים לחברה גלובלית", כך אמר **מאיר מושקה**, מנכ"ר אורמת. אורמת, אמר מושקה, "עוסקת באגרסיה חליפית ירוקה ופרוסה בכל



מאיר מושקה

מקום בעולם. המשתמשים מפוזרים גם הם. במצב זה, שירותי ענן הם הכרחיים. כבר יותר משבע שנים שיש לנו ענן פרטי". לדבריו, "הפוטנציאל שאני רואה בענן ציבורי בא לידי ביטוי בעיקר כשהגישה היא של ביזור מערכות וקבלת רחבי פס. הפוטנציאל העיקרי בענן ציבורי הוא בהמשכיות עסקית. באמצעות הביזור מתקבלת שרידות גבוהה יותר. הוצאה החוצה של התשתיות מורידה כאב ראש גדול בהיבט הטיפול

בנתונים".

הוא סיכם בציינו, כי "הספקים צריכים להיות יציבים כלכלית ולתת פתרון גיבוי טוב משלהם לעצמם, אחרת ההמשכיות העסקית של הלוקוחות תיפגע. בהיבט האבטחה אני לא דואג".

חיבור הענן לתהליכים הפנימיים של הארגון

סבטלנה סטולירוב, יועצת מיחשוב ומימוש תהליכים ב-BMC ישראל, המיוצגת בארץ על ידי חטיבת ניהול המערכות של מטריקס, ציינה ש-"אנחנו נותנים פלטפורמה לניהול הענן שכוללת ניהול של תשתיות עם משאבים פיזיים ווירטואליים ותוכנה כשירות (SaaS), ובקרב נספק פלטפורמה לניהול מיחשוב ענן מקצה לקצה. ניתן תמיכה וכלים בכל תחום, החל מהתכנון דרך תפעול הענן במהלך הבנייה שלו ועד להכנסתו בצורה אוטומטית. נסייע לארגונים בהלימה לרגולציות וממשל ענן".

"הפתרון של BMC מאפשר למנכ"ר לראות אילו שירותים מתאימים לו, על בסיס קטלוג



סבטלנה סטולירוב

השירותים", אמרה סטולירוב. "בקטלוג השירותים אנחנו מספקים שכבה לוגית נפרדת". לדבריה, "על הלוקוח הארגוני להחליט על הפתרון הנכון ולקבל יכולת גמישה לספק שירותים. עליו לערוך מדיניות הקצאה של השירותים אותם הוא מספק בענן - דבר שייעשה על בסיס קיבולת ו-SLA שנקבע. אנחנו עוזרים לספק את השירות עצמו וגם לחשב את החזר ההשקעה המתקבל בשל חיוב תשלום על השירותים המסופקים. אנחנו, ב-BMC, עושים זאת על כל פלטפורמה ומחברים את מיחשוב הענן

Agile Israel Week

אירוע ה-Agile המרכזי של ישראל



בכנס ירצו לצד אורחים מחו"ל יועצים בכירים אשר יציגו מניסיונם בעשרות רבות של הטמעות בישראל ובחו"ל וכן מרצים בולטים מהתעשייה.

בין הנושאים:

- Agile Testing
- Lean Startup
- Product Discovery
- Case Studies
- Agile Project Management
- Scaling Agile
- Agile tools
- Motivation in Agile

ועוד...

Save the Date

27.06.2012

מלון דן פנורמה, תל-אביב

אירוע האג'ייל השנתי המרכזי בישראל
Agile Israel 2012 נערך זו השנה
החמישית ברציפות ויתקיים הפעם
במתכונת של שבוע שלם שיכלול קורסים
בסיסיים ומתקדמים וכנס מרכזי.

בין הקורסים המתקדמים שיתקיימו
בשבוע שבין ה-25-28.6

- Innovation Games - 25/06-26/06
טכניקות חדשות המאפשרות למנהלי מוצר לגלות בצורה מעמיקה ורחבה את צרכי לקוחותיהם. הגישה פותחה בארה"ב וצוברת תאוצה רבה בעולם. יועבר "ע" מנחה מוסמך: Maarten Volders.
- Collaboration - 25/06-26/06
מלמד יכולות Facilitation מתקדמות למובילי פרוייקטי תוכנה, יועבר ע"י Jean Tabaka, מחברת הספר "Facilitation Explained".
- Personal Kanban - 28/06
ארגון עבודה אישית בצורה יעילה בהרבה וברוח Agile באמצעות שימוש נכון ב-Kanban. יועבר ע"י Jim Benson, מחבר הספר "Personal Kanban".

30
Since 1981

אנשים
ומחשבים
www.pc.co.il

ignite
software outsourcing

בחנות

לחסויות: פנה לנטלי 03-7330770 natali@pc.co.il
לרישום מח' אירועים טל' 03-7330777 או באתר www.agile2012.events.co.il

"הניהול הוא התזמור של הענן"

דוד אביב, סגן נשיא לשירותים מתקדמים ברדור, ציין שלצד פעילותה של החברה בעולם אבטחת הרשתות, היא פעילה בעולם ה-ADC (ר"ת Application Delivery Control, משמע - בקרה וניתוב עומסים בחוות השרתים הארגוניות). הוא הוסיף שב-2009 רכשה רדור את חטיבת ניתוב רשתות התקשורת Alton מנורטל. "היה לחטיבה זו פתרון שנחשב מעולה לתחום איזון עומסים", אמר אביב. "על בסיס פתרון זה בנו אנשי החברה את הדור הבא של מוצר איזון העומסים שלה, עם יכולת להיטמע בסביבות של חוות שרתים המושתתות על טכנולוגיית וירטואליזציה".

"בשנתיים האחרונות עברנו שינוי ואנחנו מספקים שירותים ופתרונות ענן", הוסיף. "יש לנו 10,000 לקוחות בתחום ברחבי העולם, אנחנו נותנים שירותים לספקי שירות". אביב אמר, כי "האתגרים בתחום הם רמת שירות (SLA) והתאוששות מאסון (DR).



דוד אביב

דוד אביב: "העברנו את

כל הטכנולוגיות שלנו

לעולם הווירטואליזציה

על מנת לאפשר מתן

תשובה הולמת לתחום

וניוד אוטומטי של

המשאבים. אנחנו

מוסיפים וירטואליזציה

של המערכת שלנו וכך

מאפשרים בנייה של

ענן פרטי וירטואלי"

המטרה היא לאפשר למערכת הניהול של הענן לתפעל בצורה אפקטיבית את כל המערך הזה". לדבריו, "העברנו את כל הטכנולוגיות שלנו לעולם הווירטואליזציה על מנת לאפשר מתן תשובה הולמת לתחום וניוד אוטומטי של המשאבים. אנחנו מוסיפים וירטואליזציה של המערכת שלנו וכך מאפשרים בנייה של ענן פרטי וירטואלי. באמצעות זאת ניתן למפות כל פנייה שמגיעה אלינו וניתן לקבל תועלות רבות - הן ברמת הרשת, הן ברמת היישום והן ברמת הענן הפרטי הווירטואלי. אנחנו מייצרים יחידות אוטונומיות וירטואליות שמניידות את המחיצות ומאפשרות להעביר משאבי מיחשוב תוך בידוד תקלות וניהול וניוד של המידע עצמו". אביב הוסיף, כי "בדרך זו ניתן לבנות מתארים חדשים של גיבוי במקומות שונים, חלקם התקנים פיסיים - וחלקם וירטואליים". הפתרון של רדור, אמר, "מאפשר יכולת גידול בענן, מאפשר את תהליכי הניהול שלו ונותן שירותים לרשת וליישומים. זאת, בנוסף לאספקת התהליכים שבאמצעותם ניתן להקצות את המשאבים". "הניהול הוא התזמור של הענן", סיכם אביב. "המענה שלנו הוא או בתצורת אירוח או ברמת הרשת - לספק בקרה וניתוב עומסים וירטואליים בחוות השרתים הארגוניות".

"העלויות והחזר ההשקעה הם שיקבעו"

"קבוצת ברן נמצאת כיום בעיצומו של פרויקט בניית מיחשוב ענן פרטי, מתוך תקווה שהוא ישמש כאתר אקטיבי וכאתר DR. עדיין, העלויות והחזר ההשקעה הם שיקבעו האם וכמה לעבור למיחשוב

והאתגר בתצורה זו הוא למצוא דרכים למדוד באופן נכון את השימוש של הגופים השונים בתוך הארגון בתשתיות ובשירותים שהוא מספק, וכן לדעת לחייב אותם על שימוש זה".

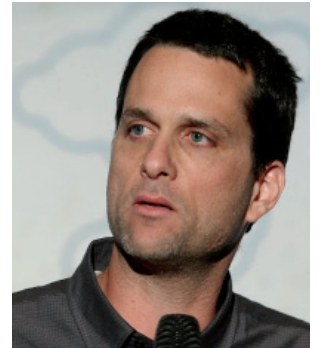
"המשכיות עסקית היא תחום שמעסיק אותנו", הוסיף. "מיחשוב הענן יכול לפתור חלק מהבעיות, וייתכן שבסופו של דבר נעשה לבד. כך או כך, האתגר בענן הוא כלכלי - יש להוכיח שהוא זול יותר".

"כל שנדרש מהלקוח - להביא את הלקוחות"

אופיר כהן, מוביל קבוצת Big Data בחטיבת הפלטפורמה של Liveperson, ציין שהחברה עוסקת בפיתוח טכנולוגיית אינטראקציה עם גולשים. "הפתרונות שלנו מסייעים לאלפי עסקים בעולם לתקשר עם לקוחותיהם בזמן אמת", אמר. "הפלטפורמה של Liveperson מאפשרת לעסקים להתחבר ללקוחותיהם במגוון דרכים, תוך שילוב ערוצים - צ'ט, קול ותוכן עבור רשתות חברתיות, סלולר, ניהול קשרי לקוחות, פרסום ושיווק".

הוא הסביר שהחברה מנסה מידע רב שמאפשר לנתח את התנהגות הגולשים ולפנות אליהם בזמן הנכון ודרך הערוץ הנכון, "כדי למקסם את אפשרויות המכירה והתמיכה הטכנית, שביעות רצון הלקוחות ושימורם".

Liveperson נוסדה ב-1995, אמר כהן, "וכבר ב-1998 סיפקנו תוכנה כשירות (SaaS). הפלטפורמה שלנו נותנת אפשרויות לחבור אליה דרך הענן". לצד ניתוח הנתונים, אמר, "אנחנו מספקים שכבה נוספת מעליה שנותנת ללקוח הארגוני תובנות להחליט עם מי היה רוצה לעשות 'שיווק' ועם מי לא. הפלטפורמה מספקת מגוון שירותים לטובת יצירת הקשר עם הלקוחות, ביניהם אחסון, הטמעה, התקנה וטיפול בהיבטי אבטחת מידע. כל שנדרש מהלקוח הארגוני הוא להביא את הלקוחותיו שלו ואת נציגי השירות".



אופיר כהן

"לא נטמיע ענן במערכות הליבה"

"הניסיון שלנו בעולם מיחשוב הענן הוא מצוין, אבל אנחנו לא מטמיעים בענן מערכות ליבה. אנחנו מעין 'אינטגרטור' - מצאנו ספק חיצוני שייתן פתרון מהיר בעלות נמוכה לפיתוח בתוך הבית", כך אמר **עופר זינפלד**, מנהל מחלקת התשתיות של מכבי שירותי בריאות.



עופר זינפלד

לדבריו זינפלד, "היישום הבא אותו נטמיע בענן הוא ניהול משמרות. ביישום זה העובד צריך לראות מהבית מה סידור העבודה שלו. בדיקה מקדמית שערכנו העלתה שזה הצליח והעובדים מרוצים. נרחיב את המגמה הזו לטובת יישומים לא קריטיים".

"ספקי מיחשוב ענן לא עושים די בהיבט היישומים המפותחים לתחום", אמר. "עד כה, הניסיון שלנו בהטמעת יישומים בענן הוא טוב. בתי החולים הציבוריים עשו זאת לפנינו. מדובר בפתרון מהיר ושקוף למשתמשים". לדבריו, "בתחומים מסוימים יש מספיק פתרונות בענן ובמקומות אחרים אנחנו מחכים למצוא מהספקים".

השרתים ומרכז המיחשוב הירוק שלנו נמצאים בפתח תקווה, ואילו האתר המשני, התת-קרקעי, מצוי ביפו, במה שהיה עד לא מכבר של בזק". הוא ציין שבשל פריסת הכבל מבוסס סבי אופטי שהחברה פרסה באחרונה לאירופה, לקוחות יכולים לקבל רוחבי פס גדולים מבעבר וכן לשים את מערכת ה-ERP שלהם, לדוגמה, בדאטה סנטר של בזק בינלאומי באיטליה.

"המטרה של בזק בינלאומי בענן שלה היא לסייע ללקוחות לצמצם את עלויות התחזוקה ולספק כלי ניהול בענן", אמר עופרי. הוא ציין שהחברה בחרה שלא להתמקד בפלטפורמה כשירות (PaaS) ואמר, כי "זו תגיע מאוחר יותר". במקום זאת, הוא ציין את אספקת התשתית כשירות (IaaS) כמוקד של החברה, לטובת יעול התחזוקה וצמצום כוח האדם המטפל בתשתיות.

"לצד כל אלה, אנחנו מספקים יכולות לניטור ובקרה, עם הניהול שלהם", סיים עופרי. "זה משהו שכיום, ארגונים נדרשים לעסוק בו".



גל עופרי

"אם הענן לא יניב כסף - הוא לא יעניין איש"

"אם הענן לא יניב כסף לארגון - בצורת החזר השקעה, חסכון בעלויות או בקיצור זמן הגעה לשוק של מוצר או שירות - הוא לא יעניין איש", כך אמר **טל מירון**, מנהל שירותים לארגונים בנט-אפ ישראל.

"תפקיד המנמ"ר הוא להיות חלוץ ולאפיין באופן חד את התהליכים הארגוניים, לזהות את הליבה העסקית ואת הפריפריה בארגון", ציין מירון. "לאחר מכן עליו לקבוע תקנים לשירותים, לפלטפורמות ולתהליכים. חלקם יעלה לענן וחלקם לא - והוא זה שיקבע זאת. אם המנמ"ר לא יאפיין את צרכי העסק ומה מתוכו ייצא כשירות הוא לא יוכל להיערך כראות ולבצע פרויקט מיחשוב ענן".



טל מירון

נט-אפ הכריזה לפני חמש שנים, כי האתגר המרכזי בעולם התשתיות הוא היעילות באחסון, אמר. "אנחנו יודעים להחזיר הפסדים. יש לנו תוכניות תגמול והתחייבות לפיצוי בתחילת פרויקט, אם כל מה שנקבע לא מומש בסופו".

"כולם מדברים על הצורך בניתוח התהליכים ובניהולם", ציין מירון. "יש לנו פתרון לכך, תוך בחינת איוון עולם התשתיות, זיהוי צווארי בקבוק ומיכון התהליכים מובנה". כך, אמר, "ביצענו פרויקטים שכאלה בבריטיש טלקום וב-וריון, ובארץ הטמענו פתרונות שלנו בקרב לקוחות מהמגזר הביטחוני". מירון סיכם בציינו, כי "אנחנו מסוגלים להביא את הלקוח הארגוני לחיסכון של 50% בזמן ההגעה לענן בפרויקט. אנחנו מתממשים לרוב החברות ויכולים לנהל חלק ממערכות התזמור עם פתרונות שלנו. יש לנו יכולת מובנית להתממשק לסביבות וירטואליות של VMware ואנחנו מחזיקים את התשתיות של טי-מובייל. זהו מיחשוב הענן הגדול ביותר באירופה. בנוסף, אנחנו מתחזקים את הענן של הממשל האמריקני מחוץ לוויינגטון. ביכולתנו לנהל כמה פלטפורמות. נט-אפ מספקת תשתית אחודה עם ערך בניהול שלה".

ענן", כך אמרה **אורלי וייסלברג**, מנמ"רית הקבוצה.

לדברי וייסלברג, קבוצת בן פזורה בשלושה אתרים בארץ ובעוד כמה בחו"ל. "הדאטה סנטר שלנו נמצא בבית דגן", אמרה. "החלטנו לייצא את הנתונים לענן פרטי בשל הפסקות חשמל תכופות שהיו באזור".

היא ציינה, כי "רצינו להעביר את הדואר האלקטרוני של הקבוצה לענן ובדקנו את החזר ההשקעה. הנגישות למידע מאוד חשובה, אלא שגילינו ששימור ההיסטוריה של הדואר עולה פי שניים מהמצב הרגיל. זה חיסל את האפשרות להוצאת החומר לענן".

וייסלברג סיכמה בציינה, כי "זמינות היא נושא חשוב עבורנו: כל הפלטפורמה של החברה היא שרטוטים. לכן, נדרש לעבוד חזק על נושא החזר ההשקעה. יש להתמקד בזמינות מידע, כולל מידע היסטורי, ולתת את הדעת על עלויות התקשורת".



אורלי וייסלברג

"אף אחד לא יודע מה זה מיחשוב ענן"

מיכאל בורשטיין, מנכ"ל טרה סקיי, ציין שהחברה מורכבת מיוצאי MBI, החברה שייסד, ומיוצאי גלאסהאוס, שרכשה את MBI. לדבריו, "אנחנו ממשיכים את רוח MBI ואת המסורת - עוסקים בתשתיות וזו תומכים בהן". "אף אחד לא יודע מה זה מיחשוב ענן", הוסיף. "היה לנו קצת קשה לעכל מה זה ענן. מדובר ב-באאז גדול ומעורפל, כמו המושג 'מיקור חוץ'. השאלה היא האם זה מתאים או לא".

"בנינו ענן בבזק בינלאומי והתחלנו לעשות שם גיבוי לענן עם אבטחה וכל המעטפת מסביב", אמר בורשטיין. "הבנו שיש לקוחות קטנים שזה מתאים



מיכאל בורשטיין

אורלי וייסלברג: "זמינות

היא נושא חשוב עבורנו:

כל הפלטפורמה של

החברה היא שרטוטים.

לכן, נדרש לעבוד

חזק על נושא החזר

ההשקעה. יש להתמקד

בזמינות מידע, כולל

מידע היסטורי, ולתת

את הדעת על עלויות

התקשורת"

להם, אולם ללקוחות גדולים לא נעשה ענן, כי להוציא מידע ארגוני החוצה זה טירוף", סיכם.

מדדים לבחינת עלויות המעבר לענן

בהמשך דיבר **גל עופרי**, מנהל פיתוח עסקי בבזק בינלאומי. הוא הוסיף, כי "אנחנו הספק היחיד של שירותים מנהלים, יחד עם DR ורחבי פס". עופרי ציין את שלושת המדדים הקיימים, לדבריו, לבחינת עלויות המעבר למיחשוב ענן: עלויות, רמת שירות ורוחב פס.

עופרי אמר, כי "בנינו ב-בזק תשתית לענן פרטי וציבורי. חוות

מי גוזל משאבים מהמגזר הפיננסי?

צורי חורין, נס: "הרגולציה גוזלת כשליש מהתקציב ומכוח האדם של ה-IT במגזר הפיננסי" ♦ "יש רגולציות פנימיות-מקומיות, מהמפקח על הבנקים ומהמפקח על הביטוח, ורגולציות חיצוניות-בינלאומיות", אמר חורין, סמנכ"ל בכיר ומנהל התחום הפיננסי בחברה ♦ לדבריו, "האתגר הגדול ביותר עבור הגופים במגזר הפיננסי הוא התמודדות מושכלת ומהירה במענה לכולן"

יוסי הטוני < צילום: קובי קנטור

ויותר, וקשה לתת עימן מענה לאתגרים הללו. הוא פירט כיצד נס שראל מסייעת לארגונים: "יש לנו היכרות מעמיקה עם התחום, ניסיון רב בהטמעת פרויקטים במגזר הפיננסי, תוך שימוש בכלים ממוכנים ופעילות ענפה בהלימה מהירה לרגולציות, באמצעות נס-גילון. "אנחנו מציעים ליחידות ה-IT כמה אפשרויות להתייעלות", הוסיף חורין, "החל מהקמת מרכז פיתוח במודל Offshore מלא דרך בנייה והקמה של אתרי Nearshore ללקוחות וכלה במודל Offshore במרכזי הפיתוח של נס בבאר שבע, לוד ותל אביב, כמו גם במרכזי הפיתוח והתמיכה של נס בהודו". חורין הוסיף, כי "הרשתות החברתיות והמידע הרב המצוי ברשת בצורות שונות הוא אתגר לגופי השיווק, שמנסים להפיק ממידע זה יתרון עסקי. לנו, בנס, יש את הידע והניסיון מקצה לקצה לסייע לארגונים להתמודד מול עולם ה-Big Data, החל מייצוג מוצרים דרך ייעוץ למחלקות השיווק באמצעות חברת סינרגי וכלה בפיתוח ויישום פרויקטים עם המומחיות של נס-גילון בעולם ה-BI.

"הגבינה הזו וכולנו חשים זאת", סיכם. "פרדיגמות משתנות וארגונים נדרשים להתמודדות בקנה מידה שונה. זה לא עוד אתגר טכנולוגי. תפקידה של קהילת ה-IT הוא לספק לארגונים מענה לפרדיגמות משתנות ואנחנו, בנס, יודעים לעשות זאת באופן מטביל".

מפת השליטה על התקשורת בישראל

חגי גולן, העורך הראשי של גלובס, תיאר את מפת השליטה על גופי התקשורת בישראל. הוא ציין, כי בשנות ה-90, הרגולטור רצה שתהיה הפרדה בין בעלים של גופי תקשורת קיימים לבין בעלות על ערוץ 2,



חגי גולן

ולמקום זה נכנסו בעלי ההון. הוא ציין שכל העיתונים מפסידים כיום כסף, למעט ידיעות אחרונות לדבריו, "עולם הפרינט הולך ונעלם, אלא שהגסיסה שלו איטית מהצפוי, ומנגד, עוד לא נמצא המודל כיצד להרוויח מהאינטרנט.

מערכי המיחשוב בארגונים במגזר הפיננסי משקיעים עשרות אחוזים, לעתים עד שליש מתקציבם ומכוח האדם שלהם, על מנת לעמוד בשלל הרגולציות שנוחתות עליהם", כך אמר **צורי חורין**, סמנכ"ל בכיר ומנהל התחום הפיננסי בנס ישראל. חורין פתח כנס שערכה נס ללקוחות במגזר הפיננסי. הכנס, בהפקת אנשים ומחשבים, נערך במרכז ווהל, ליד אוניברסיטת בר-אילן. מנחת המליאה המרכזית שלו הייתה שרון קורן, מנהלת מכירות ולקוחות למגזר הפיננסי בנס.



צורי חורין

לדברי חורין, "הרגולציות מגיעות משני מקומות: רגולציות פנימיות-מקומיות, מהמפקח על הבנקים ומהמפקח על הביטוח, ורגולציות חיצוניות-בינלאומיות, דוגמת באזל 2, באזל 3 ו-SOX. האתגר הגדול ביותר עבור הגופים במגזר הפיננסי הוא התמודדות מושכלת ומהירה במענה לכולן. הרגולציות גוזלות משאבים רבים".

אתגר נוסף הניצב בפני הארגונים הפיננסיים, אמר חורין, הוא "התחרותיות הגדלה: כל אחד מהארגונים רוצה לבנות ערך מוסף ללקוח, להגדיל את הכנסותיו ואת נתח השוק שלו. ארגונים נדרשים לספק פלטפורמה רב-ערוצית ליצירת קשרים עם הלקוחות, לתת יכולת למעבר שקוף בין הערוצים".

"ההתייעלות מהווה אתגר נוסף", ציין, "כיוון שהעננה הכלכלית טרם חלפה. איש לא יודע מה יהיה והאם היא תחלוף. המחאה החברתית השפיעה אף היא על ארגונים, כמו גם על הרגולטור".

עוד אתגר שמנה חורין הוא "השינויים הטכנולוגיים הדרמטיים, שדורשים שינוי של פרדיגמות, ובמהירות".

מערכות IT ותיקות

לדבריו, "רוב מערכות הליבה בארגוני ביטוח ובנקאות הן בנות עשור



"הרגולציה, שקיבלה רוח גבית מהמחאה החברתית, היא הגורם הכלכלי מספר אחד במשק", סיכם גולן. "הרגולטורים הם שליטי המשק: הם מושפעים ממה שנכתב עליהם בתקשורת ומגלים קשיחות, לעתים קשירות יתר".

סטיב וייטג, מנהל פיתוח עסקי באלאריק (Alaric), תיאר בראיון לאנשים ומחשבים את פעילות החברה בשני עולמות: זיהוי ומניעת הונאות כספיות וביצוע תשלומים מול כספומטים ובעולם הנייד. הוא ציין שנס ישראל החלה לייצג את אלאריק לפני חודשיים וכי החברה צופה לפעילות רבה בתחום בארץ השנה.

לעודד הלקוחות לפעול באופן דיגיטלי

"22% מהמכירות שלנו מגיעות מהרשת נדחוף באופן אגרסיבי על מנת להגיע למצב שבו רוב הלקוחות יפעלו עמנו באופן דיגיטלי", כך אמר **רז הייפרמן**, סמנכ"ל מערכות המידע של ביטוח ישיר.

הייפרמן דיבר במסגרת מסלול ביטוח וחיסכון ארוך טווח בכנס לדבריו, ה-12 מינף את ביטוח ישיר. "אנחנו חברת ביטוח הפועלת במודל עסקי שונה מחברות ביטוח מסורתיות, ולכן - אנחנו יכולים למנף ולבדל את עצמנו מהמתחרים", אמר. "ביטוח ישיר היא חברה צעירה יחסית", ציין הייפרמן. "היא קמה ב-1994 והיא חברת הביטוח הראשונה בלא סוכנים. העבודה במודל Call center היא הערוץ המרכזי שלנו, אבל אנחנו מאמינים שזה ישתנה. לכן אנו פועלים כדי להוביל את השוק ולקבוע כיצד הוא ייראה".

רז הייפרמן: "אנחנו

חברת ביטוח הפועלת

במודל עסקי שונה

מחברות ביטוח

מסורתיות, ולכן -

אנחנו יכולים למנף

ולבדל את עצמנו

מהמתחרים"

"הלקוחות למדו להעריך את החדשנות"

לצד החידושים הטכנולוגיים, אמר הייפרמן, חלו גם שינויים בקרב הלקוחות. "אנחנו קשובים ללקוחות ובוחנים כיצד הם נוהגים ומה הם אוהבים. הם רוצים התאמה אישית, פועלים באופן רב-ערוצי ואוהבים להיות חלק מקהילות ולשתף את חבריהם בחוויית המסחר". לדבריו, "הלקוחות עוברים מחברה אחת לשנייה, כי יש להם ברירה. אנחנו נלחמים על הלקוחות מדי שנה מחדש. הם למדו להעריך את נושא החדשנות ויש לספק להם שירותים מבוססי חדשנות".

"לקחנו את המושג 'חברה דיגיטלית' למקום אסטרטגי", ציין הייפרמן. "החזון של ביטוח ישיר הוא להיות חברת ביטוח המעניקה שירות מלא ללקוח מכל מקום, בכל זמן ובכל ערוץ, לפעול על פי איפה, איך ומה שהלקוח, שהוא המלך, רוצה".

הייפרמן ציין ש"אם הלקוח נותן אותנו במהלך תהליך הרכישה, אנחנו אוספים את הנתונים ובדרך כלל נחזור אליו במהירות כדי לשכנע אותו לבצע אותה".

"אנחנו מאפשרים ללקוחות לרכוש פוליסה, כשכל התהליך מבוצע אונליין", אמר. "עם זאת, העובדה שבין חמישית לרבע מהרכישות שלנו

נעשות באמצעות האינטרנט לא אומרת שהתהליך מתחיל ונגמר שם. ייתכן שהלקוח התחיל את התהליך ברשת, אולם אחר כך עבר למוקד, המשיך עם המוקדן, או ברשת כך או כך, בכל שלב, התהליך ממשיך היכן שהוא הפסיק, גם אם בערוץ שונה.

"ביטוח ישיר מאמינה שהרבה לקוחות יבחרו לרכוש ברשת, בוודאי בתחום הביטוחים, שהם מוצרי צריכה", המשיך הייפרמן. הוא ציין שכחלק מתהליך הפיכת החברה לדיגיטלית, היא פתחה לכל נציגי שירות תיבת דואר אלקטרוני אישית במערכת ה-CRM שלה. זו, אמר, "כוללת מעטפת שלמה של כלי ניהול ושליטה, שיאפשרו לדואר האלקטרוני לתפקד כאילו הוא היה טלפון. המיילים מתועדים בתיק הלקוח וקיימים תבניות של תכתובת המניבות חסכון של זמן מענה ומעלות את רמת איכות המענה, יכולת שליחה, קבלה וקטלוג של קבצים, מנגנון ניהול ובקרה, מנגנון למדידת ביצועים ויכולת לסיכום שיחה באי-מייל".



רז הייפרמן

פעילויות נוספות במרחב הדיגיטלי שביטוח ישיר עושה והייפרמן ציין הן פיתוח יישומים לטלפונים חכמים להצעות רכישה של פוליסות ביטוח "וגם פייסבוק בתמונה - אנחנו מבצעים שם סקרי שביעות רצון של לקוחות. בנוסף, סיפקנו יכולת חידוש פוליסה קודמת באי-מייל, מהלך שהלקוחות קיבלו באהדה".

לסיכום, אמר הייפרמן, "הרכישה של מוצרי ביטוח באמצעות הרשת היא משמעותית. מתאים לנו להיות חברת ביטוח דיגיטלית".

עוף בשקל, סלולר בשניים

"למיחשוב יש חלק לא מבוטל בהצלחה שלי. אין לנו מרכז לוגיסטי - כל המיחשוב נעשה במטה החברה ואת הלוגיסטיקה עושים הספקים ישר לסניפים", אמר רמי לוי, מנכ"ל שיווק השקמה, בכנס SME2012, שנערך בהפקת אנשים ומחשבים ♦ גלי בן מיכאל, משרד התמ"ת: "יש לנו הרבה כסף - השתמשו בו לייעוץ לעסקי ה-SMB"

יוסי הטוני < צילום: קובי קנטור

שמחירו נמוכים מלכתחילה לעומת המתחרים. לוי הבטיח ש"אפתח סניף בכל מקום בארץ שאני לא נמצא בו כיום. פתחתי את הסניף ה-24, בבאר שבע, ועד סוף 2013 אפתח עוד 12 סניפים".

לסיכום, אמר, כי "הסיבה שאני מצליח היא שהיטבתי עם הצרכן, נוצר ביקוש, וכך העסק גדל. אם אתה עושה זאת, יש לך מנוף לגידול העסק".

"חזון זה לא לארגונים גדולים"

שרון ישראל, מנכ"לית Xtra Mile, אמרה ש"ככל שהארגון קטן יותר, כך חשוב שהוא יהיה ממוקד יותר ובעל גבולות גזרה". לדבריה, "כל ארגון קטן או בינוני נדרש להחליט על המבנה ותחומי הפעילות שלו ולהתאפק שלא לגלוש לתחומים אחרים".

עוד היבט שארגונים קטנים ובינוניים צריכים לבחון, לדברי ישראל, הוא TCO (עלות בעלות כוללת). "יש לבחון ולכמת כמה כל שירות, תוכנה או עובד עולים ולדאוג שהדברים הללו מצויים במסגרת העלויות", אמרה.



גלי בן מיכאל



שרון ישראל



רמי לוי

ישראל סיימה את דבריה בצינה, כי "החזון הוא הדבר הכי חשוב. חזון זה לא לארגונים גדולים. יש להגדיר את החזון וליידע את העובדים על אודותיו".

תכניות לקידום SMB

"יש לנו הרבה כסף לטובת ייעוץ לעסקים קטנים ובינוניים. אני קוראת לארגוני ה-SMB בישראל להיעזר בנו לטובת ייעוץ לצמיחת העסקים שלהם", אמרה **גלי בן מיכאל** - ראש תחום ייעוץ בסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, משרד התמ"ת.

הסוכנות קמה לפני שנתיים, אמרה בן ישראל, לטובת סיוע לעסקים הקטנים והבינוניים. בישראל, ציינה, פועלים 450 אלף עסקים קטנים ובינוניים, שהגדרתם נעשית לפי מחזור ומספר העובדים בהם נע בין אחד למאה. ה-SMB, סיפרה, תורמים 45% מכלל המחזור במשק הישראלי,

למיחשוב יש חלק לא מבוטל בהצלחה שלי. אין לנו מרכז לוגיסטי - כל המיחשוב נעשה במטה החברה, ואת הלוגיסטיקה עושים הספקים ישר לסניפים", כך אמר **רמי לוי**, המנכ"ל והבעלים של שיווק השקמה.

לוי היה דובר המפתח בכנס SME2012, שנערך בהפקת אנשים ומחשבים במלון דניאל בהרצליה. הנחתה את הכנס שרון ישראל, מנכ"לית Xtra Mile.

לוי דיבר על החברה הסלולרית שלו, שהחלה לפעול לא מכבר. הוא אמר, כי כבר כיום יש לה 40 אלף מנויים וכי היא תתחיל להרוויח החל מהחודש הבא. לוי ציין, כי היעד שלו הוא להגיע לרבע מיליון לקוחות סלולר בתוך שנתיים. עד עתה, לדבריו, הוא עומד בתחזית המכירות, של 500 מנויים חדשים מדי יום. לפי הערכתו של לוי, הלקוחות משלמים לחברה שלו בין שליש לשני פחות מאשר הלקוחות של ספקיות הסלולר הגדולות.

הוא אמר, כי "נכנסתי לתחום הסלולר אחרי שבחנתי אם אני יכול להרוויח. ראיתי מה קורה למתחרים הגדולים והבנתי שכן". לדבריו, "אופן הניהול שלי מאוד פשוט: למכור הרבה ולהרוויח קצת. אני מדמה את עצמי ל-iPhone לעומת המתחרות הגדולות, אותן אני מדמה לחדר מחשב שבתוכו המיינפריים".

לוי אינו רואה בסלולר תחום מכירה חדש. הוא הסביר, כי הוא מצוי בעולם הטכנולוגי מזה זמן, בגלל ה-IT שקיים במטה החברה שלו והקופות הרושמות שבסניפים. הרגולציה בעולם הסלולר, לדברי לוי, אינה מפחידה אותו. עוד הוא אמר ש"בתוך זמן קצר יהיה לנו פתרון סלולר לחו"ל, שגם הוא ייטיב עם הלקוח".

"המסר שלי לארגונים: להקפיד על אותה אסטרטגיה"

"המסר שלי לארגונים הוא להקפיד על אותה אסטרטגיה", ציין לוי. "לחשוב שאיך שאני עושה טוב לצרכן, ככה אוטומטית נעשה לי טוב. לצד זאת, צריכים להיות לארגון ערכים של אמינות, נאמנות ויושר. התכונה העיקרית שאני מצפה לה מהמנהלים שלי היא דרך ארץ. אחרי זה, השמים הם הגבול".

הוא הוסיף, כי רשת המרכזים שלו החליטה על הקמת אתר באינטרנט לפני שנה, "כי שם נמצא הדור הצעיר. הערכת, ואני דבק בהערכה זו, שנתח הרכישות המקוונות יעמוד על 20% מכלל המכירות. יש צרכנים שעובדים קשה ואין להם זמן, יש נכים ויש חסרי כלי רכב פרטיים - כל אלה לקוחות קלאסיים של מסחר מקוון". לוי אמר, כי ברשת המרכזים שלו אין הבדל בין המחירים בחנויות הפיזיות לאלה שבאתר, כיוון

הלקוחות הופכים ל"חברתיים"

"כניסת הרשתות החברתיות הביאה לשינוי בכללי המשחק של תחום ה-CRM. הלקוחות הופכים להיות פעילים ברשתות החברתיות, הם הופכים ל'חברתיים', והמגמה הזאת דורשת מהארגונים לנוע בעקבותיהם", כך אמרה **עדי פרקש**, מנכ"לית runMCC.

עדי פרקש: CRM

חברתי הופך למשהו

יותר משמעותי

ביחסים עם הלקוחות,

והוא משנה את

המודל הקלאסי של

ה-CRM ומשתלב

עמו"

"CRM חברתי הופך למשהו יותר משמעותי ביחסים עם הלקוחות, והוא משנה את המודל הקלאסי של ה-CRM ומשתלב עמו", הוסיפה פרקש. "הלקוח והארגון כבר אינם שתי ישויות נפרדות, כפי שהיו בעבר. ארגונים מעמיקים את הקשר עם הלקוחות והגבולות אינם ברורים. כך, לדוגמה, ארגונים מתייעצים עם לקוחות ומתגמלים אותם על כך".

"ארגונים נדרשים להתמודד עם כמה היבטי CRM", סיכמה. "הלקוחות דומיננטיים יותר מבעבר, יש צורך בניהול ההתקשרויות עימם ומידע רב מצוי ברשתות החברתיות. ארגונים נדרשים מצד אחד לשמור על הכללים הישנים ומצד שני להתאים עצמם להתנהגות הדיגיטלית, ולעבור לפעול במודל רב-ערוצי באופן הדרגתי".

"אי אפשר להעביר מידע בין מאגרי מידע"

עו"ד **אביב אילון**, מומחה לדיני מחשבים ואינטרנט, דיבר על פרטיות המידע בארגונים קטנים ובינוניים, בין אם מדובר על מידע פנימי או על מידע חיצוני שעובר בחברה. הוא נתן מספר דוגמאות לפגיעה בפרטיות ולאכיפת החוק בתחום, בין השאר זו של עובד ממורמר שפוטר, שהעלה לרשת, לאחר הפיטורים, מידע ששייך למקום העבודה.

הוא ציין שלרמז"ט (הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע) יש "מלשינון" לתחום וכי היא מוציאה הנחיות בנוגע לתחולת החוק להגנת הפרטיות בתחומים שונים. בין אותם תחומים הוא מנה הוראות למכוני השמה ומיון, איסור שימוש במידע בדבר הטלת עיקול אצל צד שלישי והנחיה לגבי מסירת נתונים מבנק.

לגבי התקנת מצלמות מעקב במקום העבודה אמר עו"ד אילון, כי "יש להקפיד על היבטים מסוימים, דוגמת מיקום המצלמות והרזולוציה שלהן". לגבי כניסת המעביד לדואר האלקטרוני של העובדים הוא אמר, כי "יותר להיכנס לתיבת הדואר של החברה כל עוד העובד מודע לכך

מהווים 55% מכוח האדם במשק ו-99% מכלל בתי העסק.

מדי שנה, אמרה בן מיכאל, קמים 45 אלף בתי עסק קטנים, ובמקביל, 37 אלף נסגרים. מטרת הסוכנות במשרד התמ"ת, הסבירה, היא להרחיב את הפער בין כמות העסקים שקמים לאלה הנסגרים, ולבחון את הסיבות לסגירת העסקים. כך, אמרה, 74% מהעסקים שורדים רק שלוש שנים מיום הקמתם. נתונים נוספים, ציינה, הם שב-51% מהעסקים הקטנים יש רק עובד אחד, ב-34% מהם יש ארבעה עובדים וב-13% מהם יש יותר מ-50 עובדים.

הסיבות לכשלים של בתי עסק קטנים, אמרה, הן שלוש: ניהול, אשראי וביורוקרטיה. "תפקידנו הוא ליצור תוכניות לקידום SMB, בין השאר בעזרת פתרונות אשראי חוץ בנקאי, צמצום הנטל הביורוקרטי, יצירת מאגרי מידע לעסקים וערכת מחקרים וסקרים". כך, לדבריה, בישראל לוקח 280 ימים לקבלת כל האישורים לפתיחת עסק, לעומת 180 ימים בשאר מדינות ה-OECD.

היא הציגה את תוכנית הייעוץ לעסקים, המסייעת, לדבריה, להתרחבות מבוקרת של SMB ולשיפור ביצועיהם. הייעוץ, אמרה, ניתן במגוון נושאים: הקמת העסק, ניהול כללי, ייעוץ פיננסי, מיחשוב, שיווק, ייעוץ ארגוני, חדשנות, יצירתיות, עיצוב תעשייתי, ייצוא, איכות סביבה, תקנה. בן מיכאל סיימה בצינה, כי הסוכנות מספקת ייעוץ ל-20 אלף עסקים.

להתאים את המיחשוב לעסק

דוד מלר, מנכ"ל אדום אסטרטגיה, סיפר בכנס כי החברה פועלת בעולם ה-IT מזה 30 שנה, וסייעה למאות עסקים - גדולים, קטנים ובינוניים. המיחשוב, אמר מלר, עבר שינוי והוא אינו חי לכשעצמו, אלא מהווה גורם המסייע לשורת הרווח לעסק.

"בכל מקום שנכנסנו לעסק, תחום ה-IT חדל מלהיות בעיית הארגון



עו"ד אביב אילון



עדי פרקש



דוד מלר

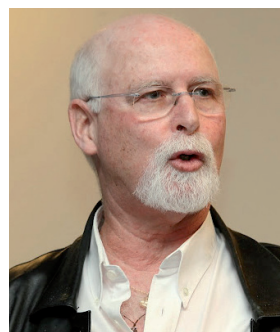
והחל להניב רווחים", אמר מלר. "נדרש לבצע התאמות בין התהליכים הארגוניים והתהליכים המיחשוביים, לטובת ההיבטים העסקיים בארגון". הוא הביא כמה דוגמאות לארגונים שלא השקיעו בטכנולוגיה ולכן כשלו, וציין בין השאר את פשיטת הרגל שקודאק שרויה בה, לאחר 120 שנות פעילות. "העולם שבו אנו חיים לא רק, אלא טס", אמר מלר, "ועל ארגונים לשלב את מערכות המידע במהירות בכלל ההיבטים העסקיים. מערכות המידע חדלו מלהיות שירותים, הן חייבות להיות שותף לכלל העסקים בארגון. מנמ"ר הוא גורם שחייב להימצא בכל הארגונים. הוא חייב להבין ולהכיר לעומק את כלל התהליכים העסקיים. הוא חייב להיות בעל ראייה מערכתית כוללת, לטווח הקצר וגם לטווח הארוך. על ההנהלות לסמוך על ה-IT שישיע להן להפיק רווחים".

מלר סיכם ואמר, כי "אנו יודעים להפוך את ה-IT ל-STP - תוכנית אסטרטגית מותווית טכנולוגיה, כזו אשר תאפשר לארגון התפתחות בסדרי הגודל שלהם הוא זקוק".

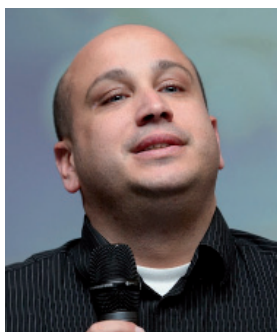
של כלל הרכיבים הניידים בארגון, לרבות אלה שעובדים מביאים מהבית - מחשבים ניידים, מחשבי לוח וטלפונים חכמים. זאת, ללא כל תלות במערכת ההפעלה הקיימת על המכשיר וללא תלות בסוג המכשיר.

"מדובר בפתרון המבוסס על מיחשוב ענן והוא קל להטמעה ולתחזוקה", הוסיף. "כמו כן, הפתרון תומך במערכות ההפעלה של כל הטלפונים החכמים, הטאבלטים והמחשבים הניידים, שלאור החידושים התכופים לעיתים שוכחים שהם גם מכשירים ניידים. הוא עונה על הצורך בניהול מערך הרכיבים הנייד לטובת הפחתת הוצאות ה-IT, מימוש גדול יותר של המשכיות עסקית, הלימה לרגולציות ואבטחת מידע, הגדלת התפוקה הארגונית ועליית שביעות רצון העובדים והלקוחות".

הוא סיים בצינון, כי "MaaS360 עונה על צרכי אבטחת מידע בתקנים המחמירים ביותר, לרבות FISMA - תקן אבטחת מידע פדרלי מחמיר



ישראל פטשניק



דוד אדי



עדה מרקמן

באמצעות הברית. מדובר במוצר שמתאים לכל ארגון שיש בו בין שלושה ל-100 אלף רכיבים ניידים. הוא זכה בפרס הראשון בכנס MWC שנערך באחרונה בברצלונה על היותו פתרון מוביל לארגונים בתחום המובייל".

החשיבות שבשילוב ה-IT בתהליכים העסקיים

"לעתים קרובות, עסקים קטנים אינם מטמיעים מיחשוב, כי הם פוחדים או מפני שאין להם תקציב שמוקצה לטובת הנושא. עליהם להכיר בעובדה שהמיחשוב נדרש להיות משולב בתהליכים העסקיים, לטובת צמיחתם", כך אמר ישראל פטשניק, יועץ אסטרטגיה עסקית וטכנולוגיה.

לדברי פטשניק, "גם לכל העסקים הקטנים יש תהליכים. אמנם הם עסקים קטנים, אולם האתגרים שלהם גדולים והם בעלי תקציב מועט". הוא הוסיף, כי "לבעלי עסקים קטנים אין מודעות למורכבות של התהליכים העסקיים שלהם. יש כאלה מהם שלא יודעים להגדיר תהליכים והם לא מודעים לתועלת הנובעת מהשימוש בכלים הטכנולוגיים. יתרה מזאת, הם פוחדים מיישום מערכות טכנולוגיות, לא יודעים להגדיר עדיפויות ולא יודעים להעריך את המשמעות שבהקמת מערכות מידע שאינן מבוססות על הגדרת יעדים אסטרטגיים, צרכים וסיכונים". "יש מנהלים שלא יודעים להגדיר צרכים עסקיים והם לא יודעים מה הם צריכים כלל", אמר פטשניק. "מנגד, ספקיות ה-IT מוכרות להם פתרונות טכנולוגיים בלי להצביע על התועלת העסקית והחיסכון הכספי שיבנו משיפור תהליכים".

הוא ציין שמנהלי עסקים קטנים "נדרשים להבין שהטכנולוגיה משרתת צרכים עסקיים, ואת אלה, לצד התהליכים העסקיים, עליהם להגדיר תחילה".

פטשניק, בעברו ממנ"ר קוקה קולה וכיום מאמן ניהול-עסקי וחונך עסקי מטעם משרד התמ"ת, סיים בצינון שיש חשיבות רבה להטמעת כלי BI בעסקים אלה.

שהחברה יכולה לעשות זאת והוא מסכים לכך במפורש". הוא סיכם באמרו, כי "אם לחברה יש צורך במאגר מידע, יש להקימו על בסיס הנחיות רמ"ט. אי אפשר להעביר מידע בין מאגרי מידע".

"המפתחים נדרשים לרדת בקביעות לשטח"

"כל פעולה או השקעה שאין בצידה ערך ללקוח נחשבת כזבזב ויש לצמצם אותה, אלא אם כן אין ברירה, למשל בעת הלימה לרגולציה. במהלך פיתוח או פרויקט, אחת הדרכים לצמצום הזבזב היא על ידי ירידה לשטח, משמע - יצירת קשר קבוע עם הלקוח", כך אמרה עדה מרקמן, מנכ"לית BDA-Projects.

בדבריה תיארה מרקמן כמה תפיסות בעולם הפרויקטים והפיתוח, בהן תפיסת ה-Lean. לדבריה, "העיקרון המנחה של תפיסה זו הוא הערך ללקוח. נדרש למפות את שרשרת הערך של תהליך העבודה בתוך ה-IT ושלו מול הארגון. לכל תהליך ממפים את שרשרת הערך ובודקים בכל תחנה האם יש בה בזבז".

היא צייטה מחקרים המגבים את תפיסת ה-Lean, לפיהם 45%-25% מהפיתוחים שנעשים במהלך פרויקט לא היו צריכים להיות שם מלכתחילה. "אין טעם לעשות בצורה יעילה מה שמלכתחילה לא היה צריך לעשות כלל", אמרה מרקמן. "ההזדמנות העיקרית להתייעלות בפיתוח קוד היא לא לכתוב אותו".

בזבז נוסף, אמרה, נובע מריבוי האנשים המעורבים בתהליך מסוים. "אם יש עובד אחד שמחליט מה לעשות, השני קובע איך

לעשות, השלישי עושה והרביעי עורך בקרה ונותן משוב - נוצר בזבז משאבים, זמן וכוח אדם", ציינה מרקמן. "עדיף שעובד אחד יעשה את הכול וכך תיחסך פעולת ההעברות של המידע".

מרקמן הסבירה, כי "על פי תפיסת ה-Lean, אנחנו, אנשי ה-IT, קמים מהכיסא ובוחנים מה הלקוח רוצה. התפיסה גורסת שיש צורך בירידה לשטח באופן קבוע ובקיום ערוצי דיבור רחבים וקבועים עם הלקוחות. יש להבין את הצורך של הלקוח, לא רק את הדרישות הטכניות".

גורמי בזבז נוספים שצינה מרקמן הם: תיקון באגים; "חוב טכני" - משמע, כל דבר שיגרום לכך שיהיה קשה יותר לשנות את הקוד או את היישום בהמשך; עיכובים; בנייה לא נכונה; והעדר תכנון. היא סיכמה בצינון, כי "נדרש לאזן בין התכנון לטווח הקצר לזה לטווח הארוך. יש לממש מתודולוגיות 'רוזות' ומהירות שיכולות לייצל את העבודה ולעשות אותה באופן נכון ואף רווחי".

"השילוב בין ניידות ומיחשוב ענן - הכרחי"

דוד אדי, מנכ"ל Mobility In Cloud, ציין, ש"השילוב בין ניידות ומיחשוב ענן הכרחי לכל ארגון. במקרה של ארגון קטן או בינוני הוא אף המפתח להצלחה בעולם העסקי, כי הוא מספק לארגונים כאלה את הכוח להתמודד שווה בשווה מול חברות גדולות".

אדי הציג פתרון ניהול בענן של פייברלינק, בשם MaaS360, שהחברה שבראשותו מייצגת אותו בישראל. לדבריה, "הפתרון מספק יכולת ניהול

עדה מרקמן: "על

פי תפיסת ה-Lean,

אנחנו, אנשי ה-IT,

קמים מהכיסא

ובוחנים מה הלקוח

רוצה"

גדי גילאון: "מערכי

ה-IT הפכו להיות

הגורם הנושא בנטל

התמיכה במכשירים

הניידים בארגונים.

זהו תחום שעולה

כסף רב, ולכן - ניהול

הרכיבים הניידים הוא

מחויב המציאות"

"יצירתיות וחדשנות

יביאו לגידול העסק"

גדי גילאון, יושב ראש ומייסד מוביסק, אמר ש"יצירתיות וחדשנות יביאו לגידול העסק. חדשנות היא יצירת בידול, שיפור תדמית השירותיות, גורם שמביא



חנן לב



גדי גילאון

במרשם.

לדברי גילאון, ארגונים נדרשים לפתרון מתחום ה-MDM (ניהול רכיבים ניידים), בגלל הצורך שלהם בשליטה על הרכיבים הניידים וכן לצורך "צמצום עלויות התמיכה בטלפון שהתחפש למחשב". הוא קרא למנמ"רים להפוך את ה-MDM למוכוון עסקית. MDM זה לא רק טכנולוגיה, ציין. יש בו שכבה טכנולוגית, אבל יש עליה שכבות נוספות.

"מערכי ה-IT הפכו להיות הגורם הנושא בנטל התמיכה במכשירים הניידים בארגונים", סיכם גילאון. "זהו תחום שעולה כסף רב, ולכן - ניהול הרכיבים הניידים הוא מחויב המציאות. עליו להיעשות תוך מימוש תפיסת KIS - עשה זאת בפשטות".

"פתרונות SaaS או ענן מחו"ל זולים יותר מהישראליים"

חנן לב, יועץ עסקי-טכנולוגי לעסקים קטנים ובינוניים, ציין ש-"יש כיום פתרונות מיחשוב פשוטים מאוד לארגוני SMB". כך, אמר, "יש בענן מערכות ניהול מידע שחוסכות את הצורך בהקמת תשתיות מיחשוב, המספקות יישומים שונים בעלויות נמוכות". הוא נתן בהקשר זה דוגמה: "במקרים רבים, בארגון קטן, עם עזיבת עובד, הידע והזיכרון הארגוני שלו אובד. כיום, ארגון קטן יכול להקים לעצמו ויקיפדיה ארגונית לטובת שמירת הידע והזיכרון הארגוני".

פתרונות נוספים אותם ציין לב מצויים בעולמות כגון סנכרון המידע וניהול החשבונות. הוא סיכם באמרו, כי "ה-IT מאפשר לארגונים קטנים לנצל את העובדים בצורה טובה יותר לטובת תפוקותיהם. כיום, עסקים קטנים יכולים לקבל שירותים בינלאומיים בתצורת תוכנה כשירות (SaaS) או במיחשוב ענן בעלות נמוכה יותר לעומת קבלה של שירות ישראלי זהה".

ליותר התייעלות ותחרותיות. לדבריו, "השקעה בחדשנות בעולם הנייד היא נמוכה יחסית

לעומת ההשקעות בכלל מערך ה-IT, ולכן היא כדאית. סיבה נוספת לכדאיות ההשקעה בתחום היא TTM - זמן הגעה מהיר לשוק".

"ארגונים צריכים יתרון מבדל, שיהיה תחרותי ושהיישום שלו יעשה 'וואו' ללקוח בסביבה הניידת", הוסיף גילאון. "יש לפתח יישומים למכשירים חכמים, יש לשמור על יתרון הבידול לאורך זמן. נדרש לחשוב מחוץ לקופסה". הוא ציין בהקשר זה יישום מובייל שביצעה קופת חולים מאוחדת. היישום מחבר בין המרשם של המטופל למיקום של בית המרקחת הקרוב ביותר למטופל שיש בו את כל התרופות הרשומות



MobiliTy Israel

The people FORUMS

נפתחה ההרשמה
לפורום החדש!

מפגש 2 23.05.2012 יום ד', לאונרדו סיטי טאואר, ר"ג

מבוא לתחום ה-Mobile, סקירה
ומושגי יסוד

להרשמה לפורום, סרוק אותי!



לפרטים נוספים וקבלת טופס הצטרפות פנו אל: 03-7330773
<http://mobility-forum.events.co.il/save-the-date>
לחסויות/תצוגות/שח"פים פנו לנטלי טל 03-7330770

30 אנשים
ומחשבים
אנשים
ומחשבים
Since 1981 www.pc.co.il

ה-Big Data מאיים על פרדיגמות האחסון הקיימות

"מזה עשור אנחנו מדברים על אחסון מרכזי, אבל הטכנולוגיות החדשות, שמגיעות מהעולם האינטרנט, צפויות לגרום שינוי בתצורה זו ולהביא לאחסון מבוזר", אמר פיני כהן, סגן נשיא ואנליסט בכיר, STKI ♦ לדבריו, הטיפול ב-Big Data ייעשה על ידי שימוש בבסיסי הנתונים בתחום ה-noSQL, "שהדור הקודם של בסיסי הנתונים אינו יכול לספק להם מענה"

יוסי הטוני < צילום: ניב קנטור

בטכנולוגיה זו יש מחיר: "הבעיה היא שבעזרתה לא נעשה עדכון מלא ומהיר לנתונים הנמצאים במקומות שונים, כי זה לוקח זמן. לכן, הטכנולוגיה אינה מתאימה, למשל, לטיפול בירות בחשבון עובר ושב".

לצד הטכנולוגיות הללו, ציין כהן, יש בעולם ה-Big Data מכונות בסיסי נתונים לנפחים גדולים - של יבם, אורקל, סאפ ו-EMC.

מגמות נוספות שציין כהן הן Scale Out Storage - "לקחת מכונות אחסון עובדות ולחבר ביניהן"; ההצטרפות של האחסון; ווירטואליזציה של האחסון, עליה הוא אמר ש-"אף על פי שזו טכנולוגיה מבטיחה, היא טרם נכנסה לשוק המקומי".

כהן סיים בהציגו מחקר שערכה החברה שממנו עולה, כי כל עובד ומנהל תשתיות ואחסון טיפל ב-2011 ביותר נפח אחסון לעומת 2010. "מצד אחד, עולם האחסון כמנהגו נוהג, ומצד שני, אנחנו מבחינים באופק במגמות שיטנו את האחסון באופן מהותי", סיכם.

המידע הלא מובנה תופס נפח גדול מאוד בעולם האחסון

"התעשייה, הלקוחות וספקי ה-IT הבינו כבר מזמן שהמידע הבלתי מובנה הולך ותופס נפח גדול מאוד בעולם האחסון, ונדרש לטפל בו", כך אמר **שגיב קרונבלט**, מהנדס פתרונות בהיטאצ'י.

בדבריו הציג קרונבלט את האתגרים הניצבים בפני מנהלי התשתיות בעולם האחסון כיום: הצורך בניהול מידע מרובה סביבות; עלויות האחסון הגדולות משנה לשנה; היותה של סביבת ה-IT מרובת איי מידע והעובדה שהחיפוש אחריו גוזל זמן יקר; הצורך בהגנה על נתוני המידע; קיומם של צווארי בקבוק וירידה בביצועים בהעברת נתונים; והעדרה של ראייה כלל מערכתית על המידע המאוחסן.

"אנחנו מציעים פתרון אחוד, סביבה שלמה, שמנהלת את כל המידע הבלתי מובנה תחת שכבת אחסון ווירטואלית אחת, בעלת ביצועים גבוהים", אמר קרונבלט. "האסטרטגיה שלנו היא לספק פלטפורמה אחת אחודה, עם ניהול ממקום מרכזי אחד".

הוא הוסיף, כי "הפתרון מתבסס על איחוד הנתונים במבנה אחיד, ארכוב ושמידה של הנתונים לאורך זמן, הגנה על הנתונים בכל נדבך ונדבך ויכולת חיפוש של הנתונים לפי כללים ודרישות". לדבריו, "הפתרון שלנו מאפשר איחוד של כלל נכסי המידע, ניהול פשוט, הגדלת ניצולת המערכות, הגנה על הנתונים וכל אלה יחדיו, בעלויות מופחתות".



פיני כהן



שגיב קרונבלט

אנחנו מבחינים בהמשך המגמות ה'רגילות' בעולם האחסון - הגידול האקספוננציאלי בנפחי המידע, ה'הצטרפות' של רכיבי האחסון, ואחדות, אבל המגמה המעניינת, על אף שטרם בשלה, היא כניסת ה-Big Data. מגמה זו מאיימת לשנות את הפרדיגמה של עולם האחסון כפי שהכרנו עד היום", אמר **פיני כהן**, סגן נשיא ואנליסט בכיר ב-STKI.

כהן דיבר בפתח כנס Storage2012, שהופק על ידי אנשים ומחשבים ונערך במלון דיוויד אינטרקונטיננטל בתל אביב בהשתתפות מאות מקצוענים מעולמות התשתיות והאחסון. הנחה את הכנס יהודה קונפורטס, העורך הראשי של הקבוצה. לדבריו כהן, "מזה עשור אנחנו מדברים על אחסון מרכזי, אבל הטכנולוגיות החדשות, שמגיעות מהעולם האינטרנט, צפויות לגרום שינוי בתצורה זו ולהביא לאחסון מבוזר". הוא הוסיף, כי הגדרת ה-Big Data נוגעת לכמה היבטים: היקף של עשרות טרה בייט; באיזו מהירות הנתונים מתעדכנים; מגוון סוגי המידע - מובנה ולא מובנה, כאשר "העלייה הגדולה היא במידע הלא מובנה", עושר המידע; והאפשרות לעבוד עם סכמות משתנות.

טכנולוגיות לעולם ה-Big Data

הוא אמר, כי הטיפול ב-Big Data ייעשה על ידי שימוש בבסיסי הנתונים בתחום ה-noSQL, "שהדור הקודם של בסיסי הנתונים אינו יכול לספק להם מענה". לדבריו, מימוש פתרון זה מיועד לעוצמות מיחשוב גדולות, עם מחשבים ונתונים רבים, שלא ניתן לעשות בבסיסי הנתונים הקנייניים. בסיסי הנתונים הללו, אמר, הם בעלי סכמה גמישה וניתנת לשינוי ולגידול. כהן ציין כמה מהפתרונות בעולם ה-noSQL, ביניהם קסנדרה ו-MongoDB. הוא הוסיף, כי "שימוש בבסיסי נתונים אלה, לצד טכנולוגיית Hadoop, יביא לכך שלא תהיה הסתמכות על אחסון מרכזי אלא על אחסון מבוזר בשרתים. זו פנייה של 180 מעלות ממה שהיינו רגילים לו בעשור האחרון. רוב מנהלי התשתיות לא מכירים את התחום החדש ועליהם להתוודע אליו, כי Big Data הוא דבר מהותי לעולם האחסון".

כך, אמר, חברה בשם אורביטז נעזרה בטכנולוגיית Hadoop לטיפול בנפחי האחסון שלה, בהיקף 750 טרה-בייט, תוך שאנשי התשתיות עובדים על מערכת אחסון אחת. "Hadoop היא טכנולוגיה אשר תומכת בעד 4,000 שרתים העובדים יחד ועד 20 פטה-בייט נפח על אשכול אחד", אמר כהן. הוא ציין, כי לשימוש

ניתן לחסוך ולטייב את הביצועים

שי גלעזר, CTO של נקסנטה ישראל, אמר ש"ניתן לחסוך חלק ניכר מהתקציב ולהגיע לביצועים טובים יותר. יש לנו פתרון שליטה ובקרה למערכות אחסון בסביבות וירטואליות שמשפר את האחסון, ניהולו ועלויותיו. לקוחות שלנו מקבלים גמישות ויכולת גידול, לצד חיסכון של 50% בעלויות האחסון מול המערכות הקנייניות המסורתיות. בנוסף, יש להם את החופש לבחור בכל חומרה, כי מדובר במערכת פתוחה".

"המערכות עובדות מהר יותר וביצועיהן טובים יותר", הוסיף גלעזר. "אנחנו מספקים פתרון כמו של חברות האחסון הגדולות, אלא שהוא הרבה יותר זול, עם רכיבים טובים יותר. מדובר בפתרון תוכנה, אנחנו מביאים את מהפכת הווירטואליזציה לעולם האחסון". הוא סיכם באומרו, כי "נקסנטה הוא פתרון אחסון מתקדם בעלויות שפיות. הגמישות המוחלטת של החברה מספקת חיבוריות וממשק לכל סביבה, כמו גם יכולת בלתי מוגבלת לגדילה בנפחים וברף הביצועים. זאת, ללא מעמסה כבדה בסעיף העלויות. אנחנו עונים לכל אתגרי ומגמות האחסון כיום: וירטואליזציה, מיחשוב ענן, הוזלת מחירי האחסון, נגישות, פתיחות ואחסון לפי דרישה, כי מדובר בפתרון תוכנה פתוח".

האחסון גדל בצורה בלתי נשלטת

"האחסון גדל בצורה בלתי נשלטת, הצרכים גדלים ללא הרף. מנגד, אף אחד לא מוכן למחוק נתונים, ותקציב ה-IT נשאר כמות שהוא - או קטן", כך אמר **שי פריבה**, ארכיטקט פתרונות ומנהל מכירות בקבוצת מערכות האחסון של יבמ ישראל. לדבריו, "כדי לגשר על פערים אלה יש לעשות שימוש במה שיש, ביעילות גדולה יותר ועם גמישות ברמת התוכנה".

בדבריו הציג פריבה את תפיסת יבמ לוירטואליזציה של מערכות אחסון בתחום ה-SAN. "כיום, יש בעולם האחסון קשר בלתי פרום שבמסגרתו השרת, בין אם הוא פיזי או וירטואלי, כבול למה שיש באחסון שלו. לכן, שרתים יכולים לעבוד רק עם מערכת אחסון אחת", אמר. "כך, אם אני רוצה להעביר מידע משרת אחד למשנהו, אני נדרש להשבית אותו. מצב זה מביא לכך שהמשתמשים, מנהלי התשתיות, עובדים רק עם סוג אחד של מערכות אחסון, מה שמביא לתקורות גבוהות". הוא הציג את פתרון הווירטואליזציה לאחסון של הענק הכחול, במסגרתו מטמיעים שכבה וירטואלית בין השרתים לאחסון. כך, אמר, מתקבלת יכולת ניהול אחת פשוטה, "אפשר לבצע איוון עומסים ונפחים באופן דינמי, לבצע הגירות ולשכפל נתונים ממארז אחסון אחד למשנהו". מוצרי הניהול של הענק הכחול, אמר פריבה, מבוססים, בין השאר, על הרכישות שביצעה החברה של החברות הישראליות XIV וסטרוויז. "אנחנו רוצים שרשרת האחסון שלנו תעבוד באופן פשוט ושהחיבור ביניהן יהיה גם הוא פשוט", סיכם. "כך מתקבלים חסכון בעלויות, ניצול טוב יותר של מערכות האחסון וניהול יעיל וטוב יותר".

יש גידול מסיבי במידע בארגונים

רון דויד, יועץ טכנולוגי בכיר ב-EMC ישראל, אמר

ש-"אנחנו רואים בקרב מערכי IT בארגונים גידול מסיבי במידע. האתגר הגדול הוא כיצד לנהל אותו באופן יעיל.

EMC מייצרת שכבות של אוטומציה, באמצעות כלי תוכנה מתוחכמים

ועל בסיס דיסקים של פלאש", הוסיף. "אנחנו מאפשרים לבצע השקעה מועטה בפלאש עם החזר השקעה גבוה לטובת מענה לטרנזקציות המהירות ולטיפול בנפחי המידע הגדולים".

הוא הסביר ש"הפתרון לגידול במידע הוא על ידי ניהולו, שמאפשר לטפל ביותר מידע מבלי להגדיל את התקציב המופנה לטובתו".

יש לבצע תעדוף והפרדה בין סוגי המידע, אמר דויד. לדבריו, "רוב המידע מופנה לארכיוו, ולכן נדרשת עבודה רמת שירות נמוכה והוא יאוחסן בדיסקים. המידע שצריך להיות זמין עם ביצועים יאוחסן על בסיס פלאש. באופן זה יתקבל ניהול חכם יעיל וזול של האחסון".

לכאורה, הוסיף, "המחיר של פלאש יותר יקר, אבל יש להתבונן על עלות ג'יגה-בייט פר טרנזקציה והוצאת דו"חות, ואז הוא מתגלה כפתרון כלכלי טוב". "אנחנו באים ולומדים את המידע והתעבורה, ואז מנתבים את המידע לפי חשיבותו לאחסון מבוסס דיסקים ולאחסון מבוסס פלאש", אמר דויד.

הוא סיים את דבריו בתארו את טכנולוגית האחסון הווירטואלית (FAST (Fully Automated Storage Tiering). לדבריו, מטרתה היא "לשנות את מערכי האחסון באותו אופן שבו וירטואליזציה שרתים שינתה את השרתים הפיזיים - ממכונות ייעודיות חד-תכליתיות למשאבים מצטברים, גמישים ויעילים, שמאפשרים שיתוף של כמה סביבות הפעלה על פני מרחקים גיאוגרפיים".

"כוחו של המנמ"ר נחלש"

"אנחנו מצויים בעידן שבו השליטה הכל יכולה של ה-IT מתפוגגת וכוחו של המנמ"ר נחלש. זה קורה בגלל כמה מגמות טכנולוגיות שמתקיימות במקביל ושתוצאתן זהה - הדמוקרטיזציה של ה-IT", כך אמר **דני שומרון**, מנכ"ל ISC, המרכז הישראלי לתוכנה כשירות (SaaS). בין אותן מגמות הוא מנה את התוכנה כשירות, מיחשוב הענן, הדמוקרטיזציה של המידע על בסיס שיתוף המידע בבלוגים, צ'טים וברשתות החברתיות, ומנועי החיפוש. "כל אלה הביאו לכך שהמידע נגיש וחלק מה-IT ניתן להשגה שלא באמצעות המנמ"ר", אמר.

תופעה נוספת ששומרון התייחס אליה היא ה"הצטרפות" של ה-IT. "רכיבים דוגמת טלפונים חכמים וטכנולוגיות דוגמת רשתות חברתיות נוצרו למען הצרכן. ארגונים עוברים תהליך של ריצה אחר העובדים שמכניסים טכנולוגיות ורכיבים אלה, והארגון משתמש בהם".

לדבריו שומרון, הגוף בראשותו הוקם לפני שנתיים, במטרה לקדם הטמעה של מיחשוב ענן ותוכנה כשירות בקרב ארגונים, ולסייע לספקיות IT להביא לשוק פתרונות בתחום.

"בעבר", אמר, "המנמ"ר עמד בראש קבוצה קטנה בארגון שבמשך יותר מדי זמן היה לה יותר מדי כוח. הם היו מעין 'אולגרכים' או 'כוהני דת ה-IT'. המנמ"ר



שי גלעזר



שי פריבה



רון דויד



דני שומרון

למטב, לתכנן ולנהל קדימה".

שליטה ובקרה על האחסון לטובת שיפור ביצועים

"מנכ"ר האחסון אצלנו התאפיין בהעדר שליטה ובקרה ובחוסר אחידות של מחשבי הקצה. בגלל פרויקט VDI (וירטואליזציה של תחנות הקצה) מבוסס מערכת האחסון נקנסה שביצענו קיבלנו, לצד השליטה, שיפור ביצועים", כך אמר **ערן גוטמן**, מנכ"ר שיוכן ובינוי.

יסודותיה של שיוכן ובינוי, ציין גוטמן, ברבע הראשון של המאה הקודמת, במסגרת החברות שיוכן עובדים וסולל בונה, שהיו חברות של ההסתדרות. כיום, החברה נמצאת בבעלות קבוצת אריסון והציבור. היא מונה 12 אלף עובדים בחו"ל וכ-1,000 בארץ, ופועלת בעולמות הבינוי, האנרגיה, תחנות הכוח והמים. יש לה 100 אתרי מכירות בארץ ועוד עשרות בחו"ל. בכל אתר מכירות יש מחשב, חלקם פועלים עצמאית וחלקם כמסוף.

"לא היו לנו שליטה ובקרה מרכזיים", אמר גוטמן. "חווית המשתמש הייתה שונה, היה סרבול בניהול התחנות. בינוי אשתקד החלטנו שאנחנו רוצים פתרון עם ביצועים טובים יותר ובעלויות נמוכות. הטמענו את מערכת האחסון נקנסה, שמאפשרת יישום מיידי של סביבת VDI, בלי צורך בשדרוגים עתידיים".

גוטמן סיכם באומרו, כי "מימוש המערכת סיפק לנו יכולת בנייה מהירה לפרויקטים חדשים שיגיעו. 250 תחנות שלנו כבר עובדות בצורה החדשה, ויש לנו עוד הרבה עבודה. קיבלנו שליטה וניטור ברמת האחסון והגיבוי לצד נגישות ושקיפות למידע, עם ביצועים משופרים ויכולת גידול על פי צורך".

"אין בארגונים סובלנות לנושא הגיבוי"

מארק פרידמן, ה-CTO של TeraSky, ציין שהחברה פועלת בעולמות ההגנה על המידע "ומספקת מגוון חלופות בטוחות ויעילות של גיבוי ושחזור מידע, באופן מקוון ולא מקוון, מקומי או מרוחק". פרידמן אמר שפתרונות החברה "קלים להטמעה ולהתאמה לצרכי הלקוח. הם כוללים גיבוי מידע מרוחק מוגן על ידי הצפנה ואמצעים נוספים, המותאמים לסטנדרטים הגבוהים ביותר של אבטחה ופרטיות בתעשייה".

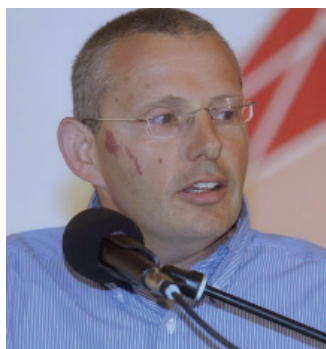
פרידמן תיאר את המגמות העיקריות בעולם האחסון ואמר, בין השאר, ש-"כל הרצאה מתחילה בכך שיש הרבה מידע מאוחסן, כי אנחנו עושים דיגיטציות לדברים שפעם לא עשינו". לדבריו, "אין בארגונים סובלנות לנושא הגיבוי, דבר לא השתנה בתחום והכול מגובה". מנגד, אמר פרידמן, "אף מנכ"ר לא רוצה שהביצועים של מערכות המיחשוב שלו יהיו איטיים".

"ה-BI הוא צרכן אחסון הולך וגדל"

"ה-BI הוא רכיב משמעותי בשירות שאנחנו מספקים ללקוחות - הפנימיים והחיצוניים. הוא הולך וגדל, וככזה - הוא נעשה לצרכן משמעותי של מערכות האחסון שלנו", כך אמר **עופר וייסברג**, מנהל אגף מערכות מידע במכבי שירותי בריאות.



ניר מליק



ערן גוטמן



מארק פרידמן



עופר וייסברג

היה בבחינת השליט הנדיב והחכם, זה שיודע מה טוב להמונים, עובדי הארגון. הוא היה דמוקטטור". "המצב הזה שרר שנים רבות אבל הוא השתנה לאחר שהופיעו צורות מיחשוב שונות מאלה המסורתיות - בראשן התוכנה כשירות ולאחריה מיחשוב ענן", הוסיף. לדבריו, "ניתן לכנות את התקופה שבה אנחנו מצויים כיום 'הדמוקרטיזציה של ה-IT'. המשתמש הארגוני יכול לגשת לחברה המספקת יישום CRM בענן, דוגמת Salesforce.com, להוציא את כרטיס האשראי ולקבל את שירותי ה-IT שלא דרך המנכ"ר".

הוא ציין, כי "SaaS טוב לארגונים בינוניים וקטנים. הענן מזרז את כל התהליכים בארגון, וגם אצל ספקי התוכנה".

שומרון סיכם באומרו, כי "יש כאן הזדמנות. זה קורה, גם אם תעצמו עיניים. זה המקום שבו על המנכ"ר להתבסס על הביטוי 'אם אינך יכול להילחם בהם - הצטרף אליהם'. עבור המנכ"ר מדובר בהזדמנות גדולה ליישר קו עם היחידות העסקיות האחרות ולחדול להיות כמו האפסנאי בצבא שאומר כל הזמן 'לא, לא, לא'. הענן מאפשר לתת פתרונות מהירים, הוא מאפשר למנכ"ר לחדול מלעסוק בשדרוגים טכנולוגיים ובחיבורי תקשורת, ובמקום זאת - הוא יכול להפוך ולהיות שותף עסקי אמיתי ואסטרטגי בארגון".

"אנחנו רואים מעבר לגיבויים על גבי דיסק"

לדברי **ניר מליק**, מנהל פריסייל באנקור תשתיות מיחשוב, "המנכ"רים נדרשים לספק יכולת לתמוך ב-Big Data, כמויות מידע אדירות. אנחנו רואים גידול משמעותי בנפחי המידע שהלקוחות מאחסנים בשנתיים האחרונות. זאת, לצד הצורך לענות על צרכים טכנולוגיים ועסקיים הגדלים בכל שנה, יחד עם הרצון בביצועים מיטביים".

מגמה נוספת שציין מליק היא הצורך ביותר גיבוי מבעבר. "אנחנו רואים בשנתיים האחרונות מעבר לגיבויים על גבי דיסק. לנט-אפ יש את היכולת לשמור את המידע, לשכפל אותו וגם לאפשר גישה למידע במהירות גדולה, לצד יכולת שחזור".

מליק הציג את הכלי לניהול אחסון של נט-אפ, OnCommand Insight Balance. "בעת שלקוחות עוברים לאחסון בענן", אמר, "השמירה על ביצועים מיטביים של תשתית האחסון הופכת הכרחית. זאת, על מנת לוודא שלמחשבים הווירטואליים ולשרתים הפיזיים יש גישה למקורות הדרושים כדי לספק יישומים קריטיים לפעילות העסקית".

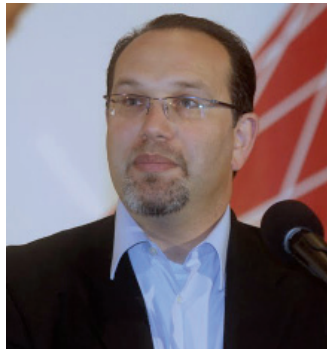
על מנת לטפל באתגרים אלה, אמר מליק, "הלקוחות פונים לפתרונות ניהול אחסון, כדי ליהנות משיפור יעילות האחסון והשירות, על ידי שיפור ומיטוב של תשתית מרכז הנתונים הפיזי והווירטואלי. הכלי מספק תכונות שמאפשרות פיקוח, מיכון וניתוח טובים יותר של סביבות האחסון המשותפות".

לדבריו, "הכלי נותן מידע חזותי, כמו GPS, לאן אני רוצה להגיע והאם יש דרך טובה יותר לעשות זאת. הוא הופך את הנתונים למידע מודיעיני ומאפשר, באופן פרו-אקטיבי ומהיר, לבצע ניתוח של תשתיות הקיימות,

המערכות, כדי לספק זמינות גבוהה לאלה הקריטיות בנוסף, נדרשת יתירות לכלל מערכות הייצור, יש דרישות SLA גבוהות ומחמירות לזמני התגובה של הדיסקים.

הוא אמר שנפח האחסון בחברה גדל מדי שנה ב-40%, ועליה לעמוד בדרישות המשיכות עסקית גבוהה, בגלל הרגולציות והצורך בהיערכות לקראת אסון. לכן, לדבריו, האתר הראשי והמשני - שניהם סינכרוניים, "כדי להיות במצב של אפס אובדן מידע". בעקבות כך החליטה ישראלכרט לבצע גיבוי לוגי, שגורר בעקבותיו בדיקה של אתר גיבוי קר. "זאת בדיקה מקיפה וארוכה אך לא מפריעה", הוסיף.

בצד היתרונות לגיבוי מסוג זה ציין קריצ'מן את העובדה שמבוצע ניסוי DR מדי יום, לצורך בדיקת הזמינות של המערכות ויכולתן לעלות. "כך ניתן לבדוק פתרון של בעיות ייצור על סביבה זהה", אמר. אחד מחסרונות הגיבוי הלוגי הוא העובדה ש-"זה גורם להאטה קטנה בביצועים. אם אי פעם נדרש באמת להשתמש בכך, נצטרך לחכות כמה שעות למימוש העותק", ציין קריצ'מן.



עופר קריצ'מן

לדברי וייסברג, "מערכות האחסון במכבי מטפלות במידע אנליטי ותפעולי לצד מערכות ניהול המקיפות אותן. אנחנו מטפלים בעולם שלם של מידע ורוצים, כמובן, לייצא אותו החוצה, ללקוחות, כולל המלצות רפואיות". הוא ציין, כי לשם כך פותחו עשרות יישומים ייעודיים, בהם בעולם המיחשוב הנייד, שתפס תאוצה בשנה החולפת במסגרת שירותי מכבי. וייסברג ציין בהקשר זה כמה מהיישומים והאתרים של הקופה, בהם אתר מידע לנשים בהריון, שירות שמספקים רופאים מהקופה באמצעות פורטל סלולרי, אספקת מרשמים דיגיטליים ויכולת לקבל שירות רפואי מבוסס שיחת ועידה בווידיאו שהמטופל יכול לנהל מביתו."

עופר קריצ'מן, CTO ישראלכרט, תיאר בדבריו בכנס את סביבת האחסון בחברה. לדבריו, "לגבות לדיסק זו כבר לא מילה רעה. אנחנו מגבים מאות טרה בייט של נפח מידע בדרך זו".

"הטכנולוגיה משתנה ללא הרף, ומנגד - הדרישות העסקיות גדלות", הוסיף קריצ'מן. "זה לא עולם שכולו טוב. אנחנו נדרשים לתעדף בין

הפיל שיפיל את עולם האחסון הישן?

את תוכנת Hadoop המקורית כתב בחור בשם דאג קאטינג, שבחר לקרוא ליצירתו על שם צעצוע הפיל של בנו ♦ האם הפיל הזה הוא עתידו של תחום האחסון בעידן ה-Big Data?

כתב בחור בשם דאג קאטינג, שבחר לקרוא ליצירתו Hadoop על שם צעצוע הפיל של בנו. האם הפיל הזה יפיל את עולם האחסון הישן? עוד חזון למועד. בינתיים, העולם ה"ישן" חי ובעט, כפי שמרבית הדוברים בכנס העידו. עדיין יש ארגוני ענק, כמו ישראלכרט ומכבי שירותי בריאות, שהמדיע הקיים אצלם הוא מובנה, יקר ערך ונשמר על פי אותן פרדיגמות "ישנות". עם זאת, זה אינו מבטל את הצורך במכונות ענק שיוודעות לאפשר לארגונים לאתר, לגשת ולשמור את המידע, כמו גם לשמר אותו מפני פריצות וגניבות.

ומה עם המובייל, מיחשוב הענן ושאר הטרנדים החמים שהעולם ה"ישן" טרם הסתגל אליהם? כמו בעולם האקדמי, היווצרותה של פרדיגמה חדשה לא בהכרח מחליפה את קודמתה, ובמקרים רבים לומדת לחיות לצדה, עד שקורה אחד משניים: או שהעולם הישן מתאים עצמו לחדש, או שהעולם הישן נעלם - ואף אחד כבר לא זוכר מה היה קודם. במקרה של תחום האחסון, לא תהיה זו תעוזה גדולה מדי לנחש, כי העולם הישן - שבו חיים כיום מרבית הארגונים - ימצא מענה גם לטרנדים החדשים, אלו שמייצרים את המידע הלא מובנה, שמהווה את אחד ממאבני הראש הגדולים ביותר של המנמ"ר בשנת 2012.

יהודה קונפורטס

שונות. אבל לדעת כהן, בתוך כמה שנים ימצאו את עצמן חברות האחסון הגדולות שעובדות על פי הפרדיגמה הקיימת, בבעיה רצינית. כך, אמר, טרנד חדש וצעיר עומד לנגוס חלק גדול מהשטח שהן כביכול שולטות בו: ה-Big Data.

כהן התייחס לטכנולוגיות שביסודן יודעות לזהות מידע לא מובנה. סביב מגמה זו, הסביר, התקבצו חברות שפיתחו פתרונות שהם ההיפך המוחלט מהפרדיגמה המוכרת. אלו מערכות שיוודעות לטפל בבסיסי נתונים מקומיים וקוראות תיגר על התפיסה המקובלת בתחום, שקובעת שהאחסון צריך להיות מרכזי. באופן זה אפשר יהיה לטפל - ובעלויות נמוכות יחסית - באותם עשרות אלפי טרה-בייטים שיגיעו מכל הסביבות החיצוניות שהמנמ"ר הפסיק כבר מזמן לשלוט בהן.

מי שיחולל, כנראה, את המהפכה הזאת בתחום ה-Big Data תהיה טכנולוגיה בשם Hadoop, שנועדה לאפשר טיפול באלפי יחידות מידע. גוגל הייתה הראשונה שעשתה שימוש ב-Hadoop כדי לטפל בים המידע שהיא מספקת לנו. היא לא פיתחה את הטכנולוגיה, אלא השאילה אותה מקרן הקוד הפתוח אפאצ'י, שקיבלה אותה מיאהו. למעשה, מדובר באחת התרומות הגדולות של יאהו! לעולם האחסון. רק כדי להשלים את התמונה, כדאי לדעת שאת התוכנה המקורית

כנס מרכזי בנושא אחסון הפך למסורת שמתקיימת כבר שנים רבות. אבל כמו הרבה תחומים בתוך ענף ה-IT, גם האחסון אינו חסין מפני זעזועים ושינויים. נכון הוא שהתחזיות על קצב הגידול בנפחי המידע ממשיכות להצית כל דמיון. הנתון הסקסי האחרון מדבר על זינוק של 650% בהיקפי המידע בתוך שנים בודדות - ואין ספק שאגפי מערכות המידע בארגונים יצטרכו לתת לזה מענה.

החדשות הפחות טובות הן אלו שמבשרות את המהפך: 85% מהמידע הזה לא מובנה, כלומר שלא ניתן יהיה לתת לו מענה במבנה בסיסי הנתונים המוכר לנו. המדובר באיי מידע, שהקושי הגדול ביותר הוא לארגן אותם בקבוצות, כדי שאפשר יהיה לטפל בהם. על פי פניי כהן, אנליסט בכיר ב-SKI, המתמחה בתחום האחסון, המציאות הזאת מביאה לפיתוח של תפיסות, שעשויות לשנות סדרי עולם בתחום האחסון. לדבריו, מדובר בלא פחות מאשר שינוי פרדיגמה. פרדיגמה היא מושג ששאל מעולם המדע המחקרי, ומתייחס לאוסף של תובנות ותפיסות המתארות מציאות מסוימת שמסבירה התנהגות של אנשים או תהליכים. הפרדיגמה של תחום האחסון ידעה עד היום לטפל במידע הארגוני מתוך תפיסה מרכזית, לפיה מכונות אחסון מרכזיות שואבות מידע מהמחשבים ומטפלות בו בהתאם לתורות

רד-האט, מאחוריין!

פיני כהן, STKI: "מערכות לינוקס בשלות - גם ליישומי ליבה קריטיים" ♦ "משלא עולה השאלה האם משהו יעבוד על לינוקס, כל שנותר למנמ"רים הוא לקבל החלטה ברמה הטקטית - באיזו הפצה לבחור", אמר כהן, סגן נשיא ואנליסט בכיר בחברה ♦ "בכל מקרה, לינוקס הוא בפירוש מיינסטרים כיום", הוסיף

יוסי הטוני < צילום: קובי קנטור

"המגמה המעניינת - כניסת ה-Big Data"

בהמשך ציין כהן כמה מגמות בעולם ה-IT, לצד המעבר למערכות מבוססות קוד פתוח, ביניהן הגידול האקספוננציאלי בנפחי המידע וה-"הצטרפות" של רכיבי ה-IT, "אבל המגמה המעניינת היא כניסת ה-Big Data", אמר. לדבריו, "מזה עשור אנחנו מדברים על אחסון מרכזי, אולם הטכנולוגיות החדשות, שמגיעות מהעולם האינטרנט, צפויות לגרום שינוי בתצורה זו ולהביא לאחסון מבוסס". כהן ציין שהגדרת ה-Big Data נוגעת לכמה היבטים: ההיקף, שעומד על עשרות טרה-בייט; באיזו מהירות הנתונים מתעדכנים; מגוון סוגי המידע - מובנה ולא מובנה, כאשר לדבריו, "העלייה הגדולה היא במידע הלא מובנה"; עושר המידע; והאפשרות לעבוד עם סכמות משתנות.

הוא נתן כדוגמה את חברת אורביטל. לדבריו, חברה זו נעזרה בטכנולוגיית Hadoop לטיפול בנפחי האחסון שלה, בהיקף 750 טרה-בייט, תוך שאנשי התשתיות עובדים על מערכת אחסון אחת. הם ניתחו את המידע רחב ההיקף על הלקוחות שלהם, אמר, ובעזרת הניתוח הצליחו להגדיל ב-7% את הקשר עם הלקוחות וב-2.6% את ההכנסות. כהן סייג את דבריו בציינו שהטכנולוגיות לטיפול בעולם הביג דטה עדיין אינן בשלות.

מגמה נוספת שציין כהן היא הקונפליקט המתפתח בין אנשי הפיתוח לאנשי התפעול: "הפיתוח כותב קוד ורוצה להכניס אותו מהר לייצור על מנת לראות איך הקוד עובד ולשפר. התפעול אומר שאם משהו עובד - לא נוגעים בו. אלה אינטרסים מנוגדים. הפתרון הוא

תפיסת Devops, לפיה האג'יליות המאפיינת את הפיתוח עוברת לתפעול. "אנחנו עומדים בפני שינויים מאד גדולים", סיכם כהן. "אני ממליץ ללקוחות לטעום מפתרונות דוגמת תוכנה כשירות (SaaS) ותשתית כשירות (IaaS), לצד עבודה מבוססת תקנים".



פיני כהן



ג'קי עבאדי

מערכות לינוקס הן בשלות, אין על כך כל ספק. לקוחות החלו להתעניין בלינוקס לפני כעשור ולפני 3-4 שנים הם חדלו מלשאול אותנו שאלות בנושא. לינוקס בשלה גם עבור יישומי ליבה קריטיים בארגונים", כך אמר **פיני כהן**, סגן נשיא ואנליסט בכיר ב-STKI.

כהן דיבר במסגרת כנס השקת פעילות SUSE בישראל על ידי נס-פרו. הכנס, בהפקת אנשים ומחשבים, נערך באולם סטוקו אירועים בתל אביב בהשתתפות 150 לקוחות, והנחה אותו זוהר פרל, סמנכ"ל פיתוח עסקי וסיווק בנס ישראל. "לינוקס היא פלטפורמה יציבה וקיימת, שפועלת גם בסביבת הייצור של מערכות קריטיות", אמר כהן. "כל החברות הגדולות, בהן סאפ ואורקל, מוציאות למוצריהן גרסאות המוכנות לפעול על גבי לינוקס".

הוא ציין, כי אחת המגמות הקיימת בעולם הקוד הפתוח היא מעבר מיוניקס ללינוקס. "אנחנו נמצאים בשלהי המגמה", אמר. "רוב הלקוחות כבר קיבלו החלטה ועשו את המעבר הזה". כהן הוסיף ש-"רוב הארגונים בארץ אנחנו רואים שהצוות שטיפל במערכות יוניקס הוא זה שמטפל בלינוקס והיציבות שאפיינה את מערכות היוניקס נמשכת גם עם לינוקס. יש כאלה שבונים את הסביבה הווירטואלית שלהם תוך הפרדה בין שרתים וירטואליים על לינוקס לשרתים וירטואליים אחרים. בכל מקרה, וירטואליזציה על גבי לינוקס עובדת והיטב".

אחת המגמות החזקות בעולם ה-IT, לדבריו, היא הצורך בטיפול ב-Big Data. "מגמה זו קשורה קשר הדוק ללינוקס", אמר. "טכנולוגיית Hadoop מבוססת ג'אווה, שעובדת על לינוקס".

"כעת", הוסיף כהן, "משלא עולה השאלה האם משהו יעבוד על לינוקס, כל שנותר למנמ"רים הוא לקבל החלטה ברמה הטקטית - באיזו הפצה לבחור. בכל מקרה, לינוקס הוא בפירוש מיינסטרים כיום".

"מערכות מבוססות קוד פתוח מוזילות עלויות"

ג'קי עבאדי, מנהלת פעילות SUSE בנס-פרו, קבוצת מוצרי התוכנה של נס טכנולוגיות, אמרה, ש"עולם המיחשוב הארגוני נע לכיוון איחוד מערכות, קונסולידציה של שרתים ומעבר מיוניקס ללינוקס. מערכות מבוססות קוד פתוח מוזילות עלויות". היא ציינה ש-SUSE נמצאת בשוק 20 שנים, יש לה שיתופי פעולה עם ענקיות ה-IT מיקרוסופט, יבמ וסאפ ו"לקוחות ששמים את המערכות שלהם על גבי SUSE מקבלים תמיכה ממקום אחד, עד רמת גרעין הקוד".

"נס-פרו מזהה בשוק הלינוקס בכלל וב-SUSE בפרט מנוע צמיחה, וזו הזדמנות להציע אותה ללקוחות הרבים בארץ - אלה שכבר נמצאים בלינוקס ואלה ששוקלים כניסה אליה", אמרה עבאדי. "זהו שילוב של טכנולוגיה מנצחת עם מכלול שירותים נלווים, שכוללים ייעוץ מקצועי בהיבט יישומי, תמיכה טכנית והכשרות והדרכות בתנאים מקצועיים ועסקיים תחרותיים".

היא סיכמה בציינה, כי "SUSE באה לארגונים שמערכות המיחשוב שלהם הטרונגיות ומורכבות, מתחברות ומתמשקות אליהם בקלות ומספקת כלי ניהול בצורה קלה. זה היתרון שלנו וזו הסיבה ש-NessPRO קיבלה החלטה אסטרטגית לייצא את SUSE בישראל. NessPRO ערוכה כיום לספק את מגוון השירותים סביב לינוקס, ובכלל זה הדרכות לשותפים ולקוחות, קבוצות שיתוף מידע וכמובן - תמיכה ושירות ללקוחות".

"המטרה שלנו להוביל את שוק הלינוקס"

"אנחנו מספר שתיים בעולם הקוד הפתוח. המטרה שלנו היא להוביל את שוק מערכות הלינוקס, בגלל היתרונות שגלומים בהן ועקב היכולת להזיל עלויות תפעול באמצעותנו", כך אמר **רונלד דה יונג**, סגן נשיא למכירות לאזור EMEA (אירופה, המזרח התיכון ואפריקה) בחברת SUSE.

לדברי דה יונג, "המגמה העיקרית שאנחנו רואים בעולם הקוד הפתוח היא הגידול המהיר בכמות הלקוחות הארגוניים, שכבר לא מהססים להטמיע מערכות קריטיות על גבי לינוקס. כך, בקהילת הקוד הפתוח יש כ-10,000 פרויקטי פיתוח מבוססי לינוקס, חלקן כבר לעבודה במיחשוב ענן. חברות המחקר



רונלד דה יונג



פול אבי שהין

שלונו וזו הסיבה ש-NessPRO קיבלה החלטה אסטרטגית לייצא את SUSE בישראל. NessPRO ערוכה כיום לספק את מגוון השירותים סביב לינוקס, ובכלל זה הדרכות לשותפים ולקוחות, קבוצות שיתוף מידע וכמובן - תמיכה ושירות ללקוחות".

רונלד דה יונג:

"המגמה העיקרית

שאנחנו רואים בעולם

הקוד הפתוח היא

הגידול המהיר בכמות

הלקוחות הארגוניים,

שכבר לא מהססים

להטמיע מערכות

קריטיות על גבי

לינוקס"

מעריכות שהגידול השנתי בהטמעת פרויקטי קוד פתוח בארגונים עומד על 15%-20%". החברה, אמר, הוקמה לפני כ-20 שנה, וב-1999 הכריזה על שיתופי פעולה עם יבמ ואורקל וב-2006 על שיתוף פעולה עם מיקרוסופט. כיום, הוסיף, יש ל-SUSE יותר מ-13 אלף לקוחות בארגוני אנטרפרייז, והיא מונה יותר מ-700 עובדים. הוא ציין כמה נתונים לגבי התפוצה של SUSE בעולם הקוד הפתוח. כך, אמר, "יש יותר מ-8,500 יישומים מאושרים ונתמכים על ידי Linux SUSE. כמו כן, 75% מהבורסות לניירות ערך בעולם שעובדות על מערכות קוד פתוח עושות זאת עם SUSE. בנוסף, 80% מהארגונים שיש להם מיינפריים על גבי מערכות קוד פתוח עושים זאת על גבי SUSE. יותר מ-70% מהארגונים שיש להם מערכות סאפ על גבי לינוקס עושים זאת עם SUSE. במדינות לא מעטות אנחנו מובילים על פני רד-האט בעולם הקוד הפתוח, ביניהן סין, ברזיל, ארגנטינה, שבדיה וגרמניה. אמזון מפעילה את מערך ה-IT שלה בענן על גבי מערכות שלנו".

נובל, אמר דה יונג, נרכשה בשנה שעברה על ידי Attachmate ומוצריה חולקו לשלוש יחידות עסקיות נפרדות: SUSE, Novell ו-NetIQ. לדבריו, "בארבעת הרבעונים מאז מכירת נובל גדלו הרווחים והמכירות של SUSE ב-40%".

"החזון של SUSE", סיכם, "הוא לספק לארגונים קישוריות בין מערכתית יש לנו יכולת לחבר בין מערכות הטרונגיות תוך ניהול פשוט וחסכון בתחזוקה ובתפעול. בחירה ב-SUSE טובה לעסק, כי אין נעילה של ספק, היא מאפשרת גמישות ויכולת גידול".

"המעבר מיוניקס ללינוקס מניב היסכון כספי מוכח"

פול אבי שהין, מנהל מכירות לשווקים בצמיחה באזור EMEA ב-SUSE, אמר, ש"אנחנו רואים ארגונים עובדים על גבי מערכות לינוקס תוך קבלת יכולות שליטה וממשל ה-IT גדולות יותר. המעבר מיוניקס ללינוקס מניב היסכון כספי מוכח".

הוא הציג את פלטפורמת SLES (SUSE Linux Enterprise Server) ואמר שהיא "מאפשרת לספק ללקוחות חידושים בקוד הפתוח מהר יותר, תוך שמירה על איכות ותאימות היישום". הוא הוסיף, כי "SUSE Manager מאפשר לארגונים לנהל שרתי לינוקס של SUSE ורד-האט באופן מקיף מכלי מרכזי אחד, בסביבה פיזית, וירטואלית וענן". פתרון נוסף שאבי שהין הציג הוא SUSE Studio. "מדובר בפתרון ממוחשב מלא ליצירת מערכות הפעלה בהתאמה אישית", אמר.

בהתייחס לשוק הישראלי אמר אבי שהין, כי הוא "היה תמיד שוק גדול עבור עולם הקוד הפתוח. הוא בשל טכנולוגית והמאמץ המוקדם של טכנולוגיות חדשות הגדול ביותר באזור. אנחנו מצפים לגדול באופן משמעותי בישראל בשל הפוטנציאל בתחום, שטרם מוצה פה".

סטיב ווזניאק, ממייסדי אפל: "הדבר הכי חשוב בחיים הוא חינוך"

"אבי שינן לי לא פעם שהחינוך הוא הדבר החשוב ביותר, וזה מוטו שאני מאמין בו כיום - יותר מבעבר", אמר ווזניאק, ששימש בעברו מורה לתלמידי כיתות ה' * בדברים שאמר בכנס Pulse 2012 התייחס ווזניאק לתקופה שבה נוסדה אפל, חיווה את דעתו על עולם ה-IT של היום ודיבר על חברו הטוב ושותפו לייסוד החברה, סטיב ג'ובס, אליו הוא מאוד מתגעגע

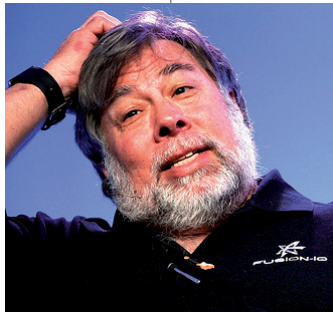
יוסי הטוני *

מכרנו כל מיני דברים שהיו לנו כדי לממן אותו. בנוסף, עבדתי עם שוב זול שיהיה בסיס של המחשב". המחשבים האישיים תקשרו אז עם המשתמשים על ידי מערכות מתגים או אורות מהבהבים. ייחודו של Apple I היה בחיבורו הקל יחסית לצג. חוץ מצג, הוא הכיל מעבד ולוח מעגלים שהורכבו במחשב מראש ולא דרשו הרכבה על ידי הקונה.

"עבדתי אז ב-HP, והצענו להם את המחשב הבנוי מראש חמש פעמים", אמר ווזניאק. "בכל פעם נדחנו על ידם". הוא הוסיף, כי בעת שעבד על פיתוח המחשב לא ידע שישנה את העולם ולא תכנן לעשות זאת. "רק רציתי להקל על חובבי המחשבים, שיוכלו לפתח ולכתוב שורות קוד בקלות רבה יותר", אמר ווזניאק. "כיום, המחשב הוא בסך הכול עוד כלי, כמו עיפרון או מכונת".

מה הפילוסופיה שלך, נשאל ווזניאק על ידי בוק והשיב: "אני מאמין בשלי, לא מתווכח ולא נכנס לעימותים. אני מחליט מה חשוב ומה לא". לשאלה

מה היה רוצה לעשות אם היה נולד כמה עשרות שנים מאוחר יותר השיב ווזניאק: "עדיין, הייתי רוצה להיות מתכנת".



צורי חורין

מתח את האפיפיור

הוא נשאל מה מבין מעשי הקונדס הרבים שעשה הוא החביב עליו. בנערותו, סיפר ווזניאק, היה האקר טלפונים, והיה בין תלמידיו של ממציא הז'אנר, שכונה **קפטן קראנק**. יום אחד הוא התחזה לד"ר **הנרי קסינג'ר**, מי שהיה אז שר החוץ של ארצות הברית, פרץ לטלפון, התקשר לוותיקן וביקש לדבר עם האפיפיור דאז, פאולוס השישי. הוא העיר אותו בשעה חמש לפנות בוקר ושוחח עמו, לכאורה בשליחות משרד החוץ האמריקני, בעודו במוסקבה. יש לזכור שהימים היו אז ימי המלחמה הקרה בין שתי המעצמות - ארצות הברית וברית המועצות. כיום, אמר ווזניאק, "הרבה יותר קשה לעשות את הפשע המושלם ולא להיתפס, עקב קיומם של טכנולוגיית האיכון, המכשירים מבוססים המיקום והמצלמות בכל מקום". "אני מתגעגע לסטיב (ג'ובס)", אמר ווזניאק. "הוא היה איש שיווק אמיתי שתמיד רצה לכבוש את פסגת האוורסט. פגשתי אותו כתלמיד ב-1970, דיברנו על מוזיקה ועל החיים ונהיינו חברים. המשכנו לשוחח מדי פעם גם כשעזבתי את אפל וגם לאחר שהוא שב לשם. אף שמותו לא היה לא צפוי, זה בא בהפתעה". הוא תיאר כיצד ג'ובס הציג משחק שהוא, ווזניאק, פיתח כאילו הוא זה שפיתח אותו.

"הייתי בר מזל", סיכם מייסד אפל. "השפעתי על עולם המיחשוב, השתתפתי ב'רוקדים עם כוכבים', מה שהיה קשה יותר מפיתוח שורות קוד, הקמתי להקה. אז חשבנו שכל שבוע אנחנו מחוללים מהפכה בעולם המיחשוב. כיום, הכול נעשה הרבה יותר מהר".

* **הכותב הינו שליח אנשים ומחשבים לארצות הברית**

סטיב ווזניאק, מייסד משותף של אפל, ודאי היה מרוצה מהמגמה ההולכת ורווחת בארץ של מעבר אנשי היי-טק לחינוך. ניתן להבין זאת מדבריו במליאת הסיום של כנס Pulse 2012 של יבמ, שבה אמר: "עזבו את הטכנולוגיה, הדבר החשוב ביותר בחיים הוא חינוך".

ווזניאק בן ה-62, המכונה ה-Woz, הוא אחד מחלוצי מהפכת המיחשוב

האישי. בשנת 1976 הוא הקים את אפל יחד עם **סטיב ג'ובס ורונלד ויין**. לקהל באירוע הוא אמר, כי ב-1975, אחרי שנשר מלימודיו באוניברסיטת קליפורניה בברקלי, החל לעבוד עם ג'ובס, שהיה חבר שלו שנים לפני כן, על פיתוח מחשב זול שיורכ מראש על ידם. לשאלת מארחו על הבמה, **גריידי בוק**, עמית מחקר ומדען בכיר במעבדות המו"פ של הענק הכחול, השיב ווזניאק: "אני גאה באשתי ובילדי, וכן בהצלחת אפל, אולם הדבר שאני הכי גאה בו הוא שסיימתי את לימודי באוניברסיטת ברקלי והשלמתי את התואר במדעי המחשב והנדסת אלקטרוניקה בשנת 1982, לאחר שהחברה הצליחה".

"לא הפכתי לאדם שונה בעקבות הצלחת אפל", אמר ווזניאק, שהונו מוערך ביותר מ-100 מיליון דולרים. "נשארת אותו חנון מחשבים שהייתי, אבל דבר אחד אני מנסה להעביר כמסר לעולם: חינוך הוא הדבר החשוב ביותר. זה משהו שאבי שינן לי לא פעם בהיותי ילד ונער, וזה מוטו שאני מאמין בו כיום - יותר מבעבר".

ווזניאק עצמו ממש את המוטו שלו בשנות ה-80, כשלימד במשך שמונה שנים, בצנעה, תלמידים בכיתות ה'. "רציתי קשר ישיר עם התלמידים", אמר. "הם מקור הידע האמיתי וכל החוכמה היא לחנך וללמד אותם נכון, כדי להגיע לליבם. הבעיה של מערכת החינוך היא שמאז כיתה גימל, כל דבר שתנסה ללמד אותם - הם כבר יודעים. לכן, המשימה של המורים הופכת להיות קשה יותר - להחליט מה לבחור מתוך ים המידע. החינוך צריך להשתנות". מאז הוא פעיל בפעולות צדקה בתחום החינוך.

"על המפתחים להאמין בפרויקטים שלהם"

לשאלת בוק מה עצתו לתעשיית ה-IT השיב ווזניאק: "על המפתחים לבנות את הפרויקטים בעצמם ולהאמין בהם, גם אם מסביבם יש חוסר אמון לגבי הדרך. יש מיליון דרכים להגיע לתשובה הנכונה, ונדרשות 5-8 התשובות הנכונות".

ווזניאק נתפס בעולם כמי שבנה את המחשב האישי הראשון, שכן במחצית שנות ה-70 חובבי המחשבים הרכיבו את המחשבים שלהם בעצמם, בחיבור הרכיבים השונים. הוא תיאר עימות שנתגלע בינו לבין ג'ובס, כיוון שהוא (ווזניאק) לא האמין לרעיון שדחף ג'ובס, של מכירת מחשב מורכב. "אמרתי אז: מי ירצה לרכוש דבר כזה? הרי כל אחד רוצה להרכיב את המחשב שלו בעצמו", ציין. "סטיב ואני היינו צעירים, בלי כסף ובלי חשבון בנק, ולא יכולים היינו ללוות כסף לטובת הפיתוח, אז

הכנס הלאומי ה-1 לתקשוב מגזר הביטחון

C5Israel 2012

יום א', 8 ביולי
דייז אינטרקונטיננטל

Cyber • Computing • Communications • Command & control



אביציק מלאך



אלוף עוזי מוסקוביץ

נושא מרכזי:
רציפות מבצעית
BCP



תא"ל במיל,
ארנון זז-ארץ



ד"ר גבי סיבוני



יגאל שניידר



דורון קרופמן



יוסי שנק

ועדת ההיגוי: יו"ר, תא"ל במיל, **ארנון זז-ארץ**, קצין הקשר והתקשוב הראשי;
ד"ר **גבי סיבוני**, INSS, מנהל תכניות המחקר: צבא ואסטרטגיה, לוחמת מידע

בין ההרצאות והמרצים:

- **הרצאת פתיחה: אלוף עוזי מוסקוביץ**, ראש אגף התקשוב בצה"ל: תרומת ה-IT למימוש ההתייעלות והכפלת עוצמת הכוח של מערכת הביטחון
- מה בין הסייבר האזרחי של ההתגוננות לסייבר הצבאי, **אביציק מלאך**, משנה למנכ"ל לאומי וראש חט"מ, מפקד מרמ"ם לשעבר
- **יגאל שניידר**, מנכ"ל אלכסנדר שניידר - חדרי מחשב, שליטה ובקרה ניידיים לרציפות עסקית
- **דורון קרופמן**, מנכ"ל, APC
- **יוסי שנק**, מנמ"ר חברת החשמל

נושאים מרכזיים שידונו ויחשפו בוועידה

רציפות מבצעית: כיצד יוצרים תמונת עולם אחת בתפקוד של דטה סנטרים מכל הזרועות של מערכת הביטחון, ומבטיחים רציפות בפעילות עם אפס תקלות.
רציפות מבצעית של האפליקציות שתמשכנה לעבוד בכל מצב ללא קשר לתשתית אליה היא שייכת.

שיתופיות ושקיפות: כיצד מגבירים את רמת השיתופיות והשקיפות על ידי סגירת מעגלים שתביא להגברת האפקטיביות המבצעית שפירושה שאחד ועוד אחד הם שלוש.

ענן ציבורי או פרטי: כיצד ארכיטקטורת הענן תסייע לצבא לממש את ההתייעלות בתקציב הביטחון בעקבות דוח ברודט ומקנזי, ולהגדיל את האפקטיביות המבצעית בשדה הקרב.

קישוריות: טכנולוגיות שמאפשרות היתוך מידע המאפשר להתגונן טוב יותר מפני איומים חדשים כגון איום הסייבר. קונסולידציה בין מערכות מידע ומיחשוב כגיבוי וכמנוע להתייעלות וחסכון תקציבי.

מוזמנים מקצועני משהב"ט, צה"ל: תקשוב / צה"א / מז"י / חה"י / חמ"ן / אט"ל / אכ"א / אמ"צ; כ"ד; רוה"ם, משטרה, שב"ס, הוועדה לאנרגיה אטומית, תעשיות הבטחון: תע"ש, רפא"ל, אלביט, תע"א, סאסא, לוגיק ונוספים.

לחסייות/תצוגות: פנה לנטלי 03-7330770 natali@pc.co.il
לרישום מח' אירועים טל' 03-7330777 או באתר <https://c4i.events.co.il>

**אנשים
ומחשבים**
30 Since 1981
www.pc.co.il

מערכת של מערכות

פרופ' מייקל הנשו, אוני' לאפבורו: "מערכת של מערכות - הפתרון היחיד לקישוריות בין-מערכתית" ♦ "המצב הנוכחי מתאפיין בכך שהמערכות, כל אחת לכשעצמה, מורכבות, עלות התפעול שלהן גבוהה ובעיקר, במקרים רבים אין קשר ביניהן", אמר פרופ' הנשו ♦ לדבריו, "המשימה של המנמ"רים בארגונים היא ליצור מערכת של מערכות, על מנת ששינוע הנתונים ביניהן יהיה טוב יותר והם יוכלו להגיע למצב שבו המידע משונוע בזמן אמת" ♦ ארי רזנבאום, מטריקס: "יש לחבר את המערכות התפעוליות ומערכות ה-IT בארגונים"

יוסי הטוני < צילום: ניב קנטור

"הבעיה כיום בארגונים היא לא רק ברמה הטכנולוגית, אלא גם בהיבט של התרבות הארגונית", אמר. "זהו אחד המקרים שבהם הטכנולוגיה יכולה לעקוף את הבעיה התרבותית-ארגונית על ידי בניית מערכת של



פרופ' מייקל הנשו

מערכות. האפקט המצטבר המתקבל מחיבור המערכות ויצירת מערכת של מערכות גדול יותר מהאפקט של כל מערכת לכשעצמה. זהו המקרה הקלאסי של השלם שגדול מחלקיו".

הצורך ביצירת מערכת של מערכות, אמר פרופ' הנשו, מוכר בין השאר בקרב צבאות בעולם. הוא נתן כדוגמה לכך תקלה שקרתה לפני כמה שנים לצבא בריטניה באפגניסטן, בו לא בוצע שיתוף ידע שנדרש בין הכוחות בשטח, המפקדה והחיישנים מסביב לכוחות. "המקרה הזה הביא לאובדן חיי אדם", ציין. הוא אמר, כי "דוגמה נוספת לכשל מערכתי בשל חוסר חיבור בין מערכות הוא כאשר במהלך לחימה נורית אש ידידותית".

כשלים בצבאות העולם

"צבאות בעולם הם הלוקחות הקלאסיים לקישוריות בין מערכתית, כיוון שהלוחמים שייכים לתת-ארגון אחד, המפקדה מצויה במקום אחר ונדרש לשלב בין צבאות היבשה והאוויר ובין אלה לזרוע המודיעין, שמדווחת על האויב", אמר פרופ' הנשו. "חיבור מידע שכזה ושינוע שלו אינם טריוויאליים. בסביבה הצבאית נדרש ניהול של המידע הזורם בזמן אמת על מנת להשיג את האפקטיביות הנדרשת בעת S2S - ראשי תיבות של חיישן לתוקף, משמע - שינוע המידע המגיע מהמודיעין עד ללוחם שהורג את האויב".

לדברי פרופ' הנשו, "מערכת של מערכות היא סביבה מורכבת, שדורשת ניתוח של כל אחת מהמערכות, והעיצוב שלהן יחדיו הוא

ארגונים מתאפיינים כיום בכך שהמערכות שלהם הן מסוגים שונים, הן לא מחוברות והחמור מכל - אין העברת מידע בזמן אמת ביניהן. רק יצירת מערכת של מערכות יכולה לשפר מצב גרוע זה", כך אמר פרופ' מייקל הנשו מאוניברסיטת לאפבורו שבבריטניה.

פרופ' הנשו, שעומד בראש קבוצת הנדסת מערכות באוניברסיטה, היה דובר המפתח בכנס שערכה מטריקס, שמייצגת את RTI. הכנס, שנשא את הכותרת "המערכות שלך עובדות כאחת", התקיים בבית הירוק בתל אביב, בהפקת אנשים ומחשבים. מנחה הכנס היה ארי רזנבאום, מנהל פעילות RTI בקבוצת מטריקס.

לדברי פרופ' הנשו, יש הגדרות רבות של מערכות, "אולם זו החביבה עלי היא המגדירה מערכת כרכיב טכנולוגי, מכונה או בן אנוש, משהו שמהווה חלק ממערכת גדולה יותר. המערכת יוצרת נתונים שנדרש לחבר ביניהם".

מייקל הנשו: "אחת

הבעיות שארגונים

ניצבים בפניהן

כיום היא שהם

נדרשים לשלב

רכיבים שלא עוצבו

מלכתחילה לעבוד

יחדיו. המשימה של

המנמ"רים בארגונים

היא ליצור מערכת

של מערכות, על מנת

ששינוע הנתונים

ביניהן יהיה טוב יותר

והם יוכלו להגיע

למצב שבו המידע

משונוע בזמן אמת"

הוא הוסיף, כי "אחת הבעיות שארגונים ניצבים בפניהן כיום היא שהם נדרשים לשלב רכיבים שלא עוצבו מלכתחילה לעבוד יחדיו. המשימה של המנמ"רים בארגונים היא ליצור מערכת של מערכות, על מנת ששינוע הנתונים ביניהן יהיה טוב יותר והם יוכלו להגיע למצב שבו המידע משונוע בזמן אמת. כך, היכולת לקבלת החלטות תהיה טובה יותר וההיבט התפעולי בארגון ישתפר. המצב הנוכחי מתאפיין בכך שהמערכות, כל אחת לכשעצמה, מורכבות, עלות התפעול שלהן גבוהה ובעיקר, במקרים רבים אין קשר ביניהן. רק חיבור-על ביניהן יביא לשיפור התהליכים בארגון".

"לשלב מערכות שלא 'מדברות' זו עם זו"

"המשימה היא לשלב מערכות שלא 'מדברות' זו עם זו, ולעשות זאת על בסיס תקנים מוכרים - הן ברמה הטכנולוגית, של חיבור ביניהן, והן ברמה של תצורת והגשת המידע והנגשתו", הוסיף פרופ' הנשו.

קורט שאקר: "עולמות ה-IT והטכנולוגיה התפעולית מתאחדים והמנמ"דים חייבים לבצע את האיחוד, תוך ביצוע יישור קו והטמעה חלקה של מערכות ה-IT והסביבות

של גרטנר שלפיו "עולמות ה-IT והטכנולוגיה התפעולית מתאחדים והמנמ"דים חייבים לבצע את האיחוד, תוך ביצוע יישור קו והטמעה חלקה של מערכות ה-IT והסביבות התפעוליות". מחקר אחר שציטט "פירט את היתרונות המתקבלים מניהול האיחוד, יישור הקו והאינטגרציה: מיטוב של תהליכים עסקיים, שיפור המידע לקבלת החלטות טובה יותר, עלויות מופחתות, סיכון מופחת, וזמן פרויקט קצר יותר".

הוא ציין ש-RTI נוסדה לפני שני עשורים, והיא בבעלות פרטית. "אנחנו מספקים יישומי תקשורת מהירים ובעלי יכולת גידול שעונים על האתגר של בנייה והטמעה של מערכות תפעוליות בזמן אמת", אמר שאקר. לדבריו, "הפתרונות שלנו עונים על הצורך באינטגרציה חוצת ארגון - מהקצה התפעולי ועד למרכז הנתונים הארגוני. תשתית היישומים מבוססת הסטנדרטים של RTI משפרת את היעילות של מערכות תפעוליות, תוך שהיא מאפשרת קבלת החלטות טובה יותר, ביצוע פעולות והשגת תוצאות עבור הארגון העסקי". "המנמ"דים חייבים להבין את החשיבות של חיבור מערכות תפעוליות בזמן אמת לתוך תשתית ה-IT", הוסיף. "חיבור שכזה מאפשר דרך חדשה להפעלה ולשליטה במערכות. זוהי מגמה חשובה בתעשיות רבות. בעוד הרשתות הופכות לעוצמתיות יותר, ובעוד טכנולוגיות כמו של RTI הופכות את הקישוריות לאפשרית יותר, עולמות ה-IT וה-OT (מערכות תפעוליות) יכולים, בפעם הראשונה, לפעול בממשקיות. מוצרי האינטגרציה החדשים



קורט שאקר

שלנו יכולים לחבר את המערכות התפעוליות עם טכנולוגיות ארגוניות בזמן אמת. מאז BI- וניהול משאבים הפכו להיות כל כך מפותחים בארגונים ניתן לספק משוב על המערכות התפעוליות וליצור ארגון יעיל יותר. באופן זה, ארגונים יכולים להשתמש במערכות ולשלוט עליהן תוך ניצול מרבי שלהן, כשהן עובדות כאילו היו מערכת אחת".

שאקר סיים בצינון, כי "המוצרים החדשים שלנו מתרחבים מעבר לכך, אל עבר מכשירים קטנים יותר, ובצד השני - אל אינטגרציה של מערכות של מערכות. כעת ניתן להרכיב רשתות גדולות של מכשירים מגוונים ויישומים אל תוך מערכות עובדות ולחבר מערכות אלה ואחרות, אולם תוך סביבה כוללת".

מסובך. הגדרת מערכת של מערכות, SoS, היא שילוב של מספר ידוע של מערכות ממוסדות, שהן עצמאיות ומתופעלות, אשר שמים אותן על רשת תקשורת משותפת למשך זמן מסוים כדי להשיג מטרה בעלת השפעה גדולה יותר".

כדי שיהיו חיבור בין המערכות וניהול שלהן, אמר פרופ' הנשו, "נדרשים כמה תנאי מוכנות מוקדמים: תלות בין המערכות, אגיליות (זריזות, גמישות והסתגלות), קישוריות בין מערכתית, יכולת להפקת רווחים כתוצאה מהחיבור, זמינות, שיתופיות וניהול והעברת ידע".

"על בסיס מערכת של מערכות נדרש ניהול מידע בזמן אמת", סיכם. "הוא מגיע ממערכות שונות - התפעוליות ומערכות ה-IT. יש לחבר אותן, נדרשת 'מודעות מצבית' בין המערכות (כי משולב מידע ממערכות שונות המצויות בסביבות שונות). החיבור נעשה על רשת התקשורת והתוצר המתקבל הוא מידע משולב לטובת מקבלי ההחלטות".

"אין כיום בארגונים 'דיבור' בין המערכות"

"בארגונים אין כיום 'דיבור' בין המערכות התפעוליות למערכות ה-IT וזה מעכב את הזרימה החלקה של תהליכים שונים. נדרש חיבור בין סוגי המערכות השונות, על מנת לקבל נתונים מהשטח, מפס הייצור", כך אמר ארי רוזנבאום.



ארי רוזנבאום

לדבריו, "האפשרות לקבל נתונים באופן מיידי מהשטח היא משימה לא פשוטה, זה לא דבר טריוויאלי. מטוס בואינג מייצר מדי שעה נתונים בנפח 20 טרה-בייט, אבל מה עושים איתם? מידע רב נוצר בשטח, בין פסי הייצור, מידע שהמנמ"דים לא נגעו במקום שבו הנתונים נוצרים. נדרשת גישה ישירה לשטח, היכן שיש אלפי חיישנים, ששולחים נתונים וניתן להפוך אותם למידע בעל ערך עסקי רב".

"המוצרים החדשים של RTI עונים על הבעיה המאתגרת של בניית מערכות מקושרות, כך שיעבדו יחדיו יותר מאי פעם", אמר רוזנבאום. "הם מתיישבים בפרט שבין התקנים משובצים, מערכות זמן אמת עתירות ביצועים ואינטגרציית IT בארגונים. זוהי פלטפורמת ה-SOA (ארכיטקטורה מכוונת שירותים) בזמן אמת' הראשונה מהקצה ועד לארגון".

"האסטרטגיה של RTI", הסביר רוזנבאום, "היא למנף את הטכנולוגיה ה-'תפעולית' של החברה לתוך תשתית מאוחדת חוצת מערכות. היישום שלנו מהווה את מערכת העצבים המרכזית עבור יותר מ-500 פרויקטים גדולים ומרכזיים בכמה מגזרי תעשייה: המגזר הביטחוני, המיכון התעשייתי, תעשיית כלי הרכב ומגזר הבריאות. RTI מחברת בין עולם ה-IT והעולם התפעולי ומייצרת איזושהו תווך שניתן לשלוח יד למקום היווצרות הנתונים".

"עולמות ה-IT והטכנולוגיה התפעולית מתאחדים"

קורט שאקר, סגן נשיא בכיר והמנהל המסחרי של RTI, ציטט מחקר

דרוש אקמול

האנס דיל, אינפורמטיקה: "צונאמי הנתונים הוא כאב הראש הנורא ביותר של המנמ"ר" ♦
 "על מנת שהמנמ"ר לא יטבע בים הנתונים עליו לטפל במידע לעומקו ולהפוך את הארגון
 לממוקד מידע", אמר דיל, מנהל שיווק לאזור EMEA בחברה, המיוצגת בארץ על ידי קבוצת
 אמן ♦ ינאי מילשטיין, מנהל תחום אינפורמטיקה, קבוצת אמן: "הטיפול במידע עובר מאנשי
 ה-IT ללקוחות העסקיים. הלקוחות העסקיים צורכים יותר מידע ויודעים לטפל בו יותר
 לעומק, כדי להרחיב את תובנותיהם העסקיות ואת יכולתם לקבל החלטות עסקיות טובות יותר"

יוסי הטוני < צילום: קובי קנטור

האנס דיל: "המנמ"ר צריך
 להעביר את המידע באופן
 חכם מחוץ למערכות, לטובת
 שיפור הניתוחים, תוך שיפור
 זמני הגיבוי והאחסון. מדובר
 באתגר משמעותי, שכן 50%-70%
 מהמידע המאוחסן אינו רלוונטי
 לצורך עסקי זה ואף אחד
 מהמשתמשים בארגון לא צורך
 אותו"



האנס דיל

בטיפול במידע שנוגע ליום האתמול, ותוך
 שהוא מטמיע טכנולוגיות ארכוב של נתונים, מפריד בין מידע נחוץ ללא
 נחוץ ובונה מדיניות למידע שבשימוש.
 "המנמ"ר צריך להעביר את המידע באופן חכם מחוץ למערכות, לטובת
 שיפור הניתוחים, תוך שיפור זמני הגיבוי והאחסון", הוסיף דיל. "מדובר
 באתגר משמעותי, שכן 50%-70% מהמידע המאוחסן אינו רלוונטי
 לצורך עסקי זה ואף אחד מהמשתמשים בארגון לא צורך אותו. זה קשה
 שבעתיים בשל העובדה שהמידע מצוי על גבי מערכות IT שונות, בחלקן
 מבוזרות, על יישומים רבים ומגוונים". הכלים של אינפורמטיקה, אמר
 דיל, "מספקים תשתית שיועדת לקחת את המידע הנחוץ מהמערכות
 השונות תוך צמצום העלויות של הטיפול בו".

"המידע מצוי בכל מקום וכל הזמן"

עוד אמר דיל, כי "המידע מצוי בכל מקום וכל הזמן. ארגונים רבים
 ברחבי העולם כבר הבינו כי גישת ההתמקדות ביישומים במקום במידע
 אינה עונה על הצרכים הארגוניים המודרניים בשל הצמיחה האדירה
 במידע, בעיקר בשל השימוש ההולך וגובר ברשתות חברתיות והרצון של
 ארגונים לעשות בהן שימוש עסקי".
 לדבריו, "נדרש לשנות את התפיסה הקיימת כיום בלא מעט ארגונים

ארגונים ניצבים בפני שטף של נתונים
 שהוא בבחינת צונאמי. מדובר בכאב
 הראש הנורא ביותר של המנמ"ר. על
 מנת שהוא לא יטבע בים הנתונים הזה
 עליו לטפל במידע לעומקו ולהפוך את הארגון
 לממוקד מידע", כך אמר **האנס דיל**, מנהל שיווק
 לאזור EMEA באינפורמטיקה, המיוצגת בארץ
 על ידי קבוצת אמן.

דיל היה דובר המפתח בכנס שערכה אמן
 ללקוחות אינפורמטיקה. הכנס, בהפקת אנשים
 ומחשבים נערך במלון דן תל אביב תחת הכותרת
 "Data Centric Enterprise", והגיעו אליו יותר מ-100
 לקוחות החברה.

לדברי דיל, מנהלי מיחשוב ניצבים בפני
 כמה אתגרים, בהם הגידול בדרישות מצד
 המשתמשים, הקיפאון בתקציבים והצורך
 לעשות "יותר בפחות". "אלא שמעל כולם ניצב
 האתגר של הגידול המתמיד במידע הארגוני
 והטיפול בו", אמר. "על המנמ"רים להפוך את
 ארגוניהם לממוקדי מידע, שאם לא
 כן - הם לא יענו באופן המיטבי על האתגרים

העסקיים של הארגון. הדרך לשם דורשת יותר מאשר ETL (גזירה ושליפת
 נתונים). היא דורשת ארכוב און ליין, איסוף נתונים מכלל יישומי הארגון
 והפצתו לאותם יישומים, טיפול במידע המצוי ברשת האינטרנט, איסוף
 וטיפול במידע המצוי ברשתות החברתיות, איסוף וטיפול מידע המגיע
 מרכיבי קצה מודעי הקשר ומבוססי מיקום (GPS) וטיפול ב-Big Data -
 מידע בנפחים שאותם לא הכרנו בעבר". לדבריו, המטרה היא "יצירת
 אמת ארגונית אחת, שינוע הנתונים לכמה שיותר משתמשים על כלל
 היישומים בארגון, הפרדה בין מידע רלוונטי לשאינו כזה וטיפול במידע
 שבחלקו הגדול הוא בלתי מובנה".

"המידע - הנכס הארגוני החשוב ביותר"

"המידע הוא הנכס הארגוני החשוב ביותר, ולכן נדרש להתמקד בעיקר
 בו", אמר דיל. "טיפול דורש גם ניהול מטבי. בלעדי שני אלה הארגון לא
 יוכל להפיק את הערך הטמון במידע". הוא הוסיף, כי "האתגר של מנהלי
 המיחשוב הוא לברור מכלל המידע המטופל את זה שרלוונטי עבור
 היחידות העסקיות השונות של הארגון. לדוגמה, אם ברצונו לטפל בניהול
 סיכונים עסקיים על בסיס יומי, המנמ"ר צריך להיות מסוגל לאסוף רק
 את הנתונים הקשורים לנושא זה, מבלי להפר את הרגולציות הכרוכות

גידול דו-ספרתי במכירות והגדלה של כמות הלקוחות. אני מעריך שבשל הקריטיות של המידע עבור הלקוחות, נמשיך במגמה זו גם השנה."

"המענה לטיפול במידע - ערבול נתונים"

מאסימו מיאצטו, מנהל מכירות אזורי באינפורמטיקה, תיאר את האתגר שמצוי במהלך הטיפול במידע - אבטחת המידע. "כיום, כשאתה מתקשר למוקד לקוחות כלשהו, המוקדן רואה ישר את כל הפרטים שלך, כולל כתובת מדויקת ומספר כרטיס אשראי, ולא תמיד הוא נדרש לכך", אמר מיאצטו. "אבטחת נתונים ומניעת זליגתם לגורמים לא מורשים הייתה תמיד אחת העדיפויות הראשונות של מנמ"דים ומנהלי אבטחת מידע. המענה לכך הוא ערבול הנתונים, מה שמונע מנציגי שירות הלקוחות לראות את הנתונים שאין צורך שיראה, וכך הדבר מסייע לשמירת המידע העסקי בתוך הארגון ומונע את הזליגה שלו החוצה. הנתונים מעורבלים אך נשמרים באותה תבנית".

הוא ציין, כי "אינפורמטיקה רכשה את אקטיב בייס הודות לטכנולוגיה שהיא פיתחה בתחום ה-DDM (Dynamic Data Masking) - ערבול נתונים

שלפיה החברות מתרכזות ביישומים ארגוניים דוגמת CRM ו-ERP. אלא שהטיפול במידע זה כרוך בכמה בעיות, בהן העובדה שהנתונים המצויים בהם אינם אחידים, לעיתים לא עקביים ושגויים בחלקם. מצב זה מונע מהם למצות את המרב והמיטב מהנתונים, כי הלקוחות חוששים להשתמש בהם בשל האמינות החלקית שלהם. השינוי הנדרש בארגונים, קבע דיל, "הוא להתמקד מחדש במידע במקום ביישומים הארגוניים. בדרך זו ניתן יהיה להפיק מהם את המרב, לקבל עליהם החזר השקעה, ולהפוך את הארגון לממוקד במידע.

"שינוי נקודת המבט הארגונית וההתמקדות במידע ולא ביישומים הארגוניים יביאו לשינוי שבמסגרתו תתקבל נקודת מבט אחת, מאוחדת ומעודכנת, על הלקוחות, המוצרים וישויות ארגוניות חשובות אחרות", סיכם דיל. "כך, הלקוחות הארגוניים של המידע יסמכו יותר על אמינות הנתונים ויקבלו על בסיסם את ההחלטות העסקיות הנכונות ביותר".

"הטיפול בנתונים הופך למעמסה קשה יותר ויותר"

"לצד המגמה של גידול במידע אנחנו רואים מגמה נוספת ומסייעת לה: הטיפול במידע ובנתונים עבור מידיהם של אנשי ה-IT ליותר ויותר לקוחות שמגיעים מהצד העסקי של הארגון. הם צורכים יותר מידע ויודעים לטפל בו יותר לעומק, כדי להרחיב את תובנותיהם העסקיות ואת יכולתם לקבל החלטות עסקיות טובות יותר", כך אמר **ינאי מילשטיין**, מנהל תחום אינפורמטיקה בקבוצת אמן.

"הנתונים הארגוניים צוברים כוח רב בארגון, אלא שהטיפול בהם הופך למעמסה קשה יותר ויותר, כי הם גדלים בלא הרף", אמר מילשטיין. "יתרה מכך, מקורות מידע חדשים, דוגמת הרשתות החברתיות, מתווספים למאגרי הנתונים ויוצרים עומס". לדבריו, "אינפורמטיקה השכילה להבין את המגמה הזו כבר לפני כמה שנים כאשר קיבלה החלטה אסטרטגית לשנות את הכיוון העסקי: לא עוד חברה המטפלת רק בעולם ה-ETL (גזירת ושליפת נתונים) אלא חברה המספקת פתרון כולל לעולם הטיפול בנתונים, לרבות ערבול, הצפנה, ניהול, ארכוב און ליין וטיוב שלהם". כך, אמר מילשטיין, "הכלים של החברה מאפשרים ליותר צרכנים, ולא רק לאנשי ה-IT, ליהנות מהתוצר של טיפול זה - נתונים אמינים שיוצרים אמת ארגונית אחת שניתן לסמוך עליה ולקבל על בסיסה תובנות והחלטות". הוא הוסיף, כי "שימוש מושכל בנתונים מחסל תופעה שהייתה רווחת שנים רבות - ויכוחים בין סמנכ"ל הכספים למנהל המכירות על כמות המכירות והרווחים שהיו בתקופה מסוימת. כך ניתן לקבל ערך עסקי מהטיפול בנתונים".

"כאשר הערך מהמידע עולה מצד אחד ומנגד, עלויות ניהול המידע יורדות - מי שמרוויח הוא הארגון", הוסיף. "אינפורמטיקה מצליחה להביא למצב בו מתקבל החזר אמיתי של ההשקעה על המידע, Return on Data". מילשטיין אמר, כי "לצד ההיבט העסקי, נוצר יתרון נוסף באימוץ הגישה הזו: לארגונים הממוקדים במידע קל יותר לעמוד בהלימה לרגולציות ובדרישות המשפטיות העולות". מילשטיין ציין, כי "סיימנו את 2011 עם

האנס דיל: "שינוי נקודת המבט

הארגונית וההתמקדות במידע

ולא ביישומים הארגוניים יביאו

לשינוי שבמסגרתו תתקבל

נקודת מבט אחת, מאוחדת

ומעודכנת, על הלקוחות,

המוצרים וישויות ארגוניות

חשובות אחרות"



ינאי מילשטיין



מאסימו מיאצטו

דינמי, שמאפשר לעשות זאת בזמן אמת".

"ערבול או מיסוך מידע הם הסבת אותו מידע רגיש למידע לא מזהה, שנראה מציאותי, תוך כדי שימור התכונות המקוריות שלו", אמר מיאצטו. לדבריו, "המידע המעורבל נשאר רלוונטי ובעל משמעות, וכל שינוי שנעוץ בנתון כלשהו משתנה גם בנתוני המשנה, ועל כן - נראה אותנטי".

הוא אף ציין שבתחום הגיאוגרפי שבאחריותו חל גידול בכמות פרויקטי טיפול במידע מבוססי אינפורמטיקה, בין השאר בעולם איכות הנתונים, וכי המגמה צפויה להימשך גם השנה.

אמיר רסקין, מנהל משותף ב-B-Pro, דיבר על המידע כעל הנכס הבא של הארגון. ניר כהן, מנהל ה-BI בהוט, תיאר את תפקידה העיקרי של מערכת האינפורמטיקה בתשתית ה-IT של החברה והסביר, כי "כיום, כמעט כל העברת המידע מבוצעת דרכה". האירוע נחתם בהרצאתו של ד"ר **יניב לויטן**, מומחה ללוחמה דיגיטלית ושיווק רשתי.



בכל דור ודור

ארגונים מתמודדים עם תופעה של עובדים השייכים לשלושה דורות, העובדים זה לצד זה במקומות העבודה ♦ על הפערים הבין דוריים בתהליכי הערכת עובדים

יותר מהתוצר. בנקודה זו הם מאוד שונים מדור ה-Y, שחושבים תוצאות ומחפשים ניהול לפי תוצאות ולא לפי שעות.

על רגל אחת... אז מה ניתן לעשות?

איתור צרכים - בני איזה דור משתתפים בתהליך? איזה דור ממשב את מי? מה חשוב לנו בתהליך הערכה? מי צריך עזרה? לבצע איתור צרכים, גם אם ההערכות הן קבועות אצלכם בארגון ולא פעם כבר עברתם הכנה וסדנאות.

הציפו את הדילמות

שיש לכם. למשל,

האם העובדים

מקבלים את הטופס

מראש, משיבים

עליו, ואחר-כך

בשיחה עם המנהל

מדברים יחדיו על

הטופס?

הציפת דילמות - הציפו את הדילמות שיש לכם. למשל, האם העובדים מקבלים את הטופס מראש, משיבים עליו, ואחר-כך בשיחה עם המנהל מדברים יחדיו על הטופס? אם המנהלים שלכם והעובדים שלכם שניהם מדור ה-Y, זה יעבוד טוב, אבל עם דור הבייביבומרס זה יהיה לא פשוט, רובם תופסים את היסטוריה כמאיימת ולכן יתנגדו.

הדרכות וכלים - לתת כלים למנהלים גם אם כבר נתתם. תתפלאו לגלות עד כמה המנהלים שלכם רוצים עוד למידה בנושא. סגנון הלמידה של דור הבייביבומרס הוא באמצעות הדרכות, וכך גם בני דור ה-X. הבייביבומרס הם שחקני צוות, אוהבים למידה בקבוצות, ומתודולוגיית הלמידה הטובה ביותר עבורם היא שיש משהו שמלמד אותם. הם מחפשים כלים, "תרשימי זרימה" ו"מקרים ותגובות". בני דור ה-Y מסורים לידע וללמידה. הם אוהבים ללמוד לבד, ואם אי אפשר לבד, אז בקבוצה קטנה, שם יש מקום לביטוי שלהם.

לדבר על הקושי - מלבד התרגול בהדרכות, הכניסו גם את הסמוי, דברו על הקשיים, על הדאגות, על הדאגה מאיבוד השליטה, על מה שמטריד את המנהלים.

ליצור פרדיגמה חדשה - אנחנו לא עוסקים במתן ביקורת, או, אפילו בביקורת בונה. אנחנו עוסקים במקומות הצמיחה והגדילה של העובד. בתהליך הערכת עובדים ניתן משוב קונקרטי לעובד, המפרט את נקודות העוצמה שלו ותורמותו לארגון. את אלה צריך למקסם להגדלת האפקטיביות הארגונית. צאו לתהליך מהפרדיגמה החדשה.

* נרית דביר, מנכ"לית Sight, חברה ליעוץ ארגוני ואימון, יועצת

ארגונית בכירה, מאמנת בתוכנית להכשרת יועצים ארגוניים באורנים, ומרצה להתנהגות ארגונית במכללת רמת-גן

ארגונים בכלל וארגוני היי-טק בפרט מתמודדים זו הפעם הראשונה עם עובדים השייכים לשלושה דורות, העובדים זה לצד זה במקומות העבודה. פערים בין דוריים משפיעים על כל הרבדים הארגוניים, על שיטות ודרכי הגיוס של הארגון, על בניית הצוותים, שיטות תגמול והנעת העובדים, על שעות העבודה, דרכי התקשורת וכן הלאה והלאה... וגם על האופן שבו אנו מנהלים ומבצעים תהליכי הערכת עובדים.

מנהלי דור הבייביבומרס מגיעים אל הערכת עובדים כאילו הרגע הודיעו להם שהוריהם הוזמנו לשיחה אצל מנהל בית הספר כי תפסו אותם מעשנים בשירותים... דור ה-Y מגיע לשיחת המשוב כאילו הרגע הודיעו להם שהם משתתפים בתוכנית the voice ללא כל קשר ליכולתם המוזיקלית, והם, כמובן, הכוכבים... דור ה-X מגיע לשיחה הזאת כי אין לו ברירה והוא חייב לשמוע, אבל לא להקשיב... חוץ מזה, בני דור ה-Y רוצים להגיד לכם משהו על ההערכות שנתתם להם, ומנהלי הבייביבומרס לא מעוניינים לשמוע, ודור ה-X: "נו, באמת, אתם והכללים שלכם. אני חושב ועושה מחוץ לקופסה- מה, אתם לא רואים?"

דור הבייביבומרס	דור ה-X	דור ה-Y
נולדו בשנים 1946 - 1964	1965 - 1976	1977 - 1994 *
מאפיינים בעבודה: אוהבים יציבות ונאמנים למקום העבודה, עובדים שעות רבות	נאמנים לקריירה, לויאלים לעצמם, אוהבים לעשות לא לפי הכללים.	טכנולוגיים, חסרי סבלנות, צריכים הגדרות ברורות, מביטים על התוצאות
יחס למשוב: לא אוהבים משוב	מעריכים את הרעיון שמאחורי משוב	צריכים משוב ואוהבים משוב (חיובי).

* יש שמחלקים את הדור הזה בין השנים 1980 עד 2000

כל דור ודור... והדאגות שלו

בני דור הבייביבומרס לא אוהבים שיחות מנהלים ולא מעריכים שיחות מנהלים. "עזבו דיבורים... אצלנו זה מעשים..." הדאגה העיקרית שלהם היא פשוט שידברו איתם. הבייביבומרס גדלו בעולם של סמכות, עם סגנון ניהולי "קשוח", ובעולמם, "אם אתה לא משוחח איתי זה סימן שאני עובד טוב". הם לא מצליחים להבין את הדיאלוג שהדורות הצעירים יותר מחפשים, ותופסים זאת כחוצפה וערעור על סמכותם.

בני דור ה-Y, לעומתם, מחפשים פידבק כל הזמן, וככאלה, הם אוהבים משוב. בניגוד לדור הבייביבומרס שחושב ש"אם אתה לא משוחח איתי זה סימן שאני עובד טוב" חושבים, ש"אם אתה לא משוחח איתי זה סימן שאתה הולך לפטר אותי". הניגוד הזה הוא אחד הקשיים בתהליכי הערכת עובדים, בעיקר שהמנהל הוא בייביבומרס והעובד הוא דור ה-Y. בני דור ה-X סומכים

אינדיבידואליסטים, סומכים על עצמם ומטילים ספק במנהלים שלהם ולכן סקפטיים במשוב. עבורם התהליך חשוב



הזמנה

ועידת הסייבר השנתית של המכון למחקרי ביטחון לאומי INSS

יום שלישי 4.9.2012 בין השעות 08:30-14:30

המכון למחקרי ביטחון לאומי, רחוב חיים לבנון 40, תל-אביב

בכנס ישתתפו מגוון דוברים
 מהשורה הראשונה בתחום בהם:



General (ret.) Michael Hayden
 בעבר ראש NSA (2005-1999)
 ראש ה-CIA (2009-2006)
 כיום מועל בקבוצת Chertoff
 העוסקת ביעוץ למדינות חברות
 וארגונים במגוון תחומי הגנה
 ואבטחה.



Ralph Langner
 בעל שם עולמי בתחום
 הגנת סייבר והגנה על
 מערכות בקרה.
 מפעל קוד Stuxnet



אלוף (מיל) עמוס ידלין -
 ראש המכון למחקרי
 ביטחון לאומי



ד"ר גבי סיבוני - ראש
 תכנית הסייבר במכון
 למחקרי ביטחון לאומי

הסייבר והביטחון הלאומי,

הגנת הסקטור העסקי והתעשייתי

אך שנדמה לעיתים שמיקוד האיומים ומתן מענים לתחום
 התשתיות הלאומיות הקריטיות ולמערכות המחשוב של
 רשויות המדינה, מספקות מענה סביר לצרכי הביטחון
 הלאומי, הרי שבחינה מעמיקה תראה שזוהי אשליה מסוכנת.
 התפתחות הפשיעה ברשת ותפוצתה הרחבה מייצרת כבר
 עתה איום על חברות אזרחיות אשר הזנחת הטיפול בו
 עלולה להשפיע ישירות על הביטחון הלאומי.

הכנס יעסוק בתחומים הבאים:

- זיהוי ומיפוי איומי סייבר בהיבט הלאומי ובהיבט הפלילי/אזרחי
- פשיעה וטרור סייבר
- הגנה על תשתיות לאומיות קריטיות ועל מערכות בקרה תעשייתיות (ICS, SCADA)
- משפט וסייבר, חקיקה ורגולציה בתחום הגנת סייבר
- מדיניות לאומית, אסטרטגיה טכנולוגיה וארגון

היכולת הטכנולוגית הגבוהה של ישראל בתחום המחשוב
 והתקשורת מקנה לה יתרונות עצומים, ומאפשרת לה לפעול
 במרחב הסייבר לצורכי הגנה וסיכול ולהשגת יתרונות בשדה
 קרב הקיברנטי. זאת, הן בהקשר המדינתי לאומי והן בהקשר
 של זה האזרחי / פלילי. מענה מיטבי יוכל להיות מושג תוך
 שילוב כלל מאמצי ההגנה של המדינה. הן אלה הלאומיים
 והן אלה האזרחיים. השילוב שבין יכולות טכנולוגיות, חקיקה,
 רגולציה ולבסוף יצירת המסגרות הארגוניות המתאימות,
 יוכלו לשפר משמעותית את ההגנה מול איומים המתפתחים
 בקצב מהיר.

ההשתתפות כרוכה בתשלום

מספר המקומות מוגבל,

הכנס יתנהל באנגלית ובעברית,

תרגום סימולטני במקום

כיבוד, חטיפים וארוחת צהריים במהלך הכנס.

חניה בחניוני האוניברסיטה הסמוכים.



תקשורת דו-כיוונית

הטמעה ויישום מוצלח של פתרון CRM חברתי מתאפשרים כאשר הבכירים בארגון מובילים תקשורת בדרך שונה מול הלקוחות, ערוצי השיווק והעובדים של החברה - תקשורת דו כיוונית מול אנשים שווים, ולא מול בעלי תפקידים • חלק שני בסדרה, הסוקרת את תחום ה-Social Business Solutions



מגיעים אליהם בזמן אמת או באיחור רב, כשהקונפליקטים מועצמים? האם הארגונים מצליחים להקשיב ללקוחות שלהם? לאותם ארגונים אני ממליצה: בנו רשת חברתית והתבוננו דרכה מחדש על הארגון שאתם מנהלים. תלמדו אותו מתוך הקשרים שייבנו, השיתופים, השיחות, הפורומים והמיקרו-בלוגים שיופיעו. במצב הזה, גם תוכלו לפתור סכסוכים בזמן אמת ולהיות מנטורים טובים יותר עבור העובדים שלכם.

המהפכה הזאת היא מהפכה תקשורתית, ורק אחר כך מהפכה טכנולוגית. הטמעה ויישום מוצלח של פתרון CRM חברתי מתאפשרים כאשר הבכירים בארגון מובילים תקשורת בדרך שונה מול הלקוחות, ערוצי השיווק והעובדים של החברה - תקשורת דו כיוונית מול אנשים שווים, ולא מול בעלי תפקידים. זהו עולם שבו לכל אחד יש תמונה ושם, ולא רק טייטל. בעולם החדש אין מקום להיררכיה מהסוג הישן שהורגלנו אליה.

ככל שתהיו אנושיים יותר, תקשיבו ותיתנו להם תחושה שאתם חברים שלהם, כך הם יבלו יותר זמן על הפלטפורמה שלכם. אחרי הכל, הם מאמינים שלמידע הזה יש ערך עבורם. ככל שהם יבלו יותר זמן על הפלטפורמה שלכם, הם יבלו פחות בפורטלים ובפלטפורמות של מתחרים, ואתם תוכלו לרתום אותם לעניינים שחשובים לכם באמת. Engagement מוצלח שכזה מאפשר שיתוף פעולה ומידע, שמביא ליותר הכנסות ממכירות וחיסכון בהוצאות התפעול. תפקידו של המנמ"ר בהטמעת פתרון Social CRM הוא מרכזי, ומעביר את המנמ"ר לקדמת הבמה העסקית של הארגון.

* קרן ליטני היא מייסדת חברת סושלייז ויועצת מיחשוב בתחומי ה-Social Business Solutions וה-Social CRM

ה-Social CRM הוא תפיסה חדשנית בניהול לקוחות שמשתמשת ביתרונות של הפלטפורמה החברתית בהעצמת העובדים, הספקים והלקוחות. הסקירה הבאה נועדה להסביר מה רוצה "הצרכן החדש", וכיצד הפלטפורמה החברתית, שנתפסת כמאיימת כל כך על אנשי השיווק, היא התשובה. באמצעות התקשורת הדו כיוונית שמציעה הפלטפורמה נוכל להקשיב ולראות את הקהילות השונות (מחולקות לקבוצות גיל, גיאוגרפיות ועוד), ולסייע לתאגידים להבין, להקשיב ולהתקרב ללקוחות.

ה-CRM החברתי הופך את מערכת ה-CRM המסורתית ללא רלוונטית

הניידות והעולם הדיגיטלי משנים אספקטים רבים בחיי היומיום שלנו, ובפרט את הרגלי ההתנהגות שלנו כצרכנים. אנחנו רגילים להיות מחוברים תמיד, בכל מקום ובכל זמן, לצורך מידע ולהגיב בחופשיות. קולו של הצרכן הבודד מעולם לא היה צלול ואפקטיבי יותר. אחת התוצאות של המצב הזה היא, שחברות מנהלות את הקהילות שלהן על גבי פלטפורמות חברתיות ומאפשרות ללקוחות, לעובדים, לספקים ולערוצי השיווק להביע את דעתם ולתקשר עימן בדרך חדשה. בנוסף, החברות הופכות להיות "אנושיות" יותר, וארגונים רבים מגייסים מנהלי קהילות ומנהלי הקשבה (Chief of Listening ו-Chief of Community). במציאות שבה מתקיימת תקשורת חד כיוונית מצד הארגונים לכיוון הלקוחות שלהם (אתר הבית, מערכות CRM מסורתיות, ניוזלטרים), האם הארגונים באמת מכירים את קהילת הלקוחות, ערוצי השיווק שלהם ואפילו העובדים? האם הפידבקים שהארגונים מקבלים ממנהלי המכירות, התפעול והשירות שהם מנהלים או ממשוברים כאלו ואחרים,



החתיכה החסרה בין איכות למצוינות

על PDCA - מעגל השיפור המתמיד • תוכנית שיפור מבוססת מתודולוגיית PDCA תטמיע את השיפור בתהליכי העבודה, ובכך תבטיח שהלקחים הנלמדים והניסיון הנצבר יוטמעו גם בפרויקטים עתידיים

עבר ללא בעיות. כדי להמחיש, נשאל את עצמנו - איזו מסעדה נעדיף: מסעדה שבשנה האחרונה אף אחד לא הורעל בה, או מסעדה שנוסף לכך שלכל הסועדים בה שלום, גם מחדשת ומספקת אוכל מצוין והשירות בה אדיב?

לכל אחד מארבעת השלבים של תהליך השיפור קיימים אוסף של כלים ושיטות, המאפשרים התעמקות בבעיה בטרם נעבור לפתרונה. ארבעת השלבים של השיטה, בתוספת הכלים והשיטות המתאימים לכל שלב, מוסברים בטבלה שלהלן:



ארגונים מודדים את הפרויקטים או את יוזמות השיפור בהתאם ליעדים והמטרות שנקבעו לפרויקטים בטרם יצאו לדרך. כאשר מושגת עמידה של ביצוע מול התכנון לאורך זמן, ולרוחב הארגון, שביעות הרצון הארגונית גדולה, והארגון מחשיב את עצמו כארגון מצטיין. האומנם? לא בהכרח!

לדוגמה, נניח ארגון A מציב לעצמו יעדים שאפתניים, מלהיבים ונועזים אך בני השגה, ועומד ביעדים ב-90%. לעומתו, ארגון B מציב לעצמו יעדים בטוחים, חסרי אתגר, מסוג "More of the same", ועומד בתוכנית ב-100%. היעדים שאותם השיג ארגון B נמוכים מהיעדים שהשיג ארגון A שלא עמד בתוכנית. מה עדיף? גם כאשר אנו עומדים ב-100% במטרות וביעדים שקבענו לעצמנו, כדאי לשמור שלא ניכנס לשאננות ושביעות רצון מהמצב. עלינו לבדוק כל הזמן את עצמנו, האם עשינו טוב? האם היינו יכולים לעשות טוב יותר, או מצוין?

ארגון איכותי קובע יעדים "חכמים", כלומר: SMART:

S	Specific - מוגדר, מדויק
M	Measurable - מדידים, ניתנים לניהול
A	Attainable - בני השגה, מוסכמים, מתאימים למטרות הארגון
R	Relevant - ריאליים, שהוקצו להם משאבים
T	Time-bound - קשורים ל"ז", מוגבלים בזמן

נניח שאנו עושים בוחן ביצועים לשם בחירת ספק. האם נסתפק בספק ש"לא עושה בעיות"? כלומר מספק מוצרים ללא תקלות, או שנעדיף ספק נלהב, בולט לטובה בשוק, שנוסף על אספקת הסחורה כמסוכם, גם מפתיע לטובה, על ידי שיפור האיכות או הגדלת היעילות, וכדומה?

מעל ומעבר ומחץ לקופסה

ארגון מצטיין מותח את היעדים עוד קצת ומגדיר לכל מדד גם תוצאה שנחשבת כאתגרית או מצטיינת, אותה ישיגו יחסית מספר קטן של אנשים או צוותים. מטרות אלה מעודדות לעשות מעל ומעבר, לחשוב מחוץ לקופסה, ולא רק להיות טוב ולעמוד בתוכנית המצופה.

ההנחה הבסיסית היא שתמיד אפשר לעשות טוב יותר, ולכן תמיד נבדוק את עצמנו, גם במקרים שבהם הצלחנו, נוסף על מקרים שבהם לא השגנו את מטרותינו. במקרי הצלחה - נבדוק כיצד אפשר לשפר עוד, או לשתף את הידע עם אחרים; במקרים שבהם לא השגנו את כל המטרות, נבדוק ונחקור את גורמי השורש ונתקנם, כדי שבעתיד נשיג את מטרותינו.

הנחה נוספת היא שכוחו של צוות שעובד ביחד לעולם יהיה טוב יותר מכוחו של היחיד. לכן ההמלצה היא שאת תוכניות שיפור תהליכים יפעילו צוותים ייעודיים, ולא מנהל יחיד.

מעגל השיפור המתמיד (PDCA - Plan-Do-Check-Act) הוא מתודולוגיית שיפור תהליכים בת ארבעה שלבים, המאתגרת אותנו לחפש כל הזמן אפשרויות לשיפור, ומזכירה לנו שמדידת הביצוע מול התכנון היא הכרחית, אך בהחלט אין בה די. כלומר, לא די בכך שהביצוע

P	Plan	תכנן מטרות ויעדים לתוכנית השיפור, המתואמת עם תוכנית השיפורים הכללית של הארגון.	כלים: תרשים זרימה, ניתוח פרטו, סיעור מוחות, מטריצות הערכה, ניתוח סיבה-תוצאה
D	Do	בצע את התוכנית. רצוי להתחיל בפילוט כדי לאפשר תיקונים טרם יציאה לתוכנית הטמעה כוללת.	כלים: הדרכת עמיתים (On-the-Job-Training), תכנון ניסויים, מיומנויות רכות של עבודת צוות
C	Check	בדוק את תוצאות הביצוע למול התכנון. זהה פערים, או נושאים לשיפור.	כלים: רשימות תיוג, ניתוחים גרפיים, תרשימי בקרה, Key-Performance Indicators
A	Act/Adjust	פעל נתח את התוצאות. החלט אם יש צורך במעגל שיפור נוסף. במקרה זה, המעגל מתחיל שוב עם תכנון השיפור הנוסף.	כלים: מפיץ תהליך, הדרכות על התהליך החדש

תרבות ניהולית השואפת למצוינות תעודד הפעלה סדורה של מעגלי שיפור מתמיד. תהליכי המדידה והבקרה של ביצועי הפרויקטים למול התוכנית יציפו כל הזמן הזדמנויות לשיפור תהליכים. תוכנית שיפור מבוססת מתודולוגיית PDCA תטמיע את השיפור בתהליכי העבודה, ובכך תבטיח שהלקחים הנלמדים והניסיון הנצבר יוטמעו גם בפרויקטים עתידיים.

מנהלי פרויקטים המעורבים בתהליכי שיפור ינהלו את תוכנית השיפור כפרויקט לכל דבר. כלומר ייקבע לויז, תכולה ותקציב. התקציב יכלול גם הדרכות לחברי הצוות בטכניקות רלוונטיות לפרויקט מעולם האיכות או שידאגו למומחה (פנימי או במיקור-חץ) שילווח את הצוות.

* אורנה קמין, מומחית בהטמעת תהליכים יעילים וזריזים בארגונים ומנכ"לית OK יועצים לניהול, <http://ok-consulting.co.il>

לא רק לחברים והיכרות

"רשתות חברתיות הן לא רק אמצעי לתקשורת אישית ולמשחקים בשעות הפנאי. מסתבר שיש חברות תוכנה המפתחות יישומים ארגוניים לרשתות חברתיות", כך אמר אבירם אייזנברג, מנכ"ל איגניט ויו"ר פורום SD מקבוצת אנשים ומחשבים, בפתח מפגש הפורום שעסק בנושא הרשתות החברתיות בעולם הפיתוח

אבי בליזובסקי

ברשת ניתן למנות את PREZI.COM - תוכנת מצגות חנימית על בסיס HTML 5. תוכנה חכמה נוספת היא ANIMOTO.COM, המאפשרת פיתוח סרטי אנימציה בני 30 שניות. תוכנה נוספת היא socialmention.com, המנטרת את כל המידע הקיים על המותג ברשת, בין אם הוא חיובי או שלילי.

תמיר גפן, מייסד ומנכ"ל GOMIDJETS, חברת תוכנה המפתחת מוצרים משלימים למוצרי יבמ-רשיונל, הציג דרכים למנף את הרשתות החברתיות לטובת פיתוח מהיר יותר בסגנון אג'יל. "ראינו שדרך רשתות חברתיות אנחנו מצליחים לפתח מהר יותר ונכון יותר. בתכנות אג'יל

"רשתות חברתיות הן לא רק אמצעי לתקשורת אישית ולמשחקים בשעות הפנאי. מסתבר שיש חברות תוכנה המפתחות יישומים ארגוניים לרשתות חברתיות", כך אמר **אבירם אייזנברג**, מנכ"ל איגניט ויו"ר פורום SD התוכנה מקבוצת אנשים ומחשבים, בפתח מפגש הפורום שעסק בנושא הרשתות החברתיות בעולם הפיתוח. הרשתות החברתיות, אמר אייזנברג, "משרתות ארגונים בשתי חזיתות. האחת - מוצרים ופלטפורמות בסגנון רשתות חברתיות המיועדות לשימוש בתוך הארגון ומאפשרות לקרב בין עובדי ארגון מבזר (המכונות בשם הכולל Enterprise 2.0), והשנייה - שימוש ברשתות החברתיות כגון



יש שלב בו צריך לקבל פידבק מהלקוח. אנחנו מפתחים מוצרי מדף, הלקוחות שלנו הם לקוחות יבמ שנמצאים בכל העולם. כשצריך פידבק אנחנו פונים למדיית חברתיות, אומרים לאנשים קחו גרסה חדשה ותנו לנו פידבק. כשאנחנו מקבלים את הפידבק אנחנו מצליחים לשווק את המוצר טוב יותר, להתאים אותו נכון יותר לשוק ובסופו של דבר, מזה מתפתח תהליך מכירה לאותם לקוחות."

גפן גם סיפק טיפים לחברות אחרות המבקשות להשתמש בשיטה זו: "בשלב ראשון צריך לחפש היכן נמצא הקהל הרלוונטי - במקרה שלנו פורומים של מתכנתים. בנוסף, חייבים לתת להם לתת ערך לפני שמבקשים משהו בחזרה. אנחנו נותנים להם גרסה חנימית שתעזור להם, ובתמורה אנחנו מבקשים פידבק, כך אנחנו מייצרים הזדהות ויודעים שנקבל בסוף פידבק אמיתי. עוד גורם חשוב הוא הצורך לתת למשתמשים לדבר בינם לבין עצמם, שאז הנחתום לא מעיד על עיסתו. בשיטה זו, הרשתות החברתיות עוזרות לנו לפתח את התוכנה שלנו באופן מהיר יותר ונכון יותר."

פייסבוק ולינקד-אין תוך ניצול יכולות התקשורת הניידת, כדי למכור שירותים או מוצרים."

נועם וזזה, מנכ"ל Socia-ly, תיארה את המערכת שהחברה מפתחת לממשק Open Graph של פייסבוק, המאפשרת לשלב את המידע המתקבל מהיישום, עם המידע שפייסבוק אוספת על המשתמש. האפליקציה שפיתחה Socia-ly מאפשרת למפתחי היישומים להוסיף שכבה משלהם, כאשר המערכת תתריע על כל פעולה של הלקוח, כגון קריאת מאמר או דיווח על ביטול מתכון מסוים שהופיע ביישום ומתן הערות לגביו.

עניב גנד-גלילי, מנכ"ל TVK, אמרה כי "הקידום של הלקוח ברשתות החברתיות נעשה בעזרת טכנולוגיות חכמות שיוצרות לנצל את מה שהרשת נותנת כדי להגדיל את החזר ההשקעה של הלקוח וליצור עלייה בלידים, במכירות, וב'באז' השיווקי".

גלילי הדגימה יישומים חנימיים המאפשרים לפתח טכנולוגיות אינטרנטיות חכמות ללא תשלום. "בין התוכנות החזקות שעובדות היום

ca Expo Tel Aviv

19 June 2012 | David Intercontinental

בעידן בו לארגונים נוספו דרישות חדשות מגוף ה-IT כגון חיבור מכשירים ניידים, שימוש עסקי ברשתות חברתיות ויעילות תפעולית ואנרגטית, ה-CIO מחויב יותר מתמיד למהירות תגובה וחדשנות. חברת CA Technologies מזמינה אתכם לבוא, לראות ולשמע כיצד ניתן לייצר חדשנות, לתמוך בצרכים עסקיים משתנים ולנהל מערכות תקשוב מורכבות על ידי שימוש מושכל בטכנולוגיות חדשות ומחשוב ענן.

התכנסות וביקור בתערוכה CA EXPO 2012	08:30-09:30
מליאת פתיחה	09:30-11:00
דברי ברכה - שי און, מנכ"ל CA Technologies ישראל	
CA Executive Keynote	
הרצאת אורח	
הפסקת קפה	11:00-11:30
פיצול למסלולים מקצועיים	11:30-13:30
Cloud Ops & Infrastructure מגמות של שינוי דינמי באקלים העסקי, לחץ קבוע להורדת הוצאות IT, יישום של פרדיגמות חדשות כולל תשתיות וירטואליזציה ומחשוב ענן, מציבות אתגרים משמעותיים של ניהול ואוטומציה של תשתיות ענן. במסלול זה נציג פתרונות לניהול סביבות המחשוב המתקדמות ויעול התהליכים הארגוניים.	
Cyber Security - Establishing Identity and Enabling Access in the Cyber Era עידן הסייבר וגניבת זהויות מעצימים את הצורך בהקניית יכולות לזיהוי מתקדם, הגנה מתוחכמת על מידע ושליטה מלאה במשתמשים ויכולותיהם. המסלול יעסוק באתגרים ודרכי פתרון מתקדמות בתחום ניהול הזהויות וההרשאות.	
Agile Software Development & QA עולם התוכנה מציב כעת יותר מתמיד אתגרים רבים ומורכבים בשלבי מחזור החיים של אפליקציות בפיתוח עד להבאתן לייצור. אתגרים אלו מביאים לידי כך שיותר צוותי פיתוח נדרשים לעבוד בתיאום אחד עם השני, מבדקי האינטגרציה הופכים תלויים יותר במספר רב של צוותים, סביבת הבדיקות הופכת למשאב קריטי במחסור ופרק הזמן המוקצה למעבר מפיתוח לייצור מתקצר. המסלול יעסוק בפתרונות מתקדמים ליעול תהליך הפיתוח והבדיקות.	
Mainframe Modernization & Optimization עולם ה-MAINFRAME המשכיל להמציא עצמו מחדש בכל עשור, עושה זאת שוב באמצעות מערך מתקדם של פתרונות ניהול הכוללים ממשקי משתמש חדשניים, שידרוג הפונקציונליות ואוטומיזציה של פעילויות שוטפות. כל אלה מורידים את עלויות הניהול השוטפות, מאפשרים לארגון למחזר בתבונה משאבים קיימים לטובת וירטואליזציה ומקצרים דרמטית את זמן מתן השירות לצרכנים השונים.	
IT as a Service: Small & Medium Market Symposium בעקבות שינויים ומגמות חדשות בשוק ה-IT בעולם אשר משנים באופן ניכר את האופן בו אנו צורכים שירותים, חברת CA Technologies מרחיבה את פעילותה לשווקים חדשים. שוק ה-SMB (עסקים קטנים ובינוניים) מאמץ בהתלהבות את השימוש במחשוב ענן. במסגרת המסלול יוצגו פתרונות ייחודיים לשוק זה ע"י CA Technologies ושותפיה.	
ארוחת צהריים	13:30

IT at the speed of business

agility
made possible™



לרישום הקלק כאן!

איך לנהל מגוון פרויקטי IT | במקביל ולהישאר בחיים

"ברוב פרויקטי ה-IT שנערכים, יש שינויים בלו", בתכולות ובתקציב. לכן, נדרש לבצע תעדוף שלהם, על מנת שהם יהיו בהלימה מירבית ליעדים האסטרטגיים של הבנק ויהיו שלובים בהיבטים העסקיים שלו", כך אמר נדב יור, מנהל יחידת ניהול פרויקטים ותכניות עסקיות, חטיבת האסטרטגיה, בנק הפועלים, שהיה בין הדוברים במפגש פורום PPM&PMO מקבוצת אנשים ומחשבים ♦ לדבריו, "יש לבחון את כדאיות הפרויקט וחשיבותו בראייה כוללת"

יוסי הטוני

לעיתים יש חוסר בשלות - הגורם העסקי אינו יודע או לא יכול להגדיר במדויק את דרישותיו, והגורם הטכנולוגי אינו יודע מה עליו לספק; לעיתים אין התייחסות לעלות בעלות כוללת, TCO, של הפרויקט אלא רק לעלות - בלא עלות התחזוקה.

דיונים על עשרות פרויקטים

המפתח לתהליך התעדוף, אמר יור, "הוא פגישות רבות אנו דנים בעשרות הפרויקטים, מעלים את הגדולים שביניהם לצוות תעדוף מצומצם, ואז צוות מיוחד של ההנהלה מציג את ההצעה לפני אישור. הוא הוסיף כי "הצוותים וההנהלה בוחנים - מה מהות הפרויקט, האם הוא בשל, איך הוא יצליח בסביבה טכנולוגית משתנה, תועלות הפרויקט, מה המניע שלו - עסקי או רגולציה, מהן התועלות הכלכליות - אם ישנן, מהי ההתאמה לאסטרטגיית הבנק ומה מידת הדחיפות של הפרויקט".

יור סיכם בציינו את עקרונות התהליך: תעדוף ברמת בנק, ולא ברמת החטיבה, "יש לבחון את כדאיות הפרויקט וחשיבותו בראייה כוללת"; יש לפצל את התעדוף לשני מקצים במהלך השנה, עם חלוקה של כ- 75% מהתקציב, והותרת "מרווח נשימה" של 25% להמשך השנה; יש לבצע את התעדוף בראייה מערכתית, תוך תווך בין הצד העסקי והטכנולוגי; יש לבחון כיצד התעדוף מבוצע בהלימה לאסטרטגיה של הבנק, תוך תרגום האסטרטגיה למימוש היעדים.

ד"ר גיל רגב, חוקר בכיר בחוג למדעי המחשב, האוניברסיטה הטכנולוגית EPFL, לוזאן שווייץ, ומנהל הידע, Itecor, הציג מחקר שלו בנושא השפעות של יציבות ושינוי על ניהול פורטפוליו. לאחר מכן נערך פאנל בכירים בתחום ה-PMO בארץ, בהנחיית גיל רגב, ובהשתתפות לימור שמיץ, Proceed; רינת ישראלי, בזק, ודינה דמבו אורגיל, אמדוקס. את המפגש חתמה הרצאתו של צחי הדר, מנהל פיתוח, GIV SOLUTIONS, על הדור הבא של PMO.



רינת ישראל



דינה דמבו



צחי הדר



גילי רגב



נדב יור



ד"ר גילי רגב



לימור שמיץ

"ברוב פרויקטי ה-IT שנערכים, יש שינויים בלו", בתכולות ובתקציב. לכן, נדרש לבצע תעדוף שלהם, על מנת שהם יהיו בהלימה מירבית ליעדים האסטרטגיים של הבנק ויהיו שלובים בהיבטים העסקיים שלו", כך אמר נדב יור, מנהל יחידת ניהול פרויקטים ותכניות עסקיות, חטיבת האסטרטגיה, בנק הפועלים.

יור היה בין הדוברים במפגש פורום PPM&PMO מקבוצת אנשים ומחשבים, שנערך במלון ליאונרדו רמת גן. את המפגש הנחה גילי רגב, מנכ"ל Proceed וי"ר ועדת התכנים של הפורום. נושא המפגש היה "ניהול פורטפוליו בארגון מרוב פרויקטים".

יור תיאר את הדרך והתהליכים שבהם נקבע אילו פרויקטי IT יבוצעו במהלך שנה קלנדריית בבנק. הבנק, אמר, נוסף ב-1921 ומונה יותר מ-10,000 עובדים, עם פריסה של 270 סניפים קמעונאיים ועוד 25 מסחריים בארץ, לצד פעילות בסניפים בעולם. לחברה מאזן של כ-324 מיליארד שקלים, עם הון עצמי של 23 מיליארד שקלים. חטיבת הטכנולוגיה בבנק, אמר, היא למעשה "חברת היי-טק" מהגדולות בארץ, העורכת פרויקטים רבים, חלקם הרב בפיתוח עצמי, ומנצלת תקציב של מאות מיליוני שקלים, המפוזרים בין עשר החטיבות בבנק, שהם לקוחות החטיבה הטכנולוגית והן הרוכשות ממנה פרויקטי IT.

הוא ציין כמה מהאתגרים העומדים בפניו: ניהול התהליכים באופן שוטף, לצד התעדוף שהוא רגעי, תקופתי; תקציבי ה-IT שטוחים על אף הגידול במשימות "הפתרון לכך הוא תעדוף"; הצורך בממשל תאגידי ובממשל IT, "נדרשת ראייה רוחבית של כלל הארגון"; ברוב הפרויקטים יש שינויים מהותיים בתקציב, לוי ותכולות;

ה-BI הולך לעננים

זמיר שמר, מנכ"ל פוינטס מיפוי עסקי, הסביר על תחום ה-Location Intelligence במפגש פורום BI של אנשים ומחשבים ♦ חיים דרור, ארכיטקט ראשי ב-B-Pro, דיבר על מיחשוב ענן והשימוש ב-BI בענן ♦ ד"ר לירן אדליסט, מנכ"ל TOP IT, סיפר על פתרונות ענן פרטי בחברות גלובליות

יוסי הטוני

וירטואליזציה ומיכון. "הווירטואליזציה מאפשרת לקחת משאב ולנתקו באופן כמעט מוחלט מהמשאבים הפיסיים שלו, מה שמאפשר לעשות שכפול מהיר של השירות. כך נוצר מודל עסקי חדש, עם צמצום עלויות". באשר למיכון, אמר, כי "על מנת לספק גמישות ומינימום קשר עם הלקוחות, נוצר היבט ניהול עצמי ומיכון". הוא ציין, כי יש לא מעט אתגרים בעבודה במתכונת זו, ביניהם היבט אבטחת מידע, "ספקי העננים נדרשים להיערכות ברמה גבוהה של אבטחה, כי הם לא יכולים להרשות לעצמם שמתקפה עליהם תצליח". הוא ציין כי כרגע, מודל מיחשוב ענן מתאים יותר לארגוני SMB.

"תחום ה-Location Intelligence, המהווה שילוב של GIS בתהליכי ה-BI, נכנס בשנתיים האחרונות באופן משמעותי לתחום הענן", אמר **זמיר שמר**, מנכ"ל פוינטס מיפוי עסקי. שמר היה אחד הדוברים במפגש פורום BI מקבוצת אנשים ומחשבים, שנערך במלון ליאונרדו ברמת גן. את המפגש הנחתה פלורה לוי, מנכ"ל B-Pro, ונושאו היה החיבור בין BI ומיחשוב ענן.

לדברי שמר, המשמעות של תחום ה-Location Intelligence היא בחיבור המימד המרחבי-גיאוגרפי והתהליכים העסקיים שלו. לתחום, אמר, יש שלושה עוגנים: טכנולוגיה, דטה ויישומים. השילוב, הסביר, "מלביש"



"אנו עוברים להיות חברה שחיה בענן", סיכם דרור, "יותר ויותר פעילויות עוברות לענן. מכמה שירותים הגענו למצב של EaaS - הכל כשירות". ד"ר **לירן אדליסט**, מנכ"ל TOP IT, דיבר על פתרונות ענן פרטי בחברות גלובליות בעולם ה-BI, אמר, הענן מספק ארבעה מימדים: סביבה עסקית לשיתופיות מידע BI, גיבוי ו-DRP, משאבים משותפים BI-ו בתוך קופסה. כיום, אמר אדליסט, "בתפיסת ענן פרטי היישום המרכזי בארגונים הוא BI בעולם הנייד. אנו יכולים לייצר על בסיס הענן איזוהי שקיפות מסויימת".

הוא סיים את דבריו בהציגו סיפור לקוח: חברת צ'רטיס, אמר, היא מבטח הרכוש הגדול בעולם, ומהווה 70% מ-AIG, ולה 120 מיליארד דולרים הכנסות שנתיות. בעקבות המשבר אליו נקלעה החברה, הוקמה חטיבה בשם "שירותים משותפים", שמטרתה לייעל את הארגון, כחלק מהסכם הסיוע שקיבלה מהממשל האמריקני. הוא הציג פתרון של Jedox, שבמסגרתו נאספו נתוני אקסל, המידע עבר המרה וטופל בתצורת אחרות, נותח ואוחד, ואז נשלח לרכיבים הניידים של המנהלים לאחר שהותאם בחזרה לאקסל.

על המפה נתונים המגיעים ממגוון מקורות, דוגמת כתובות חברי מועדון הלקוחות, מאחורי אלה מסתתר מידע ממחסן הנתונים הארגוני, ועליו, למשל, נוספים נתונים של למ"ס".

כך, הסביר, נוצרת ישות גיאוגרפית, שעליה ניתן לבצע ניתוחים שונים, דוגמת רמת מכירות, הכנסות, נטישת לקוחות, זיהוי הונאות, ניהול סיכונים ועוד. בדרך זו, סיכם שמר, "מתקבל מימד חדש של נתונים המאפשר לתמוך ביישומים העסקיים".

חיים דרור, ארכיטקט ראשי ב-B-Pro, דיבר על מיחשוב ענן והשימוש ב-BI בענן. "גם אם לא רואים יישומים ישירים של הענן בארגון", אמר, "עדיין יש בענן תפיסות שראוי לאמץ, על מנת להיות מוכנים לעידן החדש". הוא דימה את הענן לאופן בו אנו צורכים שירותי חשמל, מים וטלפון: "הצרכנים לא חושבים על איך השירות מסופק או על מידת העומס של חברת החשמל. מה שמעניין זה ממשק המשתמש - שקע הטלפון או שקע החשמל. מאחורי הענן יש ארגון שעובד ודואג לספק את השירות". הוא ציין, כי "נושאי רמת שירות ואבטחתו הופכים לקריטיים". בהמשך, תיאר דרור שני מודלים עיקריים בהם נבנית תשתית ענן:

כשבונים פורטל - מתמקדים בחוויית המשתמש

מיטל הירשברג, בנק הפועלים: "חוויית המשתמש מובילה את התפיסה שלנו לגבי איך בונים פורטל" ♦ "הפורטל של הבנק החליף עשרות אתרים ייעודיים שכל מנהל או יועץ בסניף היה צריך לתמך ביניהם, ומביא להם את כל המידע במרכז", אמרה הירשברג, ממנהלי הפורטל של בנק הפועלים ♦ היא ציינה, כי החידוש בפורטל הוא גישה אליו מתוך המערכת התפעולית, באמצעות טכנולוגיה של בבילון

אבי בליזובסקי

החשובים לידיעת 600 עובדי משאבי האנוש ב-60 סניפי החברה ברחבי העולם. מעבר לאתר זה, בכל מדינה מוצג חומר מקורי ממנה וכן חומרים מתורגמים מהפורטל הבינלאומי.

"הפורטל קם מתוך הבנה שמשתמשים רוצים לעתים רק מעט מאוד, ומטרת הארגון היא לתת להם יותר ידע", אמרה. "אנחנו מעודדים את העובדים לקרוא. זה לא פשוט. אנחנו עושים זאת באמצעות ניוזלטר חודשי עם תכנים חדשים וחדשות מהקורה בארגון, מייל עם קישורים לאתר וטוויטר."

"חשיבות האתר הנובעת מגודלה של טבע בכל מדינה ומחוסר היכולת לקבל מענה מהיר ולהבטיח שקיפות גם כאשר הארגון גדל", הוסיפה גלמן.

"חוויית משתמש - מכלול של מחשבות, חושים ורגשות"

קרן הראל מחברת ROM אמרה שחוויית משתמש היא מכלול של מחשבות, חושים ורגשות שאנחנו חווים בהקשרים שונים.

בין היתר, היא המליצה למי שבונה פורטל ידע: אפשרו למשתמש לבטל פעולה שביצעו באתר בקלות ובאותו אופן שבו ביצעו את הפעולה המקורית; ארגנו את התכנים באתר כדי שמציאתם תהיה אינטואיטיבית למשתמש; השתמשו בארכיטקטורת המידע, שהינה תשתית קריטית להצלחת

כל פתרון ניהול ידע: עץ תכנים שיאפשר התמצאות; עצבו את המסכים וארגנו את התכנים נכון; זכרו את חשיבות התכנון לטווח רחוק והקושי בתחזוקת ארגון זה; נצלו את השטח היקר על המסך ותכננו את המסכים כך שיאפשרו גישה נוחה לתכנים ופעולות; הקלו על המשתמשים בתהליכי הזדהות עד כמה שניתן; התאימו את האתר למודל המנטאלי של המשתמש הממוצע; תכננו אתר נגיש; הציבו את המשתמש במרכז; העלו מידע מסונן הניתן להשלמה אוטומטית; הדגישו תכנים על ידי פופ-אפים; הנגישו מידע ב"מעבר עכבר", בצעו תהליך לפי תסריט; ותנו משוועל פעולות, כולל משוועל זמן צפוי, אם הפעולה מתארכת.

חוויית המשתמש מובילה את התפיסה שלנו לגבי איך בונים פורטל", כך אמרה מיטל הירשברג, ממנהלי הפורטל של בנק הפועלים, במפגש פורום KMI של אנשים ומחשבים, שנערך במלון ליאונרדו ומת גן.

לדברי הירשברג, "לפי החלטת מנכ"ל הבנק מלפני כמה שנים, הפורטל הוא דף הבית שנפתח עם הדלקת כל מחשב בבנק. הוא מהווה לא רק את מרכז התקשורת הפנים ארגוני, אלא גם מרכז בינה, שמאפשר לכל עובד לקבל את המידע הדרוש לו במסגרת תפקידו - למשל, איך פותחים חשבון לקטין או מה הן הפעולות הנדרשות להחלטות באשר לכרטיסי אשראי."

היא הוסיפה, כי מלבד התשובות המובנות בפורטל לכל שאלה אפשרית, פועלים בו גם פורומים חיים שבהם עונים מומחים לשאלות רלוונטיות. כמו כן מציע הפורטל כלי שיתוף, חדרי צוות, המאפשרים לקבוצות עבודה, ממחלקות שונות לעבוד ביחד, מרחב אישי ומרחב ארגוני, וכן אזור גדול של משאבי אנוש.

הירשברג אמרה, כי "הפורטל סייע לפתור פערי ידע, כאשר עובד הנתקל בשאלה של לקוח היה פונה לחבריו בסניף או בטלפון למישהו, ולא כולם היו מעודכנים. כעת התשובה בהישג יד."

"יש לפורטל גישה ישירה מתוך המערכת התפעולית של הבנק", ציינה. "לדוגמה, לחיצה על כרטיס אשראי מסוים מביאה לעדכונים על

אודותיו שנפתחים בחלון נפרד באמצעות טכנולוגיה של בבילון, אלא שבמקום מונח מהמילון מופיע הידע מתוך הפורטל הבנקאי. בקרוב יידחף הידע ביישום לסמארטפונים ולטאבלטים, שבינתיים יפנה למנהלים."

הפורטל של טבע

לאה גלמן ממחלקת תקשורת פנים ארגונית בחברת טבע הציגה את המורכבות הארגונית הנובעת מהגודל, מהגלובליות, מאופי הצמיחה דרך רכישות ומהאיזון מרכזי-ביזורי שבה. גלמן הציגה את פורטל משאבי האנוש הגלובלי, המכיל תכנים



30
Since 1981

אנשים
ומחשבים
www.pc.co.il

אם חשוב לך להקפיץ במהירות את הקריירה שלך ולהצליח בגדול!

הירשם עכשיו לפורומי הידע של המקצוענים!

המפגשים ייערכו בין השעות 08:30-12:00

08.05.12 יום ג', בלאונרדו סיטי טאואר, ר"ג
נהלים וניהול ידע

המפגש ידון בממשקים בין שני העולמות - אלו שלכאורה דומים ואלו השונים, החיבור של ניהול ידע לרגולציה, הנחיות עבודה, נוהלים, סטנדרטים ועוד. הרצאות מקצועיות וסיפור לקוח-שירותי בריאות כללית.

Kmi
thepeople.FORUMS

09.05.12 יום ד', באבניו, קריית שדה התעופה
וועידת BI 2012
BI חכם - האם יש לכם את זה? האם אתם יכולים להרשות לעצמכם שלא יהיה?

BI (Mobile-Based Business Intelligence), BI, BIG DATA ו-BI (MBBI, AGILE), סיפורי לקוחות על הטמעות והצלחות בתחום ה-BI, פאנל מנהלים בכירים.

IBI
thepeople.FORUMS

16.05.12 יום ד', בלאונרדו סיטי טאואר, ר"ג
שירות בעידן הדיגיטלי

הדיאלוג עם הלקוח בעולם דיגיטלי: טיפול במסד הנתונים, מוניטורינג, דטה מינינג ו Social crm. כל החידושים הטכנולוגיים והאפשרויות העומדות בפני מנהל השירות

פורום למנהלי
וסמנכ"לי שירות
CRM - רשתות חברתיות Mobile
thepeople.FORUMS

21.05.12 יום ב', רח' שמוטקין 30 ,
א.ת. ישן ראשון לציון.

ביקור במרכז הלוגיסטי של שופרסל,
ראשון לציון

הסיור יכלול הרצאות של מנמ"ר שופרסל, מנהל אגף שרשרת אספקה וסיור במרלוג.

C3
thepeople.FORUMS

23.05.12 יום ד', בלאונרדו סיטי טאואר, ר"ג
מבוא לתחום ה-Mobile, סקירה
ומושגי יסוד

MobiliTy Israel
thepeople.FORUMS

למידע נוסף סרוק אותי!



הצטרפות שנתי לפורום המקצועי כוללת:

- 6 מפגשים במהלך שנת החברות
- 3 סיורים מקצועיים ואירוח בחברות מובילות במשק
- השתתפות בפורומים שונים לבחירתך
- השתתפות בוועידות וכנס "אנשים ומחשבים"
- מנחי שנותי לעיתון ה- InformationWorld

שריין מקומך. לפרטים נוספים:

<https://events.co.il/forums> או 03-7330773

* ייתכנו שינויים במועדי המפגשים, אנא עקבו אחרי הפרסומים באתר



חי וצבעוני Acer Aspire One Balloon

השמועות, לפעמים, מסתברות כמוקדמות מדי, אפילו יותר מדי. האם חשבתם שהנטבוקים, הלהיט ההיסטרי עד לא מזמן, נעלמו כמעט לחלוטין מהשוק? תחשבו שנית. אם תשאלו את אנשי טכנו-רצף, מפיצת מחשבי אייסר בארץ, הם יאמרו לכם שהם רק קיבלו את הממדים הנכונים. הנה, הם אפילו מציעים נטבוק חדש וצבעוני לעין, עם עיטורי בלונים ומושבי נפש ואפילו עם משטח שליטה שצבוע בצירי הנושא. בוודאות יתפוס תשומת לב אם תפתחו אותו בבית קפה. הנטבוק מבוסס על מעבד האטום החדש N2600 עם הליבה הגרפית המשופרת ויש לו גם יציאת HDMI כתוצאה מכך. המחיר? 1,500 שקלים.

לתייג עם זוכת פרסים Epson LW-300

יש כאלה שאוהבים לתייג כל דבר שזז, במיוחד אם הם מחזיקים תיקיות שונות ומשונות שכל אחת מהן מוקדשת למשהו אחר. כדי לזהות את התיקיות האלה הם כותבים עליהן, והמחמירים אף מכינים תוויות צבעוניות שאותן הם מכינים בעזרת מדפסת תוויות מיוחדת. זה בדיוק מה שעושה המדפסת LW-300 של אפסון, המיועדת לקהל הצרכנים הביתי. היא מגיעה עם מקלדת מובנית, היא עולה בסך הכל 39.99 דולרים, היא קלה לשימוש והיא עוד משהו: היא גם יפה, ואת זה לא אני קבעתי, אלא מישור הרבה יותר חשוב - היא זכתה בפרס תכנון המוצר של ארגון iF, שמעניק פרסים כאלה כבר כמה עשרות שנים טובות.



משחקת אותה דואלית LG LM620Y



קבוצת חי השיקה בארץ בסוף אפריל את קו טלוויזיות החדש של LG שכמובן, בהתאם לימינו, תומכות בתלת-מימד. בין תכונות התלת-מימד הנתמכות אפשר למצוא המרה מדו-מימד לתלת-מימד לפי הגדרת המשתמש ובהתאם לעומק שהוא רוצה, מצב משחק דואלי, שבו על ידי שימוש בשני זוגות משקפיים כל אחד רואה על המסך תמונה אחרת בזמן שמשחקים משחקי קונוסולה, וגם סנכרון מלא עם קול תלת-ממדי כדי להעשיר את חוויית הצפייה. חוץ מזה יש דפדפן אינטרנט תומך פלאש, יש תמיכה בתקן WiDi של אינטל, המאפשר עם מחשבים תומכים להציג את מסך המחשב בטלוויזיה, וכן מסך בית משופר, המאפשר להוריד יישומים ותכנים. בין הסדרות שהושקו אפשר למצוא את LM620Y שנמכרת בגדלים של 42 אינץ' ומעלה במחירים שמתחילים ב-6,990 שקלים.



צילום משוגר Samsung NX210

כבר אפשר היה לחשוב שהטלפונים החכמים עמוסי התכונות והמצלמות מלפנים ומאחור יגרמו לחברות שמתמקדות בייצור מצלמות להאט קצת את הקצב. בינתיים זה עוד לא כל כך קורה, והנה עוד השקה חדשה שמתאימה את עצמה לעידן המודרני: מצלמות מבית סמסונג, שתומכות ב-WiFi. מעכשיו אמרו צלם ושלח ולא צלם והעתק אחר כך למחשב, ואולי תעלו את זה לאינטרנט. המצלמות החדשות, מסדרת NX, כוללות חיבור WiFi מובנה, המאפשר למשתמשים לשתף את התמונות שצילמו בלחיצת כפתור אחת דרך רשתות חברתיות, כמו פייסבוק, פיקסה ועוד, או באמצעות משלוח דוא"ל. ה-NX210 שבתמונה היא ממשיתת הקו היוקרתית של החברה והיא מיועדת לחובבים שהם כמעט מקצוענים לצילום באיכות גבוהה במיוחד, עם חיישן APS-C בגודל 20.3 מגה-פיקסל, ומציעה גם מסך AMOLED בגודל 3 אינץ'. מחיר? עוד לא סיפרו.

הוא גדול, באמת גדול HP Omni 27

הנה עוד משהו שממש לא מת, אלא מקבל חיים חדשים לאחרונה: מחשב נייד, ולא סתם נייד, בשיטת הכל כלול, או AIO. המחשב המסוים הזה מבית HP עושה זאת בגדול, כלומר, עם מסך גדול במיוחד, של 27 אינץ'. תמורת 7,599 שקלים מציע ה-HP Omni 27 אינץ' מעבד Core i7, גרפיקת HD מתקדמת, קיבולת אחסון גבוהה של 2 טרה-בייט, 8 ג'יגה בייט זיכרון, סאונד איכותי עם Beats audio, תמיכה בחיבור מחשב נייד ללא כבלים, יציאת HDMI וגם יציאת טלוויזיה קואקסיאלית, ומסך 27 אינץ', כבר הזכרתי? למעשה, את המחשב הזה אפילו אפשר לתלות על הקיר כדי להשתמש בו גם כטלוויזיה לכל דבר.



לצלם כוכבים עם האייפון Magnifi



אין סוף לדמיון של האביזרים שמייצרים עבור ה-iPhone, אבל ה-Magnifi של Arcturus Labs, שמועד לגרסאות 4S ו-i4 של חברת התפוח, הוא באמת משהו מיוחד. תמורת 80 דולרים, פחות או יותר, תוכלו בקרוב לחבר את ה-iPhone שלכם כמעט לכל מכשיר אופטי מצויד עינית - טלסקופ, מיקרוסקופ, משקפת וכמובן גם מצלמה סופר איכותית - ולהתחיל לצלם עולמות חדשים באמצעותו, בכל מובן שתי המילים הללו. כל מה שצריך לעשות הוא להכניס את ה-iPhone להתקן, לכוון אותו היטב למרכז העינית בעזרת יישום המצלמה הסטנדרטי שמציעה אפל עם המכשירים שלה, ואז לצלם כרגיל. אם רוצים, אפשר גם לשתף את התמונות החדשות שלכם עם חברים ושאר העולם.



"צריך לעבור ממחאה חברתית לעשייה חברתית ולכלכלה חברתית"

"בעידן המודרני שאני רואה אותו, 'בצלאל' ו'סם שפיגל' חשובים אסטרטגית בדיוק כמו הטכניון", אומר לאנשים ומחשבים ד"ר אראל מרגלית, יו"ר ומייסד קרן ההון סיכון JVP • לדבריו, "ההיי-טק לא יכול להישאר מבודד באזורי תעשייה. הוא חייב להיכנס למרכזי הערים של ישראל" • קובע: "הון לא מגיע לבעיות, הוא מגיע לאזורים שיש בהם הזדמנויות"



ד"ר אראל מרגלית

טובה יותר. המדען הראשי אמנם מעמיד תקציב, אך הוא מיועד לממן מחקר ופיתוח.

איך לעשות זאת?

"כדי שהתהליך יצלח, צריך ראש פתוח. ההיי-טק הישראלי צריך לצאת מהבועה. צריך להיות חברתי, תרבותי ורב-תחומי. רק כך נוכל להגיע לאזורים חדשים ולאוכלוסיות חדשות, לאזורי פיתוח, למיעוטים ולחרדים. צריך להגדיר זהות חדשה ולתת לצעירים בארץ את הכלים להתפתח: דיוור, חינוך, בריאות, תרבות. צריך לעבור ממחאה חברתית לעשייה חברתית ולכלכלה חברתית. הון לא מגיע לבעיות, הוא מגיע לאזורים שיש בהם הזדמנויות.

"לכן כולם חייבים לפעול מתוך גישה גלובלית, שכן המוצר המוגמר הכולל אמור להגיע לצרכנים בכל העולם."

סכנה לאובדן החדשנות

במשך תקופה ארוכה ישראל נחשבה למרכז חדשנות. איך לא נאבד את מיקומו בעולם?

"אם לא נשכיל להבין מה קורה בעולם יש סכנה שכך יקרה. הגישה החדשה היא הוליסטית ומשלבת את כל הכשרונות, ולא רק הטכנולוגיים - ביצירת המוצר. יש להביט על חדשנות בהגדרה רחבה יותר מההיבט הטכנולוגי. ההבדל בין אפל לסמסונג הוא תרבותי. אפל היא חברה של מוזיקה, סרטים, תרבות ועיצוב - סמסונג היא חברה של חומרה. בעידן המודרני, 'בצלאל' ו'סם שפיגל' חשובים אסטרטגית בדיוק כמו הטכניון. 'ההיי-טק לא יכול להישאר מבודד באזורי תעשייה. הוא חייב להיכנס למרכזי הערים של ישראל ולסייע להן להגדיר מחדש, בשיתוף פעולה עם הדור הצעיר, את האמידה היצרנית של העיר. ההיי-טק החדש והתרבותי הוא אורבני. הוא זקוק להתפתחות רוחנית ותרבותית. הוא לא יכול להסתגר. הוא חייב להיות קשוב למהפכה שעוברת על הצעירים היצרניים במדינה."

ענף ההיי-טק המקומי מתחיל לאבד גובה: אף שהוא נחשב למגזר המוביל במשק הישראלי, חלקו היחסי בתל"ג ובייצוא התעשייתי פחת. קרנות הון סיכון, המממנות העיקריות של סטארט-אפים חדשים, מתקשות לגייס כסף. ללא כסף - אין סטארט-אפים, שהם הבסיס לענף. ד"ר אראל מרגלית, יו"ר ומייסד קרן ההון סיכון JVP, סבור שבענף הגלובלי מתחוללים שינויים מהותיים שישראל חייבת להשתלב בתוכם. "ההיי-טק בעולם וב ישראל עובר תקופה לא קלה", הוא אומר, "יש לכך קשר למשבר הכלכלי שעבר ועובר על העולם. אך יש התפתחויות עמוקות יותר. יש שוני מהותי בענף, ואם לא נתאים את עצמנו לשינויים הללו - נישחק. אסור לתת לזה לקרות, התעשיות עתירות הידע הן ליבת הכלכלה המודרנית, הן שאפשרו לכלכלה שלנו לצמוח ולהגיע לעצמאות כלכלית."

בישראל יש בעיה של גיוס הון: רוב קרנות ההון סיכון המקומיות לא הניבו תשואה טובה על ההשקעות. מדוע להשקיע בהן?

"המצב הוא לא שחור או לבן, נכון שבגלל המשבר הפיננסי בעולם קשה יותר לגייס השקעות, יש פחות כסף זמין, והמשקיעים בדרגים יותר. אך אי אפשר לומר בצורה כוללת שהתשואות של ענף קרנות ההון סיכון של ישראל לא היו טובות. יש להבדיל בין קרן לקרן וגם בין קרנות שהוקמו לפני שנת 2000, כשפרץ משבר ההיי-טק הגדול, שהניבו תשואה טובה, ואלו שהוקמו לאחר המשבר. מאז הקמתה ב-1993, הקימה קרן JVP 90-כחברות, מתוכן 11 חברות הונפקו בנאסד"ק ו-12 אחרות נמכרו בערכים גבוהים מאוד. לנו אין בעיה עם תשואות."

מהפכה של תחייה אורבאנית

מה הם השינויים המהותיים שמתחוללים בהיי-טק העולמי?

"השינוי הוא בקונספציה. ישראל בנתה את התשתית הטכנולוגית שלה על תעשייה שהייתה בעיקרה Voice וטקסט. אנחנו עוברים היום לתעשייה המבוססת על נתונים ווידאו. ההיי-טק הישראלי שירת בעבר את תעשיית התקשורת וארגוני אנטרפרייז. האתגר הוא להפוך מספקי תשתיות לגורמים הרלוונטיים לפרט, ולפרט בתוך קהילתו. זוהי מהפכה שמשרתת את האינדיווידואל, הוא המאסטר החדש שלנו.

"כדי להיות רלוונטיים לערכי הפרט, צריך לשלב אמנים, כותבים, פסיכולוגים ואנשי פרסום יחד עם אנשי טכנולוגיה ואנשי עסקים. זוהי מהפכה תרבותית ולא רק טכנולוגית - המצריכה חברה פתוחה, אנשים פתוחים, שיתוף פעולה בין תחומים ויצירתיות. זוהי מהפכה של תחייה אורבנית ולא של אזורי תעשייה. מהפכה שיכולה להחיות ערים שלמות ולהפוך אותן לאטרקטיביות עבור הדור הצעיר, שלעתים מחפש את מקומו במחוזות אחרים, רחוקים.

"יש כיום בעיה בגיוס כסף, כדי להצליח צריך דחיפה מצד הממשלה. רבות מן ההטבות שהמדינה מעניקה מיושנות ולא מתאימות להיום. החוק לעידוד השקעות הון תוכנן בתקופת **פנחס ספיר** ז"ל. ההשקעה הייתה במכונות ובמלט. כיום נדרש חוק שיעודד את באר שבע, את תמרה, את נצרת ויישובים נוספים - כדי שיוכלו לקלוט עובדים בצורה



SMART Finance

Save The Date

10.07.2012

יום ג', אווניו, קריית שדה התעופה



מנחה הוועידה:
אבי שלום,
יועץ בכיר



חזי כאלו
מנכ"ל
בנק ישראל



מאיר שור
CTO, בל"ל



ד"ר יצחק שמר
טכנולוגיות מידע
ואסטרטגיה עסקית



אבי עסיס
מנכ"ל
WideLink



יורם מימון
סמנכ"ל
בנק הדואר



דוד טוביאס
ראש אגף הפיתוח
בנק לאומי

המערכת הפיננסית בישראל מצויה בשיאה של תקופת השקעות גדולה ביותר בכלים ובמערכות מידע שמשרתים את היעדים העסקיים שלה. מערכי המיחשוב הארגוניים נאלצים להגיב למציאות משתנה בקצבים מהירים בהרבה ממה שהיה אופייני למגזר זה בעבר. עולם ה-Finance עובר בשנים האחרונות טלטלה טכנולוגית, עם שיאים של השקעות רחבות היקף. ההשקעות נובעות משינויים בקצבים מהירים, שמחייבים את המערכת השמרנית לרוץ מהר, אבל בזהירות.

כנס Smart Finance 2012 יעסוק במגמות הפוקדות את המגזר הפיננסי עם התרחבות השימוש בערוצים הדיגיטאליים, וייתן מענה לרגולציות הניחתות על הבנקים וחברות הביטוח.

בין הנושאים שיידונו בכנס:

- התרומה העסקית של טכנולוגיות המידע לאור התחרות והידוק הרגולציה במשק הכספים
- רשתות חברתיות • BIG DATA • ערוצי גישה ללקוחות
- תמיכת IT בשוק ההון • LEAN IT • מערכות MOBILE
- ענן פנימי לפיתוח מערכות • ארכיטקטורה אירגונית
- ניהול פורטפוליו ישומים

בין המרצים וההרצאות

- **חזי כאלו**, מנכ"ל בנק ישראל
- הגבינה כבר הוזזה, ומה עכשיו? ד"ר **יצחק שמר**, טכנולוגיות מידע ואסטרטגיה עסקית
- **מאיר שור**, CTO, בל"ל
- **יורם מימון**, סמנכ"ל בנק הדואר
- **אבי עסיס**, מנכ"ל WideLink
- **דוד טוביאס**, ראש אגף הפיתוח, בנק לאומי

מנהלים בכירים בארגוני ה-Finance המעוניינים להרצות בכנס מוזמנים להעביר ליהודה קונפורטס תקציר הרצאה המתייחס לנושאי הליבה של הכנס. ספקים המעוניינים להשתתף בחסויות לאירוע זה מוזמנים להתקשר לנטלי מאנשים ומחשבים 03-7330770, natali@pc.co.il

BUILT FOR THE FUTURE. READY NOW.

פתרונות הענן הפרטי של מיקרוסופט

בעתיד, ה- DataCenter בארגון יהפוך ליחידת רווח,
לכן, בחר כבר היום בענן הפרטי של מיקרוסופט
המאפשר הוספת מכונות וירטואליות ללא הגדלת העלות.
microsoft.com/israel/private-cloud