

# 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 סדיקה, ארכיון דיגיטלי ועוד.

כפי שנאמר בנימוקי ההוקרה לקבל פרס 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 בתצורת 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 המבוססים 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**

**א**פרים 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 מערב זו. 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. בסיוע 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 ה"שינויים", 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 ומערכת ניהול מסמכים מתקדמת וכן במערכת מעקב והתארת הכתובה בטכנולוגיה מתקדמת. תהליך הפצת ה"חוחות עבר גם הוא תהליך התייעלות, והיא נעשית בעזרת מערכת מומחה של INFOBAY מבית קומטק, המאפשרת להפיץ דו"חות, מסמכים וקבצים ביעילות,