



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 ייב 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, חשבונות, 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 ייב 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 ייב 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 ייב - שדרוג תשתית של המחשב המרכזי של הבנק מגרסת alpha לגרסת itanium. לדברי דודיאן,

בחלקו הראשון של הפרויקט הותקנו בבנק שרתים 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 למרכזייה ולמוקד "בימים אלה אנו נמצאים בעיצומו של הקמת מוקד ארצי כחלק מפרויקט אתר הגיבוי, אשר כולל תשתיות טלפוניה, תשתיות תקשורת ומערכות מוקד - Call Pilot, IVR, 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