

"בסוף הבנק יודע הרבה דברים אודות הלקוחות", ציין בירן. "השאלה איך מטפלים ביותר מידע, הופכים אותו לאחד וגורמים לתובנות המופקות ממנו להיות אטרקטיביות עבור הלקוח. המידע הופך לידע, והוא זה שהופך לשובר שוויון בעולם שלנו".

בירן תיאר את הטמעת כלי קלריסייט בבנק שלדבריו "מספקים פתרון לשיפור חוויית הלקוח בערוצי האינטרנט. זהו כלי ניתוח למפתחי האתר לשיפור הקיים וליצירת מוצרים חדשים, שכולל בנוסף יכולת להתמודדות עם תביעות משפטיות באמצעות הכוחות קבילות. מערכת Eyeview מביאה לשיפור חוויית הלקוח ולניטור תקלות של הלקוח הגולש, וכן לקיצור זמני שיחות עם לקוחות".

"קשה להבין מה מקור התקלות בנט המשפט"

שי אלפישר, מנהל פרויקט דוקומנטים במערכת נט המשפט, הציג את המערכת ואמר, כי "החזון שלה הוא 'משפט ללא נייר'. זו מערכת מידע לניהול בתי המשפט וניהול ההליך המשפטי מתחילתו ועד סופו, עד לפסק הדין". הוא ציין כי יש במערכת 50 אתרים והיא נמצאת ב-750 לשכות וב-600 אולמות משפט ברחבי הארץ. היא כוללת 320 מיליון מסמכים ב-20 מיליון תיקים, בכל יום נוספים אליה 100 אלף מסמכים חדשים ובכל שנה - 30 מיליון דפים ב-800 אלף תיקים, על פי אלפישר. המערכת משרתת את השופטים, העוזרים המשפטיים, העובדים המנהלתיים בבתי המשפט, עורכי דין ואחרים.

"יש במערכת, בין השאר, מודול כספי של SAP BO, שירותי המרה, ניהול יומנים וניהול מסמכים. "בשל מורכבות המערכת קשה לנו להבין את מקורן של התקלות ואנחנו רוצים לעשות זאת בצורה טובה יותר. מדובר במערכת קריטית וכל בעיה ותקלה היא בעלת השלכות, כגון צווי איסור יציאה מהארץ, הנפקתם או ביטולם", אמר אלפישר. הוא הוסיף כי הטמעת המוצר של ריברד "סיפקה לנו ניטור



שי אלפישר

אפליקטיבי מקצה לקצה. אנחנו יודעים מהם העומסים, הכמויות, השפעתו של אירוע מסוים, רואים את השירותים והמשתמשים וקיבלנו זמינות יתירה, עם ביצועים והקשבה לצרכי לקוחות". עוד הוצגו בכנס סיפור לקוח של מכבי שירותי בריאות ושלושה מוצרים נוספים שאותם מייצגת נט-פרו: אחד מהם הוא Aternity, שמנהל את חוויית הלקוח תוך מדידת השימוש על פני כל היישומים ועבור כלל המשתמשים. מוצר שני הוא Neebula, שמאפשר מידול של היישומים הארגוניים לטובת תעדוף וניהול נכון של אירועי תשתית ואירועי אבטחת מידע, בהתאם למידת השפעתם על הפעילות העסקית. המוצר השלישי, של Evolgen, פועל בתחום האנליטיקה של ניהול ה-IT. הוא מאפשר זיהוי מהיר של בעיות, על ידי ניתוח ה-Big Data של תפעול ה-IT. הכנס הסתיים בהרצאתו של **נדב בן יהודה**, צלם ומטפס הרים.



ניקולס לשצי'נסקי

הקצה. בנוסף, ב-31% מהבעיות ביישומים לוקח יותר מחדש לטפל ולתקן". לשצי'נסקי סיכם באמרו כי "צריך לטפל בבעיות אפליקטיביות בתוך דקות, בשל החשיבות של היישומים להיבטים העסקיים של הארגון".

אייל בירן, בנק לאומי: "שיפור חוויית הלקוח מביא להתייעלות"

"חלפו עברו להם הימים בהם הפנייה ללקוח לא הייתה אישית או לא מותאמת. כיום, בעזרת הטיפול בעולם ה-Big Data, אנחנו פונים ללקוח בערוץ התקשורת המועדף עליו, עם הצעת ערך מותאמת אישית, מה שמביא להגדלת שביעות הרצון שלו ולהתייעלות כספית", כך אמר **אייל בירן**, סגן וממלא מקום ראש החטיבה הבנקאית וראש אגף הפיתוח העסקי והדיגיטל בבנק לאומי.



אייל בירן

לדברי בירן, "בנק לאומי עורך פרויקטים ארוכי טווח בעולמות ה-BI וה-Data, כאשר המטרה היא להציע הצעות מפולחות ואישיות ללקוחות, כי יש מינוף עסקי של המידע". הוא תיאר בכך את ההיערכות של הבנק ל-B2B2C. על פי בירן, "אין צרכן חדש - יש ארגון ישן, שכעת חייב לחשוב קדימה. העולם הבנקאי עובר מרב ערוציות למצב בו הפנייה ללקוח נעשית בערוץ המועדף עליו ולאחר שנאספו עליו מירב הפרטים. או אז ניתן להציע לו הצעה בהתאמה אישית, שהיא בעלת ערך עבורו. עד היום, בלי טיפול בעולם ה-Big Data, לא ידענו מי זו לקוחה זו או אחרת. כיום אנחנו יודעים עליה יותר דברים. למשל, כשהיא נמצאת לפני הוצאה גדולה, אנחנו יודעים להציע לה הלוואה, משכנתא או מה שהיא זקוקה לו". הוא הוסיף כי הדבר משפיע גם על סניפי הבנק וצוותיהם, "שמשנים את התפקוד וצורת הפעילות שלהם".