

## זכייה כפולה בתחרות מצטייני המחשוב IT Awards 2012

לאחרונה הוכרזו הזוכים בתחרות מצטייני המחשוב 2012 IT Awards. בתחרות התמודדו יותר מ-180 פרויקטים של חברות וארגונים מכל מגזרי המשק. בנק יב זכה בפרסי הצטיינות בשתי קטגוריות: מערכות BI ומערכות שליטה ובקרה. באשר למערכת ה-BI ציינו שופטי התחרות, כי "הושגה סינרגיה מרבית באופן מהיר ודייקני, תוך שימוש בממשק ידידותי למשתמש. שיפור זמינות ואיכות המידע הפכו למנוע לשיפור איכות השירות ללקוחות הבנק".

באשר למערכת השליטה והבקרה שהציג הבנק, ציינו השופטים, כי "הפרויקט הביא להעלאת הזמינות של השירותים שמספק הבנק ללקוחות החיצוניים והפנימיים".

מנכ"ל בנק יב, **שאול גלברד**: "חלק ניכר מתנופת הצמיחה שהבנק חווה בשנים האחרונות, נובע מהשקעה מסיבית בתשתיות מחשוב. ההשקעה בתחום זה מתמקדת במערכות שיאפשרו לנו להעניק שירות טוב ויעיל יותר ללקוחות. האמצעים הטכנולוגיים שהכנסנו לשימוש, מרחיבים באופן ניכר את היכולות שלנו. אנו שמחים כי גם הגורמים המקצועיים הבכירים ביותר בענף המחשוב, מוקירים ומעריכים את התהליכים הטכנולוגיים המשמעותיים שהבנק הוביל בשנים האחרונות".

סמנכ"ל הבנק, מנהל אגף מחשוב וטכנולוגיה, **גדי דודיאן**: "אגף המחשוב בבנק יב מהווה נדבך חשוב בבניית עוצמות הבנק, הוא שותף פעיל ויוזם בעשייה העסקית ומעלה תרומה משמעותית ואיכותית לקידום עסקי הבנק".

אנו שוקדים באופן תמידי ויומיומי על שדרוג המערכות הקיימות והצטיידות במערכות חדשות, שיעניקו לבנק יכולות משמעותיות לקידום עסקיו.

אנו רואים את עצמנו לא רק כמי שמאפשרים פיתוח עסקי אלא גם כמי שיוזמים אותו, בהיותנו קטליזטור להטמעת מערכות מתקדמות וכלים משוכללים לביצוע פעולות, לפיתוח מוצרים חדישים ולקבלת החלטות ניהוליות מושכלות".

לשורה התחתונה של המאזן.

במסגרת המהפך הטכנולוגי ביהב, הוחלט למעשה על בנייה מחדש של אגף המחשוב בבנק, תוך יצירת מבנה ארגוני התומך בפעילות העסקית באופן מיטבי וכולל שש מחלקות: קמעונאות, נכסי לקוחות, חשבות, פיננסי, סיכונים, שיווק ופיתוח עסקי ומשאבי אנוש ולוגיסטיקה. עוד כולל האגף כיום חמש מחלקות טכנולוגיות: אבטחת מידע, תקשורת וטלפוניה, יישומי PC, תשתיות שירות - HelpDesk, תשתיות מערכות פתוחות (שאינן בנקאיות) ותקשורת DATA ותשתיות מחשב מרכזי (מערכות בנקאיות).

"תנופת הפיתוח של הבנק בשנים האחרונות, גובתה בהטמעה מאסיבית של מערכות טכנולוגיות מתקדמות, יד ביד עם יישום האסטרטגיה של מיכון הבנק בנקודות מימשק רבות ככל האפשר. כיום מהוות מערכות המידע ביהב

עורקים ראשיים, בהם זורם מידע ומבוצעות פעולות בנקאיות מורכבות. בהיותן של המערכות כה נגישות, מספר המשתמשים בהן הוא עצום, ובהם נכללים לא רק עובדי הבנק, אלא גם מאות ספקים ומאות אלפי לקוחות הזוכים לגישה אישית ישירה למערכות הבנקאיות".

בשנתיים האחרונות הושלמו על-ידי אגף מחשוב בבנק יב פרויקטים רחבי היקף ברמת התשתית ובהם: חידוש ושדרוג חדר המחשב המרכזי, בניית חדר מחשב מתקדם, הטמעת מערכות שליטה ובקרה, ניטור תהליכים עסקיים, הרחבת אתר הגיבוי - כולל גיבוי למרכזייה, למוקד ולמענה הקולי - ושדרוג כל תשתיות התקשורת. גם בתחום היישומים האפליקטיביים הוטמעו חידושים רבים: בראשם - יישום מערך CRM מתקדם לניהול יעיל ודינמי של לקוחות הבנק במוקד ובסניפים, הרחבת הפונקציונאליות של המענה הקולי, קליטת קופות וקרנות לתפעול בבנק ועוד.

סמנכ"ל הבנק, מנהל אגף מחשוב וטכנולוגיה, גדי דודיאן: "אגף המחשוב בבנק יב מהווה נדבך חשוב בבניית עוצמות הבנק, הוא שותף פעיל ויוזם בעשייה העסקית ומעלה תרומה משמעותית ואיכותית לקידום עסקי הבנק".

אנו שוקדים באופן תמידי ויומיומי על שדרוג המערכות הקיימות והצטיידות במערכות חדשות, שיעניקו לבנק יכולות משמעותיות לקידום עסקיו.

אנו רואים את עצמנו לא רק כמי שמאפשרים פיתוח עסקי אלא גם כמי שיוזמים אותו, בהיותנו קטליזטור להטמעת מערכות מתקדמות וכלים משוכללים לביצוע פעולות, לפיתוח מוצרים חדישים ולקבלת החלטות ניהוליות מושכלות".

נגישותו לקהל רחב ככל האפשר, הביאה לכך ש-12 סניפים בלבד לפני שנים אחדות, הוא מונה כיום 44 סניפים. בנוסף, נפתחו שישה מרכזי ייעוץ להשקעות והוקם מרחב טכנולוגי הכולל מוקד טלפוני ארצי, מוקד נירוט ערך ארצי ומוקד טלפוני ארצי. אל אלה מתווספים ערוצים מקוונים מתקדמים ובהם מענה קולי (באמצעותו ניתן גם לקבל אשראי במסלול מהיר), שירות מסרונים וכמובן אתר הבנק, באמצעותו ניתן להתעדכן המידע ולבצע פעולות.

יתרון נוסף של יב הוא הענקת מעטפת צרכנית מלאה לפעילות הלקוחות, הכוללת מוצרים פיננסיים באשראי ובהשקעות המתאפיינים בשיעורי ריבית ייחודיים במערכת הבנקאית, וכן הצעות בתחום הצרכנות, באמצעות מועדון הצרכנות "נכון", שהוא מהגדולים במשק.

וכך: בשנים האחרונות נבחר בנק יב במקום הראשון במערכת הבנקאית בסקר ארצי שערכו העיתונים "גלובס" ו"דה מרקר", בכל הנוגע לשיעור רצון הלקוחות מן השירותים הניתנים בבנק שלהם, והרצון להמליץ עליו ללקוחות אחרים.

לצד כל אלה, מטפח הבנק, הרואה עצמו חלק בלתי נפרד מהקהילה בקרבה הוא פועל, את העשייה למען החברה בישראל. האג'נדה הקהילתית של יב כוללת התמקדות בתחומי החינוך, התרבות, הספורט והסיוע לאוכלוסיות מיוחדות. עובדי הבנק מתנדבים בבתי ספר במסגרת עמותת "שיעור אחר" המעבירה תכני לימוד והעשרה, וכן פעילים במסגרת "בית הגלגלים". בנוסף, מקיים הבנק יחד עם עמותת "עלם", פעילות שמטרתה לתמוך בבני נוער במצבי סיכון. הבנק גם תורם לגופים ועמותות באופן קבוע, בהתאם לקו המנחה את פעילותו. בנק יב רואה בתחום האחריות החברתית, המעורבות והתרומה לקהילה ולסביבה, ערכים מרכזיים בפעילותו ומקפיד לשלב בהם את עובדיו באופן פעיל ומשמעותי.

## מהפיכה טכנולוגית: מניחים את התשתית להצלחה העסקית

פתיחת רישיון הבנק לכלל משקי הבית בישראל, הביאה למהפיכה טכנולוגית ביהב, שבבסיסה השקעות אדירות בתחום המחשוב ומערכות המידע, בשנתיים האחרונות, עסקו אנשי אגף המחשוב בבנק במרץ בקידום עשרות פרויקטים המשפרים ללא הכר את השירותים הניתנים ללקוחות והמציבים את הבנק בעמדת הזנק מציגת להתמודדות עם האתגרים העסקיים הניצבים לפתחו.

"הטכנולוגיה היא ללא ספק כלי רב עוצמה, ועל אחת כמה וכמה בעידן התחרות שאנו חווים כיום", אומר **גדי דודיאן**, סמנכ"ל, מנהל אגף המחשוב והטכנולוגיה ביהב. "המערכות החדשות הופכות מידע קיים מנסתר לגלוי, ונותנות בידינו כלים חכמים לניהול מושכל ואיכותי של עסקינו. זו השקעה נכונה המטיבה לא רק עם לקוחות הבנק, אלא גם תורמת