

עם ההיסטוריה המרשימה ועם הפנים קדימה

ההיסטוריה הפרטית של חברת מיטווק שזורה בהיסטוריה הלאומית של ה-IT הארץ-ישראל. מסע רצוף מימי היי-טק החלוציים לעתיד המבטיח

מעטות החברות במשק הישראלי, ובמיוחד בשוק ה-IT, שההיסטוריה שלהן שזורה בצורה כה הדוקה בהיסטוריה של המדינה, תוך שהן מלוות את החזון הציוני יד ביד. תחילתו של ה"רומן" ארוך הטווח בין בני משפחת מיטווק לתחום ה-IT, החל להכתב לפני מעל מאה שנה, כשנוסדו הקשרים בין משפחת מיטווק בגרמניה ל-NCR, והמשכו ב-1933, עת עלתה המשפחה לארץ. מאז, ובמשך קרוב ל-80 שנה ועד היום, נקודות הציון בהיסטוריה הפרטית של המיטווקים, וליתר דיוק: חברת יא. מיטווק ובניו בע"מ, הן בעצם ההיסטוריה של ה-IT הארץ-ישראלי, שתחילתה זמן רב לפני שצמד האותיות IT היה פופולרי.

"כבר בשנת 1935 נחתמה כאן על ידי החברה עסקה בסקטור הפיננסי, עם בנק אנגלו-פלשתינה (לימים בנק לאומי), שרכש מכוונת הנהלת חשבונות", משחזרים ד"ר **דדי מיטווק** וד"ר **עלי מיטווק**, מנהלי החברה, מתוך נייר שהשתמר מאותם הימים. "שווי העסקה עמד על 2,300 לירות ארץ ישראליות, ומאז ועד היום אנו משרתים את הבנק, כמו גם בנקים אחרים בארץ, בתחומים שונים של טכנולוגיית המידע".

מחשבים מצטרפים לפורטפוליו

בשנות ה-60, עם התפתחות עולם המחשבים, הוסיפה מיטווק לפורטפוליו המוצרים האלקטרו-מכאניים שלה את המחשבים. אלו

החליפו בהדרגה את דור המוצרים הקודם ופתחו את הדרך בפני ארגונים נוספים למנף את פעילותם העסקית. לרשימת הלקוחות נוספו מוסדות פיננסיים רבים, משרדי ממשלה, אירגונים מסחריים רבים, מפעלי תעשייה וחברות שונות.

"בשנות ה-80 נוסף לפורטפוליו המוצרים והשירותים שלנו תחום תקשורת הנתונים", מספרים המיטווקים. "התחלנו להקים רשתות מחשבים מתקדמות, ובשנות ה-90 הוספנו גם מוצרי תקשורת קולית - טלפוניה. כיום אנחנו משלבים את שני העולמות הללו לכדי פתרונות מתקדמים, הכוללים מערכות Contact Centers, טלפוניה IP, מענה קולי, האחדת מסרים וכיוצא בזה".

בתחום התקשורת עובדת מיטווק עם מספר חברות: כך לדוגמה, Avaya מאפשרת לספק פתרונות תקשורת כוללים המשלבים IP Telephony - Data-I Voice. "על בסיס טכנולוגיות אלו הקמנו מערכי Call Center בארגונים גדולים בישראל.

ההכרות העמוקה שלנו עם תחום ה-CRM מאפשרת לנו גם לשלב את המערכות הללו עם מערכות אחרות בארגון, אשר יכולות להיות קשורות אל ה-"Contact Center".

בתחום התקשורת פעילה מיטווק גם בארץ וגם בחו"ל. במסגרת הפרשה

הבינלאומית של NCR יש לחברת מיטווק יכולת לספק פתרונות ולשרת לקוחות במקומות רבים ברחבי העולם יחד עם סניפי NCR. מדובר בפרשה בינלאומית הכוללת למעלה ממאה מדינות. מיטווק כבר ביצעה מספר פרויקטים רחבי היקף בחו"ל בתחום התקשורת.

במקביל, לאורך השנים, מובילה מיטווק בארץ את תחום הכספומטים, ואת תחום המערכות המרכזיות לסליקה, מיון ועיבוד של



ד"ר עלי מיטווק



ד"ר דדי מיטווק

התפעולי בארגון. אלה האחרונים יכולים כתוצאה מכך להניע את העסק בצורה יעילה, חכמה, שקופה ומהירה יותר. בעידן של ימינו בו השינוי הוא דרך חיים, מערכות אלו לעתים רבות קריטיות להישרדותו של הארגון.

חברת מיטווק מקיימת מזה עשרות רבות של שנים גם פעילות בתחום פיתוח התוכנה, בעיקר בנושאים בהם יש לה יתרון יחסי, כמו למשל בתחום הכספומטים, ובתחום מערכות סליקת הצ'קים. פעילות התוכנה בחברה כוללת גם יישומים מסחריים, וכמובן שירותים בתחום מחסני נתונים.

תחום נוסף, שרלבנטי כיום כמעט בכל ארגון וארגון, הוא תחום עזרי המחשוב. החטיבה לעזרי מיחשוב בחברת מיטווק היא One Stop Shop בתחום, ולה פעילות ענפה. גם היא בת עשרות שנים בתחום, אצל ארגונים גדולים כקטנים במשק.

מה הסוד של המיטווקים?

"אנו פעלנו, פועלים ונפעל על בסיס של כמה עקרונות מפתח: הראשון, הוא היכולת שלנו לשמר לאורך כל השנים את אותה מסורת שעליה גדלנו וחונכנו. גידלו אותנו לאורם של ערכים כמו ישר ללא פשרות, כללי אתיקה נוקשים

צ'קים. זה התחיל במערכות מכאניות, והמשיך בפיתוח אלקטרו-מכניים ואלקטרוניים המשולבים במערכי תוכנה מתקדמים. הבנקאות הישראלית מפעילה כיום מערכות מתקדמות ביותר בתחומים אלה, אותן מעמידה NCR בשילוב פיתוחים הנעשים על ידי המומחים המקצועיים של מיטווק, לרשותם של הבנקים בארץ.

תובנה עסקית מעמיקה

בשנות ה-90 התווספו לרשימת הפתרונות של מיטווק מערכות מחסון הנתונים של Teradata. "פתרונות אלה נחשבים למובילים בתחומם ומשרתים בנקים, חברות כרטיסי אשראי, רשתות קימעונאיות, חברות תקשורת, חברות תעופה, ועוד... מרשימת החברות הגדולות בעולם. כיום, לא מספיק להציע לכל הלקוחות את אותה הצעה. כיום הדברים דורשים תובנה עסקית מעמיקה, יחד עם יכולת טכנולוגית מתאימה. אנחנו עושים שימוש בשני המרכיבים הללו בפיתוחות מחסון הנתונים של Teradata. השקעות הענק לאורך השנים בתחומים האלו הביאו את Teradata להיות המובילה בתחומה, והיא גם נבחרה, לאחר בדיקות מעמיקות, כפתרון התשתית לבנייה העסקית בארגונים מובילים בארץ. כיום אנו מרחיבים את הנושא הזה גם לעולם ה-Big Data, כפי שעושה Teradata בעולם.

המערכות האלה מספקות יכולת ליישם תהליכי שיווק מודרניים ומאפשרות לספק הנהלות הארגונים ידע והבנה מעמיקים לגבי ניהול עסקיהם, תוך יכולת הסקת מסקנות והנעת העסק קדימה על סמך עובדות וניתוחן המעמיק, ולא על סמך אינטואיציות בלבד. מוסיפים דדי ועלי. "על כן המערכות האלה פעילות בשני כיוונים: הן בצד שיפור הגישה ללקוח והיכולת האפקטיבית להציב אותו במרכז העשייה, והן בצד המידע שעומד לרשות הדרג הניהולי והדרג



ואמינות מוחלטת. הכללים הללו היו נכונים אז והם נכונים גם היום. ארגונים שעובדים איתנו יודעים שמילה היא מילה וחווה הוא חווה. עבור הלקוחות שלנו מדובר בסלע יציב של אמינות בתוך ים סוער.

עיקרון שני נוגע לרמת השירות שאנו מספקים. במהלך כל השנים דאגנו, ואנחנו ממשיכים לדאוג לכך, שהשירות שלנו יהיה לעילא ולעילא. למרות התגובות המצוינות שקיבלנו, ושנאחנו ממשכים לקבל מהלקוחות, אנחנו לא שוקטים לרגע על השמרים, אלא ממשיכים לשכלל את השירות עוד ועוד ולייעל אותו.

ועיקרון חשוב לא פחות: האנשים בחברה - אמינותם, מקצועיותם והאיכות שהם מעניקים ללקוחות החברה הם אבן יסוד בהתנהלותנו. אין ספק כי ההון האנושי הזה, גם הוא בסיס חשוב להצלחתה של החברה עד כה ואנו מאמינים שגם להמשך הצלחתה לעתיד", אומרים דדי ועלי מיטווק.

