

מובילות טכנולוגית ואתיקה עסקית

NCR - י. א. מיטווק ובניו: 101 שנות מובילות טכנולוגית ואמינות עסקית חסרת פשרות



ד"ר עלי מיטווק

בימים אלה, כאשר קהילת ה-IT בישראל מציינת 50 שנות פעילות, מעניין להתבונן בהיסטוריה המפוארת של חברת מיטווק שהחלה את פעילותה בתחום המכונות המשרדיות לפני 101 שנה ב-1906 כנציגת NCR בגרמניה. בשנת 1933 עלתה המשפחה לארץ והביאה לכאן את הפעילות ומאז, במשך כ-75 שנים, מוכיחה מיטווק מובילות ובולטות יוצאי דופן בשוק ה-IT הישראלי. בראיון מיוחד עם ד"ר עלי מיטווק, המשנה למנכ"ל NCR בישראל, הוא מתאר את הדרך המיוחדת שעברה החברה ומסביר מהו סוד הצלחתה.

עלי, מתברר ששורשי ה-IT מתחילים הרבה לפי שמישהו הגה כאן בארץ את המונח. עבור הדור שלא ידע את יוסף, תוכל לספר כיצד כל זה התחיל ומה הן אבני הדרך בהתפתחות החברה?
 זו החברה הוותיקה ביותר בעולם המיכון המשרדי, שממנו צמח ענף מערכות המידע, NCR הוקמה עוד בשנת 1884 ופעילה למעשה 123 שנים. יש לה זכות ראשונים בכל מה שנוגע לטכנולוגיה המניעה תהליכים עסקיים, ובמיוחד בישראל, מאז נחתמה בשנת 1935 העסקה הראשונה בסקטור הפיננסי, עם בנק אנגלו-פלשתינה (לימים בנק לאומי), שרכש מכונות להנהלת חשבונות ב-2,300 לירות ארץ ישראליות. מיטווק החלה את פעילותה עם NCR בשנת 1906 בגרמניה ובעקבות עליית הנאצים לשלטון העבירה בשנת 1933 את פעילותה לכאן, ואכן, אנו משרתים את בנק לאומי מאז ועד היום, בתחומים שונים של טכנולוגיית המידע, כמו גם בנקים אחרים בארץ.

בשנות ה-60, עם התפתחות עולם המחשבים, הוספנו לפורטפוליו המוצרים האלקטרו-מכניים את המחשבים. אלו החליפו בהדרגה את דור המוצרים הקודמים ופתחו את הדרך בפני ארגונים נוספים למגף את פעילותם העסקית. לרשימת הלקוחות שלנו נוספו מוסדות פיננסיים, משרדי ממשלה, מפעלי תעשייה וחברות גדולות. בשנות ה-80 נוסף לפורטפוליו המוצרים והשירותים שלנו תחום חדש ומלהיב - תקשורת נתונים. התחלנו להקים רשתות מחשבים מתקדמות, שאפשרו העברת נתונים מהירה וניהול מתקדם של הרשת ושל אתרי הקצה שבה מרחוק. בשנות ה-90 הוספנו לפורטפוליו שלנו גם מוצרי תקשורת קולית - טלפוניה, וכיום אנחנו משלבים את שני העולמות הללו לכדי פתרונות מתקדמים, הכוללים מערכות Call Center, טלפונית IP, מענה קולי, וכדומה.

לקראת סוף שנות ה-90 הוספנו לרשימת הפתרונות שלנו את מערכת מחסן הנתונים (Data Warehousing) של TERADATA מבית NCR. פתרונות אלה נחשבים למובילים בתחומם ומשרתים בנקים, רשתות קמעונאיות, חברות תקשורת, חברות תעופה, שברשימת החברות הגדולות בעולם. גם בישראל נחל הפיתרון הצלחה מרובה ואפשר לנו חדירה משמעותית לתחום הבינה העסקית. במקביל, לאורך השנים, אנו מובילים בארץ את תחום הכספומטים מהסוגים שונים, ואת תחום המערכות המרכזיות לסליקה ומיון של צ'קים. זה התחיל במערכות מכניות, המשיך בפתרונות אלקטרו-מכניים וכיום מדובר בצידור דיגיטלי ייחודי, המשולב במערכות תוכנה מתקדמות.

זמינות ללא פשרות

מהם הדברים שמייחדים את פעילותה של מיטווק בכלל ובניו שא NCR בפרט?
 הינה חברה מיוחדת במינה, בעלת שורשים רחבים ועמוקים בעולם של טכנולוגיית המידע, אשר יודעת להתאים את עצמה לתנאים הנוצרים תוך כדי הזמן. אני חושב שאת הגמישות הזו

סיגלנו לעצמנו גם אנחנו בחברה שלנו בארץ. ניקח למשל את תחום הכספומטים: NCR היא החברה המובילה בעולם, ומה שנים, בתחום המכשירים לשירות עצמי בתחום הפיננסי. במסגרת זו היא שוקרת כל העת על פיתוחים חדשים והוספת תכונות חדשות המציבות את המכשירים שהיא מייצרת בחזית הטכנולוגיה והנדסת האנוש. מכך נגזרת גם פעילותה של מיטווק בארץ - פעילות המשלבת פיתרונות: חומרה, תוכנה, ייעוץ ואינטגרציה. כל ארבעת הדברים השונים וכולם משתלבים זה בזה. מדובר בתחום מורכב מאוד ורגיש מאד, שבו הניסיון המעשי הוא מרכיב קריטי וחשוב. מכשירי הכספומט נמצאים במגע אינטנסיבי ושוטף מול קהל הלקוחות של כל הבנקים וככאלה, נדרשים לרמת אמינות גבוהה מאוד, המגובה ביכולת שירות איכותית ומהירה. כתוצאה מכך סיגלנו לעצמנו במשך השנים מנגנוני שירות המאפשרים לנו להגיב בייעילות ובמהירות לכל תקלה ואנו לא מפסיקים לטפח ולשמר את רמת השירות באופן שוטף. היכולת שלנו להביא את רמות הזמינות והאיכות של מערכות הכספומטים שלנו גם אל מערכות לשירותי קהל שאינן מפיקות שטרות כסף מהווה נקודת יתרון משמעותית בעולם התחרותי שבו הלקוח אינו מוכן יותר לראות בתקלות ובאי זמינות רבר מקובל. חשוב להרגיש כי לצידה של רמת הפונקציונליות הגבוהה של כל מוצר ש-NCR מייצרת בתחום השירות העצמי, היא משקיעה רבות גם בתחום הנדסת האנוש וחווית המשתמש, על מנת להבטיח שהמגע עם כל מכשיר כזה יהיה לא רק יעיל ומהיר, אלא גם נעים. גם בתחום הזה אנו מוסיפים את הלקנו בארץ ברכיבים הרלבנטיים.

החברת את תחום מחסן הנתונים והבינה העסקית - מה מידת המעורבות שלכם בשוק בנושאים אלו?
 כולם מדברים כיום על Data Warehouse ו-CRM. עם התפתחות התרבות הצרכנית, לא מספיק להציע לכל הלקוחות אותה ההצעה, אלא צריך להציע לכל לקוח את מה שיותר מתאים לו באופן ספציפי. זה דורש תובנה עסקית מעמיקה, יחד עם יכולת טכנולוגית מתאימה. אנחנו עושים שימוש בשני המרכיבים הללו בפיתרונות ה-Data Warehouse וה-CRM האנליטי של Teradata. השקעות הענק והם גם נכודו, לאחר בריקות מעמיקות, כפיתרונות הבינה העסקית בארגונים מובילים בארץ. המערכות האלה מספקות יכולת ליישם תהליכי שיווק מודרניים מחד גיסא, ומאידך גיסא: הן מאפשרות לספק להנהלות הארגונים ידע והבנה מעמיקים לגבי ניהול עסקיהם, תוך יכולת הסקת מסקנות והנעת העסק קרימה על סמך עובדות וניתוחן המעמיק, ולא על סמך אינטואיציות. לכן המערכות האלה קוצרות הצלחה בשני כיוונים: הן בצד שיפור הגישה ללקוח והיכולת האפקטיבית להציב אותו במרכז העשייה, והן בצד המידע שעומד לרשות הרוץ הניהולי. אלה האחרונים יכולים לתוצאה מכך להניע את העסק בצורה יעילה, חכמה, שקופה ומהירה יותר. בעידן של מינו



בנקומטים, אך הסתדרו בלעדיותם?



קז'ה התחיל...

בו השינוי הוא דרך חיים, מערכות אלו קריטיות להישרדות. מה לגבי תחום התקשורת, עם איזה חברות אתם עובדים ואיזה סוגי פיתרונות אתם מספקים?
 מיטווק עובדת עם מספר חברות בכל הנוגע לפיתרונות בעולם התקשורת. אנו עובדים עם Avaya ומספקים פתרונות תקשורת כוללים המשלבים Data-1 Voice ו-IP Telephony. 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-Call Center, כך שעבודתו של המוקדן תוכל לשרת טוב יותר את הארגון. כמוכן שאנו עובדים גם עם חברות מובילות נוספות בתחום התקשורת, כמו סיסקו, בפרייקטים מתקדמים בתקשורת - גם בארץ וגם ובוחו"ל. אחד הדברים שצריך להזכיר בעניין הזה היא היכולת שלנו לספק פתרונות ולשרת לקוחות במקומות רבים ברחבי העולם יחד עם סניפי NCR. מדובר מלמעלה ממאה מדינות.

באלו תחומים נוספים פועלת מיטווק על מנת להשלים את הפיתרון ללקוח?

מזה שנים רבות אנו מקיימים פעילות בתחום התוכנה. אנחנו מתמקדים בתחומים בהם יש לנו יתרון יחסי, וזה בעיקר במערכות שבהן אנו מתמחים, לדוגמא: בתחום הכספומטים, או בתחום מערכות סליקת הצ'קים. במסגרת זו אנחנו מפתחים מערכות תוכנה ייעודיות לשימושם של לקוחותינו. במשך השנים נצברו אצלנו ידע וניסיון רב בתחומים האלה, שאותם אנחנו מיישמים תוך שילוב כלי תוכנה מודרניים. בנוסף לזה אנחנו כמוכן מבצעים תחזוקה ותמיכה שוטפת של מוצרי תוכנה בסיסית רבים שאותם אנו משוקים, ושל יישומים שונים שפיתחנו. אנחנו גם משתפים פעולה עם בתי תוכנה בארץ, בדרך כלל כקבלני מישנה, לפי העניין.

ישנו תחום נוסף, שרלבנטי כיום כמעט בכל ארגון וארגון, והוא תחום עזרי המחשב. ריבוי המוצרים בתחום הזה עלול לגרום לארגון לעבוד מול ספקים רבים ובכך לגזול ממנו משאבי ניהול כפולים שלא לצורך. זו אחת הסיבות שבגללן הקמנו בזמנו את חטיבת עזרי המחשב בחברה. להטיבה הזו פעילות ענפה ורבת שנים בתחום, אצל ארגונים גדולים כמשק. אנחנו מספקים כיום כמעט כל מוצר פריפריאלי שניתן להעלות על הדעת בתחום הזה, החל מקלטות גיבוי, מחסניות דיו וטונרים, עבור במגירות

אחסון לאמצעים מגנטיים, מרפסות, וכלה בצידור למיגון חרדי מחשב. ניתן לראות במרכז לעזרי מחשב שלנו One Stop Shop למוצרי הצריכה השונים הדרושים לארגון ולסביבתם, כך שניתן לנהל את הרכש שלהם באופן יעיל. בארגוני ה-SMB בעיקר אנחנו משמשים כספקים של פתרונות מוכללים לכל נושאי החומרה, כולל המחשבים עצמם, ציוד התקשורת, המרפסות, וכדומה. כך באה לידי ביטוי היכולת שלנו כאינטגרטור, שמשלב פעילות של מספר גופים בחברה, למשל: חטיבת התקשורת שלנו וחטיבת עזרי המחשב.

חסרות של אתיקה עסקית

מהו סוד יציבותה של מיטווק והמשך הנוכחות הבולטת שלה בשוק העסקי זה 75 שנים?
 ישנם כמה עקרונות, שיהד מהווים להערכת את התשובה לשאלתך. העיקרון הראשון הוא היכולת שלנו לשמר לאורך כל השנים את אותה מסורת שעליה גדלנו וחונכנו. גידלו אותנו לאורם של ערכים כמו יושר מוחלט, כללי אתיקה נוקשים ואמינות חסרת פשרות. הכללים הללו היו נכונים אז והם נכונים גם היום. ארגונים שעובדים איתנו יודעים שמילה היא מילה תווה הוא חוזה. אין סעיף בחוזה שנחתם עליו מבלי שנוכל לעמוד מאחוריו באופן מלא. עבור הלקוחות שלנו מדובר בסלע יציב של אמינות בתוך ים סוער.

עיקרון נוסף נוגע לרמת השירות שאנו מספקים. במהלך כל השנים דאגנו, ואנחנו ממשיכים לדאוג, לכך שהשירות שלנו יהיה לעילא ולעילא. למרות התגובות המצוינות שקיבלנו, ושנחנו ממשכים לקבל מהלקוחות, אנחנו לא שוקטים לרגע על השמרים, אלא ממשיכים לשכלל את השירות ולייעל אותו, תוך שימוש במערכות תוכנה מתקדמות ובמערכת הפקת לקחים החותרת לשיפור תמיד. עיקרון חשוב נוסף נובע מהאנשים בחברה - מהאיכות שלהם ומהיציבות שהם מעניקים ללקוחות. זמן השהיה הממוצע של עובד במיטווק עומד על כ-20 שנה. זה אומר שאנשים רואים במקום העבודה הזה את ביתם השני. כהנהלה אנו עושים הכל על מנת לספק להם את החוויה של בית שני. עבור הלקוחות מדובר ביציבות, שיש לה חשיבות רבה. אין ספק כי ההון האנושי הזה, הוא אחד מסודות קסמה של מיטווק והביס להמשך צמיחתה.

דראיון הופיע במקור בגיליון הויבל The People של קניבת אנשים ומחשבים

במהלך כל השנים דאגנו, ואנחנו ממשכים לדאוג, לכך שהשירות שלנו יהיה לעילא ולעילא. למרות התגובות המצוינות שקיבלנו, ושנחנו ממשכים לקבל מהלקוחות, אנחנו לא שוקטים לרגע על השמרים

