



שי גוטמן, מנמ"ר UPS ישראל

המבוסס כיום על ניירת והפיכתו לאלקטרוני, ותהליך הניוד בעולם המוביל. במקביל ממשיכים להשקיע באתר החברה המשרת את הלוקוחות, והוא מהווה חלון ראווה שקוף, עשיר במידע, שמספק להם תשובות על כל השאלות הרלוונטיות

למשלוח שלהם מרגע שנמסר לשליח ועד למסירתו ליעד בעולם. זאת, לצד תהליכים אוטומטיים של עמילות מכס ובירוקרטיה שגרתית. כל אלו מתלבשים על נכסי תשתיות שיש ל-UPS, המבוססים על 150 שרתים וירטואליים מבוססי סטריקס-1 ו-VMware, 700 תחנות VDO והכל על תשתית של נט-אפ, מרכזייה של נורטל, תשתית בזק וכמובן אתר DR אי שם בארץ. מסיבות היסטוריות פועלות עדיין בחברה מערכות של CRM, ERP-1, מאחר שלטענת UPS לא היו קיימים פתרונות ייעודיים לתחום זה מצד החברות הגדולות אורקל וסאפ עד לא מזמן. השורה התחתונה: התפרצות האינטרנט, המסחר האלקטרוני ועידן המוביל לא רק שלא פגעו בחברות השילוח והלוגיסטיקה, אלא אף הגדילו את מחזור פעילותן. מערכות המידע והמיחשוב הפכו להיות מפתח להישרדות, להתייעלות ולבידול בשוק תחרותי זה. UPS היא דוגמה חיה לכך, עם דגש על ההיבט הישראלי המשלב יצירתיות, חדשנות ולא מעט תעוזה.

תהליכים עסקיים - הכל צריך בסופו של דבר להתחבר. "ב-UPS ישראל מועסקים 900 עובדים, מאילת ועד כרמיאל. אנחנו מעניקים את כל הפתרונות הטכנולוגיים לשרשרת האספקה מרגע ביצוע ההזמנה ועד להגעתה ליעד, בקצה השני של העולם", אומר גוטמן. "באופן טבעי, אנו מחוברים לתהליכי הייצוא והייבוא של ישראל ועובדים עם מרבית חברות היי-טק. השילוח נעשה באמצעות אוניות ומטוסים: מדי יום יוצאים מנתב"ג שני מטוסים לגרמניה, שם נמצא מרכז השילוח הבינלאומי של החברה, המנתב את החבילות והמטענים לכל פינה בעולם".

גוטמן מנהל צוות של כ-40 עובדים, מהם 15 קבלני משנה. "המוטו שלנו הוא הראייה עסקית: אנחנו לא נכנס לשום פיתוח של פרויקט IT אם לא נצביע במדויק על התרומה שלו לעסקים שלנו, כיצד הוא מיעיל את התהליכים ומכניס כסף לחברה", טוען המנמ"ר, "עבודת מטה מוסדרת ותוכניות עסקיות שנעשו בשנתיים האחרונות ב-UPS ישראל הניבו פיתוח ויישום שורה ארוכה של פרויקטים בהיקף של מאות אלפי שקלים - וחלקם ימומש כבר ברבעון הראשון של 2013. לדבריו, "אחד האתגרים שלנו באופן טבעי הוא ניהול תוכן ארגוני. יש לנו סוגי קלט שונים שעדיין בנייה, והשאיפה שלנו היא לצמצם כמה שיותר את השימוש בו. זה לא דבר מובן מאליו בחברה כמו שלנו, שעצם הפעילות שלה נושקת עם שורה ארוכה של גורמים הקשורים בתהליכי שילוח. המטרה היא איסוף מהיר של נתונים, האצת תהליכים, לכידתם ושיגורם". גוטמן מוביל למעשה שתי מהפכות מקבילות, שבסוף מתחברות לקו הסופי - שיפור השירות ללקוחות. בכך הכוונה לתהליך איסוף המידע

## לעצור את הבריונות ברשת

מבקר המדינה הודיע על הקמת ועדת חקירה בנושא אלימות בני הנוער ברשתות החברתיות, לאחר המקרה הטראגי שבו התאבד הנער דוד-אל מזרחי ז"ל בעקבות הקנטות והתעללות מצד חבריו בפייסבוק • יש לקוות שפעילותו של המבקר, שתכלול הצבת שאלות נוקבות למערכת החינוך, לגורמי האכיפה ולנציגי ההורים, תסייע שוב להעלות את הנושא לסדר היום - ואולי תביא גם לפתרונות מעשיים

שהולכת ומקצינה - הן בשפת הרחוב והן במדיות השונות. גם במוסדות כמו הכנסת המצב זהה. ילדים סופגים את האווירה שלפיה "הכל מותר" מהבית, רק שבניגוד למבוגרים, יכולת הסינון שלהם מוגבלת. ההבדל בין השמחה בתוך כותלי בית הספר לבין Post ברשת נמצא בתפוצה הרחבה שיש לנאמר ברשת, שיכולה להגיע להרבה מאוד אנשים בזמן קצר. אין זה משנה אם מה שנאמר על הילד או הילדה הם נכונים. לשורות הנכתבות ברשת חברתית יש מימד של אמינות בלתי מוסברת, לא פחות מהמילה הכתובה. האסון הוא שההשמצות נשארות לעולם ואין מספיק כלים כדי להתמודד עם המשמיצים. לכן, המשימה היא למנוע את המצבים שבהם בני נוער גולשים לאלימות נוראית. חלק מהם יודעים את המגבלות שלהם ומתחננים שניצב בפניהם גבולות, נסביר להם מה מותר ומה אסור. במשימה הזאת כולנו חטאנו, הזנחנו ונכשלנו במשך השנים. ועדת החקירה תוכל להיעזר בלא מעט ארגונים וגופים שעוסקים בנושא זה בחברה הישראלית. אחת מהן היא עמותת אשנ"ב, שקמה לפני 11 שנים בעקבות מקרה התאבדותו של החייל עזר אדרת ז"ל, שביצע את התאבדותו בעזרת נשקו האישי לאחר שקיבל "תדרוך" און-ליין מ-"חברים" בצ'אטים. אביו של עזר, ד"ר אבשלום אדרת, הקים בעקבות האסון את העמותה, ומאז עוסקים חברה ומתנדבים בפעילות שוטפת של הסברה בכל מקום בארץ, שכוללת הסבר על גלישה נכונה ברשת והימנעות מסכנות ואלימות ברשת. למרבה הצער, ההיענות של הציבור לבוא לשמוע הדרכות כאלו הוא לא גדול. המודעות נמוכה, עד שמתחולל אסון. או אז הנושא עולה לתקשורת לכמה ימים, עד שמגיע האסון הבא.

מבקר המדינה, השופט בדימוס יוסף שפירא, החליט להקים ועדת חקירה בנושא אלימות בני נוער ברשתות חברתיות. הסיבה הישירה לפתיחת החקירה היא המקרה הטראגי שבו התאבד דוד-אל מזרחי ז"ל לפני כשנתיים. מזרחי כתב מכתב פרידה, שבו ציין כי הסיבה שהביאה אותו לסיים את חייו היא ההתעללות שממנה סבל בבית הספר - השמצות וחומות שספג מחבריו לכיתה, בעיקר ברשת בפייסבוק. המקרה הטראגי של דוד-אל הוא חריג וקיצוני, אולם בשנים האחרונות הולכים ומתרבים הסיפורים על אלימות ברשת, שהפכה לתופעה שאותה היטיב המבקר לכוון "בריונות ברשת". אין ספק שהגורם המרכזי שאותו יצטרך לחקור המבקר יהיה משרד החינוך. מסיבות בלתי מובנות, הנעטפות במילים יפות כמו "מדיניות פדגוגית", הפייסבוק והפעילות ברשתות החברתיות הן מחוץ לכותלי בית הספר. זאת, למרות שמחקר עדכני שפורסם לא מכבר גילה, כי מרבית התלמידים גולשים ברשת האינטרנט תוך כדי שיעורים, כאשר בין היתר הם פעילים ברשת הפייסבוק. ההנחיה הרשמית של משרד החינוך היא, כי אין להתייחס לרשת הפייסבוק במסגרת הפעילות של בית הספר, וכמובן אסור למורים להיות "חברים" של תלמידיהם. אולם אם המבקר יחקור ויתעמק בנושא, הוא ודאי יגיע למסקנה כי אין דבר שגוי מאשר להתעלם ממרכזיות הרשתות החברתיות בחיי היום של בני הנוער. התנהגות ברשת זהה להתנהגות בחיי היומיום הפיזיים. בית הספר מקדיש לא מעט שעות לחינוך לערכים, לתרבות דיבור ולהתנהגות נורמטיבית של תלמידיו, בעיקר בגיל הרך. אבל הבריונות ברשת אינה ישות בפני עצמה; היא פרי באושים של תופעת האלימות בחברה הישראלית