

# פרויקט יהלום - ממקצועיות למקצוענות החלפת מערכת ליבה בביטוח ישיר



הל סטרו, ראש תחום פרויקטי ליבה

והטמעת מערכת חדשה. היה צורך בגיבוש מהיר של צוות פיתוח מקצועי, תהליכי אפיון וגיבוש פיתרון מורכבים והתמודדות עם טכנולוגיות חדשות. בוצע תהליך ניהול סיכונים שוטף לכל אורך חיי הפרויקט שכלל תהליכי ניהול ומעקב ובקרה אדוקים הן של אגף ה-IT והן של אגף השירות.

סלע הוסיפה ש-"תהליך ניהול השינוי בארגון היה קריטי להצלחת הטמעת המערכת. נערכו סדנאות התמודדות עם חששות, פעילויות צריבה של הפרויקט באגף, שיתוף מתנגדי שינוי בתהליך ההטמעה, תחרויות מובילי שינוי, הדרכות ועוד".

**עמית גבע,** סמנכ"ל מערכות מידע, אמר ש-"שילוב של חזון מנכ"ל שהאמין באנשים ובפרויקט וכן שיתוף פעולה צמוד וקביעת יעדי הצלחה משותפים של אגף ה-IT והאגף העסקי, הם שהובילו להצלחת הפרויקט. המערכת תוכננה ונבנתה בראיה מוצרית ומאפשרת הרחבת השירותים הניתנים ללקוח בערצי ההפצה המתקדמים כגון SmartPhone, אינטרנט וכו'...".

פיתוח המערכת ערך כשנתיים ועלותו כ-8 מיליון ש"ח. הושקעו כ-26 שנות אדם בניהול, אפיון, פיתוח, עיצוב ממשק משתמש ובדיקות.

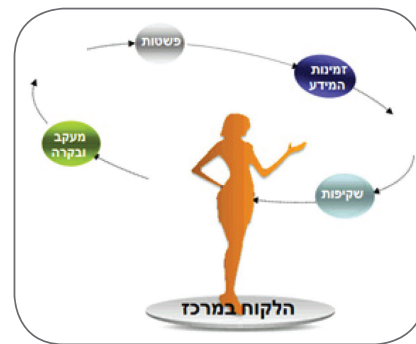
המערכת משמשת מאות עובדים באגפים העסקיים השונים (בחברה מועסקים כ-1200 עובדים).

במהלך שנת 2012, בוצע תהליך חשיבה לשיפור והחלפת מערכות ה-CRM והביטוח בחברה. בדומה להליך שבוצע בפרויקט יהלום, נבחנו כלים ומערכות חיצוניות ולבסוף הוחלט על שימוש בבלטפורמת יהלום להרחבת שאר מערכות הליבה של החברה. פתרון זה, המבוסס גישה מוצרית ג'נרית, יאפשר גמישות עסקית גבוהה והתאמה מיידי של מוצרי החברה ותהליכי העבודה לפעילות העסקית המשתנה בשוק תחרותי.

שתאפשר בידול בשירות של ביטוח ישיר אל מול לקוחותיה, תיצור יתרון תחרותי ותאפשר התייעלות בחברה ובכך תהווה נכס אסטרטגי לארגון. בנוסף, תאפשר לחברה גמישות ומתן פתרונות מהירים לעמידה בדרישות הרגולטוריות השוטפות".

המערכת פותחה במשך כשנתיים, החליפה לחלוטין את מערך התביעות הקודם, עמדה בכל היעדים שהוגדרו לרבות עמידה בלוחות זמנים מאתגרים, תקציב ותכולה אף גדולה משהוגדר בראשית הפרויקט.

המערכת מאפשרת טיפול בכל תהליכי התביעה מקצה לקצה, תוך שימוש בממשק מתקדם, ידידותי ונוח. הובלת המטפל בתביעה באופן אוטומטי לצורך קיצור זמני טיפול, העלאת רמת אמינות המידע, שיפור השירות ללקוח והגדלת רמת השקיפות לכל בעלי העניין.



סטרו, אמרה ש-"המערכת מספקת פתרון גמיש, פשוט וחכם המאפשר לאגף העסקי גמישות מרבית לשינויים עסקיים באמצעות מנגנוני הגדרות פשוטים ויעילים המתאימים לצרכי אגף השירות תוך הקטנה משמעותית של התלות ביחידת ה-IT וב-TTM מיידי".

בפרויקט, הוקמו רכיבי תוכנה תשתיתיים אשר על בסיסם נבנה ממשק משתמש מתקדם ונוח המשלב יכולות של ניהול קשרי לקוחות עם יכולת ניהול תהליכים. הפיתוח עשה שימוש ביכולות טכנולוגיות מתקדמות לניהול תהליכי עבודה, SLA, אוטומיזציה של תהליכים, תורי עבודה, תכתובות עם הלקוח, חילול מסכים דינאמיים, מנוע חוקים, עצי החלטות, BUS מרכזי לניהול ממשקים ועוד...".

פרויקט מאתגר זה טמן בחובו סיכוני IT רבים, בנוסף לסיכונים העסקיים הקיימים בפיתוח

## ביטוח ישיר, חלוצת שיטת הביטוח הישיר בישראל,

הנה הגדולה והמובילה בתחומה. החברה פועלת עפ"י מנגנון תמחור דיפרנציאלי, בהתאם לנתוני כל לקוח ולקוח. החברה שמה לעצמה כיעד להיות חברת הביטוח המובילה לפרט ולמשפחה בישראל.

ככזאת, חייבת להוביל מבחינה תשתיתית וטכנולוגית על מנת שתוכל לספק ללקוחותיה שירות מצוין ובמחירים אטרקטיביים.

החברה מציעה ללקוחותיה מגוון רחב של שירותים ביטוחיים אשר כוללים ביטוח רכב, דירה, נסיעות לחו"ל, בריאות, חיים, אחריות מקצועית, ביטוחי מנהלים ועוד..

כחלק מתפיסתה האסטרטגית, מקיימת החברה קשר ישיר עם לקוחותיה במגוון ערוצי תקשורת כגון: טלפון, דואר, פקס, אינטרנט, SmartPhone ודוא"ל.

מערך המידע של ביטוח ישיר מורכב ממערכת CRM משולבת מערכת הפקה ביטוחית שנכתבה in house בשנות ה-90 והותאמה לצרכיה העסקיים של החברה דאז.

לפני שנתיים וחצי הוחלט על החלפת מערכת התביעות, נבחנו חלופות מבוססות מוצרי מדף מובילים בעולם ונמצאו כמורכבים מידי, אשר יעלו משמעותית את רמת הסיכון של הפרויקט, לוחות הזמנים והעלויות. בנוסף, התוצר הסופי לא בהכרח יתאים לצרכי החברה. לאחר בחינה מעמיקה, הוחלט על פיתוח עצמי של מערכת תביעות והוקם פרויקט יהלום. הפרויקט הובל ע"י **מירב סלע**, סמנכ"ל אגף שירות, **רוז הפירמן**, סמנכ"ל מערכות מידע שפרש באוקטובר 2012, ונוהל ב-IT ע"י **רחל סטרו**, ראש תחום פרויקטי ליבה.

סלע, אמרה ש "כחלק מתפיסת החברה לשיפור מתמיד באופן מתן השירות ללקוחותיה, הוחלט על מתן פתרון למימוש החזון הדיגיטלי של החברה ע"י פיתוח מערכת חדשנית שתטפל בניהול תהליכי התביעות,