

שלומי עמר, מנהל המגזר הציבורי ב-SAP:

"השילוב בין טכנולוגיות חדשניות ופתרונות מובנים יספק זמן יישום מהיר ותמונה מלאה לאזרח"

מאת: אסף ירושלמי

לעזור בייעול עבודת משרדי הממשלה, וכפועל יוצא מכך בשיפור השירותים לאזרח. לשיפור האינטגרציה ואיסוף הנתונים מן המשרדים, ועבודה מול מערכות מרכזיות SAP מציעה את SAP HANA. זוהי למעשה פלטפורמה רחבה שמתפקדת גם כבסיס נתונים וגם כ-Data Warehouse, ומאפשרת יכולת נגישות למידע וביצוע דוחות וניתוחים במהירות רבה בהשוואה למה שהכרנו עד כה, עם קישור למידע של המשרדים, או עם מידע פרטי, כך שזרימת המידע הינה בזמן אמת וקבלת ההחלטות על ידי המנהלים נעשית על בסיס נתונים רבים וללא ביצוע אינטגרציה או גזירת נתונים לבסיס נתונים מרכזי.



שלומי עמר

באמצעות SAP HANA, ניתן לספק נתונים סטטיסטיים שמהווים מידע חשוב לאזרחים, כמו למשל תשלומי מיסים, שירותים לעסקים קטנים ומידע לחוק חופש המידע. בתחום ה-CRM, SAP מציעה היום פלטפורמת המאפשרת למשרדים לספק שירותים לאזרח ונגישות מלאה, תוך כדי ניהול ההתקשרות עם האזרח בצורה רוחבית בעזרת כלים וטכנולוגיות שונות, כמו כלי המובייל של SAP - חיבור לכלי ה-BI, Business Object for Mobile, שמאפשר הצגת דוחות על גבי המובייל. בתחום החינוך החשוב כל כך יש לנו פתרונות מתקדמים ללמידה מרוחק וכלים להנגשה של חומרים לימודיים במובייל ובאינטרנט. SAP שמה דגש רב בפיתוח פתרונות למגזר החינוך.

הרעיון הוא, למעשה, להראות פתרון אחד כולל עבור השירות לאזרח. כך, כל הכלים של SAP מתחברים בצורה מאוד טבעית לסביבת האפליקציות הארגוניות הקיימות במשרדי הממשלה - ליצירת אקו-סיסטמס של שירותים, גם פנים ארגוניים וגם החוצה, נתונים לאזרח, פורטלים לאזרח ועוד. קחו לדוגמה את פרויקט תעודת הזהות החכמות, בו באמצעות זיהוי ניתן יהיה לספק לאזרח, בעזרת הפתרונות של SAP, מידע בזמן אמת ממערכות ה-ERP וה-CRM הממשלתיות. תחום נוסף הוא ה-Cloud. יש היום ממשלות בעולם, למשל בגרמניה, שכבר מספקות חלק מן השירותים לאזרח באמצעות הענן. פתרונות SAP יודעים לעבוד במודל ענן, ואין ספק כי עבודה במודל כזה מקטינה עלויות תפעול, שירות ותחזוקה."

מה הגישה שלכם לפרויקטים בממשלה?

עמר: "צריך להתאים פתרונות ספציפיים לכל משרד בהתאם לצרכים וליעדים הארגוניים. הגישה של SAP היא מתן מענה לצרכים העסקיים באמצעות פתרונות מובנים. בשנים האחרונות פיתחנו מספר רב של מודולים ופתרונות מבוססי CRM ו-ERP עבור משרדים שונים. למשל, ניהול תיקים עבור מחלקות משפטיות ופרקליטיות, ניהול תיקי לקוחות מסוגים שונים (המאפשר להקטין סיכונים למשרד במידה והוא רוצה מערכת לתפעול תהליכים מול האזרח), ובנוסף טכנולוגיות ופלטפורמות משלימות לפתרונות העסקיים כדוגמת SAP HANA, פתרונות Mobile, כלים אנליטיים ועוד. כך שאת הניסיון כבר רכשנו."

"כיום, שיפור השירות לאזרח נמצא בסדר עדיפות מאוד גבוה בממשלה. אזרחים דורשים שירות לא מתפשר ושקיפות של גופי הממשלה. כפועל יוצא מכך, עולים כמה צרכים דחופים. ראשית, יש צורך לשפר את נגישות המידע בכל הערוצים השונים ולהשתמש יותר בערוץ המובייל ושנית, יש צורך ליצור אינטגרציה בין גופי הממשלה השונים", דברים אלו אומר **שלומי עמר**, מנהל מגזר ציבורי ב-SAP בעקבות כנס eGov שנערך בחודש דצמבר. "הממשלה, כמו כל גוף עסקי אחר צריכה לספק מידע זמין ומהיר לאזרחים, וכל זאת תחת נגישות מאוד גדולה. במקביל, הממשלה צריכה גם לספק שירותים בצורה נגישה ומהירה לביצוע של פעולות סטנדרטיות. למשל, תשלומים למשרדי ממשלה, או מידע של אזרחים מהמשרדים השונים. אינטגרציה בין משרדי הממשלה תאפשר מידע עדכני יותר עבור האזרחים, כמו למשל מהם החובות שלך מול רשות המיסים, לעומת מהן הזכויות שלך כמשרת מילואים פעיל".

עוד לא שמ

לדברי עמר, "הממשלה עומדת בפני אתגרים רבים, בעוד היא נותנת מספר שירותים מרכזיים: כגון שירותי תשלומים עבור משרדי הממשלה ושירותי טפסים. החזון הוא לספק יותר מידע מותאם אישית לאזרח, להרחיב את סל השירותים ולעשות זאת בערוצים השונים והמגוונים: אינטרנט, Mobile, ורשתות חברתיות. אתגר נוסף הוא לשפר את האינטגרציה בין משרדי הממשלה ואף לשלב מידע מהרשויות המקומיות, דבר המקובל בממשלות בעולם." "בעבר, הגופים הממשלתיים נשענו על מוצרים בפיתוח עצמי", מציין עמר. "אך בעולם של ימינו זה לא מספיק. כדי לספק מידע ושירותים ברמות הגבוהות ביותר יש צורך גובר בכלים ובפתרונות מובנים שעובדים ברחבי העולם וכחות בפיתוח פתרונות. אותם כלים ופתרונות צריכים להיות מותאמים לצרכים של המשרדים השונים, עם טכנולוגיות מוכחות, ובעלי יכולות להתמודד עם נתונים רבים וזמני ביצוע מהירים. בנוסף, כל אלו צריכים לעמוד בתקני אבטחת מידע מחמירים מאוד בגלל החשיפה של משרדי הממשלה להתקפות באופן מתמיד."

"כמו כן, המשרדים צריכים יכולת לקבל את התמונה המלאה של המידע הרוחבי והמידע הפרטי שלהם - מידע שמגיע במקביל מהאזרחים וממערכות רחביות - ולחבר אותו לנתונים שנמצאים במשרד. לדוגמה, איסוף נתוני גביה אל מול פקידי שומה ופקידי מס הכנסה עם נתונים ממערכת המרכב"ה. תחום ה-ERP היום מקבל תפנית, ממערכת סגורה המספקת שירותים מאוד מסוימים, היא מתרחבת למערכת המספקת תשתיות עבור המשרדים, כמו גם פתרונות רחביים עם קישור לתשתית הקיימת."

איך נגיע לשם?

עמר: "בפועל, השינוי המשמעותי ביותר צריך להיות באימוץ טכנולוגיות חדשות לצד פתרונות מוכנים ומוכחים אשר מקטינים את הסיכון לארגון, כמו למשל פתרונות מובנים לניהול הקשר עם האזרח בשילוב עם המובייל, לשיפור השירותים המקוונים, Real Time DATABASE לשיפור החיבוריות המסודרת עם ובין משרדי הממשלה, ובשורה התחתונה - שיפור השקיפות, השירות וההתייעלות הטכנולוגית לטובת האזרחים. בפורטפוליו הפתרונות של SAP נמצאים היום הרבה מרכיבים שיכולים

