

אלעד חוגגת 30 שנות פעילות

שונים: מערכת לניהול תיק החבר, מערכת לניהול קבוצות בריאות, מערכת ניהול סיכונים, ניהול מוקד הגמילה מעישון, תיעוד מקרי אלימות, ניהול הלשכה המשפטית, מערכת לפניות הציבור, מוקד אחיות, מוקד שירות, מוקד פניות ציבור ועוד.

ומה לגבי שילוב המובייל בתחום הרפואה?

"תחום ה-Mobile Health תופס תאוצה. ביצענו פרויקטים בשני בתי חולים על מנת לאפשר לרופאים טיפול ומעקב מרחוק באמצעות טאבלטים שסופקו לרופאים ובהם ניתן לצפות בנתונים קליניים, הן ברמת המחלקה והן ברמת החולה. אני מניח שבעתיד הקרוב נראה יותר ויותר פתרונות מובייל משתלבים בעולם הרפואה המאפשרים לצוותי הרפואה לצפות במידע על המטופל ממכשירים ניידים שונים, כמובן עם דגש רב על אבטחת מידע."

מה עוד מציע אגף המובייל של אלעד?

"אנו מציעים שורה של פתרונות לעסקים, כגון: פיתוח אפליקציות מותאמות לאנשי שטח, המאפשרות תכנון מוקדם של תוכנית העבודה, מעקב אחר הביצוע וסיכום ובקרה של תהליכי השירות. אנו מקפידים להטמיע באפליקציות כלים אנליטיים להפקת לקחים ושיפור נתונים, ובכך הן מסייעות בשיפור יכולות הניהול והשירות של הארגון."

הזכרת CRM בקופות החולים. באילו עוד פרויקטים מעניינים עסקתם השנה בתחום זה?

"אגף ה-CRM באלעד מערכות ביצע השנה פרויקטים מרחיקי לכת ובסדר גודל משמעותי. למשל, הקמנו מערכת CRM לניהול קשרי לקוחות עבור מוקד השירות החדש של משרד הבריאות, "קול הבריאות" לטיפול באלפי הפניות הטלפוניות המגיעות למשרד מדי יום. המערכת, אשר פותחה על פלטפורמת Dynamics CRM של מיקרוסופט, הוקמה בפרק זמן קצר של חודשיים ימים בלבד. לשם ביצוע פרויקט דרזי ומוצלח שיתפה אלעד מערכות פעולה עם חברת תפן, שביצעה את הגדרת המתודולוגיה לפרויקט, ועם בזק בינלאומי האחראית על תפעול המערכות. כיום משתמשים במערכת ה-CRM 20 מוקדנים, ומספרם צפוי לגדול ליותר מ-100 בחודשים הקרובים. מוקדנים אלו יספקו את השירות הטוב ביותר לכלל פניות הציבור ברחבי הארץ."

דוגמה נוספת לפרויקט CRM של אלעד השנה, היא המרכז הטלפוני גמילה מעישון של מכבי שירותי בריאות המסייע למבוטחים מעשנים להיגמל מעישון ומלווה אותם בהתמודדותם עם דרכם החדשה כ'לא מעשנים' עם 70% הצלחה בתום הייעוץ. לאור גידול חד בביקוש לעבור גמילה מעישון באמצעות ייעוץ טלפוני מצד חברי הקופה, החליטה מכבי לשדרג את מערך המחשוב במוקד.

במוקד הטלפוני הוטמעה גרסת Microsoft Dynamics CRM 2011 המסייעת במימוש הצרכים העסקיים של המרכז הטלפוני, כגון: הקצאת זמני טיפול לכל יועץ וניהול היומן שלו, ניהול ומעקב אחר האינטראקציה הטלפונית מול המבוטח מתחילתה ועד סיומה, ניהול יומן מנהל, אוטומציות של תהליכים, שליחת מיילים לרופא המטפל ועוד."

אילו פתרונות נוספים מציעה חטיבת התוכנה באלעד?

"אנו מפתחים מערכות מידע ב-.NET, פרויקטים ב-JAVA ומקימים

קבוצת אלעד כמו אנשים ומחשבים, חוגגת השנה יום הולדת 30. שוחחנו עם רון לינדר, מנכ"ל חברת אלעד מערכות, על תחומי הפעילות ויעדים עסקיים לשנת 2012.

השנה חוגגת החברה 30 שנות פעילות. כיצד תצינו זאת?

לינדר: "אלעד תחגוג השנה 30 שנות פעילות ומתכננת לקיים אירוע חגיגי ויצירתי שיבטא את רוח החברה כבר שלושה עשורים. מהבחינה העסקית אנו מציינים בסיפוק את ההצלחה שרושמת החברה במגזר הרפואי, בסקטור הממשלתי, בתחומי ה-CRM והמובייל וכן במגזר הפיננסי. החברה רושמת גידול חסר תקדים במספר הלקוחות החדשים, בהיקף העסקאות ובגיוס עובדים חדשים. מנועי צמיחה אלו ילוו אותנו גם במהלך 2012, עם הזדמנויות מעניינות בתחומים אלו."

מהן החזקות של קבוצת אלעד בתחום הבריאות?

"מרכז עיסוקה של חברת הבת של אלעד מערכות - אלעד פתרונות - הוא לספק פתרון לניהול התיק הרפואי הקליני למוסדות רפואיים בישראל, כאשר התפיסה המרכזית של מערכת 'קמיליון' שפיתחה החברה היא לשים את המטופל במרכז. באלעד מערכות מצאתי פעילות סינרגטית ופרויקטים גדולים בתחום הבריאות ומיד הבנתי את הערך שאנו יכולים לספק ללקוחות בתחום הבריאות בישראל במסגרת קבוצת אלעד. אנו באלעד יכולים לספק פתרונות מקיפים לגופי בריאות: החל ממערכת ניהול התיק הרפואי קמיליון, המבוססת טכנולוגית Microsoft, דרך

"אלעד שרדה והצליחה לאורך כל שנותיה כי לא קפאה על שמריה, וידעה תמיד להגיב באופן יצירתי לכל הפתעה"



פתרונות

ה-CRM מבוססי Microsoft Dynamics ומערכת ניהול הידע ShareDocs של אלעד, המבוססת על Microsoft Sharepoint 2010 וכלה בפתרונות המובייל שלנו המאפשרים החצנת מידע קליני וניהול לצוותי הרפואה. אני מאמין כי ניתן לשלב יחדיו את הפתרונות הללו בגופים רפואיים ולשפר בצורה משמעותית את הטיפול בחולים וניהול התהליכים בקשורים בכך."

"אנו מיישמים גם מערכות CRM בקופות החולים הגדולות בישראל. במכבי שירותי בריאות, למשל, פועלת אחת ממערכות ה-Dynamics CRM הפעילות הגדולות בעולם. זוהי מערכת הפרושה ב-160 סניפים ברחבי הארץ, תומכת בעשרות תהליכים, כוללת 2.5 מיליון מבוטחים רשומים במערכת, למעלה מ-1,100 משתמשים ו-16,000 ספקים. במכבי יישמה אלעד מערכות CRM לשימושים