

בשנתיים האחרונות השיק "לאומי דיגיטל" שירותים מתקדמים רבים במטרה להעצים את חוויית הלקוח ומידת הזמינות והנגישות ללקוח. בין השירותים:

- "העברה ב-SMS" - שירות חדש המאפשר העברה של כספים מחשבון בבעלותו של לקוח לאומי למוטב, בעל חשבון בנק כלשהו בארץ, באמצעות הזנת המספר הסלולארי של המוטב וללא צורך בידיעת פרטי חשבון הבנק שלו
- iLEUMI - אפליקציה בנקאית באמצעותה יכול הלקוח להתעדכן בפרטי חשבון הבנק שלו ולבצע פעולות נבחרות
- iCleumi - אפליקציית איתור סניפים וכספומטים מבוססת GPS
- אפליקציית ileumitrade - מאפשרת קבלת מידע ומסחר בשוק הון
- לאומי וידיאו - שירות הוידאו של לאומי, בו מזמין הלקוח שיחת וידיאו באמצעות אתר האינטרנט ונהנה מפגישה אינטראקטיבית עם בנקאי במחשב או בסלולר. שירות זה ניתן גם בשפת הסימנים ללקוחות בעלי ליקויי שמיעה ומאפשר להם ליהנות מערוץ ישיר עם הבנק

והתייעלות. המטרה היא למצוא תמיד את הפלטפורמה הנכונה ביותר עבור כל מערכת, פלטפורמה שתאפשר גם ביצועים טובים וגם עלויות מינימליות. כך, לדוגמה, יישומים רבים מוסטים לאחרונה מהמחשב הראשי לסביבות לינוקס. "אנחנו חוסכים כך מיליוני שקלים. תקורת הרישיונות נמוכה יותר ואני יכול להריץ לינוקס בשרתים שונים, ויש גם פתח אמיתי יותר לתחרות", מספר וולף. "אנחנו כיום גם פתוחים להשתמש במוצרים שמציעים סטרט-אפ. אנו אולי לא נשתמש במוצרים ובטכנולוגיות שלא הוכחו עבור פרויקטים מרכזיים, אבל אנחנו משתמשים במוצרים שהם ברמת סטרט אפ או בגרסאות בטא כשאנחנו צריכים לענות לצורך טכנולוגי מסוים. אני נפגש עם חברות סטרט אפ בקצב של פעם בשבוע במטרה ללמוד ולבחון הצעות חדשות. אנחנו גוף שמוכן לקבל הצעות. אנחנו משתמשים באחסון שלנו בפתרונות חדשניים, בנושא האצה יש פתרונות מעניינים ויש עוד כמה נושאים בהם אנחנו משתמשים בפתרונות כאלה לדוגמה בערוצים הישירים ובנושא של BI".

על ווירטואליזציה, ענן ואבטחה

כיהא לבנק שמוביל בתחום השירותים הדיגיטליים ללקוח, גם בתחום ה-IT הבנק נמצא בחזית הטכנולוגיה. "אנחנו כבר ווירטואליים ב-80% שזה אחוז יחסית גבוה, במיוחד למערכת בנקאית מורכבת כל כך. אנחנו גם חזקים בקונסולידציה - אנחנו בתהליך של העברה של הסינפים לעבודה מול שרתים ווירטואליים במרכז המחשבים במקום שרת פיזי בסניפים, התהליך חסך לנו כסף כי לא צריך לתחזק שרתים ב-200 מקומות בארץ. אני חוסכים שטח רצפה והרבה יותר קל לי לתחזק שרתים וירטואליים במרכז. אנחנו משתמשים ב-VDI כדי לחסוך מאות ואפילו אלפי מחשבים על ידי הפיכת האינטרנט ליישום ווירטואלי וזה נותן שירות טוב ומצוין: מהירות גלישה טובה וכמובן אבטחה טובה", מספר וולף. במקביל הקים הבנק ענן פרטי, אבל היכן שמתאפשר מבחינת גולגליה וביטחון מידע משתמשים גם בענן חיצוני. היבט חשוב אחר של עבודת ה-IT היא הביטחון שהבנק ימשיך לתפקד כל הזמן, או בלשון אחרת, המשכיות עסקית. "הבנק משקיע הרבה בהמשכיות עסקית החל בהיבט הפיזי כמו מרכז הנתונים החדש של לאומי בלוד שבנוי לפי סטנדרט Tier 4 שזה אומר יציבות כפולה של הכל - חשמל, אנרגיה, מחשבים, תקשורת - ומאפשר מוכנות שלנו לתקלות ולמלחמות וכל מרעין בשין אחר. יש גם מתקן משני בתל אביב ל-DRP מלא כשניתן להפעיל את כל הבנק ממתקן הגיבוי. אנחנו משקיעים הרבה בתרגולים ובמקביל אנחנו בונים מתקן שלישי שיחזיק עותק של כל הנתונים שיעודכנו כל הזמן באופן מקוון", מספר וולף.

להקדים, לנתח מגמות ולהבין היכן צריך להיות בצעד הבא תוך התמקדות כל הזמן בדברים שמשפרים את חוויית הלקוח שבאה לידי ביטוי, גם באתר האינטרנט הראשי של הבנק. "זה בא לידי ביטוי, לדוגמה, בסרגל ניווט פיננסי בדף הבית של בנק לאומי שמאפשר מעבר לביצוע פעולות באופן כללי, לעשות את מה שרוצים בצורה מהירה ללא שימוש בתפריטים, כשמעבר לזה חלק מהפעולות ניתנות לביצוע בלחיצה אחת או בכמה קליקים בודדים. זה עוד ביטוי לכך שעבורנו, נוחות וחוויית המשתמש חשובים יותר מהכל", אומר זילברברג.



משה וולף

בעזרת ה-IT

המהלכים החשובים הללו שמבצע הבנק, במטרה לספק יותר יכולות שירות ללקוחותיו, נשענים על העוצמה שמספקת חטיבת ה-IT של הבנק שהייתה בעצמה צריכה לעבור כמה שינויים, כולל בחשיבה ובהתייחסות לצרכים החדשים שנולדו. למעשה, כפי שמתאר משה וולף, ראש אגף ייצור, תקשוב ותשתיות טכנולוגיות, מדובר ביצירה שעומדת על שלוש רגליים.

לאומי דיגיטל הוא תוצר של עשייה ושיתוף פעולה הדוק של הצד העסקי, צד ה-IT והצד השיווקי, הוא מסביר. "אחד היעדים המרכזיים שלנו זה זמינות ויציבות. יש לנו מחויבות ליותר מ-13,000 עובדי הקבוצה ומיליוני לקוחות שלנו שמקבלים כיום שירות 24x7. פעם הסינף היה נסגר בארבע והיה לנו יותר מחצי יממה לנהל מה שצריך, לגבות ולסגור יום. כיום, עם השירות המלא בכל הערוצים, עם כך שלאומי דיגיטל מאפשר נגישות ללקוח בכל שעות היום למעשה, אנחנו מחויבים לשיפור במערכות - מצד אחד לתת את השירות בזמינות מלאה ומצד שני לעשות במקביל סגירות יום עבודה וכדומה". השינוי והקידום המהותי של מערכות ה-IT בבנק מתרחשים למעשה כבר מזה מספר שנים, והם מבוססים על מספר עקרונות מנחים. "בשנים האחרונות הובלתי יחד עם ראש חת"מ והנהלת הבנק תהליך התחדשות שמבוסס על מספר עקרונות פיתוח", מסביר וולף. "הראשון הוא Buy before Build - אם יש משהו קיים שמתאים לבנק ב-80 ואפילו 70 אחוזים אנו מעדיפים לרכוש ולהתאים אותו לצרכי הבנק מאשר לפתח כוחות עצמנו. עקרון שני הוא פיתוח מתגלגל בשלבים - אנחנו נותנים תוצרים עסקיים כל מספר חודשים. אנחנו לא מחכים לפרויקטים ענקיים שנמשכים שנים רבות. עקרון נוסף הוא שיתוף פעולה עם הצד העסקי, לעבוד בצוות ביחד ובשיתוף פעולה, ולא בשיטת פינג פונג. הדבר האחרון הוא יוזמות של צד ה-IT. הרבה יוזמות מגיעות מאיתנו לטובת הצד העסקי. תוצאת מימוש עקרונות אלו - מערכות מחשב רבות המותאמות לצרכי המשתמש העקרוניות הללו באים לידי ביטוי בכל היבט כמעט בחיים הטכנולוגיים של הבנק. בהיבט הטכנולוגי, מעבר לדגש על הזמינות והיציבות, כפי שהוזכר לעיל, שמה מחלקת ה-IT דגש גם על היסכון