



דואר ישראל

העידן החדש של האשנב הממוחשב



גידי גואל
סגן סמנכ"ל תקשוב
"דואר ישראל"

חברת "דואר ישראל" (רשות הדואר לשעבר) מאופיינת בפריסה רחבה מאוד בכל חלקי הארץ. החברה מחזיקה ומתפעלת כ- 250 סניפים, 400 סוכנויות ו-50 כלי רכב המשמשים כסניפי דואר ניידים שמגיעים גם לפינות הנידחות ביותר על המפה. "דואר ישראל" מפעילה בסניפים אלה למעלה מ- 2000 תחנות עבודה לשימושם של מנהלי ואשנבאי הסניפים השונים.

החברה מרחיבה כל העת את סל השירותים שהיא מעניקה לאזרח. מעבר לשירותים המסורתיים, כגון משלוח חבילות, מברקים, מכתבים וכדומה, היא מספקת שירותים בנקאיים ונותנת שירותים נוספים למשרדי ממשלה וגופים נוספים. בחזונה רואה חברת "דואר ישראל" את עצמה כ"אשנב של המדינה".

לצורך מימוש חזון זה פותחה ע"י נס טכנולוגיות מערכת התומכת בכל פעילות האשנב.

האתגר העסקי

תהליך התפתחותה של רשות הדואר לאורך השנים אופיין בתוספת של שירותים ובניסיון לספק להם תמיכה באמצעות מערכת המידע. תשתית המערכת הוקמה עוד בשנת 1990 והתבססה על סביבת DOS מיושנת.

לקראת סוף שנות ה-90 כבר היה ברור כי לא ניתן להמשיך עם המערכת הקיימת עקב זמני תגובה ירודים, ממשק משתמש לא ידידותי, ובעיקר חוסר יכולת לספק מענה גמיש ונוח למגוון השירותים החדשים שהרשות הייתה מעוניינת להעניק על בסיס פריסת הסניפים האדירה שלה.

"מחד, עמד לרשותנו יתרון עסקי אדיר בדמות פריסה סניפית ללא תחרות שגופים עסקיים רבים רצו לנצל לצרכיהם. מאידך, התקשינו לספק במהירות גדולה מענה מחשובי מספיק לצרכים אלו", מספר גידי גואל, סגן סמנכ"ל לתקשוב "דואר ישראל". "כך, למשל, חברות הביטוח הישיר רצו להשתמש בסניפים שלנו לצורך הפעלת פוליסות הביטוח שהנפיקו ללקוחותיהן.

הדבר חייב אותנו ליצור פיתרון מתאים במערכת המידע כך שהאשנבאי יוכל לבצע את הפעולה. בנוסף, היינו צריכים להתממשק למערכות המחשוב של חברות הביטוח על מנת שאלו יקבלו בצורה מקוונת את העדכון על ההפעלה. כמובן שחוסר היכולת להגיב במהירות לדרישות מסוג זה היה עשוי לגרום לאותם גופים לחפש אלטרנטיבות אחרות ולגרום לחברה לאובדן הכנסה כבד."

"דואר ישראל" מחזיקה ומתפעלת כ-250 סניפים, 400 סוכנויות ו-50 כלי רכב המשמשים כסניפי דואר ניידים המגיעים גם לפינות הנידחות ביותר על המפה. החברה מפעילה בסניפים אלה למעלה מ- 2000 תחנות עבודה לשימושם של מנהלי ואשנבאי הסניפים השונים. מצבת כח האדם בחברה עומדת כיום על כ-7,000 עובדים.





בעקבות האתגרים שניצבה בפניהם, עקב התחרות בשוק, הגדירה חברת "דואר ישראל" מספר מטרות למערכת חדשה שתתמוך בכל פעילויות אשנב הדואר.

"רצינו שהמערכת תהיה ידידותית למשתמש ותאפשר הסתגלות מהירה לשינויים; שתספק שרידות גבוהה בתנאי כשל שונים ותתבסס על טכנולוגיה מתקדמת; שתאפשר לנו להתממשק בקלות ובמהירות למערכות המידע של לקוחות פוטנציאליים כמו חברות הביטוח, האוניברסיטאות, משרדי הממשלה וגופים נוספים. בנוסף, ביקשנו תשובה לדרישות סותרות - מחד מערכת און-ליין ברמה המרכזית ומאידך שרידות מקסימלית של המערכת הסניפית". אומר גידי גואל.

הפיתרון

כמענה לדרישות אלו פיתחה נס טכנולוגיות, שזכתה בפרוייקט, מערכת מרובת משתמשים ומבוזרת, עשירה בפעולות שונות ובעלת יכולת התממשקות למערכות אחרות. מערכת זו מבוססת על כלי תשתיתי להעברת מידע ישומי באמצעות Messaging הפועל בסביבת Web.

"התחלנו לבדוק מה עושים במינהלי דואר אחרים ברחבי העולם וגילינו שהדואר הישראלי בהחלט מיוחד במגוון השירותים שהוא מעניק", מציין גידי גואל. לאחר שגיבשנו RFI המגדיר את הפונקציונליות, רמות השרידות, הביצועים והפתיחות, קיבלנו 8 הצעות שונות מחברות האינטגרציה המובילות בארץ. מתוך מגוון ההצעות בלטה הצעתה של נס שהתבססה על חבילת תוכנה של חברת Escher מבוססון, ארה"ב. פיתרון תוכנה זה משמש רשויות דואר רבות ברחבי העולם כדוגמת אנגליה, גרמניה, אוסטרליה, דנמרק, פורטוגל ועוד. בדיקות שערכנו הוכיחו כי פיתרון זה מצליח לשלב את הדרישה החד משמעית לשרידות מקסימלית ברמת הסניף ביחד עם יכולת מקוונת מצויינת ברמה המרכזית".

סביבת הפיתוח

מעבר לשימוש בתוכנת התשתית WebRiposte פותח הפרוייקט באמצעות כלי מיקרוסופט, בסביבת מערכת ההפעלה WIN 2000. מרבית מרכיבי הפרוייקט נכתבו ב- VB, HTML ומיעוטן נכתבו ב- C, C++. בנוסף שולבו בפרוייקט כלי האמולציה ERICOM HostPublisher לניהול אמולציה חכמה ועבודה מול טרנזקציות CICS/CSP המנוהלות במחשב השירות הבנקאי IBM-MF, הכלי לניהול דו"חות הינו Active Report.

תוצאות

"מדובר בליגה אחרת מבחינת רמת המידע שהארגון מקבל", אומר גידי גואל בסיפוק "ברמה הטקטית, מנהל מרחב רואה כיום נתונים שבעבר יכול היה רק לחלום עליהם. סניפים שכבר עובדים מספר חודשים עם המערכת העלו בצורה משמעותית את מהירות השירות שהם מספקים ללקוחות וכתוצאה מכך עלתה גם שביעות הרצון מהשירות".

"המערכת הוכיחה את עצמה כיציבה מאוד ונקלטה בצורה שעלתה על הציפיות האופטימיות ביותר שלנו". מציין רפי פרנסיס, סמנכ"ל התקשוב ברשות הדואר בעת פיתוח המערכת "היא מספקת ממשק נעים, ידידותי וגמיש. אין ספק שאנשי נס עשו פה עבודה יוצאת מן הכלל, הן בעבודת הפיתוח והן בפעילות ההטמעה והדרכה שאפשרה כניסה חלקה של עובדי סניפים למערכת. עובדים אלה התרגלו לעבוד עם מערכת אחרת למעלה מעשור, ותוך יומיים של הכשרה כבר עבדו עם מערכת חדשה. היכולת שלהם להציע באון-ליין מבצעים ושירותים חדשים ללקוחות, מרחיבה משמעותית את הפוטנציאל העסקי של חברת "דואר ישראל" והמנהלים העסקיים בחברה מפיגנים שביעות רצון גדולה מהמערכת".

אודות נס טכנולוגיות

נס טכנולוגיות (NASDAQ: NSTC) הינה חברה גלובלית המספקת שירותים ופתרונות בתחום המחשוב המיועדים לסייע ללקוחות להשיג ולשמר יתרון תחרותי. נס מתמחה במיקור חוץ וב-offshore, אינטגרציה של מערכות ופיתוח יישומים, תוכנה ויעוץ, אבטחת איכות והדרכה. נס משרתת למעלה מ-500 לקוחות איכותיים במגזר הציבורי והפרטי ומעסיקה מעל 5,900 איש ב-16 מדינות בצפון אמריקה, אירופה ואסיה-פסיפיק. לנס למעלה מ-100 שותפים עסקיים ברחבי העולם. פרטים נוספים ניתן למצוא באתר החברה: www.ness.com.