



מילות המפתח: אינטגרציה וסינרגיה ארגונית

פלטפורמת iConduct מספקת לארגונים פתרון יעיל לאינטגרציה ואוטומציה של תהליכים עסקיים חוצי-ארגון וחוצי-מערכות, תוך העברת מידע בין כל טכנולוגיה שקיימת בארגון - גם פנימית וגם אל מול הענן. דרור רייפר, סמנכ"ל המכירות של החברה, מספר על פלטפורמה שמחברת מערכות של יחידות עסקיות שונות לתוך מערכת אחת ויוצרת סינרגיה לאורך ולרוחב הארגון | אסף לבנון ויואל צפריי

“לחבר כל מידע, כל תוכנה וכל מכשיר בכל זמן”, או באנגלית: “We connect any data” any application, any device at any time.” זהו החזון המוצהר של חברת ServIT, חברת בת מקבוצת Unitask, המייצרת את פלטפורמת האינטגרציה iConduct. החזון הזה מתורגם, הלכה למעשה, עבור 150 ארגונים בארץ שכבר משתמשים ב-iConduct, ביניהם גופים ציבוריים, תאגידיים גדולים, חברות היי-טק, שירותים וקמעונאות. בעולם נמנים על לקוחות המוצר גם רשויות ממשל ומוסדות בנקאיים אמריקאיים. עיריית דאלאס, למשל, או התובע המחוזי של מדינת אינדיאנה. כל הגופים הללו מוציאים ב-iConduct פתרון יעיל לאינטגרציה של תהליכי עסקיים חוצי-ארגון וחוצי-מערכות.

לשלוף, לאחד ולעבד מידע

“אין זה משנה באיזו טכנולוגיה או מידע מדובר, מהי צורת הצפנה או מהן דרישות אבטחה ופריסת תשתית רשתות, והאם מדובר במידע מקומי או בענן - iConduct תדע להתמודד איתו”, מצהיר **דרור רייפר**, סמנכ"ל המכירות של החברה. “וּפלטפורמה יישומית גנרית, שיודעת לחבר מערכות מידע ויחידות עסקיות שונות בקשרים חכמים לכדי מערכת אחודה. כל מידע ממערכת אחת יכול להיות משוקף במערכת שנייה. באותו

אופן, מידע מתוך הארגון מועבר בקלות לענן ולהיפך, כאשר תהליכים עסקיים, מקצה לקצה, הופכים אוטומטיים. “בשנים האחרונות כולם מבינים את יתרונות הענן ורוצים לעבור אליו. אבל כמעט תמיד היציאה של הארגון מגבולות הגזרה המקומיים שלו, על כל מערכותיו הפנימיות, לא עוברת בצורה חלקה”, מוסיף רייפר. “יש ארגונים שעיבירים הכל לענן, אך מרביתם בוחרים במכנה יציב ובמקביל משלבים אפליקציות ענן. הדואליות הזאת הופכת את האינטגרציה למושג מפתח כיום, במיוחד כאשר הקצוות פרוסים גם מחוצה לארגון”.

אחדה התפצה לרסיסי מערכות. מדובר אִם־נח, שכך המערכות מתמחות, אפילו גאוניות בתחומן, ומביאות ערכים עצומים לארגון. אך האתגר עבר לחיבור התהליכי והטכנולוגיים בהולכת ה-IT או DevOps. החדרה. “מפלטס החרדה לעיתים מדהים, אם כי מוצדק, התחום מורכב. צריך לגשר על פערים טכנולוגיים שיכולים להתפרס על פני שלושה ארבעה עשרים ויותר, לשלב מערכות שונות מוורטקלים עסקיים בעלי שפה וגוון שונים מאוד ולייצר זרימת מידע נכונה, בכלים מתקדמים, שנבנו לשם כך מלכתחילה. בחירה מוטעית של כלי אינטגרציה תעלה לארגון ביוקר ובכל מחלקה שלוקחת חלק באינטגרציה”.

ואיך iConduct מספקת את הפתרון לזה?
“המוצר פותח לטובת ניצול מקסימלי של יכולות מערכות הקצה. הוא מספק תשתית אפליקטיבית, שמשלבת ומזרימה מידע בארגון. בבסיסה המערכת מאפשרת לשלוף מידע מכל מערכת קצה וטכנולוגיה ובצד השני של התהליך לדחוף מידע אל מערכות המטרה. בטווח שבאמצע, בין השליפה לדחיפה, הוא מסוגל לבצע כל פעולת עיבוד על המידע – ולידיות, המ”

קיים, ואם לא – להקים אותו שם ולהזין את כל פרטיו שכבר קיימים ב-CRM. ויותר מכך, כאשר כתובת המייל שהוזנה ללקוח שגויה וכאשר המערכת שולחת לו השכונת היא חוזרת עם הודעת שגיאה, iConduct ידע לזהות זאת זה התרעה למנהל החשבונות.

דוגמאות אחרות: כאשר איש לוגיסטיקה של אתר סחר מסמן מוצר כמוכן לשילוח במערכת שלו, ה-iConduct יזהה את הסטטוס הזה ויזמין אוטומטית שירות שילוח, ואפילו יקבץ את החבילה. כאשר מחלקת משאבי האנוש רוצה לנהל את כל מחזורי חיי העובד בחברה, מא’ עד ת’, iConduct מאפשרת לייצר תכנית שעוברת מהשלב בו נפתחת משרה, דרך שלב הגיוס, קבלת העובד, התנהלותו בחברה ועד לעזיבתו. המערכת מאפשרת אינטליגנציה עסקית וקבלת החלטות סתם סכמתית המבוססת על המידע הטרוֹנְקְצִיּוֹנִי, ולייצר מהן תובנות ולייצר מהתובנות פעולות או משימות לעובדים, כל עוד במערכת בה הוא מתנהל בעבודתו היום-יומית.

אריאל שאולוב, סמנכ"ל תפעול בחברה, מצייץ, כי “בשנים האחרונות לקחנו חלק בהצלחה של מספר פרויקטים ענקיים. זה קרה עם חברות ביטחוניות, חברות היי-טק בחזית הטכנולוגיה ונאף בדואר ישראל, על כל הטרנספורמציה הדיגיטלית שהיא עוברת. כל זאת מעבר להרחבת החשיפה לענן – הציבור והפרטי – של אי-ספור ארגונים בישראל. העולם העסקי דורש חיבור ומיחבר חייב הנעה של מידע. כמעט כל עסקה או טרנזקציה מתרחשת גם במרחב שבין מערכות המידע השונות ושם אנו מהווים מכפיל כח לארגון. אנו מספקים מענה מהיר, תוך תשומת לב מיוחדת ללקוחות, לאופי הוורטיקל העסקי ולצרכים של הארגון. מנהל מערכות מידע שדוחף את הארגון לפתרונות יישומיים ומערכתיים מיצר עבור כלל הארגון מכפילי כוח”.

מעבר לפעולות אלה מספק iConduct מגוון יכולות באזורים סמוכי אינטגרציה (RPA, BPM, Data Governance). המוצר מסוגל להפוך פעילות סכמתית המתבצעות בארגון לאוטומטיות. “ליצור העניין אין שום סיבה שכל חשבונת שני נכנסת לארגון לא תיכרך ותאוכסן אוטומטית במערכות של הנהלת החשבונות לסיום טיפול. לקוחות שלנו הצליחו לצמצם בצורה הזאת מחלקות שירות שמונה חמישה-שישה אנשים לאדם אחד. ככל שהארגון גדול יותר – כך ה-ROI של iConduct משמעותי יותר ומעבר לזה מייצר קטליזטור להרחבת פעילות והסרת צווארי בקבוק תפעוליים”, מספר רייפר.

מכפיל כוח לארגון

הדוגמאות לשימוש היעיל שמאפשר iConduct רבות. קח, לדוגמה, איש מכירות שערבד על מערכת ניהול לקוחות (CRM). הוא יוצר בה לקוחות חדשים, מזין לתוכה לידים ומעדכן את סטטוסם. מוצרים שנמכרו והועברו ללקוח, וכן פרטים טכניים רבים נוספים. גם אם זו המערכת היחידה שהוא עצמו משתמש בה, כל המידע הזה צריך להיות משוקף גם למערכת אחרות בארגון, למשל מערכת ה-ERP עליה עובדת הנהלת החשבונות, שצריכה להתעדכן בכל עסקה ולהוציא את המסמכים הרלוונטיים עברה. iConduct הוא מוצר חכם מספיק לא רק כדי להעביר את המידע אוטומטית מה-CRM ל-ERP, אלא גם לזהות אם ב-ERP הלקוח הזה

דע, או לפי רגולציות וחוקים כדוגמת GDPR), או מותקנת לוקאלית לטובת חיבור מערכות פנימיות ארגוניות במקביל לשירות ענן. בין אם מדובר על יעד של שריונות, אבטחה משופרת, זמינות למידע, או דרישה ארגונית אחרת, iConduct נותנת שלל אפשרויות ונגישות גבוהה”.

מה שקורה לעולם האינטגרציה דומה ומתכתב עם השינויים שעבר עולם ה-BI עם Qlik, ערלם ה-CRM עם Salesforce, עולם ניהול הזהויות הארגוני עם Okta וכדומה. המערכות האלה יצרו סטנדרט חדש וארגונים בכל קנה מידה נדרשים לפתרונות שהן מספקות. קצב השינוי והיכולות להתאים למגוון אדיר של טכנולוגיות הינו צורך מובהק. אין שיטה אחת, אלא לכל ארגון דרישות וצרכים משלו, שמוגדרים בהתאם לדרישה הספציפית של הביזנס. העניין ניכר מאוד בנוף ה-IT כיום. לא רק שכל ארגון מבצע בחירת מערכת ממצאית אידיאלית, אלא שכל ארגון מטמיע מערכות זהות בדרכים שונות. יש רע, אין ספק, אבל הטוב אינו מוחלט זה וודאי, וארגונים כל הזמן משפריים, מוסיפים ומקטטים מערכות כדי למקסם יכולות ולעמוד בדרישות הביזנס.

הקלות המדהימה בה ניתן לקטטם מערכות יוצרת שינוי מתמיד. Constant Release. השינוי מצריך גמישות יישומית משמעותית ממערכת אינטגרציה. אבל לא רק שיש דרישה ליעילות ולפשטות פונקציונליות, אלא גם לגישה מערכתית שנבנתה להכיל שינויים. מערכות הקצה הענניות החזקות בנויות לכך. הם תוכננו לזאת בראיה שגם את יכולות ה-API ירכשו לקוחות. דווקא המערכות הוותיקות, הלגסי שפותח אד-הוק, או מערכות ענן יותר אווטוריות וכל מיני שירותים אחרים בפורמט לא פורמטי, הופכים לאבן ריחיים על המאמץ הטכנולוגי ולבטוח לצוואר בקבוק. iConduct מאפשרת כלים וקונקטורים מחברים למגוון טכנולוגיות אוטוריות ומערכות קצה פורמטיות לניהול. שפוצות בישראל, במקביל לשלל קונקטורים למערכות נפוצות כחחשמים רבים מוסרים והמערכת מהווה קטליזטור לביצוע. המערכת, מאשר רייפר, התאים ככפפה ליד בנוף מערכות המידע של ריטייל גדול, חברות היי-טק, חברות תקשורת ושירותים, או כפתור נות לאוטומציה ברכשות מכירות וירטואליות, הנגשת שירותים מאובטחת, או לניהול תהליכי הנדסה ורצפת ייצור אל מול ERP, ספקים חיצוניים, לקוחות ועוד.

מה התהליך שנובר הלקוח כשהוא מחליט להתחבר ל-iConduct?

רייפר: “הפתיחה של הסביבה היא מיידיה. אם מדובר בשירות ענן – תוך שעות ספורות לכל היותר. בהתקנה מקומית לפעמים יש צורך בדיאלוג עם אנשי תשתיות החברה המזמינה. גם פה זה עניין של ימים בודדים, שכן החזון בו המערכת נבנתה הוא של ניצול של הקיים בצורה המהירה והאלגנטית ביותר. יש ארגונים שהרמנו להם מערך משקיים מורכב מהרגיל, אפילו מורכב מאוד, תוך כמה שבועות. מעטות החברות ומעטים מוצרי האינטגרציה שיכולים לאפשר זאת. ב-iConduct התליך האיפיון הוא פשוט, כמעט באופן מוחלט ללא קוד במערכות הקצה או ב-iConduct. ולכן אם הלקוח רוצה להגדיר ממשקים נוספים במערכת לאחר ההתקנה – הוא יכול לעשות זאת בעצמו, בין אם מדובר בתהליך חד-כיווני, דו-כיווני או רב-מערכתי. אנחנו, כמו, נלמד ונדריך וננהיג שם בשביל”.



דרור רייפר | צילום: אנדרו לארה

דרור רייפר, סמנכ"ל

- ב-iConduct: “המוצר פותח לטובת ניצול מקסימלי של יכולות מערכות הקצה. הוא מספק תשתית אפליקטיבית, שמשלבת ומזרימה מידע בארגון, כאשר ממשקים ואוטומציה בין מערכות מאפשרים למוצר להתחבר, לשלוף מידע ולהעבירו הכל לכדי אוטומציה של תהליכים עסקיים וסינרגיה בין מחלקות ועובדים”

”יש לנו מרכז שירות ותמיכה שעובד 24/7. אפילו לא חייבים להתקשר – יש אפשרות לפתוח צ'ט מתוך הפלטפורמה עצמה. רוב הלקוחות של iConduct עושים זאת עצמם. אנחנו רואים איך ארגונים שהתחילו לעבוד עם המוצר מתחילים להכניס אותו לעוד ועוד פניות של הארגון. חסמי המידע הטכנולוגי של הלקוח לא רלוונטיים כי המערכת יודעת לפתור אותם מאחורי הקלעים. המרכיב של ה-Plug and Play כאן מאוד מהותי”.

חיבורים יעילים

התהליך ההגדרות של iConduct פשוט כל-כך, בין השאר בגלל שיטת ההתחברות של המוצר למערכות השונות של הארגון. הוא מתחבר אליהן בעזרת יכולות ה-API הקיימות במערכות הקצה, שמוגדרים מראש בכל מערכת ומאפשרים להתחבר אליה ולדבר איתה בשפתה. משיכה, שליפה, בדיקה, כתיבה ועדכון של מידע – כל אלה מגוברים על ידי iConduct, הכולל מאות קונקטורים למערכות שונות, חלקן ספציפיות מאוד לשוק הישראלי. במקרה בו חברה יצרה מערכת ייעודית עבור עצמה – גם איתה iConduct יידע לרבר בעזרת קונקטורים גנריים, כל עוד המערכת מכילה אפשרות חיבור. ברגע שמתרחש החיבור – המערכת יודעת לנסר את השינויים באופן קבוע. הקונקטור מתחבר, מפעפע בצורה אוטומטית את המכנה ומצגי אותו בצורה נוחה. זה השלב בו ניתן

החשבון: 14 בנמ"ד



אריאל שאולוב (שלישי משמאל) סמנכ"ל התפעול עם צוות ה- Customer Success | צילום: ארטיס צ'ונסקו

רייפר. "הסיבה לכך היא טכנולוגית, או הקושי באימוץ הגישה של העולם החדש לאינטגרציה. גרטנר קורא לזה two layer integration. כלומר, מה שבנית לעולם הישן של מערכות ושירותים פנים-ארגוניים שים אותו בקופסא (אינקפסולציה) - הוא ימשיך לעבוד כל זמן שיהיה רלוונטי. טי כשאתה מחבר אליו את מערכת האינטגרציה המודרנית, ואילו את הפריצה של הארגון לענן תבצע בכלים שמתאימים לכך, ה-IPaaS כגשר בין העולם החדש הענני לעולם הישן הפנים-ארגוני. "אנו רואים יותר ויותר חברות שמושגות על מערכות אינטגרציה ותיקות שבנויות לעולם הישן. כיום בעולם החדש, בארגונים בכל גודל ובאנטרפרייז במיוחד, יש דרישה גוברת לפתרון נות מודרניים, כאלה שמאפשרים להתנהל נכון ב-hybrid IT. כלומר, לאפשר זרימת מידע בין עננים וטכנולוגיות מודרניות ובין מערכות לגסי פנים-ארגוניות", הוא מוסיף. "בעבר, מערכות ETL ו-ESB התאימו לצרכים, אבל כיום הם לא פעם מהוות מכשול בהנעת המידע. לכן העולם עובר ל-IPaaS". במבחן המציאות פתרונות כבדים של ענקיות כמו ביזטוק, אורקל, טיבקו ו-PI מתקשים לעמוד בקצב. גם אם הם יבצעו את העבודה בסופו של דבר עדיין הם יהוו לא פעם מעצור ולא קטליזטור בהחלטות ארגוניות ובא-תגרי אינטגרציה.

"ארגונים גדולים פונים אלינו יותר ויותר עם מערכות אזוריות, עם טכנולוגיות ישנות בנות עשרים ויותר - ועדיין המוצר מצליח לנהל עבודה רחבת היקף, מסכם דרוור רייפר. "אנחנו גאים לראות כיצד בעזרת iConduct ארגונים מצליחים לחסוך שעות עבודה בחיבור בין מערכות הלי-בה, מקבלים ערך מוסף בהנגשת המידע וחיבור רחב בצורה אופטימלית אל מול המערכות קצה ונהנים מחיבורים יעילים ותיאום בין המחלקות השונות."



אריאל שאולוב | צילום: יח"צ

אריאל שאולוב, סמנכ"ל תפעול ב-iConduct
"בשנים האחרונות לקחנו חלק בהצלחה של מספר פרויקטי ענק. זה קרה עם חברות ביטחוניות, חברות היי-טק בחזית הטכנולוגיה, ודואר ישראל, על כל הטרנספורמציה הדיגיטלית שהוא עובר. כל זאת מעבר להרחבת החשיפה לענן - הציבורי והפרטי - של אין-ספור ארגונים בישראל"



אבישי דדו | צילום: שטיינר צלמים

אבישי דדו, סמנכ"ל טכנולוגיות ב-iConduct
"המוצר מאפשר לכל ארגון להתחבר ולבנות מערך ממשקים ואינטגרציה התומך בכל פלטפורמה, בכל מוצר ובכל מידע, ללא צורך ביחידות פיתוח גדולות או מפתחים מצד הלקוח. הפלטפורמה רצה בקידמת הטכנולוגיה ומשלבת טכנולוגיות חדישות"

המשך מעמוד 07

לייצר את התהליכים השונים בהתאמה מלאה לא-רגון וצרכיו.

"קיימים מתחרים עולמיים בארץ. חברות כמו דל בומי, מיולסופט, או גיטרביט, אבל החיבור שלנו ללקוחות ולמנטליות העסקית הישראלית הוא עניין חשוב. לכן יש לנו את נתח השוק הגדול בארץ. אנו דואגים להתאמות לשוק המקומי", טוען דרוור רייפר ומוסיף: "כך גם היכולת שלנו לתת מענה מהיר וידע מעמיק בכל רמה של ניהול מערך אינטגרציה ארגוני. ני אפילו המערכת עצמה מתאימה. היא מנצלת את היכולות של מערכות הקצה באלגנטיות".

בתוך כך הוא מזכיר, כי ל-iConduct שותפים רבים בתעשיית ה-IT ביניהן נס טכנולוגיות. המערכת מוטמעת על-ידי אינטגרטורים מתחומים שונים - CRM, ERP, PLM, e-Commerce, לוגיסטיקה ושירותים אחרים. בין הלקוחות תמצאו חברות מובילות במגוון רחב של תחומי התמחות, כדוגמת Outbrain, רשת Fox, פז-גז ועוד.

לא רק לארגונים גדולים

רייפר מספר שבשנים האחרונות חל מפנה משמעותי בתחום, כפי שקרה לעולם ה-BI. בעבר תחום האינטגרציה ואוטומציית תהליכים הייתה נחלתם של ארגוני ענק בהשקעות גדולות מאוד ופרויקט ארוכי טווח מבוססי מערכות ETL ו-ESB. כיום, בעקבות התקדמות הטכנולוגיה שהוזילה עלויות, אך יותר מכך הקטינה דרמטית את חסמי הידע הטכנולוגיים ומשך ביצוע פרויקטי אינטגרציה, יש יכולת עיכול גם לארגונים בינוניים ואף קטנים מכך.

"אנו רואים ארגוני מידיום מובהקים משאירים אבק לתאגידי ענק בכל הקשור לאוטומציה של התהליכים ובניית מערכי אינטגרציה", מסביר