



- אנשים ומחשבים - פורטל חדשות היי-טק, מיחשוב, טלוקום, טכנולוגיות - <http://www.pc.co.il>

להחזיר את הטפסים לשליטת הפקידים

באוטופונט מקדמים את הגעתו של עידן הטופס החכם • המטרה היא לסייע לפקידים בארגונים ליצור טפסים, שברם הם נשלחים ללקוחות - יהיו מותאמים אליהם אישית • לידיעת הקורא מ. איתן, המופקד על שיפור השירות הממשלתי לאזרחים

בתאריך: 27-בפברואר 2011 @ 17:47 ב: דעות וניתוחים, על סדר היום

הצורך בייעול ובשיפור השירות ללקוחות, תוך הגברת הבידול בשוק תחרותי, מאיצים את חדירת המיכון לתהליכים עסקיים בארגונים מוטי שירות, כאלה המטפלים באלפי לקוחות. לצד מגמה זו, ישנה שאיפה לייצר כמה שיותר מידע רלוונטי ללקוח, ואם אפשר גם להגיש לו מידע זה בצורה נעימה לעין, קריאה וברורה.

כך החל עידן הפרסונליזציה בשיווק, שמהווה כיום אבן יסוד בכל תכתובת שיש לחברה עם לקוחותיה. אבל לטכנולוגיה יש מחיר. מאחר ובארגוני ענק כמו חברות ביטוח ובנקים, מרבית היישומים שמהם מפקים את הטפסים והמכתבים נמצאים על גבי מערכות סגורות, נולד הצורך בהפקת טפסים ללא מגע יד אדם ובצורה אישית. דבר זה דרש מעורבות הולכת וגוברת של מחלקת ה-IT, בעיקר של תוכניתנים.

עובדה זו גורמת ללא מעט עיכובים, מגבלות וחלק גדול מהמיכון לא יוצא לפועל, בגלל עלויות או מחסור בכוח אדם. עיקר העבודה הוא בנושא עיצוב הטפסים, הפונטים שהם נכתבים, מעט גרפיקה ועוד. המדובר במשימות שפקידים לא יודעים לעשות. אם בעבר הם היו יכולים לשלוח כל מכתב לכל אחד ובאיזה פורמט שהם רוצים, הרי שכיום, בעידן הדיגיטלי התקשורת שלהם עם הלקוח עוברת דרך המתכנת, כאשר כל טופס הופך להיות "פריקט". מיותר לציין שכל התהליך הזה גורם לכאב ראש אחד גדול למנמ"רים. המנהלים של יחידות ה-IT רואים בתחום טרחה גדולה, שאמנם היא מחוייבת המציאות, אבל נמצאת, תמיד, בסדר עדיפות נמוך.

בביטוח ישיר מצאו לא מכבר פתרון יצירתי לאתגר זה, פרי פיתוח כחול לבן. החברה התקינה את פלטפורמת FreeForm של **אוטופונט** הישראלית. המערכת, שעוברת בימים אלו את הסדרות האחרונות של בדיקות ההיתכנות, תאפשר לכל עובד בחברה שמורשה לכך, להפיק פוליסות ביטוח מורכבות, עם תכתובות אישיות, לבחור איזה פונט של טקסט שהוא רוצה, ולשלוח ללקוח.

"בתהליך הניסוי הוכח של פריט מידע הנדרש בפוליסה, אכן מופיע תוך התאמה לפרטי המבוטח", אמר **יובל בן זאב**, מנכ"ל אוטופונט. החברה פיתחה את הפלטפורמה, אשר מאפשרת לארגונים לשחרר את המתכנתים מעבודת עיצוב טפסים ומכתבים לטובת פרויקטים מורכבים יותר. ביטוח ישיר אינו הארגון היחיד הנעזר בפתרון: מערכת נוספת עובדת כבר במערך הייעוץ הפנסיוני של בנק דיסקונט. "מרכיב חשוב מאוד במערכת היחסים של הארגונים עם הלקוחות, הוא הקשר הדו כיווני", אומר בן זאב, "בתחום זה אוטופונט פיתחה טכנולוגיה מתקדמת לטפסים אינטראקטיביים. אלה מאפשרים בנייה של הטופס עם מידע קבוע, מידע משתנה, ומידע המתעדכן מלקוח מרוחק, בסופו של דבר, אנו מפתחים את הטופס החכם".

אוטופונט הוקמה לפני כעשרים שנים, וצמחה בעולם פתרונות הדפסה, עם התמחות בנושאי עברית, הדפסה משולבת ימין-שמאל וכו'. החברה מצויה בבעלות פרטית, של **דני רוטמן ועמוס שוחט**, ומעסיקה כ-40 עובדים. "מערכת FreeFont הקיימת היום", מסבירים בן זאב לשותפו לניהול החברה, **איציק אבוטבול**, "היא למעשה דור שלישי של פיתוח, שהחל לפני כעשור".

בן זאב מסביר, כי המדובר בפיתוח חדשני, אף שתחום הפרסונליזציה בעבודת הארגונים אינו חדש. "פעם הכול נעשה בתוך היישום, דבר שדרש פיתוח של מאות טפסים ודו"חות שונים בארגון גדול כמו בנק או חברת ביטוח", הוא אומר, "הפלטפורמה שלנו מספקת מרכיב זמן ריצה שיושב בשרתים, ומרכיב עיצוב, שיושב בצד של הפקיד ומופעל על ידי אנשים שאין להם שום רקע של תוכניתנים שמעצבים את הטופס. הם אלו שמשנים את הטופס ומגדירים את החוקים בעזרת הכלי - סביבת ניהול עם וורד בתוכנה".

לדברי בן זאב, "בארגונים הגיעו מזמן למסקנה כי טפסים הם לא לתוכניתנים אלא לכל עובד. אין צורך לפרט את החיסכון הכספי העצום שמתקבל בארגונים בתצורת עבודה זו, שלא לדבר על אפשרויות רבות בשיפור מערכת היחסים עם הלקוחות, המוצפים במידע וכמהים לקבל אותו בצורה אישית, עם פונט קריא ולא ללכת לאיבוד בין האותיות הקטנות".

על כן, פעילות אוטופונט חולקה, בין זו המקורית, של אספקת פתרונות לסביבת מדפסות HP - פונטים בעברית, ובשפות לא-לטיניות, ובין פעילות פיתוח, שיווק ומכירת התוכנה של FreeForm. לזו האחרונה נותבו מ-25 מ-40 עובדי אוטופונט. כבר כיום רושמת החברה הכנסות שנתיים של עשרות מיליוני דולרים, כאשר היעד הוא כמובן השוק העולמי. שם, יש ארגונים שמתקשרים עם מיליוני לקוחות וזקוקים למיכון ידידותי.

בשוק יש כלים מתחרים לפתרון זה, אבל בן זאב טוען כי היתרון הגדול שלהם הוא שסביבת העריכה של המסמך שאותו פקיד יכול לעצב היא וורד, משמע הסביבה שהוא מכיר ועובד איתה יום-יום.

בקרב מתוכנתת חקיקה בנושא נגישות של טפסים. זו, אם תעבור, תאלץ את הארגונים לייעל את עבודת פיתוח הטפסים שלהם, עובדה שתספק מן הסתם הרבה עבודה לאוטופונט. ומה עם הממשלה? ברור שהיא לקוח פוטנציאלי ענק, היא המתכתבת העיקרית עם האזרח. אבל נכון לעכשיו, איש בממשלה אינו ממהר לבדוק את האפשרויות לייעול עבודת הטפסים. לידיעת השר לשיפור השירות לאזרח, **מיכאל (מיקי) איתן**.

המאמר הודפס מאנשים ומחשבים - פורטל חדשות היי-טק, מיחשוב, טלקום, טכנולוגיות <http://www.pc.co.il>

לינק למאמר: <http://www.pc.co.il/?p=54502>

© כל הזכויות שמורות לאנשים ומחשבים