

שוק המחשוב בשלטון המקומי "מתחמם עד לזהט"

טכנולוגית המידע המוניציפאלית – אסטרטגיה, מיפוי וארכיטקטורה

מאת: עמית בר-און, CIO, CSA (1)

זה התחיל בדיבורים על השליטה הבלתי מעורערת של החברה לאוטומציה במינהל השלטון המקומי בע"מ במחשוב הרשויות המקומיות, נמשך במאבקים במשרד הפנים סביב קיום או אי קיום הפטור ממכרז של החברה לאוטומציה והסתיים בסדרת מאבקים משפטיים שהוכרעו, היכן אם לא, באולם הדיונים של בית המשפט העליון שפסק כי חובת המכרזים חלה על שרותי המחשוב ברשויות המקומיות. הבסיס המשפטי הוכרע ועשרות מכרזים יצאו לדרך אבל היכן השיפור בתפקוד מערכות השלטון המקומי? היכן השדרוג בשיפור השירותים לתושב כלקוח? היכן קפיצת המדרגה? והאם בכלל צפוי שיפור כזה? על שאלות כלליות אלה ננסה לענות בקיצור בסקירה זאת שפותחת מדור קבוע של המחבר במטרופולין - הדו ירחון המקצועי לשלטון מקומי. נראיין ראשי ערים בעלי אוריינטציה מיחשובית, מנכ"ל"ם, גזברים ומנמ"רים. ניפגש עם מנכ"לים של חברות מחשוב בתחום ומחוצה לו. נסקור את ההתפתחויות בשוק ונסייע לכם, ככל יכולתנו לקבל את ההחלטות הנכונות מהזווית שלכם ולצעוד בכיוונים המתאימים לכם תוך כדי ידיעה של כיווני השוק.

כבר בעשור הקודם השכיל המגזר העסקי להפנים את חשיבותו האסטרטגית של מרכיב טכנולוגיית המידע להתפתחות העסקית. מרבית החברות בהיקף הבינוני והגדול במשק הישראלי כדוגמת שטראוס, אוסם, מפעלי ים המלח וכד' רכשו והטמיעו מערכות ERP - Enterprise Resource Planning – מערכות ניהול המשאבים בארגון. המגזר הציבורי בהובלת ממשלת ישראל והחשב הכללי גם הם עלו על הגל ובחרו בפתרון SAP שכונה מערכת מרכב"ה. פתרונות אלה "עושים סדר" בבלאגן מערכות המחשוב ומאפשרים להנהלת הארגון לנהל את המשאבים המרכזיים בצורה טובה יותר. משאבים כגון כספים, משאבי אנוש, קרקעות, תושבים, תשתיות וכד' כולן תחת בסיס נתונים אחד מנורמל שניתן לשאול לגביו כל שאלה או חתך ולקבל מענה בזמן אמת אפילו על גבי מפה ואפילו בתלת מימד. במקביל צרפו הנהלות החברות ל Board שלהן מנהל נוסף בסטאטוס סמנכ"ל מערכות מידע ומחשוב – מנמ"ר או C.I.O – Chief Information Officer.

מערכות ה CRM - Customer Relationship Management – ניהול קשרי הלקוחות הינן מרכיב חיוני בתמהיל מערכות המידע הארגוניות. בתחום זה פורצות הדרך היו חברות הסלולר: אורנג', פלאפון, סלקום וכל שאר החברות שמספקות שירותים לקהל לקוחות רחב. מערכות אלה מאפשרות לארגון לספק שרות איכותי ללקוחותיהן תוך כדי צבירת ידע בלתי פוסק בדבר לקוחותיהם במטרה לשפר השרות, לבצע בקרה תוך כדי תהליך על השרות ואף להתמודד בדרך נכונה יותר עם תלונות לקוחות. ברשויות המקומיות החלו להתפתח מערכות מוקד עירוני מממוחשב שסיפקו מענה תפעולי חלקי לתושבי הרשויות: נפל עץ, לא פינו אשפה, נא לפנות פגר של בעל חיים וכד'.

התחילה להתפתח תחרות אמיתית בין מספר חברות מחשוב קטנות וגדולות על אספקת פתרונות מחשוב כוללים לרשויות המקומיות. להלן מיפוי משוער של החברות והרשויות נכון לחודש יוני 2009 הנתונים נאספו ברובם מאתרי האינטרנט של החברות ועל אחריותן :

סה"כ	נס	אשבל	EPR	מטרופולינט	אוטומציה	
75	1		1	9	64	עיריות
119			9	20	90	מועצות מקומיות
60		1	21	4	34	מועצות אזוריות
30	1	4	6	4	15	תאגידי מים ושונות
284	2	5	37	37	203	סה"כ

נלקחו בחשבון רשויות מקומיות בהן פועלות לפחות שתי מערכות ליבה מבית היצר של החברה.

כדי להתחיל בתהליך תיכנון, עיצוב ושיפור תפקודי של מערכות טכנולוגית המידע ברשויות המקומיות חשוב לאמץ מספר טכנולוגיות חדשות ושיטות עבודה מתקדמות בנוסף למערכות המידע התפעוליות כדוגמת :

- ניהול תהליכים עסקיים - Business Process Management - BPM
- בינה עסקית - Business Intelligence - BI
- מחשוב עננים - Cloud Computing
- ממשל זמין - Government-to-Citizen - G2C

יש לציין כי מערכות תקשוב מקומיות המשפרות את הקשר לתושב ומאפשרות שידרוג השרותים וזמינות 24X7 פעלו כבר בעשור הקודם בהובלתם של **עדי אלדר** ראש העיר כרמיאל, **שלמה בוחבוט** ראש העיר מעלות תרשיחא (פרויקט גלילאו) ו**רון נחמן** ראש העיר אריאל.

"תוספים" טכנולוגיים מתקדמים אלה יכולים לשפר משמעותית התפקוד ברשויות המקומיות. הכללתם במסגרת מכרז מערכות טכנולוגית המידע העירוניות באופן מושכל, אינהרנטי ומערכתי תוך כדי הובלת שינוי ארגוני ותפיסתי בשרותי השלטון המקומי הינו בעל פוטנציאל לחולל שינוי לשיפור תפקודי, ותדמיתי לאותן רשויות שיחליטו לפעול נחרצות למימוש האתגר האנושי והטכנולוגי.

שילוב טכנולוגי אנושי וארגוני כזה מומלץ שיעשה תוך כדי שיתוף תהליכי מובנה במתודולוגיה ברורה ומוגדרת מראש. פעולה במסגרת עקרונות אלה מבטיחה **השגת והצגת תוצרים מידיים ראשוניים כבר במהלך תקופה קצרה ומוגדרת מראש**.