

# "הטיפול האישי בהון האנושי הוא הבידול הבולט שלנו בעולם מיקור-החוץ"

תחום מיקור-חוץ ושירותי תוכנה בישראל ידע עליות וירידות במהלך שני העשורים האחרונים. מפת השוק משתנה לאורך השנים, בעיקר לאור ציפיותיהם המשתנות של הלקוחות, המנמ"רים



**ח**ברות שירותי התוכנה הפועלות בשוק נמדדות, בין היתר, על איכות כוח האדם שהן מספקות ללקוחות, היציבות התעסוקתית של העובדים והיכולת שלהם לספק את הדרישות של הארגון. התחרות על מחירים הייתה תמיד קיימת, אבל דומה שמרכיב המקצועיות והיחס האישי אל העובדים ואל הלקוחות הוא שובר השוויון ומכריע בתחרות. הלא קלה שקיימת בשוק.



אמיר בן בסט

בנוף הזה של חברות שירותי תוכנה, פועלת מזה 20 שנה, כמעט מתחת לרדאר, קבוצת ה-IT סיסנת, שהיא אחת משתי הזרועות העיקריות של הקונצרן אמנת ניהול ומערכות, שמניותיו נסחרות בבורסה.

ההתמחות של סיסנת היא באפיון, פיתוח ויישום מערכות מידע, על פי דרישות הלקוחות, וכן היא מעניקה שירותי ייעוץ למיחשוב, מיקור-חוץ ושירותים מנוהלים.

לסיסנת יש שתי חברות בנות - האחת היא תדיעד, הפועלת מקיבוץ סער בצפון והיא פועלת כמרכז פיתוח עבור השוק הישראלי, Off/Near shore. חברה בת נוספת של סיסנת היא טסנת, שמתמחה באבטחת איכות.

סיסנת מעסיקה כ-900 עובדים, המשולבים אצל לקוחות בשני סוגי פעילויות: מיקור-חוץ ושירותים מנוהלים, שבהם לוקחת החברה אחריות על ניהול תהליכים שלמים אצל לקוחות מענפים שונים.

"הבידול העיקרי שלנו, שיש בו, כידוע לא מעט תחרות, הוא איכות כוח האדם שאנו מספקים והטיפול המיוחד שלנו בהון האנושי" אומר אמיר בן בסט, מנכ"ל החברה הוותיק - "הודות למבנה הייחודי שלנו, שהוא שטוח וגמיש, אנו מסוגלים לתת ערך מוסף טוב יותר לעובדינו ולגרום ללקוחות שביעות רצון" אומר בן בסט. הוא מדגיש כי כל העובדים, הן אלו שמשוברים במיקור חוץ והן אלו שעוסקים בניהול מלא של תהליכים אצל הלקוחות מהגדולים במשק, הם עובדי החברה, המקבלים את כל הטיפול והיחס האישי המתבקש, ולא משנה היכן הם נמצאים.

ההוכחה להצלחת מרכיב זה בניהול החברה היא, לדברי בן בסט, אחוזי הנטישה הנמוכים יחסית ליתר החברות בענף. "מן המפורסמות

הוא שהתנדויות בכוח אדם בשוק זה היא מרובה", מסביר בן בסט. "התוצאה היא שללקוח אין כתובת יציבה אחת שמולה הוא עובד בגלל התחלופה הגבוהה, וזה משבש לא מעט תהליכים". ליאור לוי גילור, סמנכ"לית השיווק של סיסנת מוסיפה: "הצוות שבראשותי פוגש ומראיין כל אחד ואחד מהעובדים באופן אישי, ולא דרך חברות כוח אדם או גורמי חוץ", היא אומרת ומוסיפה, "הטיפול בכל עובד, ולא משנה היכן הוא נמצא, הוא פרטני, הכולל סריקת קו"ח מקצועית, ראינות אישיים על ידי אנשי מקצוע, מבחנים ייעודיים, טיפול שוטף והעשרת הידע המקצועי. הגמישות הניהולית שלנו יוצרת מגע אישי וחיבור בין כל עובד לביני וההנהלה, בלי שום מתווכים בדרך", אומרת גילור.

"הנוכחות של סיסנת היא כמעט בכל מגזרי המשק הבולטים: פיננסים, שירותים, תעשייה ומגזר הממשלה. החברה נמנית עם החברות שזכו במרכז החש"ל ליישום כוח אדם ביחידות המחשב של הממשלה, ולדברי בן בסט כ-350 עובדים מתוך סך כל עובדי החברה פועלים במשרדים השונים והם חלק בלתי נפרד מהמערך הטכנולוגי של החברה", אומר בן בסט.

## פרויקט בחינות הבגרות

בתחום של שירותי ניהול ולקחת אחריות על פרויקטים, גאים בסיסנת בפרויקט בחינות הבגרות של משרד החינוך. לא, הם לא כותבים את הבחינות, אבל מזה שנים רבות כל תהליכי המחשוב שנעשים במרכז בדיקת הבחינות של המשרד מנוהלים



אברהם אסף (לולו)

ומפותחים על ידי צוות מקצועי של עובדי סיסנת, שממש בימים אלו עובד מסביב לשעון כדי לאפשר למשרד לעמוד במשימה המורכבת הזאת. "פה אנו מיישמים את הידע המקצועי שלנו בפיתוח פתרונות, על פי דרישת הלקוח, והטמעתם בצורה הטובה ביותר", הוא אומר ומוסיף, "פעילות זו היא גם דוגמה לסינרגיות שיש לנו עם הפעילויות של הקבוצה האם, אמנת, כאשר יחד עם אחת מהחברות שלה האחראית על הפן הלוגיסטי של פרויקט זה סיסנת אחראית על כל ה-IT שלו", הוא אומר.

## מו"פ ציוני בצפון

תחום אחר שבסיסנת גאים בו הוא הפעילות של מרכז הפיתוח TDC, הפועל בקיבוץ סער בצפון. "המודל כאן נועד לתת מענה לצרכים בולטים בשוק", מסביר בן בסט. "ראשית, הוא משרת ביקוש לשירותי Near shore לחברות ישראליות, כחלופה מקצועית ברמה גבוהה ובעלויות אטרקטיביות, לשירותים שנוהגים

לקנות מחוץ לישראל, או כאלו שמבוססים על צורכיהם של מגזרים מסוימים", הוא מסביר.

מרכז הפיתוח בצפון החל לפעול ב-2004 כחלק מחברת תדיעד, שנרכשה על ידי סיסנת מועסקים שם כ-100 אנשי פיתוח ותוכנה מהשורה, בוגרי מוסדות אקדמיים מהמובילים בישראל, תושבי הצפון הסביבה. הם מעניקים שירותי פיתוח תוכנה ובדיקה לחברות תוכנה בינלאומיות בצמוד למרכזי הפיתוח שלהם ברחבי העולם.

אחת החברות האלו היא חברה בינלאומית גדולה. "במהלך השנים הוכרה TDC כמרכז הפיתוח הראשון בעולם המערבי, הנותן שירות עבור אותה חברה", מספר בן בסט. "אחד מהפרויקטים הגדולים אשר בו נטלנו חלק גדול ומשמעותי הוכרז כפרויקט מוביל, World Wide Leading Project, של מעבדות אותה חברה בעולם", הוא מוסיף.

לסיסנת יש קשר רחב עם התעשייה הקיבוצית, לה היא מספקת פתרונות ייחודיים שפותחו על ידי מהנדסי החברה. הדבר בא לידי ביטוי, בין היתר, בתחום ה-ERP. על בסיס מערכת ה-ERP כחול לבן המצליחה, פריוריטי, פיתחו בסיסנת מודול ייחודי, המטפל בכל ההקשרים שמתבקשים בין מערכות ERP המוטמעות במפעלי תעשייה קיבוצית לבין הקיבוץ שבו הם פועלים. הכוונה היא לדיווחי כוח אדם, נתונים פיננסיים, התחשבנויות ועוד. כיום כ-20 קיבוצים כבר מטמיעים את המודול שפיתחו ואשר זוכה לשבחים רבים. תחום אחר שמתפתח בסיסנת הוא מוצרים

ייחודיים, שעונים על צורכי לקוחות. אחד מהם הוא TABLEAU, שנחשב בעולם לכלי פופולרי לניתוח נתונים עסקיים וממיר טבלאות ומספרים להמחשות גרפיות ברורות.

סיסנת נותנת גם מענה לבדיקות תוכנה והבטחת איכות באמצעות החברה הבת טסנת. הבדיקות מבוצעות על פי מתודולוגיות ממוסדות ומתוקפות, אשר נבנו לאורך השנים.

## אברהם אסף: למה הקמנו את סיסנת

כאמור, סיסנת היא חלק מקבוצת אמנת הוותיקה, שמי שעומד בראשה הוא אברהם אסף (לולו), שיזם את הקמת סיסנת. אסף מצייין, שאמנת החלה את דרכה כחברה לניהול פרויקטים וייעוץ, ולא הייתה קשורה לעולם הטכנולוגי כל כך. "התפתחות המקצועית המעניינת מאוד, המשלבת שירותי IT בשירותי ניהול והנדסה, התרחשה הרבה הודות לציפיות מהלקוחות שבהם התברכנו", מוסיף אסף. "מגוון פעילויות אלה אפשרו כבר בשנות השבעים והשמונים את הקמת חטיבת ה-IT באמנת", הוא אומר. "ייחודה של קבוצה זו הוא היכולת לספק פתרונות IT מקצועיים ואיכותיים, והיא פועלת במגוון רחב מאוד של לקוחות בשוק הישראלי".

גם אסף, כמו המנכ"ל בן בסט, גאה מאוד בפעילות המו"פ TDC - "אנו גאים בעובדה שאנו שותפים יחד עם לקוחותינו לייצור מקומות תעסוקה לעשרות מומחי IT בצפון הארץ ומייבאים ארצה פרויקטי פיתוח גדולים ומורכבים, שלימים נמכרים בפתרונות של החברות הגדולות בעולם", הוא אומר. ■