

מהפכת ניהול הידע בבנק לאומי

הבעיה

בשנת 1999, עם תחילת ההכרה בשימוש ברשת האינטרנט כערוץ תקשורת, החל בנק לאומי לחפש פיתרון בגוון אינטרנטי לשיתוף מידע פנים ארגוני. שיתוף המידע נתפס בבנק כצורך של משאבי אנוש, ומרכז ההדרכה בבנק לקח על עצמו להגדיר את התהליכים הארגוניים של שיתוף במידע ואת הפתרון הטכנולוגי שישמש להם.

במקביל החלו בבנק יוזמות מקומיות שענו בצורה כלשהי על צורך זה של שיתוף במידע בצורה נוחה. בכל המקרים היו אלו יוזמות מחלקתיות שפעלו על שרתים מקומיים בצורה מוגבלת ולא אפשרו שיתוף חוצה ארגון. בנוסף, ליוזמות אלו לא היה מכנה משותף ויזואלי, מבני או תכני, שהיה מאפשר שיתוף חוצה בנק.

הפתרון של קומיוג'ן

קומיוג'ן הציעה פתרון מדף לניהול ידע שענה על הצרכים של הבנק ללא צורך בפיתוח: הקמה של קהילות ידע לרוחב הארגון, פרסום מידע על-ידי בעל הידע בפשטות ובקלות, חיפוש מידע חכם. לאלו התווספו כלים למובילי הידע שאפשרו להם לבנות ולנהל את קהילות הידע שלהם באופן אוטונומי, ולממש את האחריות שהוטלה עליהם. לאחר ההתקנה של המערכת בבנק הוקמו כ- 20 קהילות ידע ומאות עובדים היו שותפים לתהליך.

בבנק התקיים תהליך הדרכה חוצה ארגון במהלכו הועצמה פעילות ניהול הידע ומוצבה כפעילות איכותית לארגון. הבנק פיתח כוח אדם איכותי למטרה זו ועודד פעילות ניהול ידע בדרכים רבות. בתהליך פיתוח המתודולוגיה והטמעתה בלאומי השתתפה חברת ניהולים.

בעקבות ההצלחה העקבית של הפתרון של קומיוג'ן, הוא פרוס כיום, כ- 9 שנים לאחר העלייה לאוויר, בכל שדרות הבנק, ומשמש לתקשורת ולמתן שירות פנים ארגוני בכל

קומיוג'ן בע"מ, שדרות מוצקין 5 תל-אביב, 62288,
טל. 03-6050649 פקס. 03-6048215

יחידה ויחידה. הפתרון משרת מדי יום למעלה מ- 10,000 משתמשים, כאשר בקרת התכנים נעשית על-ידי למעלה מ-600 מובילי ידע, האמונים על זרימת המידע בארגון.

מה הלקוח אומר

מערכת ניהול הידע של קומיוג'ן מממשת את העיקרון של קהילות ידע אותו חיפשנו. היא גם מאוד ידידותית למשתמש. כיום למעלה מ- 10,000 עובדים משתמשים בה באופן יומי, ביותר מ-60 קהילות מקצועיות ושירותי ידע".

אירית אשכנזי, ראש ענף פיתוח טכנולוגי, לאומי

אודות קומיוג'ן

קומיוג'ן מספקת פתרונות מדף גמישים ומוכנים לשימוש מיידי לזרימת מידע בארגון. הפתרונות מאפשרים מתן מענה המותאם לצרכים המשתנים בארגון בהפצה של מידע עסקי, בתקשורת בין יחידות ואנשים בארגון ובתמיכה בפעילות מול לקוח. פתרונות קומיוג'ן משרתים מדי יום עשרות אלפי משתמשים, מביאים לחיסכון בעלויות התפעוליות ולשיפור התוצאות העסקיות. קומיוג'ן פועלת משנת 1999 ומשרתת בהצלחה ארגונים גדולים עם עשרות אלפי משתמשים.