



צילום: עומר ארמוני

ארוח: אורבן מלייס ת"א

# IT as a Service האם זו הולכת להיות המגמה?

**מאיר עשת:** הדיון עוסק במה שמסתמן כמגמה חדשה במחשוב ארגוני מבוסס ענן, הפקת כל התוצרים שמחלקת ה-IT אמורה לספק לארגון "תחת קורת גג אחודה" של שירות ענן אינטרטיבי. נאספנו כאן, בלב העסקי של ה-Enterprise התל'אביבי, משתמשים ארגוניים, ספקי שירותים, אינטגרטורים, יועצים ומנהלי פרויקטים, לדון בלקחי השנתיים האחרונות של התעננות הולכת וגוברת. אמנם רוב הנושאים שעל סדר היום נוגעים

בשלב זה בעיקר לארגונים גדולים ואף בינלאומיים, אבל גם כל SMB שלא איבד את הדחף לצמוח ולהוביל שוק צריך להקשיב לדברים. כי תמיד טוב יותר ללמוד מהניסיון של אחרים לפני שמונחים להמציא את הגלגל. במיוחד שהדברים נחשבים לחתך מייצג של ה"לינה העליונה" בתחומם. **יהודה אלידע:** אנחנו מדברים על נושא למצב זה היה להוציא את ה-IT למיקור חוץ. ללכת לאיזו חברה, לשים לה כסף ולהאמין שהם יעשו את העבודה שאני

לא רוצה ולא יודע לנהל. אנחנו כאן במרכז הבנקאי של תל אביב ויש לפחות בנק אחד שכל ה-IT שלו נעשה כשירות במיקור חוץ על ידי בנק אחר, שזה ניסוח שגוי של טיב היחסים הסימביוטיים בין בנק איגוד לבנק לאומי. כי, כל הארגונים ש-IT אינו הבינוס שלהם, ממש כולם, רוצים להוציא את ה-IT מתוך הארגון. הענן קרה במידה רבה אודות לגוגל. גוגל הוכיחה לנו שאפשר להרוץ אפליקציה במרחק 15,000 קילומטר מכאן עם זמן תגובה קצר יותר ממה ש-Windows מגיבה למה שאני עושה עם הכתב על שולחן העבודה במשרד שלי. הם הוכיחו שאני יכול לחפש את החברה שהכי יודעת בעולם מה עושים ב-IT ולהוציא את היישום אליהם כשירות במיקור חוץ שמתומחר לפי צריכה. וזה דבר שכולם אורבים. בכל המגזרים, בכל העולם. כי כל העולם העסקי מבוסס על שירותי ענן - אם כי לא כל העננים חיים בתוך

Datacenter או בכלל קשורים לעיבוד מידע. אני קורא "ענן" גם לקבוצה הענקית של ספקי שירות הסעות לפי דרישה, כמה עשרות אלפי בעלי מוניות בישראל שאפילו לא יודעים כי הם משחקים באותו מגרש עם אמזון, גוגל ומיקרוסופט. כי הם מפעילים בעצם ענן תחבורתי. וכמותם מיליונים בכל העולם מוצאים את יעודם באחד מאלפי העננים שנפרסים על כל הורטיקלים, מלוגיסטיקה עד שירותים משפטיים. **דורון שמע, L7defence:** השירותים הנצרכים מסווגים לפי מיקומם בארכיטקטורת מערכות המידע הארגונית, מי בתשתיות ומי ביישומים. מרבית הארגונים הוותיקים משלבים כיום שימוש בשירותי ענן הייצוגיים לצד שימוש בתשתיות וביישומים הקיימים בארגון. כאשר חלק מהפעילויות בשלות יותר להעברתן לענן וחלקן פחות, כתלות בארגון. בארגונים חדשים יותר המגמה

**אני קורא 'ענן' גם לקבוצה הענקית של ספקי שירות הסעות לפי דרישה, כמה עשרות אלפי בעלי מוניות בישראל שאפילו לא יודעים כי הם משחקים באותו מגרש עם אמזון, גוגל ומיקרוסופט. כי הם מפעילים בעצם ענן תחבורתי**

הפוכה, שם שירותי הענן שולטים בד"כ. **תמיר מלכה, Ness:** אנו בנס מבינים כי המעבר לסביבת הענן היא החלטה עסקית הכרחית עבור הלקוחות שלנו מכל סדר גודל, וזאת על מנת ליהנות מיתרונות תחרותיים בדרך הגמישה, המהירה והיעילה ביותר. השאלות המתחייבות הן כיצד, איך ומתי עושים זאת נכון על מנת לממש באופן מלא את הפוטנציאל הגלום בסביבת המחשוב בענן, הן בשלב פרויקט המעבר וההקמה והן בהכנתן של הסביבות הדורשות התאמה לסביבת ענן. אין ספק שאחד הכלים החיוניים ביותר למימוש נכון של סביבת הענן הוא IT as a Service - תוך הפחתת סיכונים המתורגמים לפרויקטי מעבר מהירים, מפחיתי תקורות ועלויות במטרה לייצר יציבות מלאה לארגון. **יפעת גודינר, טבע:** אני אייצג את נקודת ההשקפה של האנטרפרייזיים הגדולים. אין ספק שהעולם הולך אל הענן. זה העתיד, שם עתידינו. **דורון שמע, L7defence:** זה ההווה, אהנו כבר שם והתהליך מתעצם. **יפעת גודינר, טבע:** אהנו בהווה אבל כמו שאמרת, זה מיושם בשכבות. חלק מתחומי הליבה העסקית שלנו כבר בענן כמו השירות, המכירות, משאבי אנוש ועוד אבל לא כל התחומים שלנו עדיין בענן, אך זה לא מיותר את תפקידו של ה-IT מבחינת האסטרטגיה העסקית. ה-IT, כגוף שאחראי בין היתר על התשתיות, לא משנה את יעודו בגלל שהתשתיות עוברות לענן וארגון אחר אחראי על תחזוקתן ושידורן, וגם כאשר האספקטים של הסייבר ותוכנות סטנדרטיות עוברים לענן הם משנים את תפקידו היומיומי של ה-CIO - אבל בוודאי לא מייטרים אותו. במקום להיות תקורה מנהלתית הוא הופך להיות ביונס פרטנר בהנהלת העסק. דיברת על שולחן הדיונים האסטרטגיים של ההנהלה העסקית, סביבו יושבים המנהלים הבכירים של הארגון, ביניהם צריך לשבת גם ה-CIO. בהבנת פרטי התמונה העסקית הכוללת התפקיד שלו זה לתרגם את הצרכים העסקיים של הארגון למושגים של טכנולוגיה אותה ניתן ליישם כדי לסגור את הפער בין המצוי לרצוי. והוא צריך להביא לארגון את הבחירה בהדשנות - כי גם כשהולכים לענן צריך לדעת לבחור איזה ענן מתאים לארגון. כמנהלת בטבע אני יכולה ללכת להרבה סוגי עננים - אבל אני צריכה להיות עם מספיק ידע על האסטרטגיה העסקית והבנה של הצרכים העסקיים כדי לתרגם אותה לחדשנות טכנולוגית בפורמט האופטימלי. זה תפקידו של מנהל ה-IT בעולם החדש. **דורון אופק, Suse ישראל:** זה כבר לא רק עניין של שכבות, קרו לאחרונה כמה מהלכים שמסבכים את התמונה. דבר ראשון, עלינו להחליט האם אנו מתייחסים ל-IT כמערכת תפעולית בלבד. אם כן, אפשר באמת להעביר את כל

**משתתפים**

- דורון אופק, Suse ישראל:** בכובע של מנהל הפעילות של חברת Suse ישראל. אני גם איש סייבר שעוסק המון שנים בעולם של אבטחת מערכות IT.
- יפעת גודינר, טבע:** מנהלת קבוצת פרויקטים בטבע, במסגרת תפקידי אני אמונה על הממשק בין האסטרטגיה העסקית לבין הפתרונות הטכנולוגיים בחברת טבע.
- תמיר מלכה, Ness:** מנהל חטיבת שירותים מנהלים הכוללת את פעילות מרכזי התמיכה והשירות ופעילות IT Service. החטיבה פועלת כחלק מקבוצת מיקור החוץ ב-Ness.
- לימור אפיק, Service Now:** מנהלת את הסניף הישראלי של חברת Service Now, מובילה עולמית בתחום של תהליכי אוטומציה חכמים בענן.
- איתן אלי, שניידר אלקטריק:** מנהל לקוחות אסטרטגיים ב-APC מוביל שניידר אלקטריק. החברה אמונה על כל רכיבי עולם התוכן של הדאטה סנטר ברמת התשתית הפיזית.
- אילן סגלמן, Power Communication:** סמנכ"ל פיתוח עסקי Power Communication. אנו עוסקים בעיקר באבטחת מידע וסייבר ומפיצים את פתרונות אבטחת המידע של Sophos.
- יורי ימפולסקי, Unicloud:** חברת Unicloud, שהינה value added distributor של distributor OKTA בישראל.
- עמית גל, וואלינור:** סמנכ"ל BI ופיתוח עסקי בחברת וואלינור מקבוצת Comm-IT. אנחנו מתמחים בתחומי ה-Data Platform, DB, Big Data, פתרונות BI וענן.
- ראובן כהן, קונסיסט:** ממונה על כל מערכת האינטגרציה וסיסטמס בחברת קונסיסט. אנו מנהלים סביבות פרייבט קלאוד כשירות ללקוחות עסקיים ואינטגרציה של מערכות הפועלות על עננים אלה.
- יאב שטאל, איסטרוניקס:** מנהל מערכות מידע, חברת איסטרוניקס, יבואנית, נציגה ומפיצה של עשרות חברות טכנולוגיה מובילות בעולמות חומרה ותוכנה, רכיבים ומערכות.
- דורון שמע, L7defence:** מנכ"ל ושותף מייסד של L7defence המתמחה בהגנה על מערכות אינטרנט מפני מתקפות מתוכנמות המבוצעות ע"י ידי הדור הבא של בוסטנים עם יכולות AI.
- דן מנזין:** מאיר עשת, מנהל המגזין יהודה אלידע, עורך ומנחה הדיון



מימין: דורון שמע, מנכ"ל L7defence העתידי הוא שירות מוסכמות בעולם היישומים

החבילה לשירות לקוחות וסגרו עניין. הבעיה שפיעת ניסתה להציב במוקד היא, האם ה־IT אכן הופך להיות שותף להנהלה העסקית בקבלת החלטות אסטרטגיות. תראו, בעצם מהרגע שנכנסו לאינדה של שירותי העננים, טכנולוגיות של ביג דאטה, יישומי בינה מלאכותית ואנליטיקה, אוטומטיה ה־IT הפך למשהו שיכול לחולל הכנסה ארגונית ולכן לא סביר לקחת את השליטה במשאב הזה ולהזיז אותו החוץ כמו שנעשה לשירותי מיקור החוץ של המשפטים. אני בטוח שזה לא דומה, ארגון לא ירצה להוציא מחולל הכנסה החוצה אלא אם כן יש לו סיבה ממש טובה. מה שאני כן רואה זו מגמה, שגם אלה שיצאו לעננים הציבוריים במטרה להנות מעלויות כספיות נמוכות חוזרים לעננים פרטיים, לפחות חלקית, ואז נוצרים מצבים היברידיים. רק במידה והם יכולים רגולטורית חלק מהשירותים באמת יוצאים החוצה. מצד שני, אנו רואים התכנסות של טכנולוגיות ענן לתוך הדאטה סנטר הפרטי. בעצם, כבר החלה החזרה של חלק מהשירותים לתוך הדאטה סנטר On Premises כי על ענן ציבורי אתה משלם, זה לא משאב שבא בחינם.

**אילן סגלמן, Power Communication:**

כשאנו בוחר להפריט את ה־IT ולהוציא את הידע מהכנסים הארגוניים שלו, הוא גם צריך לחשוב מה יהיה העלות של המלך זה עוד חצי שנה, וגם בעוד עשר שנים. לדוגמה, אם ארגון קמעונאי, יפריט את שרותי ה־IT שלו, לא יקרה כלום, אבל אם הוא יפריט את ניהול הסחר שלו וישכור אותו במיקור חוץ, הוא כנראה יהיה בבעיה, מאחר שמוערב בפעילות קריטית לקיום העסק. לכן, כל ארגון צריך לעשות את החישוב שלו, על מה הוא מוכן לוותר. אפשר להמשיל את זה לבית חולים. בית חולים טוב מעסיק רופאים נהדרים מהם הוא לא ייפרד, אבל הוא כן יכול להיפרד מהסניטרים ולהחליף אותם בחברת כוח אדם חיצונית. אם יש צורך במומחה נדיר לצורך ניתוח מאוד מורכב, הוא יקרא לרופא מבחוץ לפרויקט קצר מועד. כך גם אפשר לעשות כשצריך מומחה IT מקצועי בתחום שאין הצדקה להעסיק אותו בקביעות בתוך הארגון, לדוגמה אם צריך מומחה אינטליגנסי, אפשר להזמין גורם חיצוני. כל ארגון חייב לעשות את המאון שלו, בין מה שהוא מפרט ומוציא למיקור חוץ לבין מה שהוא שומר בפנים ככנס ארגוני. צריך לתכנן מה מוציאים החוצה, מה אומרת הרגולציה המשפטית, ומה המחיר בהקשר של אובדן של ידע. יש לקחת בחשבון שיש הבדל גדול בבקשה זה בין ארגוני סטארטאפ כמו טבע לבין ארגוני SMB, הכוללים 100, 200 או 500 עובדים. **לימור אפיק, Service Now:** אני לא



משמאל: יואב שטאל, מנכ"ל איסטרטגיקס, דורון שמע מנכ"ל L7defence

רלוונטית.

**דורון שמע, L7defence:** יש כיום שני מודלים המשלמים אחד את השני. הראשון הוא מודל שירותי הענן והשני הוא המודל המתפתח של מערכות אוטונומיות מקומיות (EDGE COMPUTING). אפשר לראות את תחילתה של המגמה לשילוב בין שני המודלים בעולם הסמארטפונים וכיום ממשיך להתפתח יותר ויותר גם בעולם התחבורה האוטונומית. הבסיס הנו מערכות בינה מלאכותית הנמצאות בשני הצדדים, המקומי ובשירותי הענן. כיצורן של ציודי סיביר מבוססי בינה מלאכותי אני מסוגל לתת פתרונות חדשניים, גמישים ובאיכות גבוהה מאד ללקוחות בהתבסס על שיתוף פעולה בין מערכות אוטונומיות מקומיות ובענן. לא פחות חשוב, המערכת המקומית הופכת לפעילה מיד עם התקנתה והדלקתה, ללא צורך בפעילות נוספת כלשהי. אפשר לחשוב על כך באנלוגיה לסמארטפון הנקנה בחנות והופך לפעיל מידית לאחר התקנת כרטיס הסיים והדלקת המכשיר, ללא עיכובים.

**איתן אלי, שניידר אלקטריק:** מסכים

לחלוטין. יכולות הניהול הקיימות עבור תשתית ה־IT, שעובדות עכשוויות בסינרגיה מושלמת, מסייעות למקסום הביצועים העסקיים ומאפשרות קידום החלטות באשר לפיתוח רעיון חדש העולה בישיבות הנהלה. זאת כאשר עיקר סימני השאלה מופנים לכיוון ה־CIO, כמו השאלה האם תשתית ה־IT מוכנה למהלך עסקי, זאת אומרת האם הדאטה סנטר שלנו ערוך לזה, ונדרשת תשובה החלטית ומהירה. האם מדובר בנתונים שחלקם יכולים להימצא במערך הענן וחלקם במערך הלוקאלי בארגון, ב־Edge, וכמנהל ה־IT עליך לדעת לייצר סינרגיה ביניהם.

**יפעת גודינר, טבע:** צריך לשים במרכז את הפן האנושי, המערכות מספקות לנו את המידע, אבל מי שצריך לקבל את ההחלטות אלה האנשים. כי אתה לא מצפה שהמערכת תשב בישיבת הנהלה ותיתן את היעוץ למה נכון ומתאים מבחינה עסקית. אם ניקח לדוגמה רואה חשבון, שמהגדרות הרגולטור

הליבה ולעשות אותם לעיתים נכון יותר ועיל יותר. שני מודלים המשלמים אחד את השני. הראשון הוא מודל שירותי הענן והשני הוא המודל המתפתח של מערכות אוטונומיות מקומיות (EDGE COMPUTING). אפשר לראות את תחילתה של המגמה לשילוב בין שני המודלים בעולם הסמארטפונים וכיום ממשיך להתפתח יותר ויותר גם בעולם התחבורה האוטונומית. הבסיס הנו מערכות בינה מלאכותית הנמצאות בשני הצדדים, המקומי ובשירותי הענן. כיצורן של ציודי סיביר מבוססי בינה מלאכותי אני מסוגל לתת פתרונות חדשניים, גמישים ובאיכות גבוהה מאד ללקוחות בהתבסס על שיתוף פעולה בין מערכות אוטונומיות מקומיות ובענן. לא פחות חשוב, המערכת המקומית הופכת לפעילה מיד עם התקנתה והדלקתה, ללא צורך בפעילות נוספת כלשהי. אפשר לחשוב על כך באנלוגיה לסמארטפון הנקנה בחנות והופך לפעיל מידית לאחר התקנת כרטיס הסיים והדלקת המכשיר, ללא עיכובים.

**תמיר מלכה, Ness:** ואני אטען בדיוק ההפך כמי שמיקור חוץ ושירותים מנוהלים הם לחם חוקו. מהות תהליכי מיקור החוץ הוא לאפשר לארגון, למנהל מערכות המידע, לעסוק בליבת העסקים שלו. עד לפני שנתיים־שלוש, המיקוד וההסבר של OS היה עבור ארגונים שכדי להתמקד בליבת העסקים שלך, את כל עולמות התפעול והתמיכה תוציא החוצה ל־OS. ההסבר הוא פשוט – תתמקד, שיש בשוק, תפנה כ"א איכותי לעסוק בתחומי ליבה ולא בתפעול וגם תתמקד ותתעלם...זה עובד טוב וזה נכון עסקית לארגונים – מוכח. למעלה מ־70 ארגונים מסדרי גודל קטנים (סטארטאפ) ועד ENTERPRISE ענקיים מכל המגזרים עושים איתנו בנס, תהליכי מיקור חוץ מלאים או חלקיים ללא מעט תהליכים תפעוליים ועסקיים. אך משהו קרה בשנתיים־שלוש האחרונות שמוזי לנו את המחוג. גם אנו וגם ארגונים הבנו שההסבר למהות הליבה העסקית משתנה. וארגונים היום, כמו גם מנהלי מערכות מידע ותשתיות רוצים להתעסק "במה שהם אופייניים". עולם הדיגיטל, החדשנות מאפשר לנו למנות את מהות הליבה שלנו ולהעביר את המשקל לדברים ש"אנו אוהבים לעסוק בהם" ועל כן גם תפקיד מיקור החוץ ושירותים מנוהלים משתנה. ארגונים מבטיחים שלוש האחרונות למדו שיש אפשרות להוציא החוצה תהליכים וחלקים מתוך הליבה העסקית למיקור חוץ ולקבל ערך גבוה של מומחיות, קיצורי זמן, יעול וחיסכון כיוון שאנו כספק ערך לעולם מיקור החוץ יודע להתממשק לתהליכי

מיקור חוץ שיוצרים תלות מוחלטת לקבל בענן. אבל, החלק השני בהגדרת התפקיד של ה־IT היא לבחור וליישם את הנכון מתוך שלל הפיתרונות הזמינים היום לצרכים המיוחדים של הארגון. ובה אני חושב אין תחליף ל־IT פיזי בארגון. כי לצורך זה אתה צריך הבנה עסקית, המשקפת שייכות לארגון ספציפי. כי כאשר מישהו חיצוני מקבל את האחריות לתאימות של ה־IT רק הפלטפורמה והתהליכים העסקיים עובר לחברה אחרת, כל הידע הקריטי הזה הלך לאיבוד. בעוד, כאשר הידע מצוי בראשו של מנהל ה־IT בארגון שלך, אחריות של מנכ"ל הנה לבחור את האנשים המתאימים לו להשאיר אותם מרוצים ולשמר אותם. התלות והתוצאה של הבחירה היא שלו, לא של איזשהו גוף חיצוני שנותן לו שירותים. אני נתקל בכמה וכמה חברות שמספקות שירותי

**דורון שמע, L7defence:** **ה-IT כגוף שאחראי בין היתר על התשתיות, גלגל שהתשתיות עוברות לענן וארגון אחר אחראי על תחזוקתן ושידרוגן, וגם כאשר האספקטים של הסייבר ותוכנות סטנדרטיות עוברים לענן הם משנים את תפקידו היומיומי של ה-CIO**

את השילוב שלו, לפי צרכיו ויכולתו. יש ארגונים שיכולים לפתור כל צורך במשאבים פנימיים, והם ייקחו רק את היועץ המומחה באמת, היחיד והמייוחד שגם ילמד את העובדים האחרים מה לעשות. זה מתאים לגופים גדולים מאוד, למשרדי הממשלה ולבנקים הגדולים. לארגונים קטנים ובינוניים לא נכון להחזיק מספר עובדים גבוה. הם יעדיפו משיקולי עלות להחזיק את מרבית השירותים כשירותי ענן ושירות חשבון לציון שההעדר לא תמיד תלויה רק בגודל ארגון. גם ארגונים גדולים לפעמים עוברים לענן בלי דיפרנציאציה בין יישומים שכדי לנייד לבין אלה במקרה זה ברור שהדיקטוריון מסתמך בהחלטותיו על חוות דעת חיצונית. עם זאת, את הדו"חות הכספיים הכינו אנשים פנימיים, עובדים אורגניים. מנהל הכספים מוטמע בתוך הארגון, הוא הסמכות האוטונומית אליה מפנים את כל השאלות שדורשות ידע פיננסי, כולל הבנה בתהליכים עסקיים. מנהל הכספים הוא זה שהכין את הדו"ח, עליו רואה החשבון החיצוני נותן לדירקטוריון את חוות דעתו. לעומת זאת, ה־IT הוא זה שצריך להבין את האסטרטגיה העסקית ולהוציא אותה לפועל בתהליכים יעילים ואפקטיביים. יכול להיות שאת התהליכים הבסיסיים של מערך ה־IT אפשר להוציא החוצה, את השירותים הסטנדרטיים שכולם מיישמים פחות או יותר באותה צורה, אבל בסוגיות העסקיות של ליבת העסק שדורשות הבנת המיוחדות העסקית – אף אחד מבחוץ לא יכול להחליף את ה־IT.

**אילן סגלמן, Power Communication:** דיברנו על הפתרון ההיברידי, שמצמצם הגדרתו לא מנסה להיות פתרון יחיד לכל ארגון. בסופו של יום, כל ארגון עושה

למעשה ההבנה שלנו כי גם הענן היא מומחיות וגם סביב צריך לייצר תהליכים תפעוליים וניהוליים המתאימים לסביבה זו בהתאמה לאסטרטגיית הארגון. אנו מאמינים כי רק בזכות חיבור נכון של הענן לצרכי ויעדי הארגון תוך שימוש במתודולוגיות מוכחות, טכנולוגיות מתקדמות, והכרות עמוקה עם צרכיהם העסקיים של לקוחותינו, ניצר תועלות רבות לארגון גם מעבר לענן על פני תהליכים מקומיים. צוות הענן שלנו בנוי ממומחים מנוסים מאוד במגוון רחב של עולמות, אשר מלווים את הלקוח משלב ניתוח הפרטים והאפיון, דרך התכנון, ביצוע המעבר לענן והתחזוקה השוטפת, ניטור עלויות שוטף של צריכת הענן ועד לשירות מיוחד במודל CTO as a Service, להמשכיות המעבר לסביבות הענן-בתים לצרכי לקוחותינו. רק בזכות "שכל עסקי" משולב עם "מומחיות מקצועית" ארגונים יוכלו לממש את הפוטנציאל הגלום בסביבת המחשוב בענן לצד ניהול ה־IT הארגוני כשירות במודל הענן (IT as a service). שילוב זה









כן חשוב להדגיש שזו התמחות של אנשי IT ולהערכתי טוב שיהיו מתוך הארגון. **דורון שמע, L7defence:** להבנתי, אנחנו נמצאים בתחילת מהפכת Plug & Play גם בעולם הארגוני. ככה אני מבין את זה אחרי השעתיים האחרונות. **יואב שטאל, איסטרוניקס:** זה גם אמרו לפני עשר שנים, ולפני 20 שנה, ואפילו לפני 30 שנה - כדי לתת להצהרה שלך פרספקטיבה היסטורית... **יפעת גודינר, טבע:** וזה הרי מה שאנחנו בתור צרכנים עושים מאז שנות ה-90'...

**דורון שמע, L7defence:** חברה'ה תנו לי רגע להסביר... אני לא סתם אומר את זה. בואו נסתכל לרגע על מוצר כלשהו מהשוק הצרכני. זה כבר שם. הטלוויזיה בבית היא מערכת Plug & Play. האוטו הוא מערכת חכמה המכילה לא מעט מערכות Plug & Play. כל המערכות שאני משתמש בהן שלא במסגרת העבודה הן Plug & Play. הן לא סתם במקרה נהפכו לכאלה. אלא כי בשנים האחרונות חברות הענק השקיעו המון כסף בפיתוח טכנולוגיות ומערכות בינה מלאכותית, שהפכו את המערכות האלה לחכמות ופשוטות יותר להפעלה. להמחשה, תנסו להיזכר כמה מסובך היה להשתמש ב-VCR להקלטת תכנית בזמן עתידי. עכשיו, בעולם הסייבר סקיוריטי לדוגמה, במגורים מסוימים יש כבר מערכות אוטונומיות שעובדות מלא, והתהליך צפוי להתרחב. הנקודה היא שמערכות Plug & Play הופכות להיות הדבר הנוח בכל דבר שאתם מתעסקים בו גם בעולם העסקי. כי אם אתה כמנכ"ל יודע שיקח לך X זמן ו-Y כסף להגיע למטרה שסימנת, אבל גם יש לך חלופה, שעולה אפס זמן והרבה כסף, יש סיכוי טוב שתבחר דווקא בה, תקנה את הפרימיום בכסף מלא ולא את ה-Commodity בזול, כי זה ייקח לך עשר שנים להטמיע אותו ובעלויות מטורפות.

תביא מערכת יותר יקרה, תשלם עליה פרימיום ותכניס אותה לעבודה כבר היום. הסיפור של Salesforce ותהליכי הנטמעה הארוכים שלו פשוט האיר את עיניי - שזה יקרה לנו בכל תחום עסקי, שאני רק יכול לחשוב עליו. כי תמיד יקומו אנשים, יגידו "צבור לרגע, יש פה תהליך שאפשר לשפר אותו במערכת שתעבוד אוטונומית לגמרי, אני יכול לעשות מזה הרבה כסף". במובן הזה SALES FORCE בסכנה. זה הכוח המניע את תעשיית היישומים ובמיוחד של הסטארט-אפים. אם יש הזדמנות עסקית פתוחה, ולי יש יכולות טכנולוגיות באמצעותן אני יכול לפתור את הבעיה בצורה טובה משמעותית, שתאפשר לי לגבות על המערכת החדשה כסף טוב, האפליקציה תקרה. לכן אני טוען שאנחנו נמצאים בתוך המהפכה הזאת וזו לא שאלה של האם אלא מתי. כי היכולות של AI היום בשלות ברמה שלא הייתה לפני עשר שנים. עולם הצריכה בנה את היכולות האלה והסב אותן רק לאחרונה לעולם האנטרפרייז, זה התהליך שיקרה במהלך השנים הקרובות. **תמיר מלכה, Ness:** אני אסכם בנקודה שפחות התייחסתי אליה והיא חשובה בעיני מאוד כדי לייצר הצלחות בעולם הענן. בתקופה שבה מחשוב ענן משנה את הנוף של שירותי IT, זהו זמן של

שינויים משמעותיים עבור מנהלים. כדי להצליח, מנהל ומנהלים בכלל בארגון חייבים להוסיף כלים חדשים לערכת המיומנויות שלהם, לחדד את המיומנויות הקיימות ולהסתגל לפרדיגמות חדשות. התעלמות מהשינוי הזה גורמת למנהלים להישאר שאננים בתקופה של תהפוכות, להחמיץ הזדמנויות, ובסופו של דבר להזיק יותר מאשר להועיל. **יהודה אלידע:** אני לא לגמרי מעודכן, ומה שאני אגיד עכשיו מבוסס על רשמים מביקור בסיאטל ארה"ב לפני כעשרה חודשים. סיאטל היא כיום מרכז התוכנה החדשנית. יש בפרבריה את מרכז הפיתוח של מיקרוסופט (רדמונד) וגם את המרכז של אמזון ואת אחד ממרכזי הפיתוח החשובים של גוגל. עיר מלאת תוכנה (וישראלים ב-Relocation) מקצה לקצה. המשאב הנדיר שכולם מחפשים שם היום הוא תוכניתני AI. (זה גם הערך שאינטל זיהתה במוביליטי) כולם גונבים במרץ אנשים טובים מארגון לארגון (אם כי התחרות מצומצמת למעשה לקבוצה קטנה של חברות שנחשבות פורצות דרך לטכנולוגיות עילית עתידיות. רבים מכוכבי העבר כבר איבדו מזוהרם), כי כולם יודעים שכדי לשרוד את העשור הקרוב צריך להכניס יותר AI לתוך יותר

אפליקציות. למה ה-AI חשוב? בעיקר כדי להקטין את הצורך באנשי IT חכמים בארגון. כולם מודעים לכך, שחסרים שני דברים לכיבוש עולם ה-AI: האחד, להגיע למצב שהמערכות ינהלו את עצמן, שיהיו אוטונומיות במקום לדרוש אנשים על ההגה, לא רק על הכביש, גם ב-SOC ובעיר החכמה. ושניים, התברר שהרבה דברים שבמשך יובל שנים חשבנו שהם בלתי מעשיים, עושים היום כל הילדים באפליקציות שעשו על סמארט-פונים. לדוגמה, לזהות בתמונה אנשים ולפי האנשים לדעת לאיזה אלבום אירועים לשייך אותה ולתייג בהתאם את היום והמקום. קשה להבין כמה זה קשה, ואתם עושים את הפלא בהזזת קצה האצבע. שררה אז פסימיות במחקר ה-AI, אנשים טובים עזבו לטובת האצת תוכנות ארגוניות פשוטות, כמו מסדי נתונים, שבזמנו התקשו לספק ביצועים סבירים גם על המחשבים שנחשבו לשיא הטכנולוגיה. והיום, "צוציק" חכם, שיועד לשבור כל מיני מוסכמות ישנות בתחום ה-AI, זו הסחורה הכי חמה בזירת החטיפות בין יצרני האפליקציות. **מאיר עשת:** הגענו להורדת המסך על השולחן העגול הנוכחי. הרבה תודה למשתתפים והמשך יום טוב. להתראות בדיון של חודש יוני ובדיונים אחריו. ■

שילוב יכולות שלא תמצאו בשירותים אחרים

השירות במסגרת Cyber Cover הוא שילוב יחיד במינו של פתרון הוליסטי ל-Cyber as a Service, הדורש ריכוז משאבים טכנולוגיים ואנושיים שלא הרבה ארגונים יכולים לגייס, עם גיבוי פיננסי מוצק בליגה של חברות ביטוח בינלאומיות. "זה לא שילוב שאפשר למצוא בהרבה חברות", אמר מוטי אלמליח, מנכ"ל בזק בינלאומי בהשקת השירות. "הוא נשען מצד אחד על היכולת התפעולית שלנו לספק ספקטרום הולך ומתרחב של שירותי יישומים (SaaS) ברמה גבוהה מאוד, מול עשרות אלפי לקוחות ישראלים, ומצד שני נשען על גב פיננסי מוצק של חברה כבזק בינלאומי, שכבר למעלה מ-20 שנה מובילה בכל הפרמטרים (הטכניים, כמו גם שביעות רצון הלקוחות) של שירותי אינטרנט בישראל". מראשיתה, בזק בינלאומי בנתה אסטרטגיית שירות המבוססת על המוטו: "כל השירותים שכל לקוח רוצה לקבל, ממקור אמין ומקצועי אחד וכאשר מדובר בהגנת סייבר יוכלו הלקוחות ליהנות מההגנה כשירות חודשי."

בשנים האחרונות, עם התרחבות מודל הענן מאספקת תשתיות ופלטפורמות לשירותי יישומים ותכנים, לקחה בזק בינלאומי על עצמה להוביל את המהפכה הדיגיטלית גם בשוקי העסקים הקטנים והמשתמשים הפרטיים. ובשוקים האלה אין לך הצדקה קיומית אם הפתרונות שלך לא מציינים לכלל "הכל תחת קורת גג אחת". לשם כך אתה צריך לראות את הלקוח "בגובה העיניים", וזה אומר לא להתעלם מ"קשיים קטנים" שלו, כמו איך משיגים ביטקוין מהיום למחר ואיך משלמים כופר. כי מבחינת בזק בינלאומי אין כזו חיה "לקוח קטן", שאפשר לזלזל בנקודות הכאב שלו. זה ציר מרכזי בתרבות השירות שפיתחה החברה: "כל מה שכואב ללקוח שלנו, כואב לנו". שירות Cyber Cover, הינו פתרון חכם, יעיל ונגיש כל כך לאיום אמיתי על העסק. אל תתנו להאקרים ליהנות מרגע נוסף של חשיפת חולשותיכם, והצטרפו לפתרון האופטימלי הדואג לכך גם כאשר אתם נפגעים בפועל ממתקפת הכופר וזאת על מנת לצמצם נזקים וליהנות מכיסוי כספי במקרה של כופר ופגיעה. ■