

# "תופרים" פתרונות לערים חכמות

טלדור מספקת פתרונות כוללים לערים החותרות לאמץ תפיסה של "עיר חכמה", המשתלבים במערכות הקיימות ו"נתפרים" למידותיה של כל רשות ורשות, החל מאיפיון צרכים ועד הטמעה | יואל צפיר



ד"ר נילי נווה, סמנכ"ל פיתוח עסקי בטלדור תקשורת גלאסהאוס

במערכת התפעול. זה מחייב בדיקה יום-יומית שאכן כל העסק פועל ללא דופי."

## ניסיון והתמחות במערכות מידע

ד"ר נווה מצביעה על הניסיון הרב שצברה טלדור כחלק מהיתרון היחסי שלה בשוק פתרונות הערים החכמות. "כמי שזכתה בעשרות מכרזים ציבוריים משמעותיים ובפרס ממשל זמין במשך שבע השנים האחרונות, טלדור הינה השותפה הטבעית של גופים ציבוריים רבים הפועלים לשדרוג השירות והנגשתו לציבור באמצעות מערכות וטכנולוגיות מתקדמות", היא מדגישה. "ביכולתנו לספק מענה מלא לצרכי הערים שמעוניינות לאמץ מודלים של עיר חכמה, תוך הנגשת השירותים לאזרח. בתחום מערכות המידע, אנו גאים בפתרונות שסיפקנו לגופים ציבוריים ועירוניים לאורך השנים, הכוללים את הקמתה של מערכות שו"ב ברשויות מקומיות, מערכות לאיסוף אשפה עירונית ועוד."

טלדור גם צברה ניסיון רב בתחום התקשורת והתשתיות, שעה שסיפקה לעיריות, מוסדות אקדמיים ומשרדי ממשלה שירותים מגוונים הכוללים שדרוג שרתים, תחזוקה ושדרוג רשתות תקשורת אלחוטיות ואופטיות, התקנה והפעלת מרכזיות IP, שירותי אבטחת מידע ועוד.

טלדור גם עומדת בהצלחה במשימות המתאגרות כזכות מרכז חשכ"ל לשירות ותחזוקת ציוד קצה בכל משרדי הממשלה ויחידות הסמך.

"במשך השנים צברה טלדור המתמחות בסיוע לערים ורשויות מקומיות, כולל פיתוח פתרונות טכנולוגיים מתוחכמים שמגנים על מוקדים ציבוריים, מונעים מצבים שמסכנים חיי אדם ומאפשרים שליטה ובקרה אופטימליים כמענה לצרכים מורכבים, אומרת נווה. "ערים החותרות לאמץ מודלים של 'עיר חכמה' יוכלו למצוא אצלנו את הפתרון מקצה לקצה."

האופטימלי, מתוך שלל האמצעים הטכנולוגיים הקיימים בשוק. היופי בהתקשרות עימנו טמון בכך שאנו עובדים עם כולם, לא משועבדים לשום אינטרס של יצרן מסויים ומביאים את המוצרים המתאימים ביותר לעיר מבחינת צרכיה ויכולותיה. השלב הבא הוא שלב האינטגרציה בו אנו פועלים לשלב את האמצעים הטכנולוגיים במערכות הקיימות מבלי לפגוע בפעילות השוטפת. זה עניין בעל חשיבות בכל עיר שחייבת לשמור על רצף שירותים. לבסוף, אנו עוסקים בהטמעה כוללת של המערכות, תוך בדיקה שאכן האמצעים הטכנולוגיים הוטמעו באופן מובנה

## פתרונות שלמים ללקוחות

חברת טלדור, שהוקמה בשנת 1986, הפכה במשך השנים לאחת מחברות ה-IT המובילות בישראל. החברה מתכננת, מפתחת ומספקת פתרונות שלמים ללקוחות שכוללים מערכות תוכנה, תפעול פרויקטים, הקמת תשתית ושירותי תמיכה. על לקוחות החברה נמנים חברות ותאגידים מכל המגזרים במשק - פיננסי, ציבורי, ביטחוני, מסחרי, בריאות ועוד. סל הפתרונות שלה כולל את תחומי ניהול קשרי לקוחות, אבטחת מידע, מומחי IT, מיקור תהליכים עסקיים, טיוב נתונים וסריקה, מערכות מידע גיאוגרפיות, מערכות ERP, מערכות ממשל, עמדות לשירות עצמי, פיתוח מערכות תוכנה, רשתות תקשורת ותמיכה ושירות. בחברה מועסקים כיום כ-3,000 עובדים הנמצאים בחזית הטכנולוגיה ויש לה שותפויות אסטרטגיות עם חברות טכנולוגיה בין-לאומיות.

הממשקים בעיר. כך למשל, במסגרת פתרון אחד טלדור תספק ללקוח Dashboard המאפשר לדרג מקבלי ההחלטות ברשות לתעדף פעילויות, להפנות משאבים באופן מושכל ולבצע הכרעה עפ"י עלות תועלת. אנו יודעים לבצע זאת על בסיס הניסיון העצום שלנו בשטח, ההיכרות רבת השנים שלנו עם הרשויות המקומיות והמומחיות הרבה שנצברה בחברה."

## מהן התועלות שעשויות לצמוח לעיר כתוצאה מאימוץ הפתרונות שאתם מציעים?

"יש שורה של תועלות. החשובה שבהן היא שיפור השירות לאזרח. רמת הציפיות של התושבים עולה משנה לשנה, בין היתר משום שהם מתנסים בשירות מול ממשקים עסקיים ורגילים כבר לקבל את השירות באופן דיגיטלי ומהיר. ערים אינן יכולות לפגור אחרי הסקטור העסקי והן חייבות להגביר את שביעות הרצון של התושבים. שנית, הערייה יכולה

"במסגרת פתרון אחד טלדור תספק ללקוח Dashboard המאפשר לדרג מקבלי ההחלטות ברשות לתעדף פעילויות, להפנות משאבים באופן מושכל ולבצע הכרעה עפ"י עלות תועלת"

לעשות שימוש במערכות התקשורת הדו-כיוונית כדי לשווק בהצלחה שירותים שונים שהיא חפצה בהם, תוך התאמת השירות לפרופיל הספציפי של התושב. הערך המוסף הנוסף הוא השגת התייעלות עירונית בכל ממשקי התפעול העירוניים דבר שמצמצם עלויות, משפר את השירות לאזרח ויוצר ממשל מקומי אפקטיבי ויעיל."

## בואי ננסה לתאר את תהליך העבודה של הרשות מולכם. איך זה מתבצע בפועל?

"השלב הראשון בו אנו מעורבים הוא שלב איתור הצרכים והיחידים. זה אומר ניתוח של הצרכים בשטח, תוך כדי תעדוף השירותים. עירייה יכולה להחליט כי בנקודת זמן מסויימת היא מתעדפת שירות אחד על פני משנהו. בשלב הבא ניגשים לבחינת המענה

הפגיעה בתשתיות חיוניות בסופה האחרונה - חשמל, טלפוניה וכדומה - הביאה גם לקריסה של מוקדי חירום בערים שונות.

גם בימים כתיקונם מוקדי החירום העירוניים, 106, לא תמיד עומדים בעומס הפניות אליהן ומתקשים לתת מענה מהיר, זמין ונגיש לאזרחים. מדובר במערכות מיושנות למדי שאינן יודעות לתעדף את הפניות ולהחליט מה דחוף ומה לא. רשויות מקומיות שמבקשות לאמץ את מודל "העיר החכמה" מבינות שנדרש שינוי כך שמוקדי החירום יהפכו להיות ממשקי העברת מידע חכמים, נגישים ומידיים לתועלת הציבור ולהתייעלות עירונית.

"מוקדים עירוניים הם רק דוגמא אחת לצורך של ערים רבות לשדרג את מערכות המידע והתשתיות הטכנולוגיות שלהן לטובת שיפור השירות לאזרח ולהשגת התייעלות, כחלק מהרצון להפוך לערים חכמות", אומרת ד"ר נילי נווה, סמנכ"ל פיתוח עסקי בטלדור תקשורת גלאסהאוס. "ערים מוציאות כיום הון תעופות על שיחות סרק וניהול בלתי יעיל של מוקדי שירות. שדרוג מוקדי השירות והפיכתם למוקדים מושכלים עם יכולת תעדוף תסייענה לרשויות לפתור בעיות שצצות בשטח ביתר מהירות וביתר יעילות, הן בשגרה והן בחירום."

אך בכך לא די. ד"ר נווה רואה הזדמנות בשדרוג המערכות כדי לאפשר לעיריית ולרשויות המקומיות לתקשר באופן דו-כיווני עם האזרחים. לא רק להעביר מידע, אלא גם לקלוט מידע חיוני לתפעול העיר, שוב בשגרה ובחירום. "לרשות המקומית עומדים כיום שלל אמצעי תקשורת - מרשת WiFi, דרך אפליקציות ועד חדרי שליטה ובקרה - אבל החוכמה היא לעשות בהן שימוש מושכל, אינטגרטיבי ויעיל על מנת לאפשר לעיר לפעול כעיר חכמה המתכתלת מידע, מעבדת אותו ומדוורת אותו לנמענים", אומרת נווה. "מבחינת העירייה זה אומר לשגר מידע ב'דחיפה' לפלחים מדוייקים בציבור לגבי אירועים המעניינים אותם, אך גם לתקשר באופן דו-כיווני באופן שוטף עם האזרחים."

**כשאת מדברת על "תפירת פתרונות", למה כוונתך?**  
"טלדור היא חברת אינטגרציה. ככזו היא מספקת פתרונות התפורים למידותיה של כל עיר ועיר על-פי צרכיה השונים. בתפירת הפתרון אנחנו מצליחים לשלב מגוון מוצרים מתקדמים ליצירת פתרון מערכתי כולל הנשען גם על הבנת המאפיינים הייחודיים של כל לקוח ולקוח. לכל עיר ועיר יש צרכים שונים, יכולות שונות והיקף משאבים שונה. דבר נוסף, חשוב לא פחות, הוא היכולת שלנו להשתלב במערכות הקיימות, לזהות מה חסר, לספק ללקוח את מיטב האמצעים הטכנולוגיים החסרים לו ולחבר בין כל האיים הטכנולוגיים שמצויים כבר בעיר לכדי פתרון אחוד, תוך פיתוח ראייה כוללת ואחריות על כלל