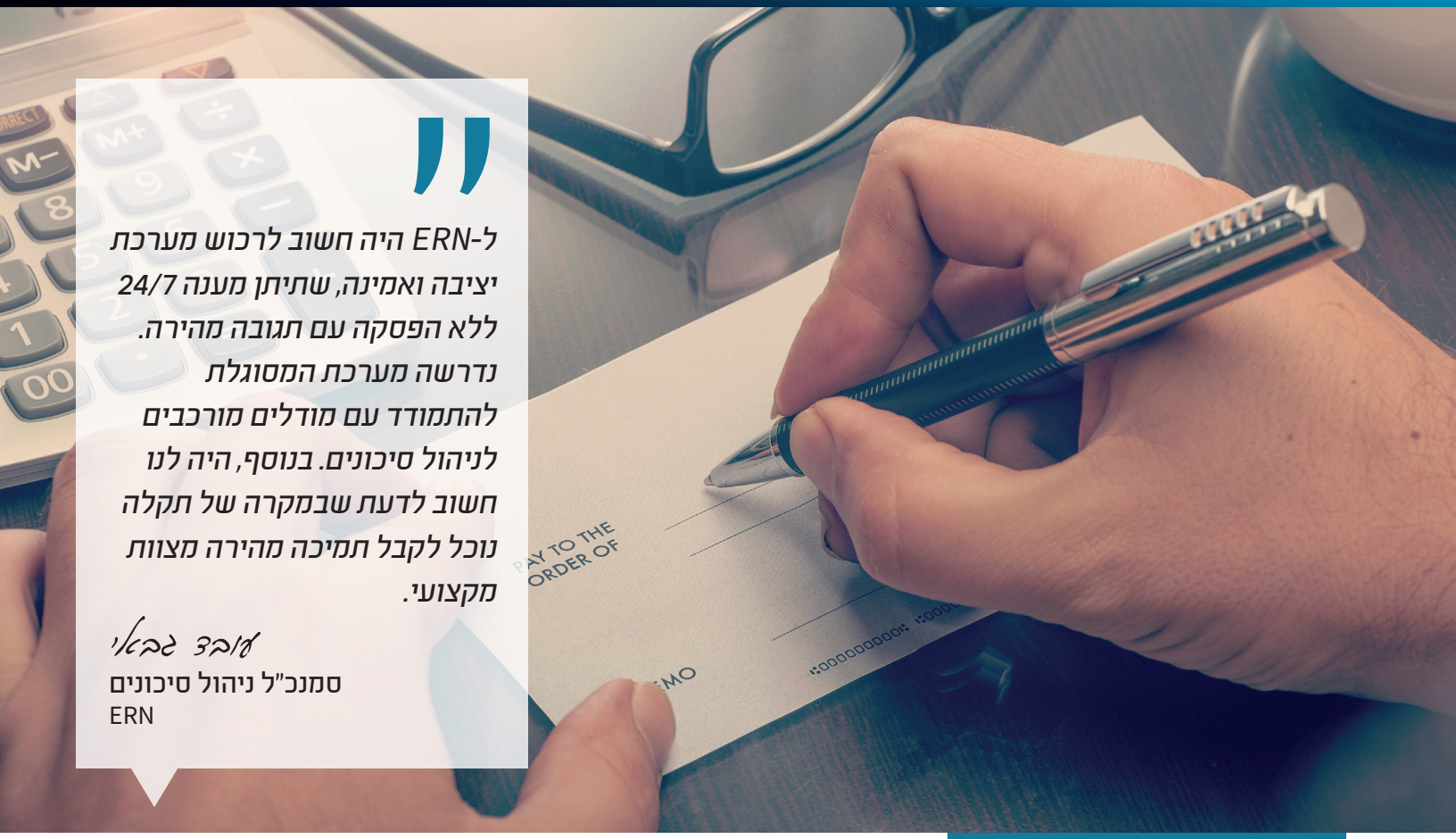

ל-ERN היה חשוב לרכוש מערכת יציבה ואמינה, שתיתן מענה 24/7 ללא הפסקה עם תגובה מהירה. נדרשה מערכת המסוגלת להתמודד עם מודלים מורכבים לניהול סיכונים. בנוסף, היה לנו חשוב לדעת שבמקרה של תקלה נוכל לקבל תמיכה מהירה מצוות מקצועי.

עובד גבאלי
סמנכ"ל ניהול סיכונים
ERN

חברת ERN מקבוצת מנורה מבטחים הינה החברה הוותיקה והמובילה בישראל לשירותי סליקת תשלומים. החברה הוקמה בשנת 2001 מתוך הצורך הגובר למצוא פתרון לבעיית הבטחת פירעון המחאות בישראל, כאשר במצב בו המחאה לא כובדה נגרם נזק כספי למי שקיבל אותה בתמורה לשירות או מוצר שמכר. חברת ERN פיתחה מודל ניהול סיכונים פיננסי ייחודי להבטחת פירעון המחאות, שעל בסיסו היא מאפשרת לבתי עסק לקבל המחאות מלקוחותיהם מבלי לחשוש שלא יכובדו. הידע והניסיון הרב של החברה, יחד עם מאגרי המידע ומערכות המחשוב המתקדמות, מאפשרים לה לבחון התחייבות לפירעון של עסקאות בהמחאות, תוך התייחסות למאות פרמטרים באופן ממוחשב, ולקבל החלטה לגבי הבטחת פירעון ההמחאה בתוך פחות משניה. כך, תשלום באמצעות המחאה שניתנה לבית עסק ואושרה על בסיס מודל ניהול הסיכונים של החברה, הינו חסר סיכון פיננסי מבחינת בית העסק, בדיוק כמו תשלום בכרטיס אשראי.

ERN מעבדת מדי שנה כ-3 מיליון עסקאות בהיקף כולל של יותר מ-6 מיליארד₪. כל עסקה נבדקת אל מול מודל ניהול סיכונים, שעל בסיסו מתקבלת ההחלטה אם לאשר את העסקה או לדחות אותה.

בנוסף, לפני כשנה וחצי הרחיבה ERN את סל מוצריה והשיקה שירות חדשני ומהפכני שפיתחה ולא היה קיים בשוק הישראלי. שירות זה מוגדר כהבטחת תשלום בהוראת קבע בסלולרי המאפשר ללקוח בבית עסק לשלם באמצעות הוראה דיגיטלית לחיוב חשבון הבנק שלו. בחינת העסקה מבוצעת אל מול מודל ניהול הסיכונים של ERN ובתוך מספר שניות מתקבל אישור להבטחת פירעון הוראת הקבע.

בשנה שעברה מאז הושק המוצר, היקף הפעילות עלה על חצי מיליארד₪ וצפוי להמשיך לצמוח בשנים הבאות בעשרות אחוזים מדי שנה.

אופיה הייחודי של פעילות החברה מחייב מענה 24/7 ללא הפסקה ומהירות בתגובה ובקבלת החלטה.

הפתרון:
SAS® Intelligent Decisioning

אופיה הייחודי של פעילות החברה מחייב מענה 24/7 ללא הפסקה ומהירות בתגובה ובקבלת החלטה. לשם כך, נדרשה ל-ERN מערכת אמינה ויציבה שלא תאבד זמינות לפרק זמן העולה על מספר שניות, דבר הגורע מטיב השירות ללקוח. בנוסף, חשוב להבין את כובד המשקל של קבלת ההחלטות במודל - אם יש טעות בהחלטה שהתקבלה ע"י המערכת וכתוצאה ממנה כובדה המחאה שאין לה כיסוי או התקבל בטעות סירוב לעסקה, נגרם אובדן הכנסה ולמעשה טעות של המערכת עלולה להביא לנזק כספי ישיר.

"ל-ERN היה חשוב לרכוש מערכת יציבה ואמינה, שתיתן מענה 24/7 ללא הפסקה עם תגובה מהירה. נדרשה מערכת המסוגלת להתמודד עם מודלים מורכבים לניהול סיכונים. בנוסף, היה לנו חשוב לדעת שבמקרה של תקלה נוכל לקבל תמיכה מהירה מצוות מקצועי", אומר עובד גבאי, סמנכ"ל ניהול סיכונים ב-ERN.

כל המשתנים הנ"ל, ובפרט הרחבת סל המוצרים ועליית המורכבות בדרישות מהמערכת הביאו לצורך אמיתי בפתרון המאפשר מערכת אוטומטית יציבה ואמינה, המסוגלת לעבד מודלים מורכבים של ניהול סיכונים ולקבל החלטה מהירה בזמן אמת.

למרות שלא היה לנו ניסיון קודם עם SAS, תהליך ההתקנה והיישום של פתרון SAS® Intelligent Decisioning עבר בקלות וללא תקלות מיוחדות

ERN הייתה זהירה בבחירת הפתרון הדרוש, ולאחר תהליך סינון ארוך שנמשך כשנתיים נבחרו מספר מערכות מובילות, מקומיות ובינלאומיות.

"היה חשוב לנו לבחור בפתרון שמציע מערכת יציבה ומוכרת עם התחייבות לזמני תגובה מהירים. דרשנו שלצוות יהיה ניסיון ביישום של מערכת חוקה בארץ, מול לקוחות פיננסיים גדולים, וניתנה עדיפות לצוות מקומי שנותן מענה. בנוסף היה חשוב שיהיו בה 2 הרכיבים: מערכת חוקה ומערכת אנליטית, ופתרון SAS Intelligent Decisioning נתן מענה לכל הקריטריונים הנ"ל", אומר עובד גבאי.

שם הפתרון SAS® Intelligent Decisioning

"למרות שלא היה לנו נסיון קודם עם מערכת SAS, הופתענו עד כמה תהליך ההתקנה וההפעלה של המערכת היה קל ופשוט, ועבר בצורה חלקה ללא תקלות מיוחדות. אני מייחס זאת למספר פרמטרים:

הצוות של SAS בישראל עמו עבדנו וליווה אותנו בתהליך הטמעת המערכת, כלל אנשים מקצועיים שידעו לכוון אותנו לפתרון המתאים עבורנו ולדרך היישום ההולמת. גם במקרים בהם נתקלנו בקשיים, מיומנותו הגבוהה של הצוות אפשרה לפתור כל קושי במהירות ובמקצועיות.

כמו כן, חשוב לציין שהצוות הפנימי שליווה את הפרויקט מטעם אגף מערכות המידע של ERN הינו צוות ותיק ומקצועי, המכיר את מערכת ניהול הסיכונים הקודמת ובקיא במבנה הנתונים. זה אפשר לנו לשים דגש רב על טיוב מקסימלי של הנתונים ויצירת המעטפת הכוללת האופטימלית הנדרשת לצורך הטמעת מערכת ה-SAS, דבר שגם סייע ותרם להטמעה קלה ופשוטה, ללא קשיים מיוחדים".

לאחר הטמעת הפתרון, בוצעו אין ספור שינויים במודלים ללא צורך במעורבות של אגף מערכות מידע. לא צריך להיעזר בפיתוח, לא צריך לכתוב קוד, אלא רק לבצע שינויים בתהליך שנמשך דקות עד שעות במקום מספר חודשים.

בנוסף, מאז הטמעת הפתרון הצלחנו לשפר ביצועים ברמת הדיוק ולהקטין את שיעור ההמחאות החוזרות.

"באמצעות SAS® Intelligent Decisioning הצלחנו להקטין את שיעור ההמחאות החוזרות בכ-5% במחצית הראשונה של 2019, לעומת התקופה המקבילה אשתקד", אומר עובד גבאי, סמנכ"ל ניהול סיכונים ב-ERN.

למה בחרו SAS?

הצוות של SAS בישראל הציג פתרון כולל ומלא בהתאם לדרישות שהצבנו. מעבר לעובדה שעומדת מאחוריהם מערכת יציבה ואמינה, נדרשה מערכת המסוגלת להתמודד עם מודלים מורכבים לניהול סיכונים.

"למרות שלא היה לנו ניסיון קודם עם SAS הפתרון היה מצד אחד מקיף ומלא וענה על דרישות החברה - פתרון שיכלול מרכיב אנליטי ומערכת חוקה ליישום ממצאי המערכת האנליטית - ומצד שני קל ליישום ללא צורך בידע מוקדם בתכנות ב-SAS. הפתרון של SAS עמד בדרישות העסקיות שלנו והצוות של SAS עמד בדרישה ליישום מהיר וללוח זמנים של קבלת החלטה תוך פחות משנייה.

בנוסף, הצוות של SAS הגיע עם קבלות וניסיון מוכח ביישום של מערכת חוקה בארץ, לאחר הצלחה אצל לקוחות פיננסים גדולים ומורכבים. העדפנו צוות דובר עברית, שעובד בזמן מקומי ויכול לתת מענה מיידי.

לאורך כל התהליך הרגשנו מחוייבות של כל הצוות, גם בדרגים הגבוהים ביותר. המיומנות הרבה ומהירות התגובה צמצמו למינימום את משך הטמעת המערכת.

היום, למערכת יש יכולת להקים מודלים נוספים בקלות ולהתאים אותם לצרכים ספציפיים של החברה ולתקופות זמן מסוימות בהן לעיתים נדרש מודל ייחודי מעבר למודל הבסיסי. כמו כן, יש לנו גמישות רבה בניוד בין מודלים שונים, העונים לכל צורך של החברה.

"היה חשוב לנו לבחור בפתרון שמציע מערכת יציבה ומוכרת עם התחייבות לזמני תגובה מהירים. דרשנו שלצוות יהיה ניסיון ביישום של מערכת חוקה בארץ, מול לקוחות פיננסיים גדולים", עובד גבאי, סמנכ"ל ניהול סיכונים ERN