

תשופר עבודת הסוכן מול המסלקה

זאת בעקבות מפגש של הוועדה הטכנולוגית עם ראשי המסלקה, בה נבחנו דרכים טכנולוגיות לשיפור העבודה מולה > רונית מורגנשטרן



ישיבת הוועדה עם ראשי סלקה | צילום: עמוס גואטה

"הנהלת המסלקה הפנסיונית מורה לסו"ב עמוס גואטה, יו"ר הוועדה הטכנולוגית ויתר חברי הוועדה על היוזמה, ההתארגנות ועל המפגש המקצועי המרתק. במפגש למדנו מחברי הוועדה על נושאים שונים בהם היו רוצים שהמסלקה תטפל בכדי לשפר ולמקסם עבור הסוכן את חוויית השימוש במערכת והמידע המתקבל. כך גם למדנו על שירותים נוספים העשויים לייעל ולתרום לסוכן הביטוח בעבודתו.

"המסלקה רשמה לפנייה את כל הנושאים שעלו במפגש ומתחייבת לפעול בהם לטובת שיפור איכות השירות שהיא מספקת לסוכנים. שמחנו לסכם את המפגש בהחלטה על המשך תהליך העבודה המשותף ועל קיום מפגשים רבעוניים, אשר ישמשו את הצדדים לקבלת ולהעברת משוב על הקיים ולהגדרה משותפת של צרכים חדשים ופתרונות."

סו"ב הרשקו מוסיף כי הוצגו נושאים נוספים כמו הנחות ללשכה בגין פרודוקציה; קבלת קבצי פרודוקציה - ליצור ממשק קל ופשוט אשר יארגן יסדר וינהל קבצי פרודוקציות שירדו למסלקה על פי מפתח של תאריך חודשי ושמידה בתיקיות מסודרות.

כמו כן, תיבחן הוצאת אישורי מס ואישור להצהרת הון באמצעות המסלקה. הטופס שיונפק על ידי המסלקה יהיה מקובל על רשויות המס בישראל.

"בעיה קריטית שעלתה היא בעיית אמינות הנתונים שמגיעים מחברות הביטוח ובתי ההשקעה - שלמות ודיוק המידע מהווה בעיה קריטית שעלולה לגרום למתן ייעוץ לקוי ללקוח", ציין גואטה והוסיף כי "מרבית המשתתפים הסכימו על כך שבמרבית המקרים מדובר בנתונים ישנים שמתקבלים מחברות ביטוח, שהחליפו בעלות או נסגרו, וסוכם שיש למצוא דרכים לביצוע טוב נתונים איכותי ומהימן".

"הנהלת המסלקה הפנסיונית רשמה לפנייה ותפעל להטמיע את הנושאים שעלו בבדיקה"

נציגי המסלקה ביקשו להוכיח שהקימו לפני כחצי שנה מערכת פורטל לתלונות איכות במטרה להתמודד טוב יותר עם בעיות איכות המידע והחוסרים ולהפיק לקחים. בעיה נוספת שעלתה, היתה לגבי אי יכולתם של היורשים לקבל מידע עבור יקיריהם. עמיר טל, מנכ"ל המסלקה הפנסיונית מסר:

צוות גדול של חברי הוועדה הטכנולוגית, בראשות יו"ר הוועדה סו"ב עמוס גואטה, התארח במשרדי המסלקה הפנסיונית, במטרה לבחון דרכים טכנולוגיות לשיפור עבודת הסוכן מול המסלקה. חלק מהנושאים שעלו היו שיפור הניהול והמעקב בתהליך הורדת הפרודוקציה והפשינג ישירות דרך המסלקה, במקביל לניהול דרך תוכנות ניהול שמייקרות את התהליך; דרכים להעברת הנתונים לסוכן ודרכי גישה להעברת הנתונים דרך המסלקה; פורטל; כספת אישית; כספת ביט טו ביט.

מטעם וועדת הטכנולוגיה השתתפו הסוכנים: עמוס גואטה, יו"ר וועדת הטכנולוגיה, מוטי הרשקו, סגן יו"ר וועדת הטכנולוגיה, אלון גלסנר, עופר צינורי, דוד קלמנוביץ, אייל שוורץ, יצחק חסידים, אורן סטשובר, יונתן לוייב. מטעם המסלקה הפנסיונית: מנכ"ל המסלקה, עמיר טל, סמנכ"ל מוצר, גיא שמר, דירקטור פיתוח עסקי, יוסי בהן וסמנכ"ל מחקר ופיתוח, טימורז נתנאלוב.

לדברי גואטה, הועלתה גם בעיית קבצי נתונים שמגיעים דרך הכספת ומורכבים מנתונים מעורבים של לקוחות שונים, אותם יש לארגן בצורה מסודרת, ולכן עלתה בקשה להפרדת הנתונים כדי להקל על העברתם להמשך עבודה וניתוח הנתונים בעזרת כלי התוכנה השונים.