

התועלת האסטרטגית בהטמעת פרויקט ה-

(VDI) Virtual Desktop Infrastructure ברשות

המיסים.

כתב:

תוכן עניינים:

2	מבוא.....
3	סקירת ספרות.....
9	ניסוח שאלת מחקר, השערות ושיטות מחקר.....
10	סיכום.....
11	רשימה ביבליוגרפית.....

נושא העבודה :

התועלת האסטרטגית בהטמעת פרויקט ה-VDI (Virtual Desktop Infrastructure) ברשות המיסים.

מבוא

רשות המיסים הינו גוף ממשלתי, הכפוף למשרד האוצר – האחראי על גביית מיסים במדינת ישראל. רשות המיסים בישראל הוקמה, הלכה למעשה, בעקבות החלטת הממשלה בדבר איחוד האגפים - מס הכנסה ומיסוי מקרקעין, המכס ומע"מ, ושע"מ. מרבית הפעולות מתבצעות באמצעות מייצגים (רו"ח) שמבצעים דיווח אל מול מערכות ייעודיות למייצגים, אזרחי המדינה שמבצעים דיווח אל מול אתר רשות המיסים, וכן באמצעות אנשי הרשות (מכס, מע"מ, מס הכנסה ומיסוי מקרקעין) שמבצעים דיווחים, עדכונים ופעולות באמצעות מחשבים המחוברים לרשת העסקית של שע"מ.

פרויקט ה-VDI, בא במטרה לתת מענה לצורך העסקי והאסטרטגי של הרשות ככלל, ועובדי הרשות בפרט – חסכון בעלויות, וכן קבלת תחנות עבודה מהירות, מנוהלות, מאובטחות וחכמות העונות על הדרישות הרלוונטיות למשתמשי הקצה. מערכת ה-VDI, או בשמה המלא Virtual Desktop Infrastructure, הינה שיטת עבודה בה המשתמש (במקרה הנידון, עובד רשות המיסים) מקבל תחנת עבודה וירטואלית ובה הוא מבצע את עבודתו (כלומר העבודה מתבצעת במחשב מרוחק, ולא ב-PC הפיזי). יחידת שירות עיבודים ממוחשבים (או בקיצור שע"ם) המהווה יחידת סמך תקשובית לכל הגורמים ברשות המיסים, בחנה את הפרויקט, קיבלה אישור ממשרד האוצר לביצוע הפרויקט, והטמיעה את המערכת בצורה מלאה בכלל אגפי רשות המיסים.

מערכת ה-VDI מספקת לעובד הרשות (בהתאם לתפקידו) תחנה וירטואלית מהירה, נוחה וחכמה שעונה על צרכיו. כמו"כ שיטת העבודה, בה הפעילות של המשתמש מתבצעת באמצעות התחנה המרוחקת, מאפשרת חיסכון בעלויות של שדרוג מחשבים, שנעשה בעבר לעיתים תכופות. כיום מערכת ה-VDI ברשות המיסים מספקת לעובדים כ-5000 תחנות עבודה וירטואליות לטובת התחברות לרשת העסקית של שע"מ, וכן כ-5000 תחנות עבודה וירטואליות לטובת התחברות לאינטרנט. חלק מהאסטרטגיה והיעדים של רשות המיסים כפי שהוגדר בחזונה הוא: עמידה ביעד ההכנסות, הסרת חסמים ושיפור איכות הלקוח וכן שיפור תהליכי עבודה.

סקירת ספרות

שולחן עבודה וירטואלי היושב על ענן ממוחשב זוהי טכנולוגיה המאפשרת התחברות גישה למחשב מרוחק מכל מכשיר, בכל עת ומכל מקום שבו יש חיבור אינטרנט.

בניסוי שערכו בבית חולים לימודי בסיאול השתמשו בשיטת מחקר אמפירית. בבית החולים זה בו יש 910 מיטות חולים, החלו שימוש ראשוני בשיטת ה-VDI שהיא שולחן העבודה הוירטואלי. במהלך סבב הרופאים הם ערכו סקר שביעות רצון בקרב המטופלים בעזרת ה-VDI שבאיי-פדים שלהם, הם קישרו בין הרמות של שביעות הרצון לבין הביקורים החוזרים בבית החולים וההמלצות על בית החולים. סה"כ היו 35 מטופלים כולל קרובי המשפחה שלהם ושבעה רופאים אשר השתתפו בסקר. המחקר בדק את הבעיות האפשריות אשר עולות בעת הטמעת והשמת ה-VDI בכדי לחלוק את המידע על הטכנולוגיה החדשה. (Yoo S, et al. 2012)

מערכת ה-VDI הוטמעה בבית החולים הנוכחי החל מנובמבר בשנת 2011 וזה ארך כארבעה חודשים. הטעמה זו אפשרה לגשת לפונקציות רפואיות ולבצע פעולות מיוחדות דרך כל מכשיר אשר הושמש כגון מחשבים ניידים, ניידים וטאבלטים עם מערכת הפעלה של אנדרואיד ו-iso. המערכת הייתה זמינה ל-400 משתמשים בו זמנית. (Yoo S, et al. 2012)

במהלך הניסוי בדקו החוקרים את השימוש במערכת ה-VDI במהלך סבב הרופאים הרגיל שנעשה בבית החולים ואת היחס של החולים לשירות הייעוץ שהם מקבלים בעת סבב הרופאים אשר נעשה באמצעות איי-פאד שעליו מותקן שולחן עבודה וירטואלי עם מערכות המידע של בית החולים. בניסוי נבדקו שלושה משתנים אשר היו ההשפעה על החוויה של החולים ואת הסבירות שלהם לחזור לשם, את הסבירות שלהם להמליץ לאנשים אחרים על בית חולים זה, וכמו כן בדקו גם האם החולים מאמינים שהשירות יכול לשפר את התדמית של בית החולים. סה"כ תויגו שלושת המשתנים כ-1. ביקור חוזר, 2. המלצה, 3. מיתוג תדמית. (Yoo S, et al. 2012)

המשתתפים בניסוי היו 35 מטופלים וקרובי המשפחה שלהם, הם היו מאושפזים בתקופה של שלושה חודשים בין דצמבר לפברואר ובתקופה זו הרופאים השתמשו בטכנולוגית ה-VDI במהלך סבב הרופאים שלהם. המטופלים בניסוי נבחרו מתוך שבע התמחויות רפואה שונות כגון ניירולוגיה, קרדיולוגיה ומחלקת שיקום. מתוך כל תחום התמחות השתתף רופא אחד ובסך הכל היו שבעה רופאים אשר השתתפו גם כן. בכדי לקחת חלק בניסוי על המשתתף היה להיות מעל גיל 20 אשר מטופל בבית חולים שהוא צלול בדעתו ובריא ושלא עבר טיפולים מטשטשים במהלך האשפוז, וכמו כן גם קרובי משפחתם של המטופלים מעל גיל 20 יכלו להשתתף. (Yoo S, et al. 2012)

(2012)