



# לדו כאן ושם

## מגמות בעולם ובארץ

אלכס רוזוב  
יו"ר ITSMf ישראל

## ■ נתונים מהעולם – מבוססים על סקר בינלאומי של itSMF

- הסקר בוצע בחודש יוני השנה
- מגוון עונים מארצות רבות ומתחומי תעשייה רבים
- מגוון עונים בדרגות בכירות ומגוון יועצים
- כאלף תשובות לסקר

## ■ נתונים מהארץ

- נתונים שאינם מבוססים על סקר מסודר
- אוסף של תגובות והערכות שהתקבלו מחברי itSMF ויועצים נוספים



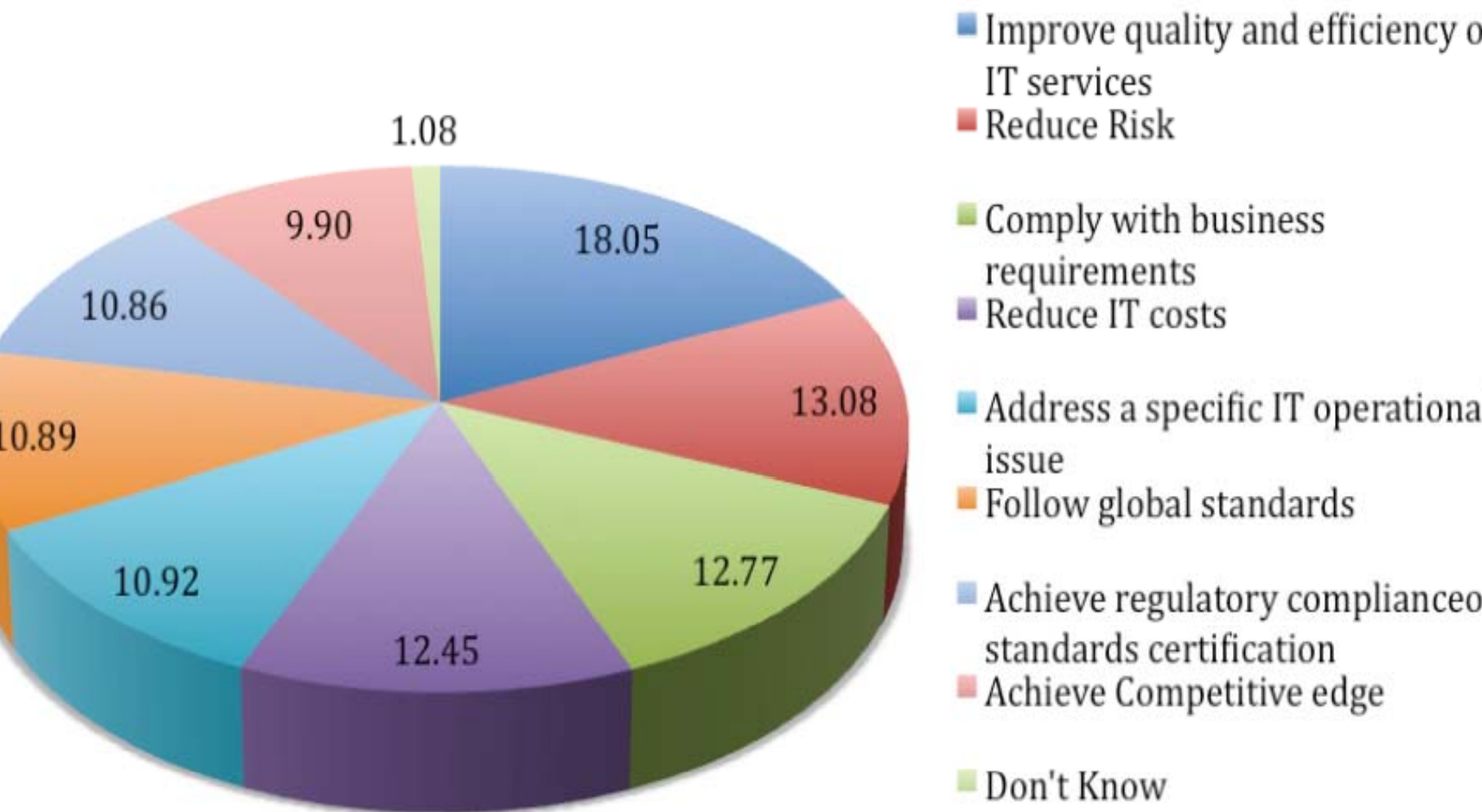
# הצלחה של פרויקטים

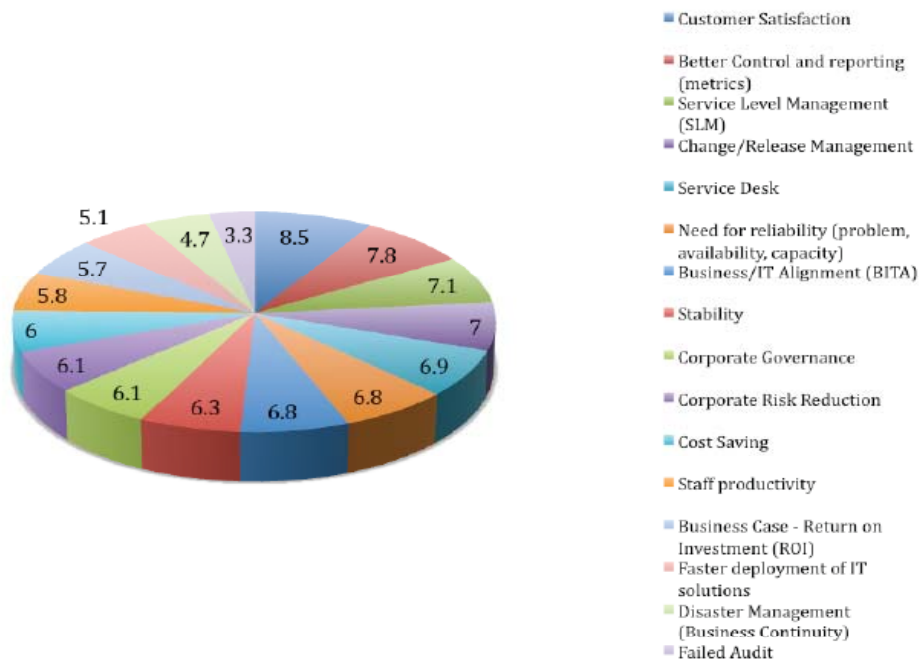
Satisfaction score	% of respondents	# of respondents	Project Result
>100	7.30%	80	Extremely successful - Better than expected
100-100%	43.90%	479	Very successful – but within expected range
100-80%	42.50%	464	Successful
80-20%	5.10%	56	Marginal result
<20%	1.10%	12	Unsuccessful – a failed project

- אחוז מאד גבוה של פרויקטים מוצלחים
- בארץ:

- יותר פרויקטים מוצלחים מפרויקטים שנכשלו – כנראה מגמה דומה
- התחרות על פרס פרויקט השנה ממחישה את העליה המשמעותית ברמת הפרויקטים בארץ







■ אין מוביל ברור

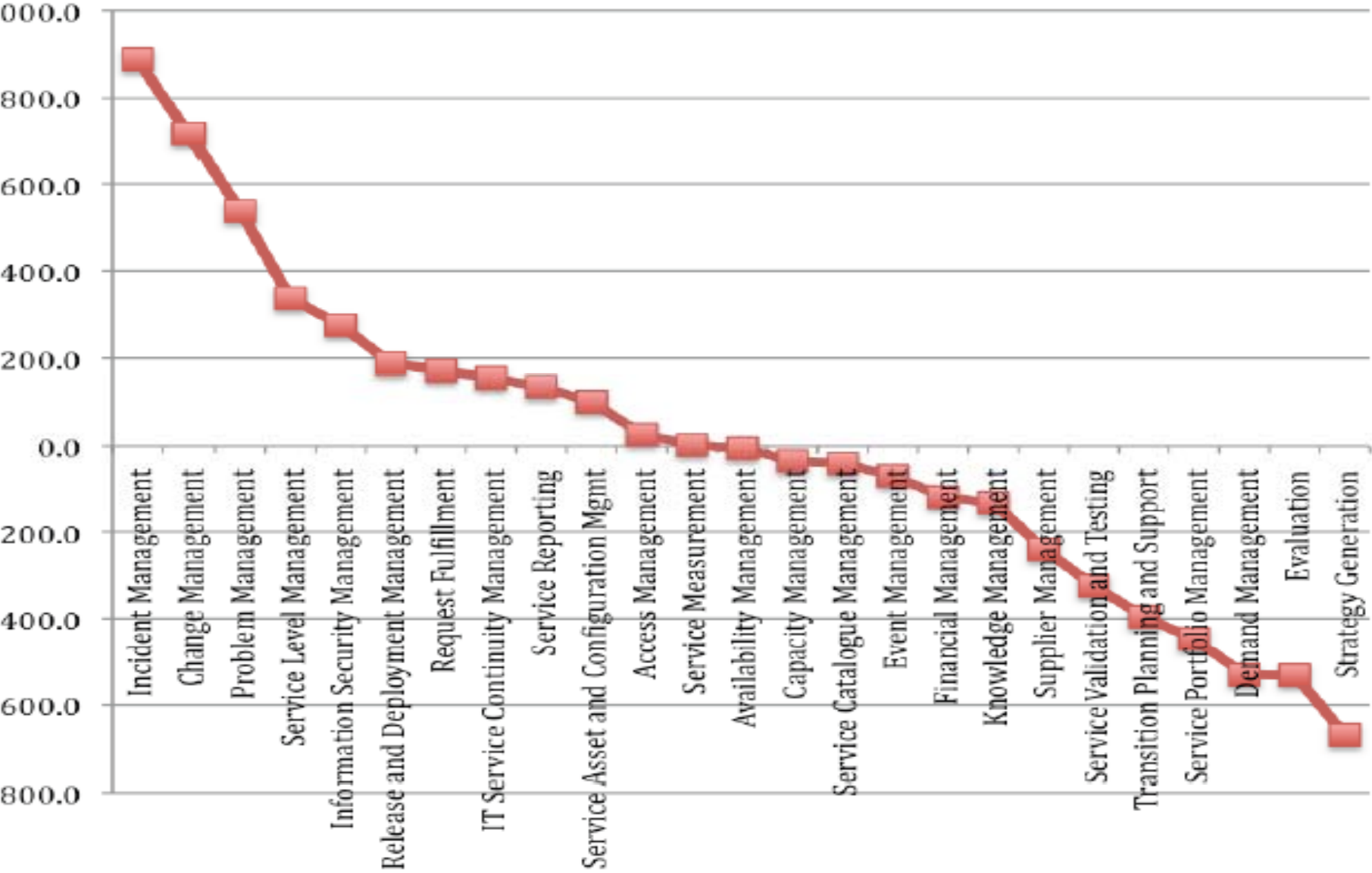
■ סיבות והצדקות מעולם ITIL V2 – המעבר ל-ITIL V3 עדיין בעיצומו

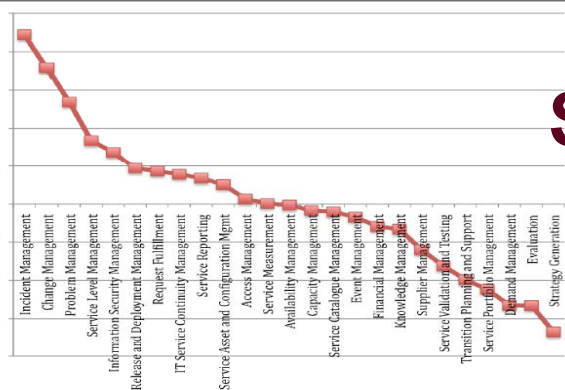
■ בארץ

- שביעות רצון לקוחות
- ניהול שינויים וקונפיגורציה
- שליטה ודיווח
- דרישות במכרזים



2010 Conference





- SLM - Incident, Change, Problem
- מעט Configuration
- עדיין לא רואים כניסה ל- Design
- וה- Strategy בכלל רחוק

■ בארץ

- Incident / Request
- Change / Release / Configuration
- Event
- Availability / Problem



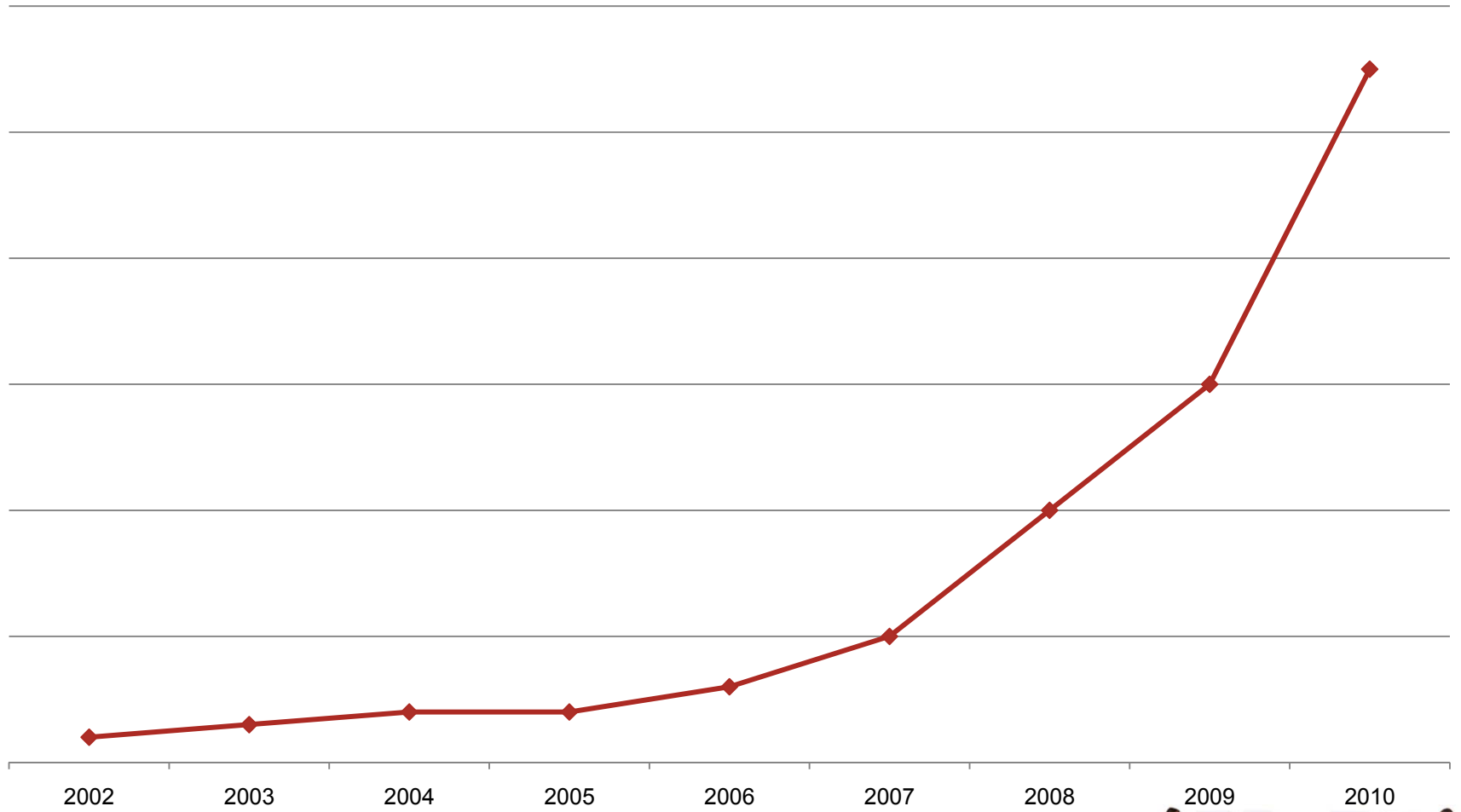
- ייצוב והשלמה של
  - Incident, Request, Problem – Operations
  - Configuration ,Release ,Change – Transition

- בהמשך כניסה משמעותית יותר ל- Design
  - Service Catalog / Service Level
  - Availability / Capacity

- וגם CSI בעיקר בהיבטים של  
**Service Measurements / Reporting**







- מחויבות ההנהלה הבכירה
- מיקוד בשינוי הארגוני והתהליכי ולא בטכנולוגיה
- הטמעה והדרכה
- יישום מדורג הכולל תתי פרויקטים רבים (Deming)



# תודה !

... להתראות במפגש הבא!  
נובמבר 2011

