



**ITIL - שפור מתמיד
הלכה למעשה**

סיכום פעילות ועדת הפרס

**נעמי בר-ניר
יו"ר ועדת הפרס**

itSMF



רקע

□ החלטה בהנהלת פורום *itSMF* על הליכה לכיוון מתן פרס על מצוינות

□ מטרת

- עידוד והנעה למצוינות
- לימוד מאחרים (best practices)
- רתימת הנהלות הארגונים לתהליך ולמחויבות לנושא ITIL
- הענקת פרס על הישגיות – מקובל בעולם

עקרונות העבודה

- כל תהליכי הטיפול בפרס, חייבים לעמוד בקריטריונים של איכות, הכוללים:
 - שימוש במונחי ITIL מקצועיים, בהתאם למילון המונחים המופיע באתר הפורום
 - אובייקטיביות מלאה ללא משוא פנים בעבודת הועדה
 - שמירה על סודיות מוחלטת של תהליכי העבודה העוסקים במדידה ושקלול התוצאות

- כל זאת תוך הבטחת תהליכים דמוקרטיים, מקצועיים, שקופים ואיכותיים בעבודת הוועדה.

(מתוך TOR הוועדה)

בפועל...

- חשוב לנו להציג על מנת לקבל מכם תגובות
- חשוב לנו ללמוד אולי ניתן לעשות זאת יותר טוב
- שקיפות מלאה
- אבן דרך, בסיס, אבן שואבת להמשך



שלבי העבודה

• היערכות

- בחירת הועדה – כולם עם רקע בתחום ורצון עז לתרום
- שקיפות מלאה בהגדרת
- תנאי סף
- טופסיאדה
- מפ"ל

• אתיקה

- חלוקה לצוותים תוך שמירה על אתיקה מקצועית + ר"צ לכל צוות
- עבודת צוות ותרומה יוצאת מן הכלל של כל חברי הועדה



שלבי העבודה

□ ביצוע בפועל

- קבלת המועמדים וחומרי הרקע שלהם על פי הנדרש
- צמצום רשימת המועמדים ל-3
- ביקור באתרי החברות
- סיכום הממצאים ושקלול התוצאות
- ישיבת סיכום על כל התוצאות והכרזה על הזוכה

תובנות שלנו מהתהליך

- בתהליך בחינת המועמדים חוינו את ביטוי השונות של היישומים
- למדנו שבכל רמת בשלות ובכל גודל של ארגון, ניתן להגיע למצוינות
- למדנו מכל המועמדים וזה היה מרתק
- למדנו שאפשר לקחת את ה-ITIL ממקומות שונים ולעשות דברים מדהימים
- « החל מהקמה מ-SCR דרך התמקדות לעומק באחד מתחומיו, עד לאימוץ תרבות ושפת ה-ITIL בכל הארגון
- נוכחנו במשמעות של מחויבות הנהלה
- ראינו יוזמות אישיות של אנשים, המרגישים מחויבות אישית, מגויסים מפנימיותם להצלחת התהליך
- גם אנחנו בתהליך היינו שפני נסיון
- גם בלי לרכוש כלים יקרים אפשר ליישם ITIL
- הפקת לקחים לשיפור בשנים הבאות



כמה מילים על כל אחד מהמועמדים

□ עיריית פתח תקווה

□ פלאפון

□ EDS/קומברס



תודקה רקה

ותתחילו לחשוב על
פרס "יושם השנה 2009"