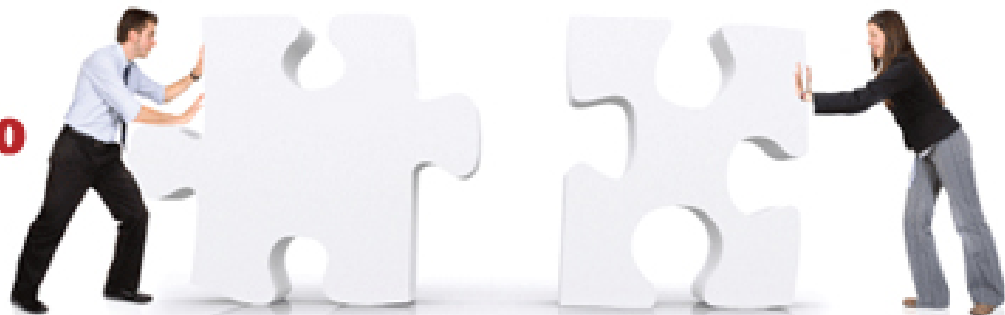


**itSMF** 2010  
*The IT Service Management Forum*  
**ISRAEL**



# יישום ITIL באתרי מיקור החוץ של מלם

איל רשף

מלם-תים

מנהל צוות איכות ו-PMO, משרד המשפטים



- מיקור חוץ במלם – תעודת זהות
- מה בין מיקור חוץ ו ITIL
- יישום ITIL באתרי מיקור החוץ של מלם
- וגם קצת כדורגל ...



- חלון הראווה של קבוצת מלם – מביאה ללקוחות את כל העוצמה של הקבוצה
- פעילות ותיקה בת כ-50 שנים (פרויקט המכס החל ב-1960)
- הפעילות מונה כ-50 לקוחות שונים ממגוון מגזרים במגוון גדלים ובמורכבות משתנה
- הפעילות כוללת כ-500 עובדים ייעודיים ומאות נוספים אשר משולבים מעת לעת בהתאם לצורך
- פעילות זו זכתה לפרסום בעקבות פרויקט עיריית י-ם (מבצע "צבאי" להשתלטות על המתקן)
- פעילות זו בתנופה אדירה ובמהלך השנה האחרונה צברה מספר זכיות:
  - משרד המשפטים
  - שירות התעסוקה
  - פלאפון
  - ניו-קופל
  - סמלת
  - מולטילוק
  - צ'מפיון
  - קמטק



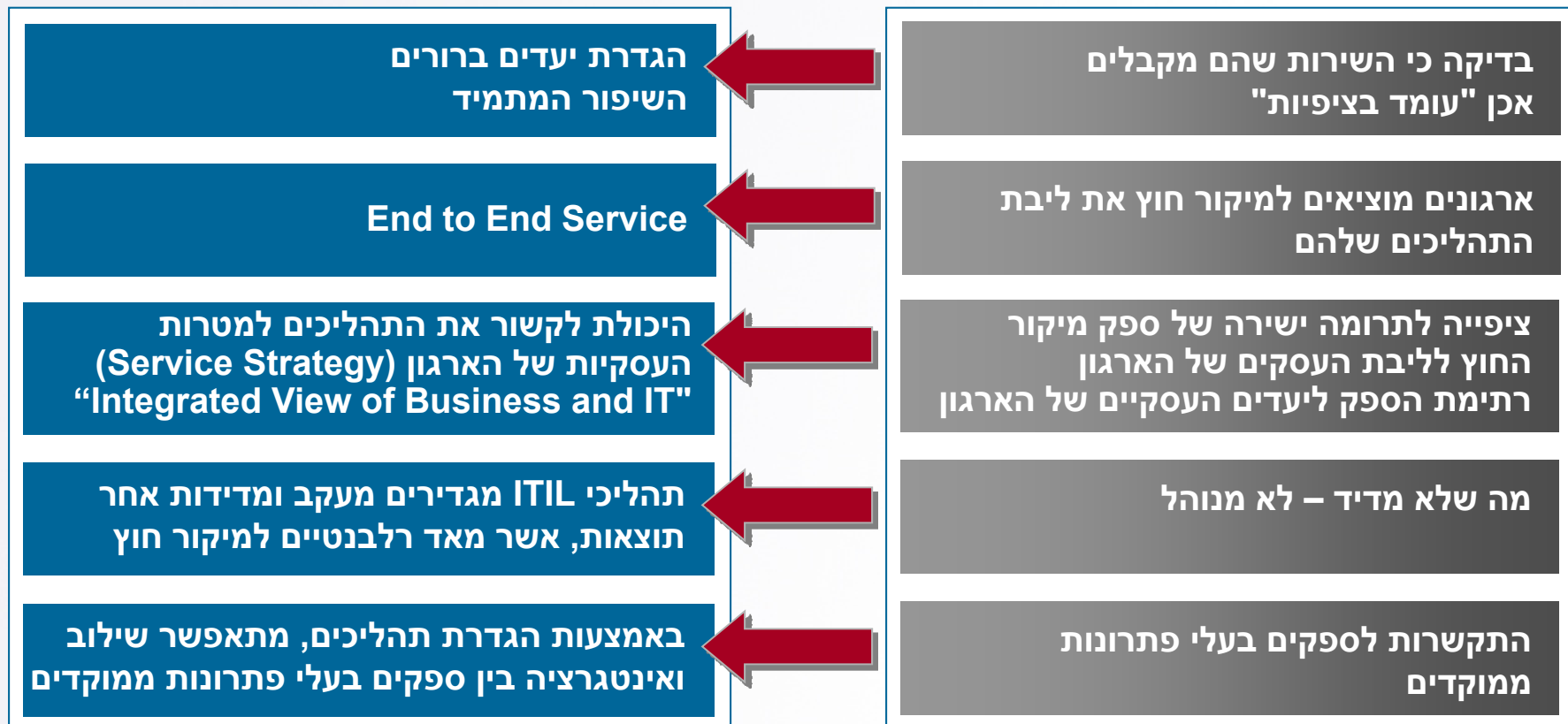
- פעילות זו מתבססת על מתודולוגיה אשר נרכשה מחברת SHL
  - החברה עושה שימוש בכלים מתקדמים [ HPOV / BMC / CA ] לעבודה שוטפת
  - במהלך 50 שנות הניסיון נצברו במלם Best Practices המשמשים בעבודה השוטפת תוך שיפור מתמיד
  - כלל מנהלי האתרים מוסמכים בקורס ייחודי "קורס ניהול אתרים ב-OUTSOURCING"
  - שביעות רצון לקוחות – גבוהה!
  - מלם מהווה החל משנת 2008 גוף מיקור החוץ המוביל בישראל (סקר STKI)
- מחויבות לשירות!!!



- מנמ"רים שבוחנים כניסה למיקור - חוץ, שוקלים כיום גם מרכיב חדש, שלא נלקח בחשבון עד כה: התועלת העסקית הישירה שיתרום פרויקט מיקור-החוץ לארגון כולו, ולא רק ל-IT
- באופן מסורתי, כאשר ארגון בודק יציאה למיקור-חוץ, הוא בוחן את הערך המוסף הכלכלי של הפרויקט, משמע - כמה כסף הוא יחסוך לארגון
- מגמה חדשה זו עולה ממחקר עדכני שערכה חברת הייעוץ KPMG. בארבעת החודשים האחרונים היא הפנתה שורת שאלות ל-450 מנמ"רים, שמיקור-חוץ היה חלק מתוכנית העבודה שלהם בשנים 2007-2009
- בחירה של ספק מיקור-חוץ שיודע לא רק לחסוך כסף לארגון, אלא שפעילותו תביא לארגון כולו ערך מוסף ממשי, דרך ה-IT היא היעד החדש של המנמ"רים
- בישראל - לקוחות רבים מרוצים ממיקור-החוץ, הם רואים בספקיהם שותפים עסקיים לטווח ארוך ומדווחים על עליה ביוזמות הקשורות לליבה העסקית של הארגון. בתקופת המיתון אמרו לא מעט מנמ"רים, כי חוזים ארוכי טווח שחתמו עם ספקי מיקור-החוץ הצילו אותם מקיצוצים כואבים שהנהלות רצו להשית עליהם. מנמ"רים שהוציאו החוצה פרויקטי IT לא ממהרים להחזירם הביתה.



## המיתון הכלכלי בעולם הביא ארגונים להסתכלות שונה על מיקור חוץ



לאחר היציאה מהמיתון – העדפת ספקים שיש להם פתרונות יצירתיים או כאלה  
שהשקיעו את הזמן בהתארגנות ובפתרונות יצירתיים לעתיד



# המוטיבציה של ספק מיקור החוץ להטמיע ITIL

התיעלות ויעילות עסקית

יישום ITIL מביא לחסכון בעלויות "אי האיכות"

תפעול מהיר ויעיל של אתרים חדשים וקיימים

תהליכים מובנים מאפשרים "כניסה" מהירה  
לאתרים חדשים ושינוי תפיסתי באתרים קיימים

מתודולוגיה מובילה לניהול אתרים

מתודולוגיה מוכחת וסדורה  
אין צורך "להמציא את הגלגל"  
מתודולוגיה מוסכמת על ספק ולקוח (תיאום ציפיות)

התיעלות ויעילות מתודולוגית  
(נהלים, תוכניות עבודה וכדומה)

העברת ידע בין האתרים השונים

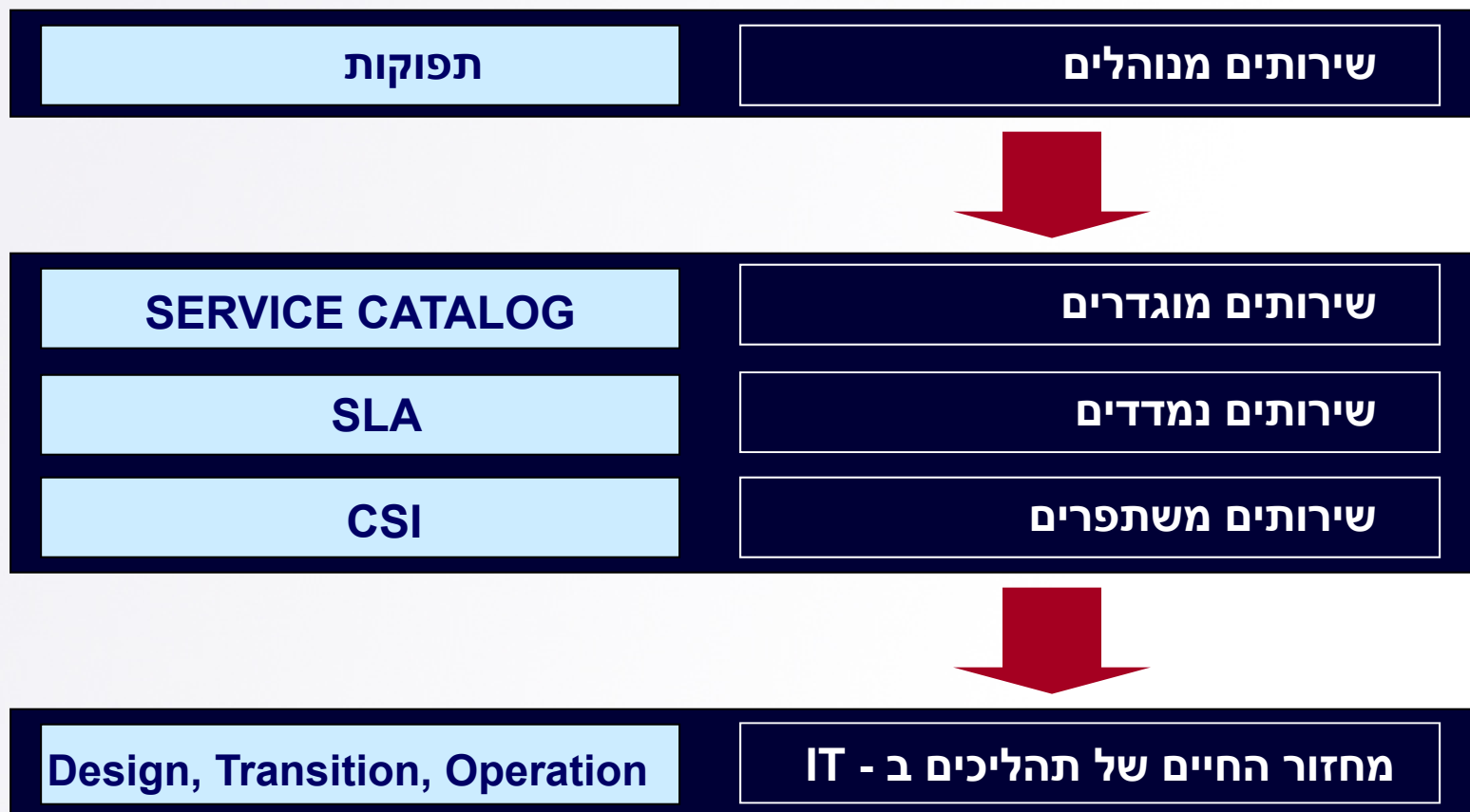
ניצול יעיל של משאבי האנוש

ככל שיהיו יותר עובדים שמכירים את תהליכי  
ITIL - כך יהיה קל יותר לנייד עובדים בין אתרים



- הוצאת פונקציה אחת או יותר למיקור חוץ דורשת פיקוח קפדני והדוק יותר מניהול פנימי של אותה פונקציה
- התהליכים השונים "עוזרים" ללקוח ולספק להגדיר את מסגרת העבודה –
  - חלק מהתהליכים הינם בסיסיים ועקרוניים, לדוגמא Service Level Management
  - חלק מהתהליכים יעזרו בייצוב האתר לסטנדרט הרצוי, לדוגמא ניהול בעיות וניהול שינויים
- מבחינת הלקוח והספק, ITIL מספק מסגרת מחמירה ואיתנה



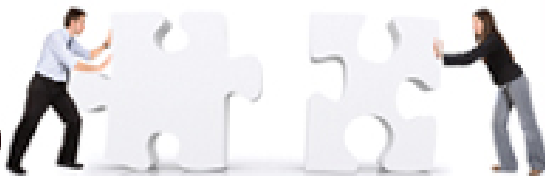




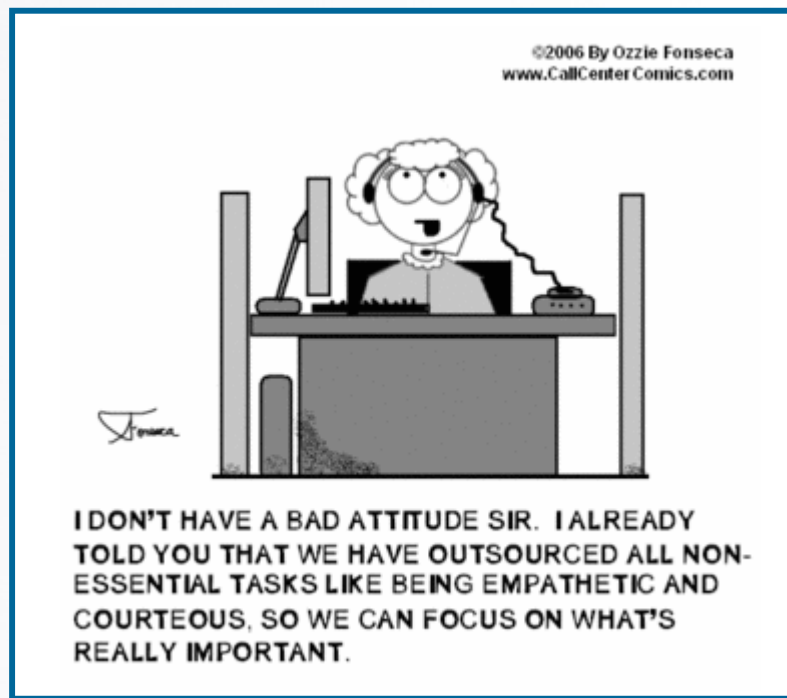
## ITIL מספק מסגרת ניהולית שירותית "אידיאלית" למיקור חוץ







- ארגונים המפרסמים מכרז מבוסס ITIL
- ארגונים המבקשים מיקור חוץ כאשר ITIL אינו "בראש מעיניהם" – ספק חיצוני שצריך להתחבר ליעדי הלקוח – יתרון לגודל (מרכז שירות וכדומה)



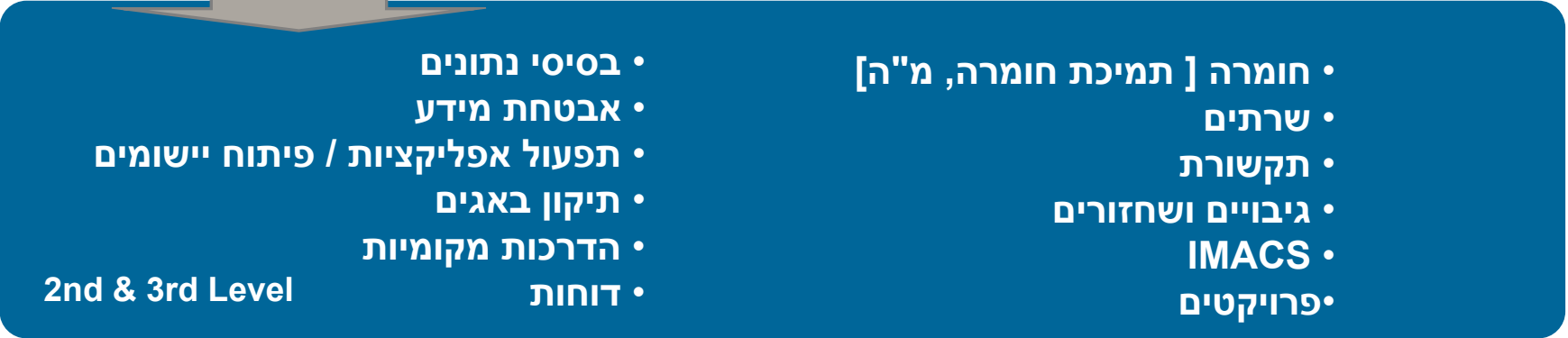
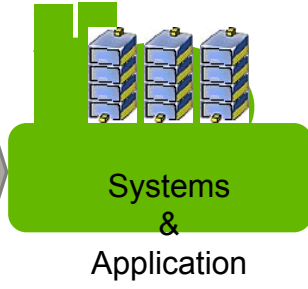


- מלם לא חיכתה ל ITIL כדי למדוד – שיקוף הנתונים ללקוחות (פורטל)
- הטמעת מודל תפעולי הבנוי על מתודולוגית ITIL
- קביעת מדדי איכות (שביעות רצון, ניתוח קריאות, סגירה ראשונה)
- הטמעת נהלים מובנים לתהליכים השונים
- ביצוע "שאלון בריאות" – מצב האתרים מול תהליכי ITIL (השאלון כולל התייחסות מול ISO 20000)
- ביצוע הסמכות – הרצאות מבוא לכל מנהלי האתרים, הסמכות פרויקטליות, הסמכות אישיות



- אירועים
- IMACS
- בקשה להדרכה
- בקשה לשו"ש

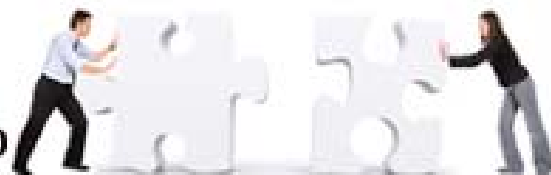
- רמות שירות
- שינויים
- פרויקטים





- מחויבות הנהלה – ההבנה ביתרונות המתודולוגיה
- יישום ITIL עולה כסף (לספק) וחוסך כסף... למי ? ...





## שאלות

איל רשף

מייל : [eyalr@justice.gov.il](mailto:eyalr@justice.gov.il)

נייד: 050-4042770





## ISRAEL

### Strategy phase

For countries that are long shots to win it; play fair, do not complain too much when you lose and do the best you can.

For countries that are among the favorites to win, unfortunately only one will win it all. I am hoping there is no controversy

### Design phase

Service catalog = merchandising / souvenir catalog

SLA = fans need to promise not to turn to hooliganisms and rioting

OLA = referees need to be on the same page

Availability / capacity and ITSCM = ticket scalpers

Information Security = don't lose your wallet

Supplier management = don't buy from counterfeit merchandise

### Service Transition

Change = switch allegiance when your team is eliminated

Configuration management = it is easy to identify fans

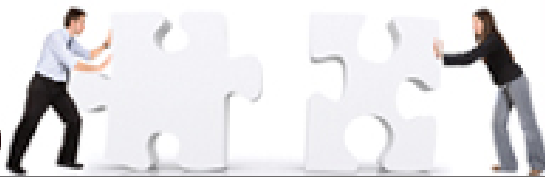
Release management = party responsibly

Service validation and testing = be patient and remember to thank the people of the host country

Evaluation = appreciate the tournament and the games

Knowledge management = nothing to say here, the fans of the game know, period





## Service Operation

Incident management = players should not fake injury

Problem management = the same players should not always fake injury

Event management = GOOOOOOOOOOAAAAAAAAAALLLLLLLLLLLL!

Access management = no ticket, watch the game at a local refreshment establishment

Request management = more refreshments, please!

## Continual Service Improvement

Hey Canada is in 63rd place out of 207 nations – watch out world, here comes Canada – don't worry, Canada (and I am Canadian) has a very (and I mean very) slow-paced but methodical long range improvement plan. Little baby steps. Little babay steps.

At the improvement rate we are going, we'll be there in the 22nd century...



Arsenal Football Club improves the match day experience for 60,000 fans with integrated IT management

### Benefit

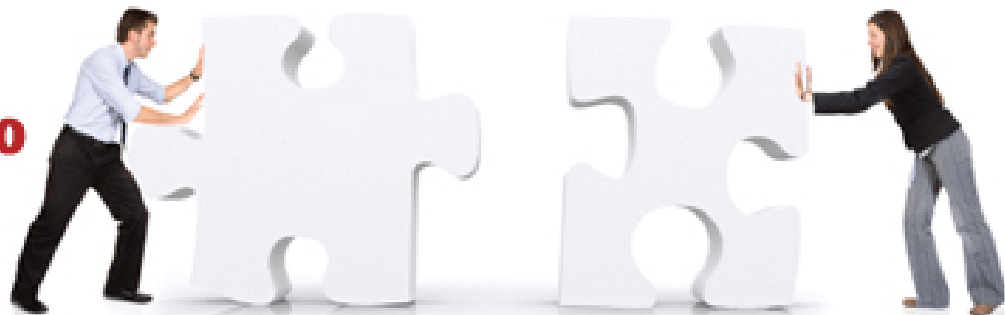
- Improved the customer experience
- Protected competitive advantage
- Increased profitability
- More proactive and flexible IT services
- Increased efficiency
- Reduced system downtime

### Implementation

- Incident & Problem Management
- IT & Financial Asset Management
- Information Governance
- Recovery Management
- Change & Configuration Management
- Dynamic & Virtual Systems Management



**itSMF** 2010  
*The IT Service Management Forum*  
**ISRAEL**



**תודה**

מפגש עמיתים **itSMF** ישראל

  
**MalamTeam**