

# ITIL@ MOJ

אגף מערכות מידע

משרד המשפטים



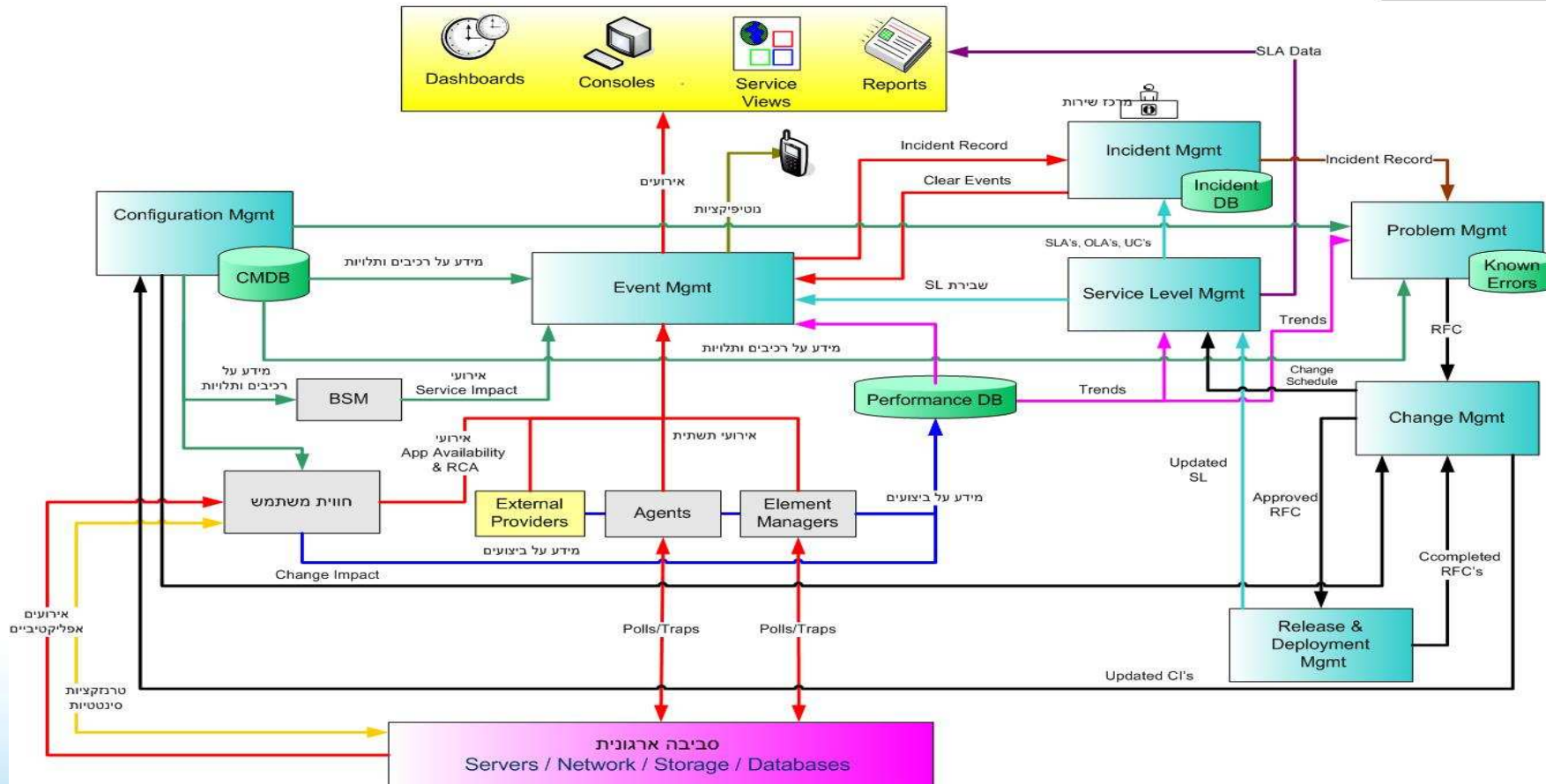
משרד המשפטים  
Ministry of Justice





# ITIL @ MOJ

## זרימת מידע בין תהליכי תפעול התשתיות



# למה הטמעת ITIL לא הולכת *By the Book*

- # 5 לחלקים שונים בארגון ה IT יש תעדוף וקדימויות שונות למשימות. או המתח בין אסטרטגיה לטקטיקה.



## למה הטמעת ITIL לא הולכת *By the Book*

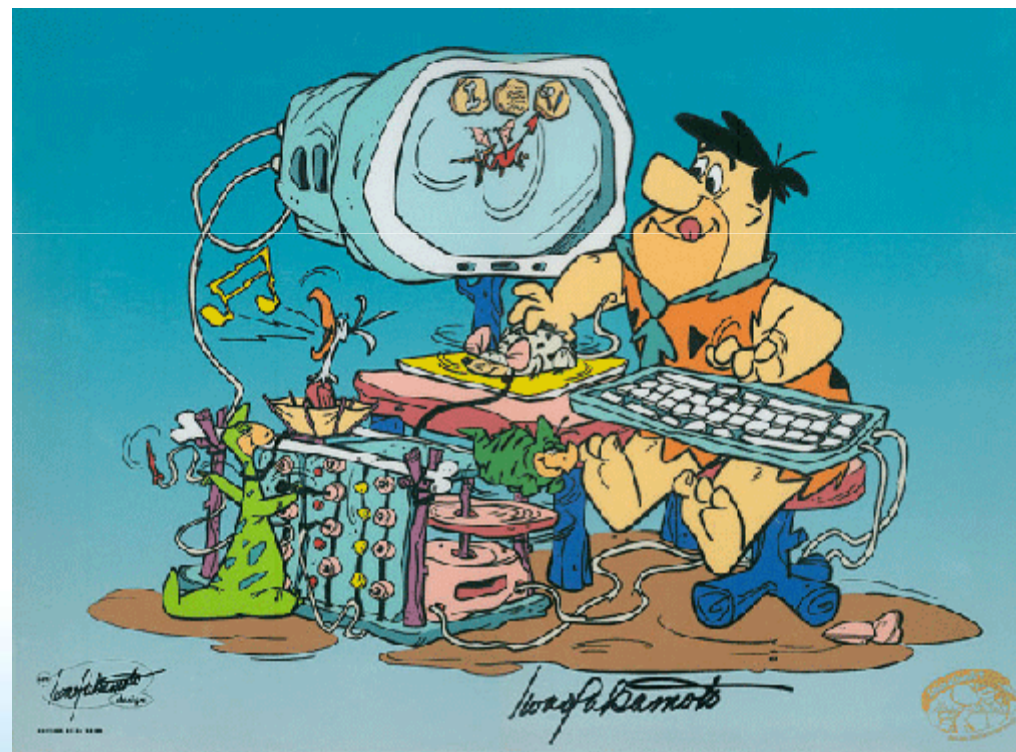
- # 4 כל המשימות והעבודה שיש לעשות מפריעה לנו בדרך...
  - "keep it up and running" vs. "operational improvement"



# למה הטמעת ITIL לא הולכת *By the Book*

• # 3 יש לנו כבר את הפתרון....

A fool with a tool is still a fool.





# למה הטמעת ITIL לא הולכת *By the Book*

- #2 האם אנו יודעים באמת מה ה-Baseline שלנו?



# למה הטמעת ITIL לא הולכת *By the Book*

- #1 השינוי הארגוני קשה מדי



**MINDSET**  
Have a target. Be the mission.

\o/ MotivatedPhotos.com

אגף מערכות מידע

משרד המשפטים





# הצלחות

- הקמת מרכז שירות ארצי המשמש SPOC לפניות משתמשים
- הפרדה בין תהליך טיפול בתקלות לתהליך טיפול בבקשות שירות
- חיבור מרכז השירות לפורטל ובניית ממשק לפנייה ובירור סטאטוס
- קישור של מערכת מרכז השירות למערכת מצאי ה IT
- מיסוד תהליך של ניהול בעיות הכולל בניית מאגר ידע ותחקורים
- הקמת מערך הדרכה ליישומי תשתית רוחביים הכולל כתות, קורסים ועזרי הדרכה
- הקמת מערך מדידה למרכז השירות הכולל : מדדי טלפוניה, מדד משך טיפול בתקלה, מדד משך מילוי של משימה/בקשת שירות ומדד יעילות קוו ראשון
- בנייה של מערכת לניטור חווית משתמש כמכשיר עיקרי למדידת שירותיות וזמינות השירות למשתמש
- ניטור מלא של כל רכיבי ה IT: תקשורת, שרתים, מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, תשתיות תוכנה ויישומים.
- ניהול כל מערך ה Desktop ע"י כלים מרכזיים : Asset, הפצה והשתלטות
- הקמת קונסול אירועים מרכזי וקישורו למערך מרכז השירות
- מודעות כלל אגפית לנושא ניהול השינוי

