



DailyMaily גיליון 4288 יום ה', 7.9.2006

מו"ל ועורך אחראי: פלי הנמר | עורך ראשי: יהודה קונפורטס | עורך: אור יעקב | סגן עורך: יובל בן טוב

כך מיישמים Service Desk על-פי מתודת ITIL

פורום itSMF הישראלי, בו חברים כ-140 איש, נפגש השבוע בבית HP כדי לדון על נושא ה-Service Desk Help

מערכת DailyMaily, אנשים ומחשבים

חברי פורום itSMF נפגשו השבוע להחליף ביניהם ידע בנושא Service Management. הפורום, שחרט על דגלו להפיץ את מתודת ITIL בארץ, מפגיש את חבריו פעם בחודשיים. החברים לוקחים אחד הנושאים שמתודת ITIL עוסקת בהם, ומלמדים זה את זה כיצד אפשר להפיץ את מירב התועלת מהמתודה. הפעם הנושא היה מרכז התמיכה - "Help Desk" בעברית. 45 מחברי הפורום התארו בו ב-HP, כדי לקיים את המסורת שמתקיימת ב-37 מדינות בעולם: הרצאה + פורום שאלות-תשובות לניתוח סוגיות מעולם ITIL.

ההרצאה המרכזית הייתה בנושא "יישום Service Desk על-פי מתודת ITIL", שניתנה מפיה של **נעמי בר-ניר מ-Calltec** – אחת המומחיות המנוסות בארץ ביישום תהליכי עבודה במרכזי תמיכה. לצד הצגת המודל של ITIL להקמת מרכז תמיכה, שיתפה בר-ניר את קהל החברים באנקדוטות מניסיונה האישי.

את הכנס פתח **בני קמין מ-Xor**, נשיא פורום itSMF, שסיפר לחברים על היחסים הנרקמים בין הפורום למכון התקנים הישראלי. המכון מתחיל להיערך למתן הסמכות ISO 20000 – הסמכה שניתנת לארגון שיישם את מתודת ITIL.

בהמשך תיאר **אילן גורדון מ-EDS** סיפור הצלחה על יישום תהליכי Service Desk ב-EDS וסיפר על התכנון של תכנית היישום, על הקשיים בהכנסת השינוי ועל ההצלחות שכבר מתחילים לראות.

לסיכום, התנהל פורום שאלות ותשובות בהנחייתו של **מאיר ברון (Baron-ICT)** – יו"ר ועדת האירועים של itSMF. במהלך הפורום קיבלו החברים תשובות ממומחי Service Desk החברים בפורום. בפורום itSMF הישראלי יש 140 חברים, המהווים חלק מ-45,000 חברים בעולם כולו.



חברי הפורום במפגש