



ספריית Mr. ITIL

מדוע הישראלים מאחרים לאמץ שיטות מסודרות לניהול?

כל הזכויות שמורות ©

אין להשתמש, להעתיק, לפרסם או לשכפל ללא אישור המחבר. בהיתן אישור שכזה - כל עותק יישא את הכיתוב הבא:
"ITIL® is a registered trade mark of AXELOS limited, UK."



נכתב על-ידי: בני קמין
מנכ"ל ITIL Consulting
הנשיא הראשון של **itSMF** ישראל

מרץ 2012



ישראלים... עם מופלא של מחצ'אים, סטראטיסטים, חתני פרס נובל, ופורצי דרך טכנולוגיים. נמצאים בכל מקום בצולל, ויוצרים ה-כ-פ. אבל... את רק תמיד להם לעבוד לפי נהל מסודר...

מיהו הגבר הישראלי?

ככה זה בארץ: אם אכניס ידיעה לעיתון על ארגון ישראלי שקיבל תו-תקן לשיטות עבודה מסודרות? מרבית הסיכויים שהאדם היחיד שיקרא את המאמר עד הסוף זו **אימא שלי**. כי זה ממש לא מעניין אף אחד שמחלקת התמיכה של בנק הפועלים, לדוגמה, קיבלו הסמכה לתקן ISO 20000, שהוא תקן שמאשר שהחברה יישמו שיטות לניהול נכון של השירותים שהבנק מספק, ובהתאם לצרכי ארגון כולו. אבל אם היינו מספרים על עשרות טכנאים של הבנק, שעמלו כל הלילה לאתר תקלה נוראית, והצליחו בדרך נס להציל את המידע שאו-טו-טו הלך לאיבוד? זו כבר הייתה יכולה להיות ידיעה חדשותית מרתקת! גם היינו מצרפים תמונה של המנהל התשוש עם אגודל מונף אל-על, ומתחתיו כיתוב "המנהל שעליו אפשר לסמוך". גבר-גבר.

ככה אנחנו. אנחנו מעריצים מנהלים שיוצרים להיז דברים באלתורים, בתכסיסים ובתמרונים. אין הילה זוהרת יותר מה**הילת המניפולציה והתחמון**. אנו מורגלים לסיפורים מרתקים על מנהלים מוכשרים שבמקום תהליכים מסודרים הם שולפים כמה רעיונות מבריקים מהמותן, וברגע האחרון פותרים את כל הבעיות... אנו מצפים מהמנהל הישראלי להיות אחד שאפשר "לסמוך עליו" שיוביל את הארגון לצאת ממצבי חירום גם אם לא נערך להם בכלל. שיעשה לנו **נס**, בלי שיטה מצ'עממת של תהליכי עבודה והכנות מראש. שהרי מאז ומתמיד סמכנו על ניסים: גדלנו על סיפורי משה שהוציא מים מהאבן בזבנג אחד. עזבו אותנו מחפירות. אנחנו אוהבים שהכל יקרה מהר, ובלי להתאמץ.

נכון להיום? מנהל טוב של יחידת המיחשוב הוא מנהל "ביצועיסט". אחד שסדר היום שלו עמוס מבוקר עד לילה באינספור שעות של ישיבות לטיפול בבעיות היום-יומיות, לכיבוי שריפות. מנהל מוערך הוא זה שבקיא בפרטים הקטנים, ויודע לשלוף פתרון אד-הוק לכל בעיה בוערת. דווקא המנהלים שמסתגרים בדלת-אמות, ועוסקים בחשיבה אסטרטגית, שלוקחת בחשבון תכנון לטווח ארוך – דווקא אלה נחשבים ל"פרופסורים" כמילת גנאי. כ"יושבי מגדלי-שן". מנותקים מהמציאות. על מנהלים כאלה לעולם לא נקרא בעיתון.



השיטה למציאת תקלות מחשב איננה מסתמכת על ניהול נכון ושקוף, על ידיעה ברורה של מבנה המערכות ותצורתם המעודכנת. השיטה איתה אנו עובדים נקראת "**Blame Storming**" (על משקל סיעור מוחות), ובשיטה זו אוספים את כל הטכנאים שיכולים לדעת היכן הבעיה, ומחפשים אצל מי נמצאת התקלה. שיטה זו, המוכרת גם כשיטת ה**אלימינציה**, איננה מתאימה עוד למערכות מחשב ענקיות כמו שניתן למצוא היום בכל ID של ארגון גדול.

ואם אנו מגדלים כך את המנהלים שלנו, מה הפלא שה-IT הישראלי הוא האחרון בעולם המערבי באימוץ שיטות עבודה כגון ITIL? בישראל רק אחוז שולי מהחברות התחילו לאמץ תהליכי עבודה לניהול IT, בעוד שלמעלה מ-90% מהארגונים הגדולים בעולם המערבי כבר הבינו שכדי להשיג תוצאות טקטיות - חייבים לחשוב אסטרטגית, ולקיים הליך קבלת החלטות מושכל ושיטות ניהול מובנות. למסד תהליכי עבודה ולא להסתמך על שליפות. להסתמך על ניסיון מצטבר, ולא להמציא את הגלגל.

רגע, מה זה בכלל ITIL?

זוהי שיטת עבודה שמקורה במחקר בריטי על הניסיון המצטבר ("Best Practices") של אלפי ארגונים בעולם. השיטה מתארת כיצד יש לנהל בצורה נכונה את יחידת המחשב בארגון. הבריטים כתבו עשרות ספרים שתיעדו את אותה שיטה "מושלמת" לתפעול תשתיות המחשוב, ונתנו לה את השם "ספריית תשתיות ה-IT". ובאנגלית "IT Infrastructure Library". בזכות השיטה הפכו רבבות יחידות מחשב בעולם לגורם שמסייע בעשיית העסקים של הארגון כולו! אנשי המחשב הפכו לחלק משרשרת אספקת השירות ללקוחות.

ומה זה ISO 20000?

זה מבדק שקובע האם יחידת המחשב אכן עומדת ברמת השירות הנ"ל. האם אגף המחשב מנהל נכון את השירותים שהוא נותן לארגון, ועל פי הצרכים העסקיים האמיתיים של הארגון.

ועכשיו, השאלה הנשאלת היא: האם יחידות המחשב במשק הישראלי ערוכים לשינוי תרבותי שכזה? האם אנחנו, שהעדפנו לירות מהמותן ולשלוף פתרונות, האם נסכים להסתמך על ניסיונם של אחרים? העובדה שמרכז התמיכה של בנק הפועלים קיבל הסמכה ל-ISO 20000 מראה שגוף ישראלי יכול לעבוד לפי סטנדרטים שכאלה, ושניתן לאמץ גם בעברית שיטות עבודה מסודרות. ואם גוף כל-כך גדול הבין שהכנסת סדר בתהליכי עבודה עוזר בעשיית עסקים – יש סיכוי שארגונים נוספים יוותרו על שיטת ה"סמוך".

המודל של ITIL:



תו תקן ISO 20000:



היִי־טֵק ותקשורת

<http://it.themarker.com>

מדוע הישראלים מאחרים באימוץ שיטות מסודרות לניהול?

« אם אבקש שתתפרסם ידיעה בעיתון על ארגון ישראלי שקיבל תו תקן לשיטות עבודה מסודרות, רוב הסיכויים שהאדם היחיד שיקרא את המאמר עד סופו יהיה אמא שלי. זה לא ממש מעניין אף אחד שמחלקת התמיכה של בנק הפועלים קיבלה הסמכה לתקן 20000 ISO, תקן המאשר שהם מנהלים נכון את השירותים שהם מספקים, בהתאם לצרכים העסקיים של הבנק. אבל אם היינו מספרים על עשרות טכנאים של הבנק שעמלו כל הלילה כדי לאתר תקלה נוראית, והצליחו בדרך נס להציל את המידע שכמעט הלך לאיבוד? זו היתה יכולה להיות ידיעה חדשותית מרתקת. גם היינו מצרפים תמונה של המנהל התשוש עם אגודל מונף אל על, ומתחתיו כיתוב "מנהל שאפשר לסמוך עליו". גבר־גבר.

אנחנו מעריצים מנהלים שיודעים להזיז דברים בעזרת אילתורים, תכסיסים ותמרונים.

בעצם, אנו מצפים מהמנהל הישראלי להיות אחד שאפשר לסמוך עליו שיעשה לנו ניסים, גם בלי שיטה מצ'עממת של תהליכי עבודה והכנות מראש. שהרי מאז ומתמיד סמכנו על ניסים: גרלנו על סיפורי משה שהוציא מים מהאבן בזבנג אחד. כיום, מנהל טוב של יחידת המחשוב הוא מנהל



בעולם המחשוב

בני קמין

מנהל שמסתגר ועסוק בחשיבה אסטרטגית ובתכנון לטווח ארוך נחשב למנותק מהמציאות

"ביצועיסט": אחד שסדר היום
שלו עמוס באינספור שעות
של ישיבות לכיבוי שריפות;
אחד שבקיא בפרטים הקטנים,
וידע לשלוף פתרונות אד-הוק.
דווקא המנהלים שמסתגרים
ועוסקים בחשיבה אסטרטגית
ותכנון לטווח ארוך – דווקא הם
נחשבים למנותקים מהמציאות.
על מנהלים כאלה לעולם לא
נקרא בעיתון.

אז מה הפלא שעולם
המחשוב הישראלי הוא האחרון
בעולם המערבי באימוץ שיטות
עבודה כגון ITIL? בישראל רק מיעוט התחיל לאמץ תהליכי
עבודה לניהול טכנולוגיית מידע, אך בעולם המערבי יותר
מ-80% מהארגונים הגדולים מקיימים שיטות ניהול מובנות.
שם מעדיפים להסתמך על ניסיון מצטבר ולוותר על השליפות.
מה זה בכלל ITIL? זוהי שיטת עבודה שמקורה במחקר
בריטי על הניסיון המצטבר של אלפי ארגונים בעולם. השיטה
מתארת כיצד מנהלים באופן הנכון את יחידת המחשב. השיטה
לתפעול תשתיות המחשוב נכתבה תחילה ב-60 ספרים, וקיבלה
את השם "ספריית תשתיות ה-IT" (IT Infrastructure Library). בזכות השיטה, רבבות יחידות מחשב מצליחות
לסייע לארגון בעשיית העסקים. ומה זה ISO 20000? זה
מבדק שקובע אם יחידת המחשב מנהלת נכון את השירותים
שהיא נותנת לארגון, ואם היא ממלאת את הצרכים העסקיים
האמיתיים של הארגון.
עכשיו, השאלה הנשאלת היא: האם יחידות המחשב במשק
הישראלי ערוכים לשינוי תרבותי שכזה? האם אנחנו, שהעדפנו
לירות מהמותן ולשלוף פתרונות, האם נסכים להסתמך על
ניסיונם של אחרים? העובדה שמרכז התמיכה של בנק הפועלים
קיבל הסמכה ל-ISO 20000 מראה שגוף ישראלי יכול לעבוד
לפי סטנדרטים שכאלה, ושניתן לאמץ גם בעברית שיטות
עבודה מסודרות.

הכותב הוא מנכ"ל חברת ITIL Consulting
ונשיא פורום itSMF הישראלי

ולסיום...

משפט שאמר לי מנמ"ר (השם שמור במערכת) שלא אהב את הרעיון של הכנסת סדר ותהליכי עבודה:



תמיד לחברה שלק
מאנצ'יה שבאקום
לפנינו זמן על ITIL
שיבואו אצלי
לראות איך מנהלים
IT בחצי הכסף!

כשנה לאחר שנאמר המשפט הזה - קרה "אסון מחשוב" אמיתי ב-IT של אותו מנמ"ר, ונגרמו לארגון שלו הפסדים של עשרות מיליוני שקלים. רק לאחר שהם התאוששו מהאסון אותו המנמ"ר קרא לנו שנסייע להם בהכנסת תהליכי עבודה מסודרים... ואצלכם? אתם לא חייבים לעבור אסון מחשוב. דברו עם בני קמין (052-5278966) ונמנע את האסון והנזק!

על המחבר:

קרדיט:



בני קמין הוא חלוץ ITIL בארץ. כבר בשנת 1999 היה הראשון לבצע יישום של תהליכי עבודה על-פי מתודת ITIL בעת הקמת מערך השליטה ובקרה בחברת החשמל. ב-2001 הוא ביצע את פרוייקט ה-ITIL המעשי הראשון בארץ ב-IT בבנק לאומי, בהמשך הקים שם את ה-CMDB הראשון בארץ בבנק לאומי, וב-2008 הכין והגיש את הארגון הראשון בארץ להסמכת תקן ISO 20000. בני קמין (MBA), מוסמך ITIL Expert Certification, פועל רבות לקידום שיטת "ניהול השירות" בארץ. בני היה הנשיא ה-1 של פורום itSMF הישראלי, ומשמש כמנכ"ל חברת I-til Consulting (פרטים באתר: www.ITIL.co.il).

Benny Kamin is the pioneer ITIL specialist in Israel. On early 1999 he performed the first ITIL implementation while building the NSM system at the Israel Electric Company. Benny conducted the first real ITIL implementation project in Bank Leumi – the largest banks in Israel, raising 2 ITIL processes at its IT. Few years later Benny established a CMDB at that bank, accompanied with methodological support to deploy ITIL processes widely. Benny prepared the Service Desk of Bank Poalim to become the first Israeli organization to be certified ISO 20000 compliant! Benny was the founder and the 1st president of the Israeli itSMF chapter. Benny (MBA) is CEO of **ITIL Consulting** - a consulting company, specialized in ITIL implementation projects.