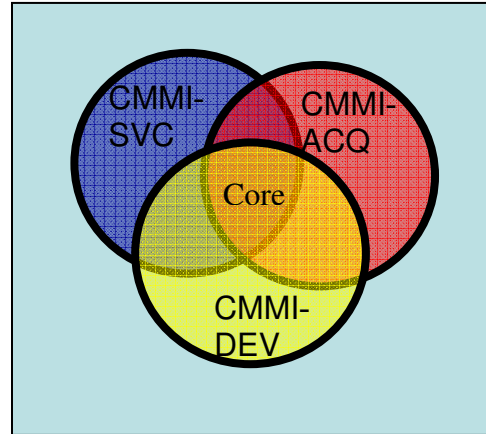


בשורה לצרכנים - מודל הבשלות המשולב (CMMI for Services)

במסגרת כנס למובילי הערכה (SCAMPI LA) שלקחתי בו חלק באוקטובר בארה"ב, הוצג מודל הבשלות המשולב לשירותים (CMMI-SVC) שיוכרז רשמית על ידי SEI במרץ 2009. המודל נועד להנחות ארגונים נותני שירות בשיפור מדורג של תהליכיהם. המודל מתאים לארגונים מתחומים שונים, ובכלל זה בתי חולים, קופות חולים, בתי מלון, חברות סלולר, שירותי דואר, שירותים ציבוריים וכו'.

בדומה למודל הבשלות המשולב לפיתוח (CMMI-DEV) המיועד לארגונים המפתחים, ומתחזקים מערכות, שנמצא בשימוש באלפי ארגונים בעולם ובעשרות חברות בארץ, ומודל הבשלות המשולב להרכשה (CMMI-ACQ) המיועד לארגונים המשתמשים במיקור חוץ, ה-CMMI-SVC מאפשר שיפור הדרגתי של תהליכים בארגון על פי מסלול מוגדר מראש או שיפור של תהליכים שנבחרים על פי צרכי הארגון. ל-CMMI-SVC מבנה דומה לקודמיו הכולל אוסף של נהגים (Practices), יעדים (Goals) המחולקים לשטחי תהליך (Process Areas). הוא חולק עם קודמיו תשתית הכוללת ליבה של שטחי תהליך ושיטת הערכה.



שטחי התהליך (Process Areas) מחולקים לקטגוריות ניהול פרויקטים, ניהול תהליכים, סיוע (המשותפות לשלושת המודלים) וקטגוריה להקמה ולמתן שירותים הכוללת את השטחי התהליך:

- **ניהול אסטרטגי של שירותים (STSM) Strategic Service Management** שכולל הגדרה ועידכון צרכים אסטרטגיים, תוכניות לשירותים סטנדרטים ושירותים סטנדרטיים.
- **העברת מערכת שירות (SST) Service System Transition** שכולל הכנות להעברת שירות והטמעת מערכת השירות.
- **פיתוח מערכת שירות (SSD) Service System Development** שכולל פיתוח וניתוח דרישות בעלי עניין, פיתוח מערכת השירות ואימות ותיקוף מערכת השירות (שטח תהליך אופציונאלי).
- **מתן שירות (SD) Service Delivery** שכולל הגדרת חוזי שירות, הכנה למתן שירות ומתן שירות.
- **המשכיות שירות (SCON) Service Continuity** שכולל תיעוד תלויות שירות מהותיות, הכנות להמשכיות שירות, ותיקוף ואימות תוכנית המשכיות השירות.
- **ניהול הסכמי ספקים (SAM) Supplier Agreement Management** שכולל חתימת חוזה עם הספק וקיומו (שטח תהליך משותף גם למודל הבשלות לפיתוח).
- **ניהול קיבולת וזמינות (CAM) Capacity and Availability Management** שכולל הכנה לניהול קיבולת וזמינות וניטורם.
- **פתרון אירועים ומניעתם (IRP) Incident Resolution and Prevention** שכולל הכנה לפתרון אירועים ומניעתם, זיהוי, בקרה ומתן מענה לאירועים והגדרת גישה למענה לתקריות נבחרות.

ניתן להשתמש במודל בפני עצמו או יחד עם מודלי הבשלות האחרים. ארגון שירות עם מערכת שירות פשוטה ישתמש במודל השירות בלבד. כאשר נדרש לפתח מערכת שירות מורכבת ומסובכת, מומלץ להשתמש במודל לפיתוח יחד עם מודל השירות. כאשר חלק מהשירותים נרכש מספקים רצוי להשתמש במודל ההרכשה יחד עם מודל השירותים. ארגון המפתח מערכות, משלב במוצריו תתי מערכות שמפותחות על ידי קבלני משנה, ומספק שירותים ללקוחותיו, יכול להשתמש בכל המודלים. לדוגמה, חברה לייצור מטוסים הכוללת במטוסים מערכות שמפותחות על ידי ספקי משנה ואשר מספקות שירותי תחזוקה למטוסים. שימוש במספר מודלים יאפשר שיפור מתוך ראייה כוללת, יסייע בהגדרה של תהליכים חוצי ארגון ויצור שפה משותפת בארגון.

חברות המספקות שירותים ללקוחותיהם יוכלו להשתמש במודל ולהגדיר תהליכים שיאפשרו זיהוי יעיל יותר של שירותים סטנדרטיים ויבטיחו מתן שירותים איכותיים ללקוחותיהם לאורך זמן וישפרו את תוצאותיהן העיסוקיות. ככל שהשימוש במודל יגדל הצרכנים יקבלו שירותים טובים יותר בזמן הדרוש, באיכות ובמחיר.

בימים אלו נעשים פיילוטים בכמה ארגונים בחו"ל, ובקרוב נוכל ללמוד מניסיונם של ארגונים אלו. באפריל מתוכננת הדרכה על מודל השירות. ההדרכה מיועדת לכל מי שהשתתף בהדרכה "מבוא ל CMMI גרסא 1.2" לפרטים נוספים אנא כתבו ל info@tangramhitech.com או התקשרו טלפונית ל 052-2890343.