

אחד, או עמידה במטרה מסוימת אינם מסמנים את הסוף. החתירה למקצוענות ב-One1 היא על בסיס יומיומי וחלה על כל פעולותינו, קטנה כגדולה.

קבוצת One1 הינה מהחברות המובילות בישראל בתחום שירותי התוכנה, המידע והאינטגרציה ומעסיקה יותר מ-2,500 עובדים בישראל ובחול' ומספקת ללמעלה מ-1,500 לקוחות בישראל וברחבי העולם שירות אישי ומקצועי המשלב תכנון והטמעה של פתרונות בתחומי ה-IT.



שי אוזון, מנכ"ל One1

את התהליך ליווה לכל האורך שי אוזון מנכ"ל One1: "בתחילת דרכי בתחום המחשוב ביצעתי תפקיד של מתורגמן. הכוונה הייתה להבין את צרכי הלקוח ולתרגם אותם למערכת תוכנה. מהר מאוד הבנתי שהקשר האישי, האנשים שאיתם אני עובד, מהווים את האתגר האמיתי בביצוע תפקידי. לימים, כאשר ניהלתי צוות עובדים וביצענו פרויקטים מורכבים מול לקוחות, התחזקה בי ההבנה כי הבסיס לעשייה שלנו הוא הקשר שלנו עם הלקוחות, העובדים והמנהלים.

לתובנה הזו הגעתי כמנהל חברה שביצעה פרויקטים מורכבים ותחתי עבדו מספר מנהלי פרויקטים. בשלב מסוים ולאחר ביצוע מספר פרויקטים הגענו למסקנה כי עלינו לעבוד ולנהל את הפרויקטים על פי מתודולוגיה מובנית שתנחה את מנהל הפרויקט כיצד עליו לנהל את הפרויקט ומה רמת האיכות שהחברה דורשת ממנו לספק ללקוח. למסקנה הזו הגענו לאחר ביצוע מספר רב של פרויקטים שהצלחתם נבעה באופן ישיר מאיכות מנהל הפרויקט וכמוה גם רמת הרווחיות. החלטנו לקבוע כללים ברורים לניהול פרויקט שיקנו למנהלים ולעובדים כלים ברורים לדרך ניהול הפרויקט, ומדדים לרמת האיכות שהצבנו לפנינו וזאת באה לידי ביטוי בניהול של למצוינות על ידי יצירה של אוסף פעולות בתחומים שונים, ע"ב קריטריונים שקבענו לעצמנו.

ה-IT), במקביל, קיימים פרמטרים אישיים ופרמטרים ארגוניים. כל ארגון חייב להגדיר לעצמו מהם העקרונות שייגדירו אותו כמקצוען. עבורנו ב-One1 הגדרנו לעצמנו וחרטנו על דגלנו את ערך המקצוענות כדרך חיים. המשמעות היא יצירה של אוסף פעולות בתחומים שונים, ע"ב קריטריונים שקבענו לעצמנו, להם לא נניח ולא נקפא על שמרנו, כי הם אלו שייגדירו אותנו כמקצוענים. אלו הם העקרונות המגדירים אותנו כארגון מקצוען:

1. **גב מקצועי** - כל העובדים שלנו מקבלים את כל הגיבוי המקצועי הנדרש להם. לעולם לא ישלח עובד לבצע משימה, כשהוא אינו מצויד בארגז הכלים הנדרש לשם ביצועה ברמה הגבוהה ביותר, כמקצוען. בארגז הכלים שלו יכולים להימצא הידע וניסיונו האישי-מקצועי של אותו עובד, וגם הידע והניסיון של הארגון שמאחוריו. בחטיבות השונות קיימות פונקציות מקצועיות האחראיות לסייע לכל עובד במציאת הפתרון הישומי / טכנולוגי / תהליכי המיטבי. דלתם של הגורמים בעלי הידע והניסיון הרב פתוחה בפני כולם. וכך גם הטלפון הנייד שלהם.

2. **רמת מחויבות גבוהה** - כל משימה שאנו לוקחים על עצמנו מלווה ברמת מחויבות גבוהה על כל היבטיה: מחויבות לעמידה בזמנים, מחויבות לאיכות, מחויבות לתהליך. הצלחה מתוך מקצוענות היא כרטיס הביקור שלנו. מתוך רמת המחויבות הגבוהה שלנו אנו מקפידים על חדשנות ועדכניות (Innovation) כך שנוכל לספק את הידע, המוצרים, הטכנולוגיות והפתרונות המתקדמים והעדכניים. אנו מתאימים את עצמנו ללא הרף לפי מגמות ההתפתחות של השוק.

3. **התנהלות ע"ב מתודולוגיה ונהלים** - אנו בוחנים, מרעננים ומתאימים את שיטות העבודה שלנו. לכל חטיבה ופעילות עסקית גובשה מתודולוגיה לניהול פרויקטים המתאימה לתחום פעילותה. המתודולוגיות שלנו מבטיחות התקדמות ברורה ומוסדרת, לפי שלבים, מגדירה תוצרים נדרשים לכל שלב, ויוצרת צמתי היזון קבועים מול הלקוח. אנו מקפידים על תהליכי ניהול סיכונים בשיתוף הלקוח ועל קיום מוסדות הפרויקט.

במקביל, אנו בוחנים ומרעננים את תהליכי העבודה שלנו בכלל מחזור חיי הפרויקט. הקפדה על עבודה ע"ב המתודולוגיה היא ערובה למקצוענות One1.

4. **שיתוף ידע** - אנחנו פועלים במעגלים רבים ע"מ לשתף בידע הרב שנצבר בארגון. במעגלים הפנימיים מכונסים פורומים מקצועיים, הן ברמת החטיבות (סוגיות הקשורות במוצר ובפתרונות הקיימים) והן ברמת כלל הארגון (כדוגמת פורום מנהלי פרויקטים). במעגלים החיצוניים, מול לקוחותינו, אנו מבצעים מספר פעולות כדוגמת כינוס "בית פתוח" (בו אנו מזמינים לקוחות לפורום הדן בנושאים מקצועיים הרלוונטיים אליהם), או קיום כנסים מקצועיים להצגת מערכות, תהליכים, חידושים ופיתוחים בקנה או עדכונים שבוצעו.

השיתוף בא לידי ביטוי גם ברמת המשימה שלנו מול הלקוח. למשל, במהלך פרויקטים אנו מקפידים על הגשת מסמכים ללקוח (כדוגמת מסמכי האיפיון) מובנים, ברורים ומקיפים הן ברמת התהליך העסקי המוצע והן ברמת הפתרון במערכת.

5. **שירות ושיתופיות** - שתי תפישות עומדות בבסיס עקרון זה. הראשונה היא תפישת הלקוח כפרטנר שלנו לעשייה. השנייה היא שמעל לכל אנחנו מוכרים שירות גם כשאנחנו מוכרים מוצר או מערכת, הן למעשה רק חלק מתפישת המכירה הכוללת. בחלק מהמערכות ומהמוצרים איננו בלעדיים, אך מה שמבחין אותנו כמקצוענים, הוא הידע הרב והשירותיות. השירות שלנו מתבסס הן על שירותי מכירת הידע הנלווה והן על רמת שירותיות גבוהה נלווית בתהליכים השונים.

## למה לקוחות אוהבים שותפים מקצוענים מצטיינים

"כשאתה נושא תווית 'הטוב ביותר', אתה רוצה להישאר כך, ואינך יכול לעשות זאת באמצעות התבטלות. אם אני לא ממשיך להשתנות, אני היסטוריה!" (לארי בירד)

ארגון מקצוען הוא ארגון הבוחר לעצמו את תהליך המצוינות והמקצוענות כדרך חיים. One1 בוחרת להגדיר עצמה כארגון מקצוען, של עובדים מקצוענים. מכאן, נגזרים תהליכי שיפור פנימיים וחיצונים בכדי לעמוד בקריטריוני המקצוענות שהצבנו לעצמנו. כיבוש יעד