

**ITIL - שפור מתמיד  
הלכה למעשה**

## **עמדה תרבות התנהגות**

# **אבני היסוד להשתנות ארגונית**

**סבינה גלנט**

**חברת גלנטק**

**itSMF**



# אג'נדה:

- פתיחה
- רבוע הקסם
- אב' של השתנות





# פתיחה

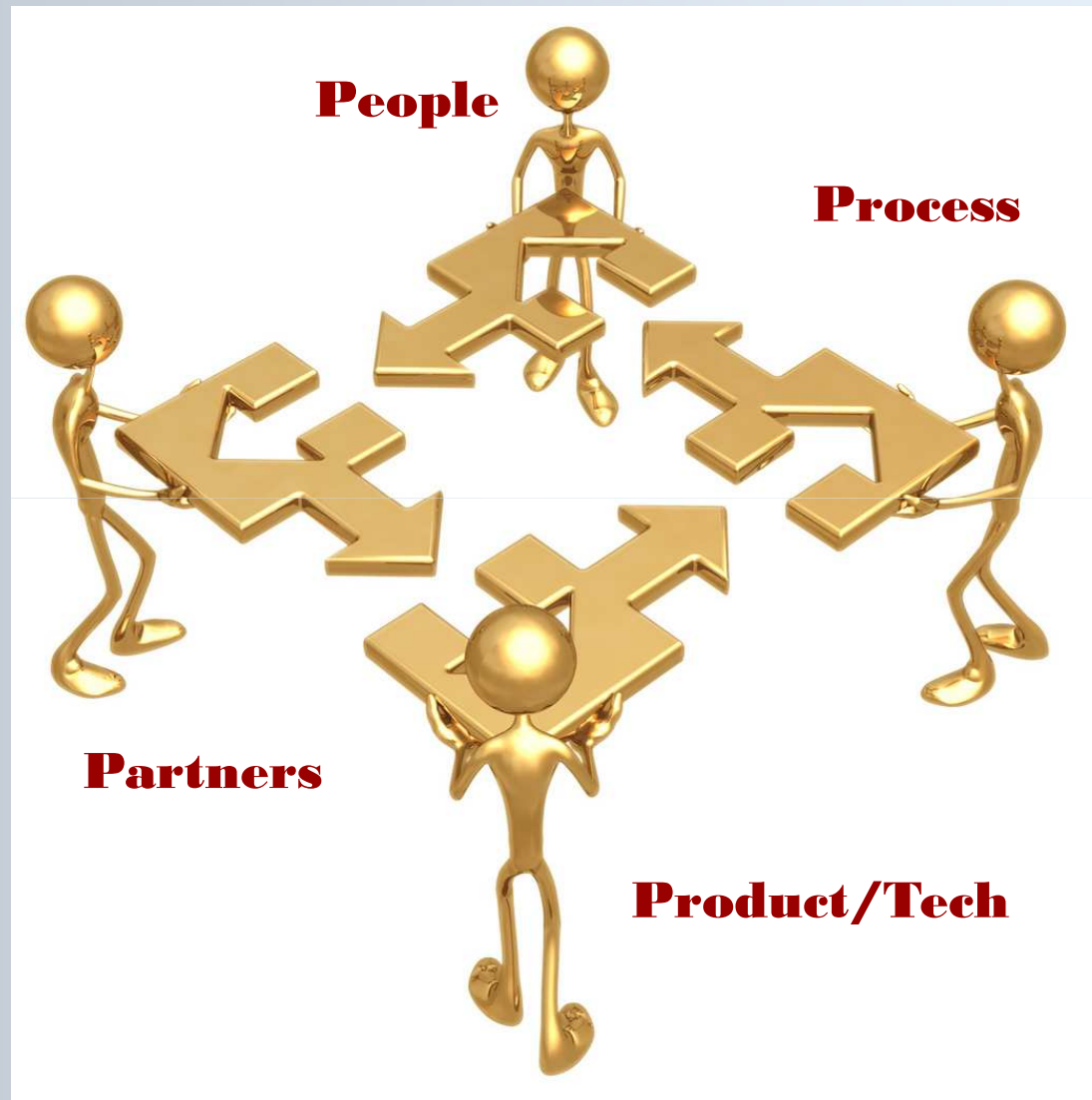
- ברוכים הבאים
- תודות לכל השותפים לארוע



תודה



# רבוע הקסם של ITIL





**People**

## נקודת מבט על:

### **ITIL's ABC:**

A - Attribute

B - Behavior

C - Culture

Of an Organization

### **האלף בית של השתנות**

ע - עמדה

ת - תרבות

ה - התנהגות

של ארגון

# אנשים

## Attitude

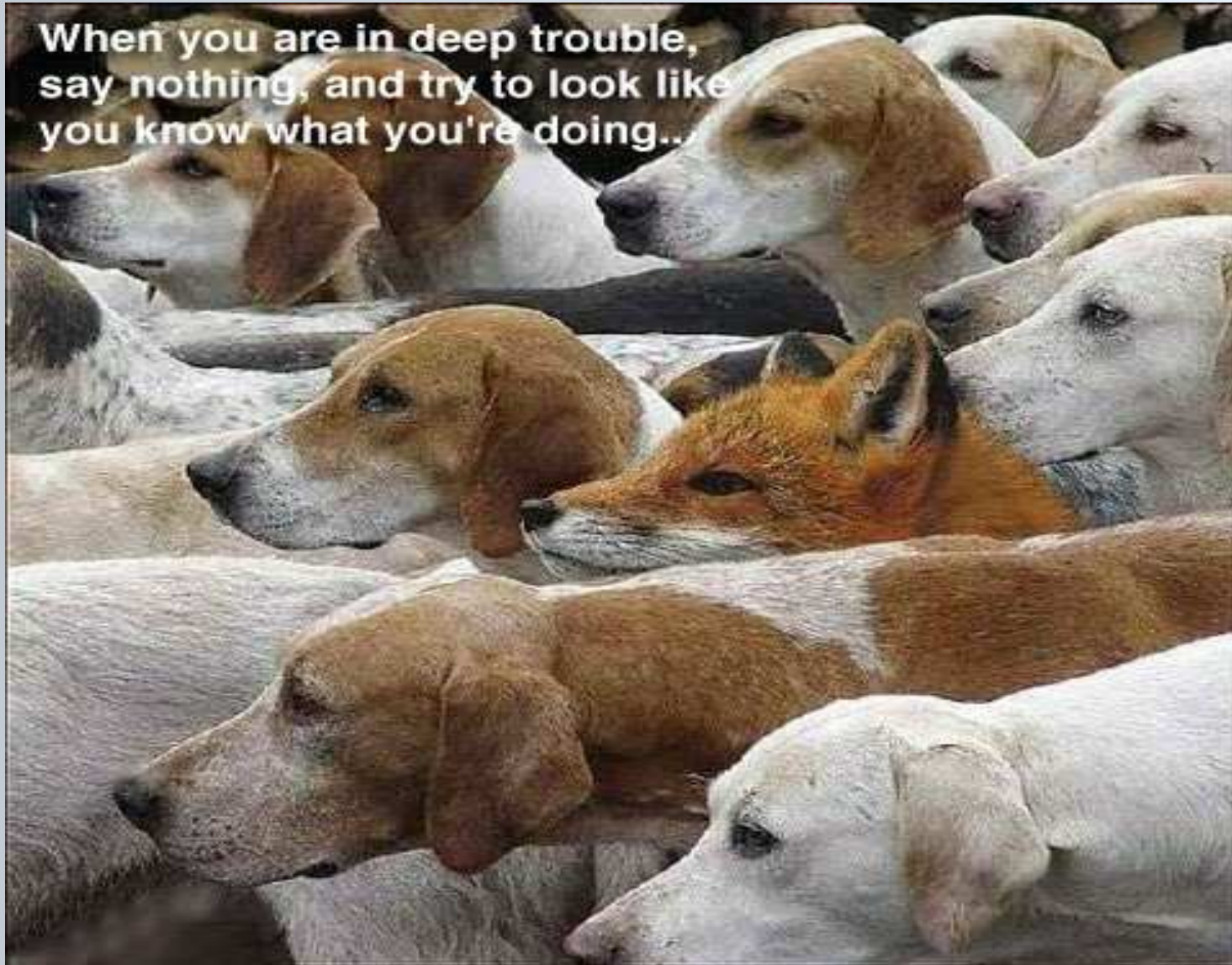
- גישה: כיצד לאמץ גישה שרותית על בסיס קבוע; "הלקוח תמיד צודק?", "זמינות בכל עת"

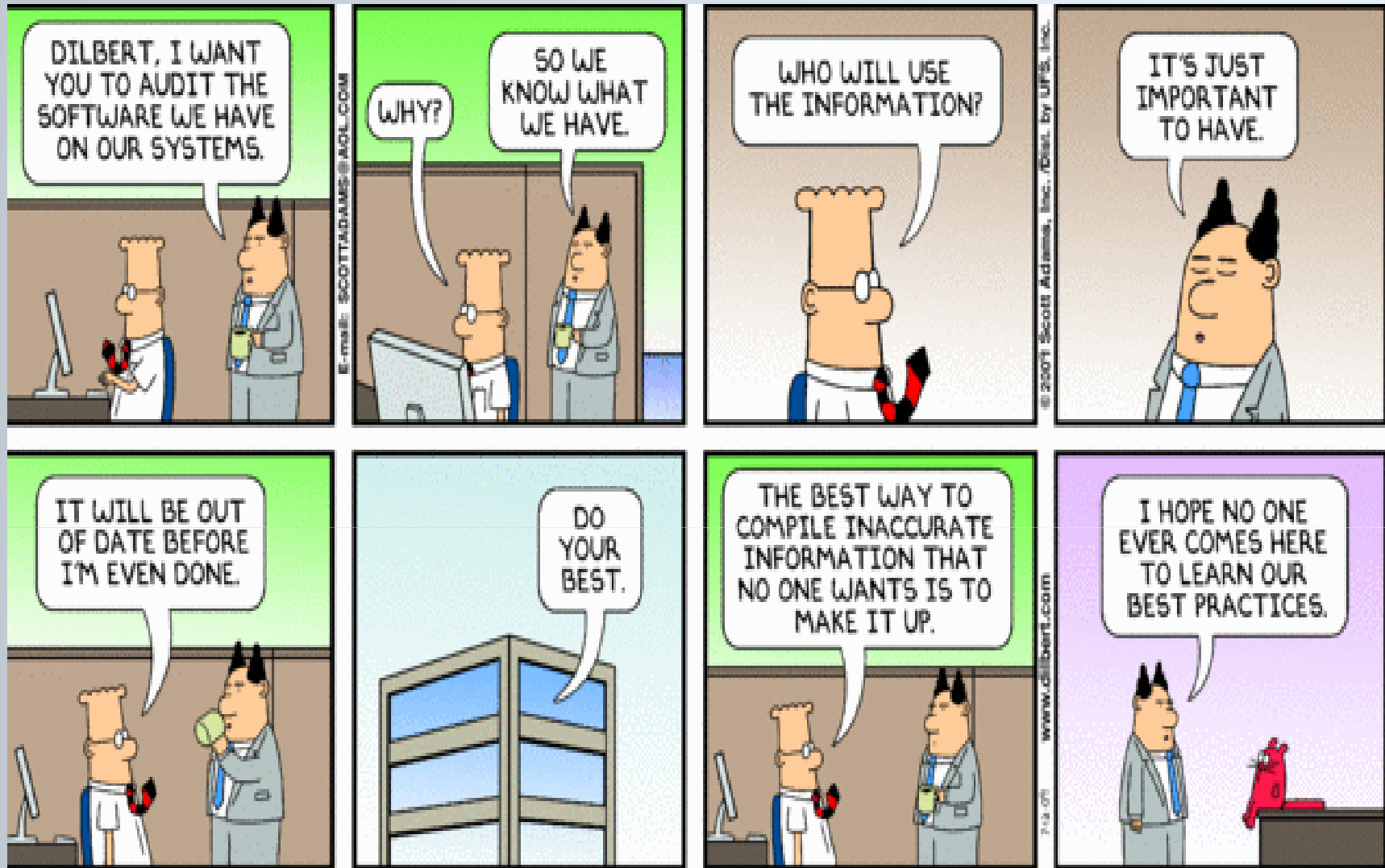
## Behavior

- התנהגות של כל הארגון בכל הרמות להעלאת רמת ההתנהלות והשירותיות.

## Culture

- תרבות הארגון באספקת שירותי התשתיות: אופן ההתקשרות, שיתוף הידע ועוד.





תרבות ארגונית....

**תודה !**

**המשך יום מהנה**

**וכבר תסמנו ביומן**

**!! itSMF 2010 את הכנס של**

**( יום א' 10.10.2010 )**

**itSMF**



## ולמשך היום:

- מל"מ תע"א
- IBM
- הצגת פרס
- פלאפון
- HP
- רפא"ל
- הפסקה
- עיריית פ"ת
- HP-ES
- פנל בכירים
- הרצל
- חלוקת הפרס
- הגרלת קורס
- צהריים