

IT SERVICE DESK FORUM INTERNATIONAL 2012

MĚNÍČÍ SE ROLE SERVICE DESKU V IT

HOLIDAY INN BRNO, 17. 5. 2012 THE MOST RESPECTED SERVICE DESK EVENT



SARA
ALTERLO

ZDENĚK
KVAPIL

FILIP
MICHÁLEK

PETR
TROJAN

JIŘÍ
SKÁLA

PETR
KŘELINA

MARCELA
MALINOVÁ

LUKÁŠ
KALENSKÝ

PŘEMYSL
VALA

MARTIN
KASPAR

PROFIL AKCE

Best practices typu ITIL a ISO přináší nový pohled na roli Service Desku ve fungování IT oddělení všech typů organizací. Dobře fungující Service Desk tvoří základ pozitivního vnímání IT bez ohledu na velikost organizace.

Vynikající technické znalosti technologií již nestačí k tomu, aby kvalita IT služeb byla vnímána stejně z perspektivy uživatelů jako z perspektivy IT.

Moderně řízené IT povyšuje význam Service Desku z role telefonní podpory na dodavatele širokého spektra služeb, které postihují velkou část interakcí mezi uživateli a celým oddělením IT (Single Point Of Contact).

V některých organizacích se navíc na Service Desk přesouvají i vybrané činnosti od specialistů a tím uvolňují vysoce kvalifikované zdroje na rozvojové projekty nebo činnosti vyžadující vysokou míru odborných znalostí.

Na tomto semináři se za účasti zkušených manažerů i konzultantů seznámíte s moderními trendy při vytváření a řízení funkčního Service desku a to ve velkých i menších společnostech, v segmentu průmyslu, financí i nadnárodních korporací. Seminář je určen zejména pro vedoucí pracovníky v oblasti IT a top management, který má řízení IT v kompetenci.

Místo konání: Brno – Výstaviště, Holiday Inn, sál Alfa, www.hibrno.cz

Datum a čas: 17. 5. 2012 / 9 – 17 hod.

Rezervace: www.sdfi.eu

Parkování: pro registrované účastníky je v ceně parkování v bezprostřední blízkosti hotelu

Registrační poplatek: 8.500 Kč bez DPH na osobu, pro členy itSMF CZE cena 4.900 Kč

Cílová skupina: člen managementu se zodpovědností za IT, CIO, IT Manager, Service Desk manager

Podklady: všechny prezentace budou poskytnuty na vyžádání v elektronické podobě, nebudou tištěny

Programové zajištění akce, zajištění grafického designu ve spolupráci s grafikem:

Ing. Zdeněk Kvapil / Q4IT / www.Q4IT.cz / info@Q4IT.cz / tel: 602 203 156

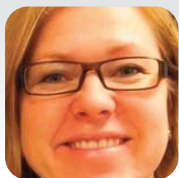
Organizační zajištění, promotion, rezervační a registrační systém, občerstvení:

BVV – ve spolupráci s Holiday Inn Brno, inzerce přes web: www.bvv.cz/SDFI/

PROGRAM

- 8:30 Snídaně, káva
- 9:15 *Sara Alterlo, Sony Ericsson, Head of End user support, Švédsko*
Global Service Desk delivery in a global organization – how the Service Desk creates value, co-operate and is the glue within the IT organization.
- 10:15 *Zdeněk Kvapil, Q4IT s.r.o., Senior ITIL konzultant a auditor*
Mění se role Service Desku v kontextu best practices – role Service Desku se mění, stává se jedním z kritických faktorů pozitivního vnímání IT ve společnostech všech typů segmentů. Service desk dodává služby, které je potřeba popsat, měřit a zlepšovat. Měření průměrné spokojenosti zákazníka nestačí.
- 11:00 – 11:15 přestávka na kávu
- 11:15 *Filip Michálek, VLTAVA-LABE-PRESS, a.s., CIO*
Specifika ICT podpory ve vydavatelství Deníku
Jaký model IT podpory je vhodný pro společnost vydávající noviny? Organizace interní a externí IT podpory z oblasti software, hardwaru a infrastruktury, její změny v posledních letech.
- 12:00 *Petr Trojan, ČKD Blansko Holding, a. s., Vedoucí oddělení IT*
Service Desk a technická podpora v projektově orientované firmě - podpora v oblasti informačních systémů, podpora v oblasti CAD, podpora managementu a vliv na strategická rozhodnutí firmy.
- 12:30 – 13:30 Oběd
- 13:30 *Jiří Skála, předseda finančního výboru itSMF Czech Republic, o.s.*
Přínos itSMF pro oblast ITSM, výhody členství a zajímavé informační zdroje
- 14:00 *Petr Křelina, Marcela Malinová, GE Money bank*
Od Help desku k Service desku – GE Money prošla v uplynulých třech letech klikatou cestou od více IT Helpdesků k jedinému a od roztržitých řešení k univerzálnímu. Postupně se měníme z místa, kde poskytujeme pomoc, na místo poskytující také služby. To vše bez velkých investic, jak velí dnešní úsporná doba. Nejsme na konci cesty, ale víme kam a proč jdeme – o zážitky se s vámi podělíme.
- 14:30 – 15:00 přestávka na kávu
- 15:00 *Lukáš Kalenský, Head of Service Management, Česká spořitelna*
Service desk v České spořitelně...
- 15:30 *Přemysl Vala, Moravia IT a.s., CIO*
Service Desk ve společnosti s globální působností – zkušenosti s nasazováním, provozem a změnami priorit globálního Service Desku v dobách růstu i krize. Jaké jsme si vytvořili nástroje, co měříme a co je důležité pro úspěch.
- 16:10 *Martin Kaspar, CIO, BVV*
Historie výpočetního střediska BVV se dá počítat na desítky let, změna v chápání fungování IT jako poskytovatele služby internímu zákazníkovi jen na několik málo let“
- 16:40 Debata, moderovaná diskuze
- 17:00 Závěr

PŘEDSTAVENÍ ŘEČNÍKŮ



Sara Alterlo, Sony Ericsson, Head of End user support, Švédsko

Sara has broad experienced with service delivery and service management the past 10 years in global companies, using best practice. The IT services has been delivered either by company internal



Ing. Zdeněk Kvapil, Q4IT s.r.o., Senior ITIL konzultant a auditor

V oblasti IT se pohybuje přes 20 let, z toho většinu času v oblasti mezinárodního prostředí. Od roku 2005 se věnuje procesnímu řízení, metodikám typu ITIL, ISO20K a obecně IT Service Managementu. Rád obohacuje respektované metodiky o vlastní pohled a další metodiky v IT zatím nepříliš časté - například LEAN Six Sigma.



Filip Michálek, VLTAVA-LABE-PRESS, a.s., CIO

V IT se pohybuje již 17 let a to jak na straně dodavatele tak i odběratele ICT služeb. Posledních 6 let pracuje ve společnosti VLP na různých pozicích v oddělení ICT. Podílel se na implementaci klíčových informačních systémů pro výrobu tištěných i on-line médií.



Petr Trojan, ČKD Blansko Holding, vedoucí IT

20 let praxe v projektově řízených firmách, v technických a manažerských funkcích v oboru IT/IS. Specializace na oblast komunikací a správy dat, procesní podpory, nasazení CAD systémů a nasazení IS. Znalosti a zkušenosti se zaváděním DMS (Document management system) a propojením na ERP systémy.



Jiří Skála, předseda finančního výboru itSMF Czech Republic, o.s.

12 let praxe v technických a manažerských funkcích v oboru IT/IS plus 9 let praxe v oblasti ITSM; expertní znalost ITIL, CobiT a ISO/IEC 20000, specialista na oblast organizace a řízení podnikové informatiky, účast v mnoha desítkách IT a ITSM projektů; autor a lektor desítek ITSM kurzů; rozsáhlá přednášková a publikační činnost.



Petr Křelina, IT processes manager, GE Money

Má na starosti procesy IT Service managementu a IT Governance. Pracoval v technických a manažerských pozicích v IT, v současnosti se zaměřuje na praktické implementace na bázi ITIL, COBIT a na optimalizaci procesů.



Marcela Malinová, IT End user services manager, GE Money

Vede IT Helpdesk, druhou úroveň uživatelské podpory a User Account management. Působí také jako Incident manager. Má bohatou praxi z bankovního provozu a v řízení uživatelské podpory.



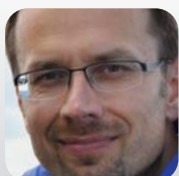
Lukáš Kalenský, Head of Service Management, s IT Solutions CZ, Česká spořitelna

Je odpovědný za řízení ITSM procesů v s IT Solutions CZ, dodavatele provozních ICT služeb České spořitelny a ERSTE Group. Zaměřuje se na zlepšování a zjednodušování ICT procesů, zároveň odpovídá za provoz Helpdesku, Incident a Problem managementu.



Přemysl Vala, Moravia IT a.s., Chief Information Officer

Zodpovědný za provoz a rozvoj IT infrastruktury v lokalizační společnosti nad níž slunce nezapadá. 11 let zkušeností s vedením IT oddělení. Od roku 2004 zaváděl Service Desk a ITIL procesy v centrále české společnosti



Martin Kaspar, CIO BVV

Vystudoval informatiku na Jihočeské univerzitě, v oboru od roku 1995. Vedl IT oddělení a vývoj interních aplikací v evropské nadnárodní společnosti. Od roku 2008 působí ve společnosti Veletrhy Brno