

Sdružení itSMF Czech Republic vás zve na 6. výroční konferenci

„Jak vtáhnout business do řízení IT“

9. listopad 2011 Hotel Diplomat, Evropská 15, Praha 6

Co s businesssem?

... aneb musí IT oddělení jen čekat na požadavky businessu nebo mu může jít vstříc a stát se pro něj aktivním a srozumitelným partnerem?

Bude tedy řeč nejen o **proaktivní IT strategii**, **Service Level Managementu**, **organizační transformaci a uspořádání IT**, ale také o o dalších oblastech, kde by IT mělo aktivně působit na tvorbu a zadávání požadavků.

Dozvíte se, **jak to vidí zákazníci** a jaké jsou jejich praktické zkušenosti, tedy **uslyšíte i to, co Vám konzultant obvykle neřekne**.

Hostem letošního ročníku konference bude pan **Stuart Rance**, jeden z autorů ITILu, který vystoupí a představí změny, které ITIL doznal v letošním upraveném vydání.

Zajímavým bonusem letošního ročníku je **společenské setkání při večerním rautu**, který je připraven pro všechny účastníky konference ihned po skončení její programové části. Pro všechny účastníky je rovněž připraven **hodnotný dárek**, který jistě každý manažer i specialista mnohokrát využije v době, kdy nebude řešit problémy v IT prostředí.

Podrobné organizační informace včetně programové skladby konference jsou uvedeny na www.itsmf.cz


Termín konání:
9. listopad 2011

Místo konání:
Hotel Diplomat, Evropská 15, Praha 6

parkování pro návštěvníky konference je zajištěno zdarma přímo na místě

Stříbrní sponzoři:



Partner konference:  **ISACA**
Trust in, and value from, information systems
Czech Republic Chapter

Mediální partneři:  **IBM**
 **IT Systems**
www.SystemOnline.cz

Časový průběh konference

8:30	registrace účastníků
9:00	zahájení konference a programové části
17:00	společenský večer s občerstvením (účast jen pro registrované návštěvníky konference)
20:00	ukončení společenského večera

Program

Using ITIL to create value for your customers

Stuart Rance Strategist, HP Technology Consulting

Stuart Rance was a member of the "ITIL Authoring Team" for ITIL V3, co-author of the ITIL V3 glossary and the author of ITIL Service Transition, 2011 edition.

The 2011 edition of ITIL provides a great opportunity for IT organizations to focus on what ITIL is for; to help us create more value for our customers. In this presentation Stuart Rance will provide a summary of the changes that created the ITIL 2011 edition. He will then offer some thoughts on how you can use strategic thinking to help you move from an ITIL V2 process focus to an ITIL V3 lifecycle focus, and show how this will help you improve your relationship with your customers and create more value for them.

IT i business na jedné lodi...

Petr Beneš, CIO, Česká spořitelna, a.s.

Důvodů, proč v uplynulých letech vznikly ve většině firem hluboké příkopky mezi obchodními útvary a IT světem, je celá řada. Rozdílný dosah obou skupin na kocové zákazníky společnosti, odlišné představy o tom co znamená rychle, také jiná mentalita „typických“ členů business a IT týmů. Odlišný pohled na to, co je kvalitní zadání, nebo odlišná představa o tom co je efektivní vzájemná komunikace... Místo aby se rozdíl postupem času smazávaly, paradoxně rozvoj technologií i zvyšující se tlak na rychlé dodávky nových funkcí a řešení působil často kontraproduktivně a vrhal oba světy do stále větší izolace. O tom, jak se v České spořitelně snažíme propojit obě skupiny v jeden funkční svět, bude můj konferenční příspěvek.

Jak vtáhnout IT do procesů businessu? Aneb proč nefunguje vztah businessu a IT a co s tím?

Vladimír Kufner, SGS & ITSM senior consultant, Hewlett-Packard s.r.o.

Příspěvek si klade za cíl diskutovat nejčastější příčiny proč nefunguje spolupráce IT a businessu. Probírá techniky použité v ITIL 2011 v této souvislosti, definuje jejich slabá místa a navrhuje řešení výše uvedené problematiky ani tak nikoliv v kontextu ITIL, ale spíše osobních zkušeností. Příspěvek se také kriticky staví k roli IT a k obvyklé představě, že vina je na straně businessu.

Transformace IT pro poskytování konvergovaných služeb

Vladimír Klein, T-mobile

Problém:

- Nové služby pro zákazníky vedou k integraci klasických IT a telekomunikačních prostředí
- Business vyžaduje jednoznačnou zodpovědnost za celou službu včetně procesní jednoduchosti

Řešení:

- To vede k procesní, nástrojové a organizační integraci IT a Network Technology

Zkušenosti ze změny:

- Jak společně s Businessem dosáhnout podporu pro integrační změnu v procesech a nástrojích
- Problémy během transformace v oblasti Incident, Change, Problem a Project management procesů
- Zajímavé zkušenosti během změn

Nakonec možná nějaký výhled další budoucnosti.

Komunikace mezi IT a businessem

J. Knybel, P. Botka, Česká pojišťovna, a.s.

Rádi bychom Vás seznámili s nastavením vzájemné komunikace mezi IT a businessem v České Pojišťovně. Mezi těmito rozdílnými skupinami máme uzavřené interní SLA a zveřejněn katalog poskytovaných služeb. Jakým způsobem to funguje v praxi se dozvíte od poskytovatele služeb (J. Knybel) a odběratele služeb (P. Botka).

Výrobní podnik – úskalí změn v prostředí, kde IT není prioritou

Jiří Löffelmann, Informační systémy, PILSEN STEEL s.r.o.

Podle celosvětových průzkumů vynakládají podniky z oblasti hutnictví jedny z nejnižších nákladů na IT v porovnání s obratem. Sféra IT je zde vnímána spíše jako služba, která má nenápadně a bez problémů fungovat „na pozadí“ firmy. Příspěvek se zabývá problematikou komunikace mezi IT a businessem v případové studii hutního podniku PILSEN STEEL s.r.o.

ITIL Trabant nebo ITIL Mercedes? (Ako biznis naozaj vtiahnuť do hry)

Ľubomír Lukáč, Senior konzultant, procesní inženýrství (ITIL), ANECT a.s.

Dokážete rozoznat, či si kupujete Trabant nebo Mercedes? Naučte sa spoznať aj to, či si kupujete alebo implementujete ITIL Trabant alebo ITIL Mercedes. Predstavím vám kvalitatívny štandard, ktorý vám to rýchlo a jednoznačne ukáže. A biznis určite radšej jazdí Mercedesom ..

Katalog služeb a SLA – nástroj pro porozumění mezi IT a zákazníkem

Jaromír Mrázek, Head of Service Desk Czech Republic, Hewlett-Packard s.r.o.

Přidaná hodnota IT pro core business roste. Současně roste i tlak na snižování všech nákladů tedy i nákladů na poskytování IT služeb. Proces poskytování IT služeb v současné době přechází z pozice pomocného procesu na proces strategický a zvládnutí tohoto přechodu je pro všechny podniky kritické a pro úspěšný podnik je tento přechod nevyhnutelný.

Bohužel stále dochází k střetu dvou světů, které v moha případech mluví odlišnou řečí, jsou poskytovatelé IT služeb na straně jedné a business na straně druhé. Samozřejmě tento stav vyvolává občas nedorozumění .

Jedním z klíčových nástrojů pro řešení této situace je katalog IT služeb, který jasně definuje přidanou hodnotu pro business stranu a pro IT převádí tuto přidanou hodnotu do technických a technologických parametrů. Samozřejmě katalog služeb nelze vidět pouze jako dokument, ale jako součást managementu poskytování IT služeb zákazníkům.

Témata, situace a okolnosti, při nichž je byznys připraven naslouchat IT

Jiří Skála, Business Development Manager, Telefónica Czech Republic, a.s.

„My od vás taky nechceme, abyste nám radili, jak máme strukturovat naše výrobní portfolio či na jaký segment zákazníků cílit marketingové kampaně, tak vy od nás nemůžete chtít, abychom vám radili, jak máte řídit to svoje IT. Dělejte to tak, aby vše fungovalo, a my jsme mohli vyrábět a prodávat!“. Jak může IT manažer na takovýto výrok byznys manažera zareagovat? Jaké téma rozhovoru mu může nabídnout, aby vzbudil jeho zájem o dění v IT? Má vůbec IT manažer nějaké reálné možnosti přinutit byznys nést svůj díl odpovědnosti za to, jak bude podniková informatika provozována?

Dostupnost a výkonnost aplikací, aneb IT a obchod ruku v ruce

Z praxe: SyDesk v České Spořitelně

Pavla Setničková Nováková a Jiří Svačina, Česká spořitelna, a.s.

Petr Dlouhý, Sales & Marketing Director, StringData s.r.o.

Koncoví zákazníci, business vlastníci a IT oddělení mají mnohdy neslučitelné pohledy a požadavky.

Na praktickém příkladu nasazení dohledovacího nástroje SyDesk na monitoring CRM aplikace Siebel v České spořitelně si ukážeme, jak právě spolupráce IT oddělení a businessu přinesla všem neocenitelné přínosy. IT oddělení již ví proč a kde vznikají případné problémy a může je řešit, umí dát odpověď koncovým uživatelům. Business je spokojen - může přesně definovat a ověřovat SLA a rychle analyzovat obchodní dopady.

Výsledky průzkumu IT Service Management 2011

Radek Bělina, ESM Sales&Delivery Manager, Devoteam

Rok 2010 i počátek roku 2011 byl pro společnosti rokem pomalého konce krize a stále se snižujících nákladů. O to více mile překvapily výsledky průzkumu, který pořadala společnost Devoteam v České republice a navázala tak na průzkumy v dalších více než 20 zemích EMEA regionu. Průzkum jednoznačně ukazuje stále se rozšiřující podíl ITIL na trhu a spokojenost společností s tímto způsobem řízení IT. Příspěvek představí finální výsledky průzkumu, který v roce 2011 společnost Devoteam realizovala a na něž odpovědělo 80 velkých a středních společností v České republice.

Od service desku k řízení procesů - poučení z interního projektu

Martin Havlíček, nezávislý konzultant

Interní projekty jsou nevděčné. Automatizace procesů je nevděčná. Zkušenosti z interního projektu přechodu na jednotnou platformu pro automatizaci procesů, poučení z jeho organizace a problémů.

Využití univerzální platformy Omnitracker pro řízení ITSM procesů

Petr Kramosil, Senior Business Consultant, NextiraOne Czech s.r.o.

Přednáška pojednává o přednostech využití univerzálních procesních platforem jako podpůrných nástrojů pro správu ITSM procesů a představuje řešení Omnitracker společnosti Omninet. V rámci přednášky budou prezentovány hlavní rozdíly v návrhu, implementaci a správě Omnitracker řešení oproti řešením postaveným využitím standardních service desk nástrojů. Dále budou představeny možnosti implementace jiných IT i non-IT procesů a možnosti jejich vzájemné integrace. Prezentovaná fakta budou průběžně doplňována ukázkami živého systému Omnitracker.

Využití řady ISO/IEC 20000 norem při implementaci systému řízení služeb

Marek BLAŽEK, BDO IT a.s., Technology auditors and advisors

- novinky v ISO/IEC 20000-1 (2011)
- definice rozsahu v ISO/IEC 20000-3
- referenční procesní rámec v ISO/IEC 20000-4
- příklad implementačního plánu v ISO/IEC 20000-5
- využití dalších best practices prostředků při implementaci systému řízení služeb

Uživatelské hodnocení kvality a dostupnosti ICT služeb

Zbyšek Chvojka, CAPA Consult s.r.o.

Jak vtáhnout business (uživatele) do řízení IT? Poskytnutím uživatelsky srozumitelného hodnocení kvality a dostupnosti poskytovaných služeb. Požadavek na uživatelskou srozumitelnost v oblasti ICT nabývá stále větší důležitosti zejména s pokračujícími trendy propojování IT a telekomunikací, virtualizace ICT infrastruktury či poskytování SW aplikací formou SaaS .

Automatizace procesů Application Lifecycle Management

Jan Lébl, ředitel střediska služeb, LBMS

Procesy spojené s vývojem a údržbou informačních systémů jsou v různých organizacích nastaveny mnohem různoroději, než v jiných, více standardizovaných oblastech (např. Service Desk). Automatizace takových procesů vyžaduje nasazení flexibilních, procesně orientovaných platforem, jako je Serena Business Manager. Cílem přednášky je seznámit Vás s několika konkrétními příklady uplatnění této platformy pro Application Lifecycle Management u významných tuzemských zákazníků. Dozvíte se o rozdílných přístupech jak k vlastním procesům ALM, tak k jejich vazbě na procesy Service Desk a v neposlední řadě o různých variantách samotné implementace (pomocí vlastních zdrojů, s využitím dodavatele či jejich kombinací).

HP Systinet - výhody společné repository pro business a správu IT

Svatlana Zakharenkova, Solution Architect, Hewlett-Packard s.r.o.

Spojením přístupů TOGAF, ITIL a jejich správnou realizací pomocí automatizovaných nástrojů je možné najít společný jazyk mezi businesssem a IT.

Prezentace popisuje efektivní cestu jak systémově vyřešit nedostatek informací o aplikacích, komponentách, závislostech a jejich napojení na business služby a procesy. Kvalitní popis umožní zprůhlednit vztahy mezi businesssem a správou IT, efektivně řídit konfigurace a změny, poskytnout podklady pro plnění SLA, plánování kapacit a řešení incidentů.

Klíčovým faktorem k úspěchu jsou informace o architektuře, které jsou dostatečně kvalitní, aktuální a dostupné ve správný čas. Předvedeme nástroje a postupy, které umožňují jejich systematický a kontrolovaný sběr, správu a sdílení.

ALVAO získalo PINKVERIFY – o čem jsme si mysleli, že to bude a o čem to nakonec bylo

Zdeněk Kvapil, Senior ITIL Consultant, Q4IT

Aleš Studený, ředitel služeb, ALVAO

Certifikace PINKVERIFY je jediná celosvětově používaná metodika na ověření souladu softwarového nástroje vůči metodice ITIL. Společnost ALVAO je jediná v regionu CEE, která má praktickou zkušenost s certifikačním procesem a je ochotna se o svoje zkušenosti podělit.

Ceny vložného

Základní účastnický poplatek: **6.500 Kč**

Snížený účastnický poplatek: **3.500 Kč**

se vztahuje na:

- členy itSMF CZ, itSMF SK nebo ISACA CRC,
- členy itSMF SK,
- členy ISACA CRC,
- státní správu,
- akademickou obec,
- zaměstnance firem, jež jsou partnery konference.

Registrace účastníků a způsob úhrady vložného

Každý účastník se přihlašuje na konferenci vyplněním registračního formuláře na www.itsmf.cz. Během následujícího pracovního dne po odeslání přihlášky obdrží přihlášený účastník na svůj e-mail uvedený při registraci fakturu na úhradu vložného:

- Vložné je třeba uhradit tak, aby byla částka připsána na účet itSMF CZ nejpozději v pondělí 7.11.2010.
- Ve výjimečných případech lze uhradit vložné v hotovosti v den konání konference. Tento způsob úhrady je však třeba vždy individuálně dohodnout e-mailem na adrese events@itsmf.cz

Podmínky zrušení účasti

Účast na konferenci lze zrušit prostřednictvím e-mailu odeslaného na adresu events@itsmf.cz, přičemž ze strany itSMF CZ budou účtovány následující storno poplatky:

- při zrušení účasti 1 měsíc před konáním konference: **50% z ceny**
- při zrušení účasti 14 dní před konáním konference: **75% z ceny**
- při zrušení účasti 1 týden a méně před konáním konference: **100% z ceny**

Zastoupení jinou osobou

V případě, že se registrovaný účastník nemůže osobně konference zúčastnit, je možné zastoupení jinou osobou. Podrobný postup je uveden na webových stránkách s registračním formulářem na www.itsmf.cz.