

Seminář itSMF–mini, jaro 2011

SERVICE LEVEL MANAGEMENT SE ZAMĚŘENÍM NA INTERNÍ SLA

Termín akce: čtvrtek 10. března 2011, 16:00 až 19:00

Hostuje: GE Money Bank

V parku 2309/6, Praha 4 – Chodov

PROGRAM

Zkušenosti České pojišťovny s budováním SLM

Jaroslav Knybel, Česká pojišťovna

Ukáží, jakým způsobem byl v ČR budován tým SLM a s jakými nástrahami se v průběhu vzniku potýkal. Konkrétně představím jedno z interních SLA sepsané s businesssem. ČR jako jedna z mála organizací nemá sepsáno SLA na dostupnost aplikace, ale na dostupnost služby pro celý business proces. Posluchači se seznámí i s nástroji, které SLM tým používá.

Představení domény SLM útvaru IT Infrastructure & Operation Komerční Banky

Petr Mačat, Komerční banka

Popíše přípravu, poskytování a vyhodnocování úrovně dodávaných služeb směrem k interním klientům. Stručně představím smluvní vztahy a jejich zakotvení v SLA.

Prezentace bude zaměřena na pragmatické využití teoretických znalostí v reálném prostředí bankovní sféry.

Service Level Management v ČR a jiných zemích

Radek Bělina, Devoteam

Budu prezentovat výsledky několika průzkumů na téma řízení IT služeb v Evropě. Cílem je porovnání stavu v ČR a v Evropě se stavem v České pojišťovně a Komerční bance a také posouzení, nakolik vyspělost Service level managementu skutečně ovlivňuje fungování a výsledky firem.

ITIL V3 v praktickém kabátku nově pro členy zdarma

Martina Tomešová, itSMF Czech Republic

Portál Best Practice Live je věnovaný praktickému využití ITIL V3. Provozovatelem je TSO a na jeho tvorbě se podílí i řada předních expertů z týmu tvůrců ITIL V3.

Portál nabízí kromě veřejně dostupných základních informací o standardech, novinkách a akcích i neveřejně zpoplatněné sekce obsahující mimo jiné komplexní vzájemně provázané informace o procesech ITIL V3, základních principech a rolích včetně široké škály editovatelných procesních map a šablon.

Prezentace bude zaměřena především na představení těchto neveřejných zdrojů, které mohou výrazně pomoci při plánování a realizaci projektů implementace ITSM dle ITIL V3. Členové itSMF Czech Republic mají v rámci svého členství možnost využít licenci umožňující přístup k těmto neveřejným informacím, kterou pro ně itSMF Czech Republic zakoupilo, a mají tak k dispozici veškeré výhody, které informační portál poskytuje.

V rámci prezentace budou představeny základní funkce informačního portálu, interaktivní procesní diagramy a ukázky šablon procesních map a dokumentů. Rovněž budou vysvětlena základní pravidla přístupu do neveřejných sekcí portálu.

Praktické informace

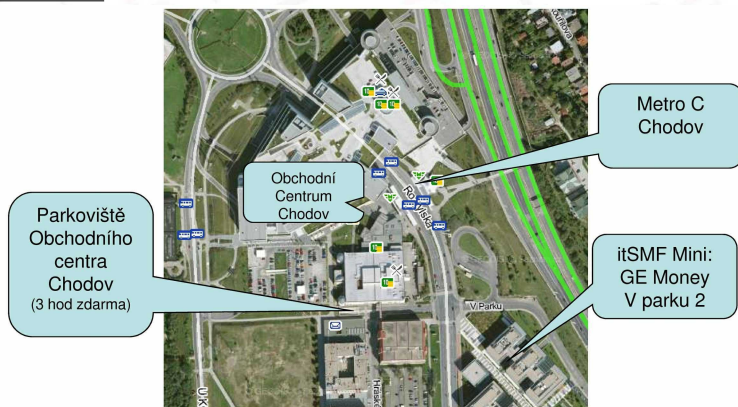
Místo:

GE Money Bank

V parku 2309/6, Praha 4, Chodov

GPS: 50° 1' 44.398" N, 14° 29' 35.869" E

Mapka:



Autem z centra po D1:

Rovně po D1 přes Kačerov, sjezd těsně za pumpou AGIP (značen Chodov a Obchodní Centrum Chodov). Vjezd do parkingu (50° 1' 54.163" N, 14° 29' 32.8" E) je přímo z dálničního sjezdu.

Autem z centra **ne** po D1:

Z kruhového objezdu před OC Chodov projedte průjezdem přímo prostředkem obchodního střediska, okolo stanice metra Chodov. Na světelné křižovatce zabočte buď vpravo na parking OC Chodov (tři hodiny zdarma, 50° 1' 46.431" N, 14° 29' 26.75" E) nebo vlevo do areálu The Park (50° 1' 42.867" N, 14° 29' 41.162" E).

Alternativní možnost parkování:

V bloku 10 přímo v ulici V parku (20 Kč/hod).

Doprava MHD:

Na stanici metra Chodov vystupte směr Bus Petrovice, pokračujte rovně 200 m podle hlavní ulice přes přechod do business parku. GE Money je v prvním bloku vlevo, použijte první vchod cestou od metra – je před ním velký stojan s číslem popisným 2.

Jak se dostat k jednací místnosti:

Zapište se prosím na recepci, recepční Vás odešle výtahem do třetího patra. Seminář se koná v zasedací místnosti „Chodov“. Kdybyste bloudili, volejte 602 621 883.

Poznámka:

Na semináři bude pro účastníky zdarma zajištěno občerstvení, ale nebude k dispozici připojení k internetu.