IT Service Management (ITSM)

27. januar - Pfizers Konferencecenter, Ballerup

08:30 - 08:55	**Morgenmad & registrering**
08:55 - 09:00	**Velkomst** Dan Jensen, redaktionschef, Computerworld
09:00 - 09:25	**Fem klassiske fejl, man (måske) gør når man vælger ITSM-system.** Steffen Kjeldsen, Account Manager, Draware
09:30 - 09:55	**Think big, act small** Søren Dittmer, managing director, ReflectIT
10:00 - 10:25	**Let's do BETTER business TOGETHER!** John Stumpe, stifter, ProPartner
10:30 - 10:45	**Pause**
10:45 - 11:10	**Vælg et ITSM system der hjælper dig med at drive forretning** Mads Råskov Sørensen, CRM Konsulent, AlfaPeople Kristoffer F. Vad, Director of Business Development, AlfaPeople
11:15 - 11:40	**"If you don't measure it you can't improve it" citat Peter Drucker** Jan Hansen, udviklingsarkitekt, SITERAY Kim Senger, forretningsansvarlig, SITERAY
11:45 - 12:10	**Paneldebat**
12:15 - 12:15	**Frokost to-go**

08:30 - 08:55: Morgenmad & registrering

08:55 - 09:00: Velkomst



Dan Jensen
redaktionschef
Computerworld

09:00 - 09:25: Fem klassiske fejl, man (måske) gør når man vælger ITSM-system.



Steffen Kjeldsen
Account Manager
Draware / Partner

Vælg altid et dyrt ITSM-system hvis du har pengene
Er dyrere ITSM altid bedre end billigere ITSM?

Vælg altid et system, du selv kan sætte op på få dage
Er et system, der er hurtigt at sætte op, det, der sparer mest tid?

Vælg altid et nemt system, som du selv kan rette og ændre
Er et nemt ITSM, som du selv kan administrere, altid at foretrække?

Vælg altid et system, der understøtter alle ITIL-processer
Skal man ikke altid få hele ITIL-processen implementeret med det samme nu, man er i gang?

Vælg altid et system, der kan integrere med alt
ITSM skal integrere med økonomi-system, CRM, overvågning og log-management - eller skal det?

Gennemgang af forskelle ud fra praktiske eksempler fra Cherwell og ManageEngine ServiceDesk.

09:30 - 09:55: Think big, act small



Søren Dittmer
managing director
ReflectIT / Partner

- sådan sikres succesfuld implementering og forankring af ITSM

Undersøgelser viser, at halvdelen af alle it-projekter fejler i forhold til at opnå de opstillede mål og indfri interessenternes forventninger. Taler vi ITSM-implementeringer, fejler endnu flere.

Sådan behøver det imidlertid ikke at være.

En grundig forberedelse inden selve implementeringen iværksættes sikrer, at virksomheden opnår de forventede forretningsmæssige mål. Det handler bl.a. om afdækning af den ønskede effekt, at identificere de rigtige processer samt at definere virksomhedens kompetence- og modenhedsniveau.

Grundlaget for succes og anvendelse af best practice

Dette indlæg viser, hvorledes grundlaget for en succesfuld implementering skabes, og det bygger på de cases og praktiske erfaringer, som reflectIT gennem mere end seks år har oparbejdet med implementering og forankring af service management i mellemstore og store virksomheder i Danmark og Norden.

Erfaringerne danner grundlaget for den metodiske anvendelse af udvalgte best practice-værktøjer og internationale standarder, der er med til at sikre, at virksomheden realiserer det forventede udbytte fra service management.

10:00 - 10:25: Let's do BETTER business TOGETHER!



John Stumpe
stifter
ProPartner / Partner

Om hvordan man skaber succesfulde services i samarbejde.

Hvorfor skabe forandringer med it som katalysator?
I "det nye paradigme" er der mindre plads til fejltagelser og større behov for at fokusere på gevinstrealisering. Det får i stor stil virksomheder og leverandører til at finde sammen om velafprøvede værktøjer.

Implementering af en stærk servicekultur kan være et væsentligt parameter for succes, specielt når virksomheder skal agere agilt i en stærk foranderlig verden og herved tilfredsstille såvel interne som eksterne interessenter og samtidig holde trit med konkurrenternes indsatser. Nøglen til hjemtagelse af gevinster ligger i dels organisationens parathed, men i særdeleshed også i leverandørens formåen i henhold hertil, og det er efterhånden kendt viden, at best practice frameworks er en del af nøglen til at sikre synkronisering af forventninger og parternes gensidige formåen.

360 graders perspektiv
Hos ProPartner Consulting arbejdes der dedikeret med eksekvering af it-strategiske indsatsområder, primært i forbindelse med design og anskaffelse af nye forretningsservices, herunder også organisatorisk implementering og understøttelse, hvilket vil være omdrejningspunktet for dagens debatindlæg, der mere konkret prøver at anskue ITSM i et 360 graders perspektiv i forbindelse med anskaffelse af en forretningsløsning.

Som noget specielt arbejder ProPartner Consulting på "begge sider af skrivebordet". Det betyder, at der leveres konsulentbistand både til systemleverandør og kunde, hvilket giver en unik viden om "den anden side". Det er en viden, der skaber værdi for alle parter i forsyningskæden, og som de kalder deres vigtigste aktiv - hvilket også symboliseres af selskabets slogan "Let's" do BETTER business TOGETHER!"

Der loves målbare og konkrete resultater
Selskabet er stiftet i 2011, og som "den nye dreng i klassen" skabes der målbare resultater via effektiv anvendelse af anerkendt teori kombineret med de nyeste metoder samt en unik branche- og markedsviden.

10:30 - 10:45: Pause

10:45 - 11:10: Vælg et ITSM system der hjælper dig med at drive forretning



Mads Råskov Sørensen
CRM Konsulent
AlfaPeople / Partner



Kristoffer F. Vad
Director of Business Development
AlfaPeople / Partner

Alle er enige om, at man skal sætte kunden i centrum, men understøtter it-systemerne de kunderettede processer? Og er de integreret med salg og marketing?

Måske har din virksomhed allerede integreret salgs- og marketingprocesserne, men hvad med kundeservice- og supportprocesserne? Ligger de i et separat system, hvor kun nogle få har adgang eller understøttes disse processer slet ikke af et it-system?

Undgå informationssiloer
Mange oplever at der er skabt gamle informationssiloer hvor dataene er låst væk hver for sig - hvilket gør dem umulige at analysere, og dermed også svært at give kunderne den bedste service hver gang de henvender sig.
AlfaPeople tilbyder nu vores egen fuldt integreret IT Service Management løsning til Microsoft Dynamics CRM, så man netop kan integrere kundeservice med både salg og marketing. Løsningen er selvfølgelig ITIL certificeret ligesom vores konsulenter er både ITIL og Microsoft Dynamics CRM certificeret.

Vi vil på dette indlæg vise, hvordan både ledere, supportagenter, og slutbrugere kan benytte løsningen hurtigt og enkelt, herunder blandt andet hvordan incidents og andre processer håndteres via både back-end, portal og andre kanaler.

11:15 - 11:40: "If you don't measure it you can't improve it" citat Peter Drucker



Jan Hansen
udviklingsarkitekt
SITERAY / Partner



Kim Senger
forretningsansvarlig
SITERAY / Partner

Virksomheder og organisationer er i stadig højere grad afhængig af it-services og har derfor en naturlig interesse i at have detaljeret information om it-services tilgængelighed og ydelse.

Med udgangspunkt i Peter Druckers ovenstående citat vil vi diskutere formålet med og vigtigheden af at monitorere virksomhedens business services ved at visualisere de understøttende it-services for at afdække i hvilket omfang forretningen modtager den aftalte service for at drive en succesfuld virksomhed.

Ved at analysere business services bliver man i stand til at identificere eventuelle problemer eller positivt konstatere, at business services bliver drevet optimalt. Hvis analysen viser afvigelser fra den optimale situation, kan man hurtigt iværksætte problemløsning.

I denne session vil vi demonstrere SITERAY en agil, brugervenlig og fleksibel cloud baseret solution-as-a-service som leverer business services analytics.

11:45 - 12:10: Paneldebat

Steffen Kjeldsen, Draware.
Søren Dittmer, ReflectIT.
John Stumpe, ProPartner.
Kristoffer F. Vad, AlfaPeople.
Jan Hansen, SITERAY.

12:15 - 12:15: Frokost to-go