

DEN TOLVTE ITSMF-KONFERANSEN I NORGE

ITIL - TELL ME MORE, TELL ME MORE!



12. OG 13. MARS 2014 - CLARION HOTEL OSLO AIRPORT

ITIL - TELL ME MORE, TELL ME MORE

Det er med stor glede vi inviterer til den tolvte itSMF-konferansen!

Nordens største samlingsplass for ITIL og IT Service Management! Det handler igjen om et livssyklusperspektiv for IT-tjenestene og et helhetsperspektiv på alt som skal til for å styre dem. På konferansen kommer vi inn på mange ulike aspekter innen IT Service Management og ITIL, som for eksempel spennende bruker erfaringer, strategi og styring, prosesser og prosessforbedring, organisering, endringsledelse, verktøy, leverandører, roller og ansvar.

ÅRETS KONFERANSE BYR PÅ ET VARIERT PROGRAM:

- Pre-conference Workshops
- Topplederforum
- Åpningsforedrag med Gene Kim: *The Phoenix Project: Lessons Learned In Helping Our Businesses Win*
- Avslutningsforedrag med Morten Brandt: Service med kunden i fokus
- Internasjonale ressurser som Colin Rudd, Robert Stroud og Paul Wilkinson
- Paneldebatt: Informasjonssikkerhet i det digitale samfunn - Hva er viktigst: Funksjonalitet eller personvern?
- Stor utstilling – den beste anledning til å få oversikt over verktøyenes muligheter
- Gallamiddag med underholdning
- Samt årets midnattskonsert!

HVEM BØR DELTA PÅ KONFERANSEN?

IT Service Management er et konsept som er nyttig for enhver virksomhet som har som mål å kunne møte kundenes krav om effektive tjenester med riktig kvalitet.

- Alle som arbeider i en tjenesteorientert virksomhet vil finne noe her!
- IT-direktører, ledere og beslutningstakere på alle nivåer.
- De som arbeider for en tjenesteorientert IT-virksomhet.
- Alle som arbeider med, eller har interesse for fagområdet IT Service Management og ITIL.
- Alle med definerte roller i ITIL-baserte prosesser.

I tillegg til at vi har samlet dyktige foredragsholdere for å gi deg nyttige innspill i ditt arbeid med IT Service Management, er konferansen en utmerket anledning til å bygge nettverk og utveksle erfaringer med andre som er opptatt av ITIL og IT Service Management.

FØLG OSS

FACEBOOK



LINKEDIN



TWITTER



YOUTUBE



MELD DEG PÅ NÅ!

Scan Qr-koden og meld deg på i dag. Få billetter igjen, så ikke vent for lenge!



UTSTILLING

Som en integrert del av konferansen arrangerer vi en stor utstilling der vi ønsker å vise noe av bredden i de tjenester og produkter som finnes på markedet. Blant utstillere finner du kurstilbydere og rådgivere som kan bistå med implementering av prosessene, i tillegg til leverandører av ulike typer verktøy og programvare som støtter ITIL.

UTSTILLERE:

- 99x
- CA technologies
- Capgemini
- Ciber
- ComAround
- Crayon
- Devoteam
- Glasspaper
- HP
- Inlead
- Marval Nordic
- Procori
- Prosesshuset
- ServiceNow
- Steria
- support point/ Pureservice
- Sykehuspartner
- Symfoni
- Syscom
- Technet
- Wendia
- Widesys

TOPPLEDERSPØRET!

Hvis du bare har tid til å delta på ett seminar i år, bør det være dette!

Tirsdag 11. mars kl. 13:30-18:00.

Her får du et ekstrakt fra noen av de beste foredragsholderne, og hele opplegget er spesielt beregnet på toplederne.

itSMF

steria

syscom®

itsmf.no/konferansen2014

TIRSDAG 11.03.2014

	TERMINAL 1 <i>Services</i>	TERMINAL 2 <i>People</i>	TERMINAL 3 <i>CSI</i>	TERMINAL 4 <i>Control</i>	TERMINAL 5 <i>Knowledge</i>	FLIGHT 3 <i>Simulation</i>
14.00 - 16.30	Establishing a Service Catalogue A practical approach and case study Colin Rudd, Chairman, itSMF UK (Language: English)	Small scale ITIL – hvordan og hvorfor? Stig Ellingsen, Prosesshuset og Signe-Marie Bjerke, DNV GL (Language: Norwegian)	Lean workshop: hvordan bygge forbedringskultur gjennom praktisk arbeid Torstein Salen, Steria (Language: Norwegian) Venteliste	Configuration Management from a value perspective Carlos Casanova, K2 Solutions Group (Language: English)	Effectively Using Metrics to Manage and Improve Service Desk Performance Rae Ann Bruno, Business Solution Training Inc.	Apollo 13 Simulation Helge Rognlien, Steria. En praktisk og engasjerende øvelse i IT Service Management. Den populære simuleringen lanseres nå på konferansen i komplett norsk versjon.
17.00 - 19.30	COBIT 5: Everything the Service Manager should know to drive governance Robert Stroud, Vice President Strategy & Innovation, CA Technologies (Language: English)	Teamutvikling og kommunikasjon - hvordan bygge effektive team? Camilla Henning, LYKKES (Language: Norwegian)	Clear thinking for a complex world Stefan Brahmer, Senior Consultant / Manager Channelpartner EMEA, Kepner-Tregoe and Thomas Fejfer, Partner, CFN People (Language: English)	Cookbook, common language or virus? How do you adapt best practice to different cultures? Christian Nissen, CFN People (Language: English)	The Knowledge Centered Support (KCS) Difference Rae Ann Bruno, Business Solution Training Inc.	Apollo 13 Simulation fortsetter Helge Rognlien, Steria

ONSDAG 12.03.2014

07.30 - 09.30	Registrering					
08.00 - 09.30	Morgenkaffe i utstillingsområdet - Baristacafè ITIL er åpen					
09.30 - 09.45	Plenumssesjon i Luftrummet Velkommen til konferansen! Ved styreleder Signe Marie Hernes Bjerke, itSMF Norge (Language: Norwegian)					
09.45 - 10.45	Plenumssesjon i Luftrummet The Phoenix Project: Lessons Learned In Helping Our Businesses Win, Gene Kim (Language: English)					
10.45 - 11.30	Plenumssesjon i Luftrummet Gapet mellom hva vi vet og hva vi gjør, Henrik Aase (Language: Norwegian)					
11.30 - 13.00	Lunsj i restauranten og utstillingsbesøk - Baristacafè ITIL er åpen					
	LUFTROMMET 1 <i>People</i>	LUFTROMMET 2 <i>Partner/relationship</i>	LUFTROMMET 3 <i>Structure</i>	TERMINAL 1-2-3 <i>Performance</i>	TERMINAL 4-5 <i>Value Fra Heatrow til heimen</i>	AMFI <i>Erfaringer fra våre samarbeidspartnere</i>
13.00 - 13.40	Tankekraft Kristin Nash, Coach, Lektor, coach og prosessleder (Language: Norwegian)	The beauty & simplicity of common sense Business Relationship Management Andrea Kis, Service Management and Integration Consultant, Tata Consultancy Services (Language: English)	Prosessledelse – en forutsetning for å lykkes med ITIL Jon Iden, Førsteamanuensis, Norges Handelshøyskole (Language: Norwegian)	Norges beste😊 brukerstøtte probably Dag Hammershaug, Avd dir BNIKT, Statens veivesen (Language: Norwegian) Basic	e-helse - behov for nasjonal satsning Christine Bergland, Divisjonsdirektør, e-helse og IT, Helsedirektoratet (Language: Norwegian) Intermediate	Hvert foredrag varer i 20 min. support point/ Pureservice: Servicedesk til resten av virksomheten. Servicedesk til IT er en selvfølge, men hva med resten av virksomhetens tjenester? Marius Jones, Teamleder utvikling, support point by Syscom AS Steria: Systematisk kompetanse-utvikling innen IKT for med-arbeidere og organisasjonen, for å profesjonalisere tjenesteleveranser Ingemar Johansen og Per Harald Pettersen, Steria
13.50 - 14.30	ITIL og menneskene Erik Bartholdy, Management consultant, KMD AS (Language: Norwegian) Intermediate	Navy 311 Susan Reizinger, US Navy (Language: English)	Prosessledelse eller prosesslidelse? - Erfaringer fra BKK Koen Fosse Matthys, BKK Fiber AS (Language: Norwegian) Intermediate	The road to Configuration Management suddenly turned Tobias Nyberg, Svenske Handelsbanken (Language: Swedish) Basic	Sykehuspartner og Helseforetak - Et fruktbart partnerskap for modernisering av IKT i Helse Sør-Øst Ingvild B Kalleberg, Direktør IKT-tjenester, Sykehuspartner (Language: Norwegian) Intermediate	Capgemini: You're the App that I want – Erfaringer fra RuterBillett-prosjektet og test av mobile løsninger Haavard Gulbrandsen, Sogeti og Hanne Nettum Breivik, Ruter 99X: Dine data – der du vil ha dem. Nettskyen utfordrer tradisjonelle tjenesteleverandører og stiller nye krav til IT avdelingen. Trenger vi fremdeles ITIL når tjenestene forsvinner ut i skyen? Av Peter Nomme, CTO i 99X og Kristian Peter Belsheim, Gruppeleder ServiceDesk, 99X
14.40 - 15.20	Håndtering av interesser- Enkle og praktiske modeller Petter Bakken, Rådgiver, Habberstad (Language: Norwegian)	Proaktiv døgn-bemannet overvåking hos Sykehuspartner Kjetil Skinlo, Enhetsleder – Overvåking og måling, Sykehuspartner og Jan Erik Olsen, Senior principal, Accenture (Language: Norwegian) Intermediate	DevOps and ITSM Patterns Distilled Gene Kim (Language: English)	The Kitchen Nightmare Rae Ann Bruno, Business Solution Training Inc. (Language: English) Basic	Change Management - å lede under forandringer. Hvordan leder man en IT funksjon i tøffe tider når kostandene skal ned og personalet reduseres? Hans Petter Aaneby, a-consultinghouse as (Language: Norwegian) Basic	ComAround: Self Service – From poor to excellent David Aadne – Country Manager og Per Strand – Exective Vice President, grunnlegger ComAround Devoteam: Glem tradisjonell prosessmodellering, ServiceNow har snudd ITSM-verden på hodet. Devoteam deler våre erfaringer fra en rekke nordiske virksomheters implementering og bruk av ServiceNow Ole Hoffmann, Devoteam
15.20 - 15.50	Kaffe/te, kaker og utstillingsbesøk i multiarenaen - Baristacafè ITIL er åpen					
15.50 - 16.25	Plenumssesjon i Luftrummet Sikkerhetskultur – Har vi misforstått? Joakim Barane, Seniorrådgiver/gruppeleder security, Falck Nutec (Language: Norwegian) Basic					
16.25 - 17.25	Paneldebatt i Luftrummet Informasjonssikkerhet i det digitale samfunn. Hva er viktigst: Funksjonalitet eller personvern? - Pannelleder: Nadia Hasnaoui Truls Berg, Digital Insight, Ingvald Thuen, Steria, Lillian Røstad, DIFI, John Christian Elden, Advokatfirmaet Elden og Espen Andersen, Digitalt Personvern					
17.45 - 18.30	Amfi- Generalforsamling i itSMF Norge (Åpen for alle)					
18.00 - 19.45	Aperitiff i utstillingsområdet - Baristacafè ITIL er åpen					
19.45 - 22.00	Festmiddag med prisutdeling og underholdning i Luftrummet					
22.00 - 00.00	Dans og vrimging					
00.00 - 01.00	Midnattskonsert					

TORS DAG 13.03.2014

09.00 - 10.00	Plenumssesjon i Luftrummet Indre og prososial motivasjon for gode organisatoriske prestasjoner <i>Anders Dysvik, Professor, Department of Leadership and Organizational Behaviour</i>					
10.00 - 11.00	Kaffe/te, kaker og utstillingsbesøk – Baristacafé ITIL er åpen					
	LUFTRUMMET 1 People	LUFTRUMMET 2 Performance	LUFTRUMMET 3 Structure	TERMINAL 1-2-3 Relationships	TERMINAL 4-5 Value	AMFI
11.00 - 11.40	Erfaringer med bruk av simulering i kompetansebygging <i>Thomas Furulund Erstad, Direktør IKT-service, Sykehuspartner (Language: Norwegian) Basic</i>	What you don't see, might destroy you! Configuration Management as an enabler <i>Carlos Casanova, K2 Solutions Group Inc. (Language: English) Intermediate</i>	Når beste praksis rammeverk bidrar til bedre governance <i>Ingar Brauti, RC, Fornebu Consulting as (Language: Norwegian)</i>	Innføring av modell for IKT-forvaltning: - Hva gikk bra, og hva gikk ikke fullt så bra? <i>Svein Arild Karlsen Ivarrud, Arbeidstilsynet (Language: Norwegian) Intermediate</i>	Selvangivelsen - hvordan små tiltak har gitt store gevinster <i>Unni Lofthus Bjørndal, Seksjonssjef, Skatteetatens IT- og servicepartner (SITS) og Thomas Flatøe, Prosjektleder, PROMIS (Language: Norwegian) Intermediate</i>	Hvert foredrag varer i 20 min. Technet: Hei ITIL hva skjedde med prosjektene mine? <i>Morten Næss, Avdelingsleder i Technet AS</i> HP: Service Desk som en tjeneste <i>Tom Erling Christensen, Senior Pre-Sale, HP Software</i>
11.50 - 12.30	Ting tar fortsatt tid; noen tanker om travelhet og tidspress <i>Per Hembre Kotte (Language: Norwegian) Basic</i>	DevOps – Shattering the Barriers <i>Kaimar Karu, Managing Partner, Mindbridge (Language: English) Basic</i>	Delivering effective Vendor Management using COBIT 5 <i>Robert Stroud, Vice President Strategy & Innovation, CA Technologies (Language: Engelsk) Intermediate</i>	Samhandling på stortinget <i>Bjørn Brobakk, Seniorrådgiver, Stortinget og Per Ivar Lillebråten, Sjefskonsulent, Ciber Norge AS (Language: Norwegian) Basic</i>	Vis meg fordelene – gjør meg smart! <i>Bernt Reitan Jenssen, Ruter (Language: Norwegian) Basic</i>	Marval Nordic / Servicesoft: <i>Stefan Ersbring, CEO Marval Nordic / Servicesoft</i> Symfoni/ ServiceNow Service Relationship Management med ServiceNow "Tenk utenfor den tradisjonelle ITSM boksen" <i>Sebastian Kliber, Symfoni/ ServiceNow</i>
12.30 - 13.30	Lunsj i restauranten og utstillingsbesøk - Baristacafé ITIL er åpen					
13.30 - 14.00	Premiering av konkurranser i utstillingsområdet					
	LUFTRUMMET 1 People	LUFTRUMMET 2 Performance	LUFTRUMMET 3 Structure	TERMINAL 1-2-3 Relationships	TERMINAL 4-5 Value	AMFI Erfaringer fra våre samarbeidspartnere
14.00 - 14.40	Teamutvikling og kommunikasjon <i>Camilla Henning, Organisasjonspsykolog, Lykkes (Language: Norwegian) Intermediate</i>	ITSM Congress Discussion panel: <i>Paul Wilkinson Colin Rudd Robert Stroud Carlos Casavona (Language: English) Advanced</i>	Gevinstrealisering i et governance og ledelsesperspektiv <i>Knut Hellwege, Assisterende rådmann/HR-leder, Åmot Kommune (Language: Norwegian) Intermediate</i>	Service economy for dummies <i>Mads Myrvoll, Steria (Language: Norwegian) Advanced</i>	IT på sporet – Sporveiens satsning på IT <i>Ole Birger Hestvik, IT-Driftsjef, Sporveien Oslo AS (Language: Norwegian) Basic</i>	Hvert foredrag varer i 20 min. Glasspaper: Lansering av KT på norsk! Vi gir deg pakke slik at du raskt og enkelt kan ta i bruk Kepner-Tregoe metodikken for problem- og beslutningsanalyse, anbefalt av ITIL Wendia: POB Self Service Portal <i>Ella I. Hansen fra Wendia Norge AS</i>
15.00 - 15.15	Plenumssesjon i Luftrummet Neste års konferanse, Anne Kristine Ness, itsMF Norge (Language: Norwegian)					
15.15 - 16.00	Plenumssesjon i Luftrummet Service med kunden i fokus, Morten Brant (Language: Norwegian)					
16.00 - 16.15	Plenumssesjon i Luftrummet Avslutning					

Med forbehold om endringer. Gå inn på itsmf.no/konferansen2014 for oppdatert program.

SAMARBEIDSPARTNERE:



FOREDRAGSHOLDERE:



GENE KIM

The Phoenix Project: Lessons Learned In Helping Our Businesses Win
 Plenumssesjon i Luftrummet
 Torsdag 13.03 kl 09.00

HENRIK AASE

Gapet mellom hva vi vet og hva vi gjør
 Plenumssesjon i Luftrummet - Onsdag 12.03 kl 10.45



ANDERS DYSVIK

Professor, Department of Leadership and Organizational Behaviour.
Indre og prososiale motivasjon for gode organisatoriske prestasjoner
 Plenumssesjon i Luftrummet
 Onsdag 12.03 kl 09.45



MORTEN BRANDT

Service med kunden i fokus
 Plenumssesjon i Luftrummet
 Torsdag 13.03 kl 15.15

