

# ITIL-DAGEN 2010 I TRONDHEIM

TIRSDAG 16. NOVEMBER. ROSENBERG ARENA, TRONDHEIM

✓ 08:30 – 09:00 **Registrering**

✓ 09:00 – 09:15 **Velkommen og oppvarming**

Terje Storvik, Stein Sæter

✓ 09:15 - 10:00 **“Key Success factors in Service Management projects”**

Henrik Toft IBM Service Management  
Tiger Team, Denmark

- Forskjellige prosjekttyper
- Forberedelse og planlegging
- Viktigheten av Management support med praktiske eksempler
- Prosessutvikling og organisatorisk tilpasning, implementering av hjelpeverktøy
- Kontinuerlig forbedring

✓ 10:00 – 10:15 **Pause m/forfriskninger**

✓ 10:15 - 11:00 **“Internal alignment: The challenging two dimensions in practical Service Management”**

Arne de Lijster, Service Management Agent,  
Statoil

A few years ago, Statoil started implementing ITIL Service Management processes in the Global Business Services organisation, considering Service Management to be an important management tool in the increasing globalisation of the company. We, in Statoil, have faced those challenges and found a way to deal with them.

Introducing a service focus in a strongly hierarchical organisation has its challenges:

- How to deal with conflicting interests between service responsibilities and line management.
- How to capture management attention and how to make workers aware of their role?

✓ 11:00 – 11:15 **Pause**

✓ 11:15 - 12:00 **“Matiq ambisjoner for IT Service Management og ITIL”**

v/ Ståle Risem-Johansen, avdelingsleder IT-drift og fungerende IKT-sjef for kvalitet og sikkerhet i Matiq.

Matiq ledelse besluttet i 2005 å bruke ITIL-prosessene som rammeverk for sine arbeidsprosesser. For Matiq var dette en strategisk beslutning for å sikre profesjonalitet, god kvalitet og pris på sine tjenester til Nortura.

**“Hvordan understøtte ledelsens krav og forventninger til ITIL”**

v/Erik Gravås, Prosessleder og Release Manager Infrastruktur Matiq. Beslutningen om å innføre ITIL-prosessene i Matiq medførte endringer i arbeidsmetodikk for de ansatte og forventninger i fra ledelsen om bedre kontroll og stabilitet i driftssystemene. Vi ser på hvordan dette ble mottatt i organisasjonen og hva som ble gjort underveis i prosessen.

✓ 12:00 – 13:00 **Lunsjbuffet**

✓ 13:00 - 14:30 **Workshops**

## Workshop 1

**ITIL for de som er i startfasen**

Innledning v/ Signe Marie, DNV og itSMF Norway

Har du vært på ITIL-kurs og har lyst til å ta i bruk rammeverket i egen organisasjon? Eller kanskje din organisasjon har tatt en strategisk beslutning om å ta i bruk ITIL som rammeverk for kvalitets- og forbedringsarbeid? Spørsmålet som ofte melder seg er: hvor skal vi starte? Og svaret er nok ulikt fra organisasjon til organisasjon.

I denne workshopen tar vi utgangspunkt i deltakernes behov og belyser temaet “Hvordan komme i gang” fra ulike vinkler. Hvilke prosesser bør vi begynne med? Hvordan legger vi opp en god plan? Hvor er de vanligste fallgruvene og hva er de viktigste suksessfaktorene?

Workshopen passer både for de som er helt i startgropa og for de som har holdt på en stund, men strever med å komme videre. Vi tar gjerne utgangspunkt i erfaringer og ideer fra deltakerne. Hvis du har en spesiell problemstilling du vil belyse, så send gjerne en epost til [signe.marie.hernes@dnv.com](mailto:signe.marie.hernes@dnv.com).

## Workshop 2

**Kunderelasjoner og tjenestekatalog, Service Level Management**

Innledning v/Tore Johansen, Service Level Manager, NTNU og itSMF Norway

Det å utvikle og implementere Service Level Management kan være den mest utfordrende og tidkrevende ITIL-aktiviteten du kan gå i gang med, men hvis dette gjøres rett vil alle anstrengelsen gi god avkastning. Den største feilen mange IT-organisasjoner gjør er å fokusere for mye på SLA-dokumentet og ikke på selve prosessen. SLM er ikke et dokument, det er en prosess.

Workshopen passer både til de som er i startgropa og de som strever med å komme videre.

Workshopen vil foruten selve SLM-prosessen belyse områder som SLA, tjenestekatalog, tjenestekalkyler, målinger, rapportering og kundemøter. Send gjerne en epost til [tore.johansen@ntnu.no](mailto:tore.johansen@ntnu.no) hvis du har en spesiell problemstilling du ønsker å belyse.

## Workshop 3

**Forholdet linje og prosess. Erfaringer fra flere organisasjoner**

Innledning v/Ingemar Johansen, Nordic Aware

## Workshop 4

**Hvordan få organisasjonen til å “adoptere” ITIL-prosessene?**

Innledning v/Erik Gravås, Matiq

## Workshop 5

**Key Success factors in Service Management projects**

Innledning v/Henrik Toft, IBM

✓ 14:30 – 14:45 **Pause m/forfriskninger**

✓ 14:45 – 15:00 **Oppsummering av dagen**

Terje Storvik

✓ 15:00 – 15:30 **Avslutning**

Stein Sæter

✓ Henrik Toft

Henrik Toft is a member of the IBM Tivoli World Wide Team, focused on customer dialog around IBM's Service Management solutions across North/East Europe and the Middle East.



Before joining IBM 12 years ago Henrik was an acting IT manager in the finance sector. Henrik has held multiple positions within IBM ranging from Consulting, IT Architect, Project Manager to Global Solution Manager – all centered around Service Management. Henrik communication skills span from technical dialog to executive conversations and presentations.

In his position as Global Service Management Solution Manager he played a central role in the 2006 IBM acquisition of MRO Software. This acquisition provided IBM with the Maximo technology that now form the core of IBM's Service Management portfolio. Today Henrik has specialized in helping customers develop individual Service Management "roadmaps" focused on time to value and overall ROI.

✓ Signe-Marie Hernes Bjerke

Signe-Marie Hernes Bjerke er cand. scient i informatikk fra University i Oslo. Hun er en erfaren IT Service Management konsulent og sertifisert ISO 20000 konsulent. Hun har holdt kurs i ITIL og IT Service Management siden 1999 og er sertifisert som kursholder på videregående nivå. I tillegg er hun eksaminator og sitter i APMG sitt Senior Examiner Panel med ansvar for Service Design-eksamen.



Signe-Marie var med på å starte opp itSMF Norge i 2003. Hun var med i ITIL Advisory Group under utviklingen av ITIL version 3 og har i mange år vært Norges representant i itSMF sin internasjonale publikasjonskomité.

Signe-Marie er en dreven fasilitator og en engasjerende motivator, spesielt når det gjelder ITIL og IT Service Management. Hun har også arbeidet som pedagogisk veileder og som kursinstruktør for et vidt spekter av soft-skills kurs med gode tilbakemeldinger fra kursdeltakere. Hun har holdt kurs i alt fra forhandlingsteknikk til kommunikasjon, train the trainer, presentasjonsteknikk og fasilitering. Hun er en erfaren fasilitator for små og store samlinger og liker å hjelpe grupper av mennesker til å arbeide godt sammen for å oppnå felles mål.

✓ Tore Johansen

Tore Johansen har vært ansatt som Service Level Manager hos NTNU IT siden 2005 hvor han har ansvaret for å lede og videreutvikle SLM-prosessen i tillegg til at han aktivt er med i videreutvikling av de andre ITIL-prosessene ved NTNU IT. Tore Johansen har i samme periode også deltatt aktivt i lokalavdelingen av itSMF i tillegg til at han sitter i det sentrale styret for itSMF Norway. Tore Johansen har lang og bred erfaring i å designe, implementere og drifte IKT-tjenester på både strategisk og operativt nivå. Tore har bl.a. 22 år fra ulike enheter i Telenor innen Service Management, forretnings- og tjenesteutvikling, ledelse og drift.



✓ Arne de Lijster

Arne de Lijster works in IT since 1984, in a variety of roles: after five years in system development and nine years of being a trainer / coach in that area, he worked the last 12 years as Service Management consultant and Transformation Consultant for governmental organisations and major companies in transport, banking and insurance. He is an accredited ISACA trainer on the implementation of IT Governance using CobIT. In 2008 he moved from The Netherlands to Norway. Since then, he fulfills the role of Service Management Agent in Statoil's Energy Trading Solutions sector.



✓ Erik Gravås

Prosessleder og Release Manager Infrastruktur Matiq. For Nortura er IKT-løsningene kritisk for bedriftens konkurransekraft. Matiq yter et komplett produkt- og tjenestespekter for industriell produksjon, med spisskompetanse på næringsmiddelindustri. Vi leverer alt fra drift av sentralbord via teknologi for komplekse industrielle produksjonslinjer til innovasjon og endringsprosesser. Matiq er et datterselskap i Nortura-konsernet og leverer IKT-løsninger til hele konsernet.



✓ Ståle Risem Johansen

Avdelingsleder IT-drift og IKT-sjef for kvalitet og sikkerhet (konst.) i Matiq. For Nortura er IKT-løsningene kritisk for bedriftens konkurransekraft. Matiq yter et komplett produkt- og tjenestespekter for industriell produksjon, med spisskompetanse på næringsmiddelindustri. Vi leverer alt fra drift av sentralbord via teknologi for komplekse industrielle produksjonslinjer til innovasjon og endringsprosesser. Matiq er et datterselskap i Nortura-konsernet og leverer IKT-løsninger til hele konsernet.



✓ Ingemar Johansen

Ingemar Johansen er Senior Rådgiver i NordicAware Norge. Hans arbeide er fokusert rundt innføring av Service Management for organisasjoner innenfor både privat og offentlig sector. Han har erfaring fra IT- domenet siden 1982 og har fokusert på ITIL som prosessrammeverk siden 1998. I tillegg til ITIL fokuserer han også på relaterte metoder som beskrevet i rammeverk som COBIT, CMMI, Six Sigma og Lean.



I dagens rolle i NordicAware arbeider han som instruktør for Service- og Project Management kurs, Prosjektleder for innføring av Service Management og som prosessrådgiver spesielt innenfor Strategi, Design og CSI.