



itSMF Czech Republic
The IT Service Management Forum

Sdružení itSMF Czech Republic

vás zve na **7. výroční konferenci**
„Business a IT na jedné lodi“

Termín konání: 31. října 2012

Místo konání: *Top Hotel Praha*

Blažimská 1781/4, 149 00 Praha 4 – Chodov

Zlatý partner:

ALVAO

Stříbrní partneři:



Česká pošta



Bronzoví partneři:



Partner:



Mediální partneři:



Z programu letošní konference, aneb na co se můžete těšit ...

Building a World-Class Internal IT Service Provider

John Sowerby, DHL

What is "world-class"? The significance of the "internal" IT Service Provider; Some experiences along the way – DPDHL IT Services over the last ten years; Current positioning and next steps

TOGAF versus CMDB

Ing. Miroslav Malecha, Solution Architect, Hewlett-Packard

Správně naplněná konfigurační databáze je nutným základem většiny procesů v IT. V praxi se často daří udržovat v CMDB technickou architekturu, jejíž aktualizaci je možné snadno automatizovat. Jak ale propojit fyzické systémy v CMDB s aktuální architekturou aplikací, která je dále spojená s business procesy a službami? Jak tyto vazby do budoucna udržovat aktuální?

Podíváme se, jakým způsobem systematicky řídit a udržovat celou (enterprise) architekturu. TOGAF je jeden z nejpoužívanějších architektonických rámců, zabývajících se touto problematikou. Zaměříme se, jak může TOGAF pomoci především v oblasti SKMS, ve fázích Service Strategy a Service Design.

IT služby a zákaznická spokojenost

Luděk Soukup, Change and Release Manager, ING pojišťovna

Příspěvek se bude zabývat problematikou vztahu Služeb IT a jejich uživatelů na straně business útvarů ve společnosti. Dále ukáže měření tzv. tvrdých a měkkých parametrů kvality na straně IT a jak lze využít naměřených parametrů kvality na stanovení KPI zaměstnanců v IT vývoji i provozu.

Projektové řízení IT projektů srozumitelné pro business

Ing. Jan Doležal, Ph.D., Společnost pro projektové řízení

IT projekty jsou často pro byznys části organizací nesrozumitelnými a nejasnými. To samozřejmě velmi ztěžuje komunikaci a porozumění nad cíli, obsahem, výstupy i průběhem takového projektu. Příspěvek se zabývá doporučeními, jak definovat, komunikovat a řídit IT projektu tak, aby si nad nimi IT s byznysem rozumělo a byl dodáván očekávaný přínos.

Aplikace pro chytrá mobilní zařízení v součinnosti IT a Marketingu

Jiří Randák, ředitel odboru řízení internetového prodeje, Česká pojišťovna

Jak postavit strategii přístupu k vývoji aplikací pro chytrá mobilní zařízení. Jak mohou moderní technologie podpořit rozvoj služeb klientům. Zkušenosti z vývoje aplikace Pojišťovna v prostředí IT a Marketingu velké korporace.

COBIT 5 – Nové metodické myšlení

Ing. Luděk Novák, Ph.D., CISA, CISPP, CGEIT, CRISC – ISACA CRC

Po patnáctileté historii metodiky COBIT byla v dubnu tohoto roku vydána již pátá verze metodiky označované COBIT 5. Tato verze je největší změnou v celé historii metodiky. Příspěvek představí klíčové principy, které jsou pro nový COBIT 5 charakteristické.

Řízení IT služeb v Cloudu

Radek Bělina, ESM Sales&Delivery Manager, Devoteam

Z Cloudu se stává běžná záležitost. Efektivním řízením privátního Cloudu mohou společnosti dosáhnout významných úspor na svých produkčních i neprodukčních prostředích. Technologie pro virtualizaci i provozování aplikací formou SaaS (Software as a Service) jsou již běžně dostupné. To co činí tyto projekty úspěšné a s vysokou mírou návratnosti (ROI) je správné řízení životního cyklu (Cloud Lifecycle Management) postavené na ITSM. Dynamické přidělování kapacit dle potřeby v silné vazbě na katalog služeb přemění vaše IT v „Řízeně dynamické IT“.

Technologické inovace jako cesta partnerství businessu a IT

Zdeněk Galia, Česká spořitelna

Nastavte mechanismy ve vaší společnosti pro zajištění kontinuálního přísunu IT inovativních řešení v business kontextu a staňte se partnerem vašim business manažerům, včetně možností zrychlených dodávek do produkčního prostředí.

Praktická implementace HP Systinet pro integrační tým

Sviatlana Zakharenkova, Solution Architect, HP Software Professional Services, EMEA

Efektivní podpora business procesů a spolupráce businessu a IT na vývoji a propojení podnikových systémů. Spolupráce poskytovatelů a odběratelů integračních služeb v praktické ukázce nástroje HP Systinet. Integrační tým jako styčný bod pro požadavky o integrační rozhraní, analýzu a design služeb, správu kontraktů a SLA. Podpora governance v nástroji HP Systinet, zkušenosti z projektu a best practice pro řízení služeb v heterogenním prostředí.

priSM – Program na rozvoj znalostí a zkušeností v ITSM

Radek Bělina, místopředseda itSMF ČR

Získali jste již všechny možné ITIL certifikáty, nebo o tom uvažujete? Chcete prokázat, že máte nejen teoretické znalosti, ale že téma ITSM je vaším posláním a denním chlebem?

Přihlaste se do programu priSM (Professional recognition for IT Service Management). Ještě než tak učiníte, přijďte se informovat co vás vlastně čeká a zda je certifikace dle priSM přínosná i pro vás.

Největší slabina ITILu

Petr Mojžíš, Anect; Petr Křelina, GE Money

ITIL se snaží dát odpověď na to jak mají vypadat procesy ve firmě, snaží se o maximální kvalitu a efektivitu.

Jen částečně odpovídá na otázku jak mají vypadat procesy ve firmě, která usiluje pouze o přiměřenou kvalitu - tedy ve firmě, která se snaží vybrat si z ITILu jen jistou podmnožinu anebo implementovat ITIL procesy pouze v přiměřené míře dokonalosti.

Zejména pak nedává mnoho praktických rad jak onu jistou podmnožinu ITILu či přiměřenou míru dokonalosti určit a po jaké cestě k ní jít. Stejně tak nedává odpověď na to, jak procesy zavést tak, aby skutečně fungovaly. Čím tuto mezeru můžeme zaplnit?

Společná navigace pro IT i obchodní složky společnosti

Zbyšek Chvojka, jednatel, CAPA Consult s.r.o.

Co je společnou lodí pro IT a obchodní složky společnosti? A jaký je cíl její cesty? Používáme společné řízení a máme přehled o trase po které loď pluje?

Monitorovací a řídicí systémy poskytující uživatelský pohled na kvalitu IT služeb dávají klíčové informace pro posouzení správného nastavení kvality a efektivity služby. Stále narůstající rozmanitost IT prostředí v páteční části (virtualizace, cloud-computing) či variabilita přístupu uživatelů k ICT službám, klade čím dál tím větší důraz na znalost kvality služby v end-to-end perspektivě. Informovanost o kvalitě služeb z uživatelského ohledu se stává rozhodující pro posouzení efektivity poskytované služby a vytyčení směru jejího dalšího rozvoje.

Existuje nástroj pro řízení IT dle ITIL, který bude IT tým milovat?!

Ing. Aleš Studený – ředitel služeb, ALVAO; Ing. Zdeněk Kvapil – senior ITIL konzultant, Q4IT

Nikdo dnes již nepochybuje o tom, pokud chcete efektivně a moderně řídit IT, že potřebujete především vhodný nástroj podpořený správnými praktikami. Pokud pro řízení IT chcete použít celosvětově nejrozšířenější sadu best practice ITIL, je důležité použít takové nástroje, které jsou certifikované v souladu s ITIL. Většina IT si ale stěžuje na to, že tyto nástroje je pouze zatěžují místo toho aby jim pomáhaly. Často si také stěžují na cenu. Chtěli bychom vám ukázat, jak jsme zlevnili ITIL projekt a zvýšili jeho návratnost, dodali zákazníkům kvalitní nástroj, školení i služby a dosáhli toho, že IT je nadšené a byznys spokojený.

Kapacitní plánování a monitoring v ČSOB

Petr Hanáček, Service Delivery Owner, ČSOB a.s., Rostislav Matouš, Consultant, Trask solutions a.s.

Díky řešení pro kapacitní plánování TeamQuest má nyní ČSOB plnou kontrolu nad provozem systémů pro internetové bankovníctví. Nové řešení umožňuje klientovi lépe řídit a alokovat infrastrukturní zdroje díky čemuž dochází k razantnímu snížení nákladů. Má jistotu stabilního výkonu, schopnost porozumět příčinám zátěže, pochopit chování celého systému, schopnost zachytit jakékoliv anomálie systému, porozumět jejich příčinám a získávat informace o dostupnosti všech komponent systému.

a mnohem více

anotace všech přednášek a finální časový harmonogram již v průběhu září na www.itsmf.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

Ceny vložného

Základní účastnický poplatek: **6.500 Kč**

Snížený účastnický poplatek: **3.500 Kč**

se vztahuje na:

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

Registrace účastníků a způsob úhrady vložného

Během následujícího pracovního dne po vyplnění a odeslání registračního formuláře na stránce <http://www.itsmf.cz/cz/zdroje/akce/konference-2012-registrace/> obdržíte na svůj email uvedený při registraci fakturu na úhradu vložného, přičemž:

Účastník je povinen si **před odesláním registračního formuláře** zjistit, zda subjekt, jenž bude provádět úhradu faktury, netrvá na podmínce:

- uvedení **čísla interní objednávky** na faktuře, a pokud ano - musí účastník toto číslo uvést v registračním formuláři v poli „Číslo interní objednávky“.
- **zaslání faktury poštou**, a pokud ano - musí tuto informaci účastník uvést v registračním formuláři v poli „Poznámka“ (včetně poštovní adresy, pokud se liší od adresy fakturační)

Úhradu je třeba provést tak, aby byla částka připsána na náš účet nejpozději v pondělí **29.10.2012**.

Ve zcela **výjimečných** a **odůvodněných případech** je možno uhradit vložné v hotovosti v den konání konference přímo na místě *nejpozději půl hodiny před zahájením*. V takovém případě je třeba:

- požádat o tento způsob platby emailem na adrese events@itsmf.cz, nejpozději do úterý **30.10.2012**
- mít celou **částku připravenou přesně v dané výši** (vracení a rozměňování peněz nebude možné)

Fakturu lze rovněž uhradit v hotovosti na kterékoli pobočce Komerční banky. V takovém případě je nezbytné vyplnit na pokladní složenice **variabilní symbol uvedený na faktuře**.

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 více než 1 měsíc před konáním konference: **bez storno poplatku**
- při zrušení účasti méně než 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 webové stránce s registračním formulářem na:

<http://www.itsmf.cz/cz/zdroje/akce/konference-2012-registrace/>