

Målgruppe for konferencen:

Medarbejdere inden for ServiceDesken, Helpdesk og IT-support, hotline og diverse kundeserviceafdelinger.

Vælg mellem workshops:

- Risikoanalysen – hjertet i Change Management
- Optimér gennem målrettet reduktion i antal henvendelser til ServiceDesken

FOR 6. ÅR I TRÆK

Helpdesk og IT-Support konferencen skifter navn ServiceDesken anno 2012

Mandag den 12. og tirsdag den 13. marts 2012 - Hotel Scandic Copenhagen, København

Årets store mødeplads, mere end 100 deltagere tilmeldt sidste år

Konferencen har følgende spændende indlæg:

- Krav til ServiceDesken anno 2020?
- Problemløsning i praksis
- Kategorisering & prioritering ift. opgaveløsning og ServiceDesken
- Nå dine brugere gennem målrettet Service Design
- Support som forretningsdisciplin
- Hør hvordan et ITSM værktøj kan holde sammen på en stor proces
- Opnå store resultater ved CSI (Continual Service Improvement) med udgangspunkt i KPI (Key Performance Indicators)-målinger.
- Erfaringsnetværket anno 2012 – bliv en del af det store ServiceDesk-netværk
- ITIL-principper og servicedesk
- Korrekt support og kommunikation



Platin udstillere:



INFRASOFT
IT Service Management
NILEX comaround

DEVOTEAM
Consulting • Solutions • Expertise

Samarbejdspartnere:



CFN PEOPLE
pragmatic touch

Meetings - Business Information - Conferences - Events



Helpdesk og IT-Support konferencen skifter navn ServiceDesken anno 2012

Så er det igen ved at være tid til årets store konference og mødeplads inden for service og support.

Der er allerede mange tilmeldte til konferencen!

Traditionen tro er de 2 dage fyldt med en bred vifte af emner og dette krydret med 2 valgfrie workshops. Se mere i denne brochure med et helt opdateret program.

Tilmeld dig konferencen allerede i dag

Det er nemt at reservere en plads på ServiceDesken anno 2012. Se bagsiden af denne brochure for 3 lette måder at tilmelde sig.

Hvis du har spørgsmål til konferencen, er du velkommen til at kontakte mig på telefon 33 13 93 06 eller på mail jens@mbce.dk.

Jeg ser frem til at møde dig/jer til to inspirerende konference-dage i marts.

Med venlig hilsen
Jens Severinsen, MBCE

Samarbejdspartnere:



Mange it-organisationer leverer informationsteknologi. Færre leverer løsninger. Men kun få formår at levere helstøbte services. CFN People hjælper organisationer til at mestre leverancen af services, som opfylder forrettningens behov. CFN People leverer ekspertbistand i form af rådgivning, facilitering, uddannelse og træning inden for IT Service Management og IT Governance.

www.cfnpeople.dk



IPTeams er med sine mere end 35 konsulenter eksperter inden for områderne projektledelse, IT management samt Organisations- og Lederudvikling. Gennem mere end 12 år har vi hjulpet mange tusinde ledere og medarbejdere med at udvikle og optimere de kompetencer, arbejdsprocesser og teknologier, der sikrer vækst og effektivitet i deres organisationer.

www.ipteams.dk

Platin udstillere:



Vi sætter kunden i centrum og udvikler it-services tilpasset kundens behov. Bedste praksis er vores fundament – men tilpasning til virkeligheden er vores mål. Vi har opbygget bred proceserfaring via en række succesfulde projekter og vi tilbyder et indgående kendskab til førende værktøjsløsninger og kan hjælpe med at realisere resultater, der forankres fremadrettet i den rette ITSM-løsning. Vi er pragmatiske i tilgangen til IT Service Management og ITIL-metoderammeværket og vi er en leverandøruafhængig "End-to-End"-leverandør, der binder processer, mennesker og teknologi sammen – og vi har stor fokus på den organisatoriske forankring og på at skabe varige resultater.

www.devoteam.dk



Infrasoft tilbyder løsninger og rådgivning indenfor IT Service Management. Mere end 900 kunder har valgt at benytte vores ITIL certificerede Nilex ServiceDesk og ComAround Selfservice med henblik på at optimere supportprocessen og højne serviceniveauet.

www.infrasoft.dk



Hos iSpoc har vi en stærk ambition om, at være den foretrukne leverandør af Service Management løsninger ved løbende at forbedre kundernes forretningsprocesser. iSpoc's løsninger bygger på vores udbredte værktøj IHLP® 2007, og vi leverer komplette og sammenhængende løsninger til organisationens forskellige Service Management discipliner: Fra IT-afdelingens arbejdsprocesser, til aktiviteterne i kundecentreret, ejendomsfunktionen, HR-afdelingen og til organisationens logistik- og kvalitetsafdelinger.

www.ispoc.com

Mandag den 12. marts 2012

9.00 Registrering og morgenbrød, kaffe/te

9.30 Velkommen på ServiceDesken anno 2012

V/Devoteam

Konferencens dirigent byder velkommen.

9.35 Fremtidens service - og helpdesk

- et kig i krystalkuglen

- *Krav til ServiceDesken anno 2020?*
- *Fremtidsscenarier. Hvad er hot og not om 5-10 år?*
- *De tekniske udfordringer og muligheder?*

Brian Eriksen

InfraSoft - Nilex Danmark

10.15 Kan et ITSM værktøj holde sammen på processen, når en it-organisation overgår fra en decentral til en central struktur?

I indlægget tages der afsæt i erfaringerne med et konsolideringsprojekt i Børne- og ungdomsforvaltningen, Københavns Kommune.

- *Implementeringsplanen – historien om en hund i et spil kegler*
- *Opføret med gamle vaner i Servicedesken – et spørgsmål om arbejdskultur i forandring*
- *IT-udfordringen i en pædagogisk verden når sproget går ad ITIL*
- *Kommunikation gør ikke jobbet alene*
- *Pæn succes, trods alt!*

Jan Rindom, Supportchef

Børne- og ungdomsforvaltningen, Københavns Kommune

10.45 Pause

11.15 Problemløsning i praksis

ITIL's Problem Management beskriver på udmærket vis, hvordan man styrer problemer, men ikke hvordan man løser dem. Derfor er det for mange it-organisationer en stor udfordring, at få Problem Management til at fungere i hverdagen. I mange tilfælde fungerer Problem Management processen reelt som en Incident Management proces, og it-organisationen opnår i bedste fald kun et begrænset udbytte af processen i forhold til det potentielle, der er mulighed for.

Bliv præsenteret for en kritisk hændelse fra den virkelige it-verden og den efterfølgende problemløsning, step by step.

Thomas Fejfer, CFN People AIS

12.00 Frokost

13.00 ITIL-principper hos Ballerup Kommune

Ballerup Kommune har som en af de første danske myndigheder brugt ITIL-principper og servicedesk til at optimere bygningsdrift og vedligeholdelse.

Hør dem fortælle om perspektiver ved at anvende ITIL og servicedesk uden for IT-centret.

Søren Krøigaard, direktør

Ballerup kommune

13.45 Kategorisering & prioritering i forhold til opgaveløsning og Servicedesken

I et perspektiv af helt nye og anderledes muligheder på opgaveområdet - fx IT, bygningsvedligehold, beredskab og rådhusbetjentfunktionen hvor Servicedesken er omdrejningspunktet.

Lars Borg, Afdlingsleder for it-drift

Egedal Kommune

14.30 Kaffepause

15.00 Support og kommunikation hos DR

Howdan håndterer DR bedst muligt kommunikationsopgaven ved driftsforstyrrelser og større nedbrud?

Nogle af de udfordringer de har er:

- *Hvilke konsekvenser har det, når kommunikationen ikke bliver håndteret korrekt?*
- *Hvornår skal vi gå ud med en besked?*
- *Hvem i IT organisationen skal kommunikere om nedbrud, status, opfølgning, afslutning?*
- *Hvilke grupper / enkeltpersoner skal have besked?*
- *Hvilke platforme skal bruges til formidling?*
- *Hvilket sprog skal anvendes i kommunikationen?*
- *Commitment – engagement om kommunikationsopgaven – i IT organisationen?*



Programmet opdateres løbende med flere cases. Følg evt. med på vores åbne LinkedIn gruppe "ServiceDesken anno 2012"



I DR forsøger de at løse denne opgave med et SMS-mailsystem, som alle i organisationen har mulighed for at tilmelde sig.

Ivan Bang og Kurt Møller Nielsen
DR

15.45 Vinsmagning

En unik mulighed for at møde de andre deltagere, udstillere og talerne over nogle gode vine.

16.10 Slut på konferencens dag 1

Tirsdag den 13. marts 2012

9.00 Registrering og morgenbrød, kaffe/te

9.30 Velkommen

V/Devoteam

9.35 2 sideløbende spor:

Workshop A

Optimér gennem målrettet reduktion i antal henvendelser til ServiceDesken

For at skabe den mest effektive ServiceDesk er det vigtigt, at du hele tiden har overblik over hvilke typer henvendelser, der kommer ind i ServiceDesken. Samtidig kan du optimere ressourcerne ved at forholde dig til, om nogle af henvendelserne kan elimineres gennem bl.a. struktureret introduktion af nye medarbejdere til IT platformen, bedre kvalitet i håndtering af henvendelser til ServiceDesken eller tilgængelighed for brugerne til self service.

Deltag i denne interaktive workshop og del viden og erfaringer med andre ServiceDesk-ledere om identificering af unødvendige henvendelser til ServiceDesken.

Workshoppen faciliteres af Seniorpartner Claus Bay Eriksen, IPTeams.

10.45 Pause

11.05 Optimér gennem målrettet reduktion i antal henvendelser til ServiceDesken (fortsat)

12.00 Frokost og afslutning på workshoppen

Workshop B

Risikoanalysen – hjertet i Change Management

I mange it-organisationer er Change Management en "hadet" proces blandt en del af medarbejderne, fordi den opleves bureaukratisk og forhindrer dem i at udføre deres daglige arbejde. Det medfører, at de fortsætter med at arbejde, som de altid har gjort til irritation for forretningen, ServiceDesk, ledelse m.fl. Men sådan behøver det ikke at være. En Change Management proces kan sagtens være smidig og effektiv, men det kræver, at risikoanalysen er omdrejningspunktet.

Hør hvordan en risikoanalyse kan gennemføres i praksis, så den dimensionerer indsatsen i Change Management processen til gavn for alle parter.

*Workshoppen faciliteres af Thomas Fejfer
CFN People A/S*

10.45 Pause

11.05 Risikoanalysen
– hjertet i Change Management (fortsat)

12.00 Frokost og afslutning på workshoppen

Attraktiv eksponering på ServiceDesken anno 2012 - Ønsker du en stand på konferencen?
Kontakt da MBCE, Jens Severinsen på telefon: 33 13 93 06, mobil 24 81 04 49 eller E-mail: jens@mbce.dk

13.00 Hør hvordan KMD's Service Desk opnår gode resultater ved at anvende CSI (Continual Service Improvement) med udgangspunkt i KPI (Key Performance Indicators)-målinger.

Kasper Ringkjøbing
Process Manager
KMD

13.45 Nå dine brugere gennem målrettet Service Design

Der har gennem de seneste år været meget fokus på Service Design. Og det vinder frem flere og flere steder - og dette er der en god grund til. Det virker nemlig! Service Design er populær som en metode til at ændre adfærd blandt brugere/kunder, borgere og medarbejdere.

Med dette indlæg giver iSpoc eksempler på succesfulde projekter, hvor man har brugt Service Design til at ændre vaner og adfærdsmønstre. Vi kigger på mulighederne:

- Udbytte for kunderne/brugere?
- Hvordan var forandringsprocessen?
- De konkrete resultater af anstrengelserne?
- Hvor kan I selv bruge Service Design?

Mie Henriette Andersen, Consultant Manager
iSpoc a/s

14.30 Kaffepause

15.00 Erfaringsnetværket anno 2012 – bliv en del af det

Hør om et netværk der blev dannet på konferencen tilbage i 2010, og få mulighed for at få del i deres erfaringsudveksling. Tovholderen for netværket kommer og fortæller, hvad du kan få ud af at være med, og hvad de har lært indtil videre af hinanden i netværket. Netværket henvender sig til alle der arbejder i ServiceDesken/Helpdesk og it-support.

Linda Høgh
IT Servicedesk Manager
Bestseller A/S

15.15 Support som forretningsdisciplin

Hvilke udfordringer har man som virksomhed, når support er et forretningsområde?

Hvor kundens forventninger til serviceniveau er afspejlet i en kontrakt.

Der tages udgangspunkt i den udfordring det har været at foretage et systemskift og få synlighed for kompleksiteten når man har kundedimensionen på sin servicedesk.

- Hvilke udfordringer havde vi i forhold til systemer og de produkter der leveres?
- Hvilke udfordringer havde vi i forhold til interne arbejdsprocesser?
- Hvilke udfordringer møder vi, herunder krav i udbud og eksisterende kontrakter?
- Hvilket serviceniveau forventer man som kunde hos en softwareproducent i forhold til de værktøjer vi tilbyder, og hvad kan vi selv få ud af det/merværdi (kan man skabe en win-win?)
- Hvordan minimeres ressourceforbruget i de interne arbejdsprocesser, herunder integration med omkringliggende systemer?
- Hvordan sikres overblik, såvel internt som eksternt?

Betina Korterup, Supportchef
Traen A/S

15.55 Afrunding på konferencen

16.00 Konferencen er slut

Andre tilbud fra MBCE:

15. og 16. marts

Kontaktcentret anno 2012

- Årets største kundeservicekonference

Med bl.a. kundeserviceguruen Micah Solomon og masser af danske cases

21. marts

Executive Customer Workshop: Customer Centred Leadership
Kundeserviceguruen Micah Solomon holder i forbindelse med sit besøg i Danmark også en selvstændig workshop (begrænset antal pladser)

6. juni

De klassiske kundeservice-dyder

- til den professionelle kundeservicebehandler anno 2012 (sidste seminar var udsolgt)

Se mere på: www.mbce.dk eller
kontakt os på telefon (+45) 33 13 93 06



Programmet opdateres løbende med flere cases.
Følg evt. med på vores åbne LinkedIn gruppe
"ServiceDesken anno 2012"





3 Lette måder at tilmelde sig på:

- Send en e-mail: booking@mbce.dk
- Online via vores website: www.mbce.dk
- Ring på 33 13 93 06

- Ja tak, Jeg ønsker at deltage på konferencen "ServiceDesken anno 2012"
Pris pr. person er kr. 7.995 ekskl. moms.
Prisen inkluderer dokumentationsmappe, frokost og servering i pauserne.

Navn 1	Firma
Navn 2	Adresse
Navn 3	Postnummer og by
Afdeling	EAN. nr.
e-mail	Telefon

Praktisk information

Afholdelsesdatoer og sted:

Mandag den 12. og tirsdag den 13. marts 2012 i København på Hotel Scandic Copenhagen, Vester Søgade 6, 1601 København V, tlf: 33 14 35 35

Registrering til konferencen starter kl. 8.30 og konferencen finder sted i tidsrummet kl. 9.00-16.00 – se eksakte tider i programmet.

Overnatning

Overnatning er ikke inkluderet i arrangementets pris. Har du brug for overnatning i forbindelse med arrangementet – kontakt hotellet direkte.

Pris:

Prisen er 7.995 ekskl. moms pr. deltager. Prisen dækker konferencemappe, frokost og servering i pauserne.

Tilmelding:

Du kan bruge vores website www.mbce.dk eller du kan sende en mail til booking@mbce.dk med din tilmelding. Du er også velkommen til at foretage din tilmelding pr. telefon 33 13 93 06

Afbestillingsbetingelser:

Eventuel afbestilling skal foregå skriftligt til MBCE, Nørre Voldgade 16, 4. sal, 1358 København K eller faxes til 33 13 93 07. Ved afbestilling beregnes et administrationsgebyr på 10% af fuld konferenceafgift pr. afbestilling.

Sker afbestilling senere end 14 dage før afholdelsen opkræves et gebyr på 50%, og ved afbestilling senere end 2 dage før betales fuld pris. Hvis du bliver forhindret i at deltage, er du naturligvis velkommen til at overdrage din plads til en kollega. Ligeledes har du mulighed for at flytte din tilmelding til et senere lignende arrangement uden ekstra omkostninger.