

Velkommen til den åttende itSMF-konferansen i Norge

itSMF-konferansen 2010

**ITIL WITH
A LITTLE HELP FROM MY
FRIENDS**



Clarion Hotel Oslo Airport, onsdag 3. mars og torsdag 4. mars 2010
(Pre-Conference workshops, tirsdag 2. mars)

Gullsponsorer:



ITIL - WITH A LITTLE HELP FROM MY FRIENDS!

Med stor glede inviterer vi til itSMF-konferansen 2010, den åttende i rekken og 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, som for eksempel strategi og styring, prosesser og prosessforbedring, organisering, endringsledelse, verktøy, leverandører, roller og ansvar. Vi vil i år gjøre dypdykk i prosessområder vi ikke har berørt så mye på tidligere konferanser.

Med konferansen ønsker vi å

- legge til rette for deling av kunnskap og erfaringer
- skape engasjement rundt IT Service Management
- gi gode muligheter for å knytte nye kontakter

ÅRETS KONFERANSE BYR PÅ ET VARIERT PROGRAM:

- Pre-conference Workshops
- Erfaringsdeling fra mange typer organisasjoner
- Motivasjonsforedrag med *Marit Breivik*
- Internasjonale ressurser som *David Cannon, Ade McCormack, Robert Stroud, Danny Quilton, Paul Wilkinson, Colin Rudd og Ivor Macfarlane*
- Vinner av ITIL Service Manager, *Best student Norway 2005 Geir Bremo*
- Oppdatert status på ITSM
- Stor utstilling - den beste anledning til å få oversikt over verktøyenes muligheter
- Gallamiddag med prisutdeling til "Årets student" og "Årets prosjekt"
- Samt årets midnattskonsert: Woodstock-show!



UTSTILLERE:

- FreeCode AS
- Steria AS
- Numara Software
- Quint Wellington Redwood
- Devoteam daVinci AS
- Hewlett Packard AS
- 99X.no
- ASP Norge AS
- CA Norway AS
- Ciber Norge AS
- Compuware Nordic AS
- Den Norske Dataforening
- Easit AB
- Easit AS
- IBM Norge
- itSMF
- Marval Nordic
- Nimsoft AS
- NordicAware Norge AS
- Rubik Solutions AS
- Syscom AS
- Technet AS
- Wendia Norge AS

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.



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 utstillerne 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.

SPONSORER:

Gullsponsorer:



Sølvsponsor:



Bronsesponsor:



PLENUMSFOREDRAK:



- 1 Marit Breivik, håndballtrener
- 2 Ade McCormack, Auridian
- 3 David Cannon, HP and Chairman itSMF International
- 4 Hans Petter Aanby, Norwegian Air Shuttle ASA

ItSMF Norge

IT Service Management Forum (itSMF) er en frittstående organisasjon for IT Service Management som eies og styres av sine medlemmer. Det finnes nå itSMF-organisasjoner i over 50 land. itSMF sitt mål er å videreutvikle og fremme anerkjente metoder innen IT Service Management, samt å oppmuntre til økt kompetanse og profesjonalisme i bransjen.

Kjøp ITIL-bøkene og få medlemsrabatt!

IT Infrastructure Library (ITIL) består av følgende bøker:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement
- Key Element Guides (pocketbøker)
- Foundation Study Guide



THREE DAYS OF PEACE AND ITIL

itSMF-konferansen 3.-4. mars 2010, Clarion Hotel Oslo Airport Gardermoen.

TIRSDAG 2. MARS: PRE-CONFERENCE WORKSHOPS

	Tirsdagsklubben				
14.30 - 15.00	Registrering				
	Terminal 1 I can't explain 15.00:18.00	Terminal 2 Let's work together 15.00:18.00	Terminal 3 Heaven and hell 15.00:19.00	Terminal 4 You and me 15.00:18.00	Terminal 5 Try just a little bit harder 15.00:18.00
	Service Knowledge Management i praksis <i>Tom Lien og Stig Bjørling Ellingsen, Prosesshuset AS</i>	Ledelse av workshop <i>Signe Marie Hernes Bjerke, Det Norske Veritas</i>	Apollo 13 ITIL Simuleringsspill <i>Paul Wilkinson, GamingWorks BV</i> (Language: English)	Bruk av sosiale medier i faglig sammenheng	Spillet om løbende forbedringer <i>Lise Dall Eriksen, CFN people</i>
Det tas forbehold om antall påmeldinger til hver workshop					
19:00	Middag				

PROGRAM ONSDAG 3. MARS

09:00 - 09:30	Registrering. Utstillingen er åpen.				
	Plenumssesjon i Luftrummet - Freecode- og Steria salene With a little help from my friends				
09:30 - 09:45	Velkommen til konferansen! Ved styreleder Elin Sande Herlovsen og konferanseansvarlig Karl-Henning Rørstad, itSMF Norge				
09:45 - 10:45	Does the IT department have a future? by Ade McCormack, Auridian (Language: English)				
10:45 - 11:30	Making IT Service Management a Profession, by David Cannon, Hewlett-Packard and Chairman itSMF International (Language: English)				
11:30 - 13:00	Lunsj i restauranten og utstillingsbesøk				
	Luftrummet 1 - Freecode salen I want to take you higher Mål og mening	Luftrummet 2 - Steria salen You can make it if you try Tjenestekatalog	Luftrummet 3 Night time is the right time Kapasitetsstyring	Terminal 1-2-3 Piece of my heart Brukererfaringer	Terminal 4-5 Spinning wheel Erfaringer fra driftsleverandører
13:00 - 13:40	Do IT Organizations measure anything useful? <i>Ivor McFarlane, IBM</i> (Language: English)	Forberedt for porteføljestyling av IT - Utdanningsdirektoratets tilnærming <i>Thomas Brachel, CIBER Norge AS og Per Ivar Lillebråten, CIBER Norge AS</i>	How to Deliver Business-Driven Demand Management <i>Danny Quilton, Capacitas</i> (Language: English)	Besluttsomhet i anvendelse av ITIL en forutsetning for raske og målbare resultater <i>Leiv Engelschiøn, Statsbygg</i>	Erfaringer med service planning i ErgoGroup <i>Knut Olav Orøy, ErgoGroup</i>
13:50 - 14:30	Forretningsfokustert styring av IT-Kostnader <i>Bård-Erik Evensen, Rådgivningsselskapet ASP Norge AS</i>	Service Design & Catalogue <i>Colin Rudd, Items Ltd</i> (Language: English)	Erfaringer med kapasitetsstyring i tre brukerorganisasjoner <i>Astrid Margrethe Fridtun, NAV Karen Marie Schnell, Skatteetatens IT- og ServicePartner (SITS) og Otto Skogland, Statoil, Global Business Services (3 foredrag à 30 minutter uten pause)</i>	Vi fikk itSMF-prisen "Årets Service Management virksomhet 2006" - har vi klart å holde kontinuitet på ITIL-satsingen? <i>Ernst Ole Solem, Asker Kommune</i>	Hvordan ble IT-driftsselskapet 99X etablert, basert på IT Service Management <i>Tone Fondevik, 99X.no</i>
14:40 - 15:20	The value if Simulations ... of making change happen! <i>Paul Wilkinson, GamingWorks BV</i> (Language: English)	Service Catalogue og Service Portfolio <i>Roar Røsholt Berntsen, EDB Business Partner</i>		Kontinuerlig forbedring i praksis (bruk av trendanalyse) <i>Christine Bjønness-Nilsen, Steria AS</i>	Oppdag og rett ytelsesproblemer før kundene/brukerne opplever det <i>Stian Berg, IKON AS</i>
15:20 - 15:50	Kaffe/te, kaker og utstillingsbesøk i Multiarenaen				
15:50 - 16:30	Erfaringer med nettverksbasert forsvar <i>Elisabeth Natvig, Forsvarets logistikkorganisasjon/Informasjons- og kommunikasjonstjenester (FLO/IKT)</i>				

Onsdag 3. mars fortsetter.....

	Plenumsesjon i Luftrummet – Freecode- og Steria salene With a little help from my friends
16:30 - 17:30	Modenhet og trender i ITIL-Norge <i>Ved Sigrun Grutle Nygård, Steria AS og Arild Justnes, Steria AS</i>
17:45-18:30	Generalforsamling i itSMF Norge i Terminal 1 (Åpen for medlemmer av itSMF Norge!)
18:00 - 19:30	Aperitiff i utstillingsområdet
19:30 - 22:00	Festmiddag med prisutdeling og underholdning i Luftrummet
22:00 - 24:00	Dans og vrимling
00:00 - 00:40	Midnattskonsert

PROGRAM TORSDAG 4. MARS

	Plenumsesjon i Luftrummet – Freecode- og Steria salene With a little help from my friends				
09:00 - 10:00	Individuelle kvalifikasjoner brukt sammen for å nå felles mål - team som metode <i>Marit Breivik, håndballtrener</i>				
10:00 - 11:00	Kaffe/te, kaker og utstillingsbesøk				
	Luftrummet 1 Freecode salen Every hand in the land Metode & organisering	Luftrummet 2 Steria salen Woodstock boogie Ledelse	Luftrummet 3 I shall be released Sourcing	Terminal 1- 2-3 O happy day Brukererfaringer	Terminal 4-5 Get together Workshop
11:00 - 11:40	Governance, CobIT & ITIL <i>Robert Stroud, CA</i> (Language: English)	Dei leikar ikkje saman - enno! Forsking på samspillet mellom utvikling og drift <i>Bjørnar Tessem, Universitetet i Bergen</i>	Successful outsourcing gjennom veldefinerte IT Service Management prosesser <i>Ib Guldager, CSC Danmark</i>	Helping two million friends. Consolidating support processes for NOPC and NIF <i>Sjur Bjørndalsæter, Bayonette</i>	Best practice in practice <i>David Cannon, Hewlett-Packard and Chairman itSMF</i>
11:50 - 12:30	Få bevis for at bedriften følger ITIL - bli ISO20000-sertifisert! "with a little help from the auditors from DNV" <i>Elin Lunde Haaland, Det Norske Veritas</i>	Jeg vil jeg vil - men får sjefen det til? Hvordan kan vi påvirke og når må vi gi opp... <i>Geir Breimo, Sykehuspartner, Helse Sør-Øst RHF</i>	SDF3.0 an ITIL3 based framework for Service Design <i>Benny Hansen, AstraZeneca Corporate IS</i> (Language: English)	Service Management på tvers av kommunegrensene <i>Jan Sverre Larsen, Digitale Gardermoen IKS</i>	 (Language: English)
12:30 - 13:00	Utstillingsbesøk				
13:00 - 14:00	Lunsj i restauranten og utstillingsbesøk				
14:00 - 14:35	Hvordan designe og strukturere en IT-virksomhet ved bruk av ITIL? <i>Jan Eirik Olsen, Accenture</i>	The IT value stack - A boardroom guide to IT leadership <i>Ade McCormack, Auridian</i> (Language: English)	Cloud og Service Management - en jordnær eller opp i skyene sammenheng? <i>Vidar Hagen, HP Norge</i>	En ny gruppering av virksomhetsprosesser som konsistent favner ITIL v3 <i>Kjell Eikland, EDB Applikasjonstjenester</i>	(Best practice in practice fortsetter)
14:45 - 15:00	Neste års konferanse <i>Karl-Henning Rørstad, itSMF Norge</i>				
15:00 - 16:00	Grip mulighetene <i>Hans-Petter Aanby, Norwegian Air Shuttle ASA</i>				
16:00	Avslutning				

POST CONFERENCE WORKSHOP FOR SERVICE MANAGERS: Forhåndspåmelding. Enkel servering, kaffe/te

	Terminal 5 On the road again
16:30 - 19:00	Workshop for ITIL Service Managers og ITIL Experts <i>Ledes av Signe-Marie Hernes Bjerke, itSMF Norge</i> Inviterte gjester: <i>David Cannon, Ivor McFarlane, Colin Rudd og Paul Wilkinson</i> Temamønstere meldes inn av deltakerne!
Vi forbeholder oss rett til endringer i programmet	

PRAKTISK INFORMASJON:

STED OG DATO:

Konferansen finner sted onsdag 3. og torsdag 4. mars 2010 på Clarion Oslo Airport Hotel. Hotellet ligger på Gardermoen ca. 20 minutter med flytoget fra Oslo Sentralstasjon eller Nationaltheateret. Det er egen buss mellom flyplassen og hotellet. God parkering.

Transportalternativ til hotellet

PÅMELDING:

Bindende påmelding sendes så snart som mulig. Ved stor deltakelse vil det ikke være rom til alle på konferansehotellet. Sent påmeldte deltakere vil bli innlosjert på annet hotell i nærheten og transport blir ordnet. Bekreftelsesbrev og faktura sendes etter mottatt påmelding. Vi tar forbehold om endringer i programmet og eventuell avlysning ved for få påmeldinger.

AVBESTILLING:

Ved avbestilling/forfall innen 15. februar refunderes avgiften, fratrukket et gebyr på kr. 500,-. Ved avbestilling etter denne dato refunderes ikke avgiften. Deltakere som er forhindret fra å møte kan sende en stedfortreder. Ved uteblivelse refunderes ikke avgiften. Kun skriftlig avbestilling gjelder.

BUSS FRA OSLO LUFTHAVN:

Det går regelmessig buss fra Oslo lufthavn til Clarion Oslo Airport hotel. Bussen går fra plattform B25 på nedre plan.

Første avgang	hvert 30.min frem til 07.05	hvert 15.min frem til 10.05	hvert 30.min frem til 10.05	hvert 15.min frem til 17.35	hver 30.min frem til 00.05
04.05	.35 .05	.20 .35 .50 .05	.35 .05	.20 .35 .50 .05	.35 .05

Busstider: <http://www.clarionosloairport.no/Page278.aspx>

De som ikke kommer med fly, kan ta buss eller tog til flyplassen og shuttlebuss videre derfra. Flytoget bruker ca. 20 minutter fra Oslo Sentralstasjon eller Nationaltheateret.

BIL:

Følg skilting mot Gardermoen hovedflyplass. Omtrent 1 km før du kommer til flyplassen tar en av mot riksvei 174, Nannestad. Kjør rett frem i første rundkjøring og følg skiltene mot Nannestad og Sør Gardermoen. I neste rundkjøring tar en til høyre og da ligger Clarion på høyre side.

Det er gratis parkeringsplass ved hotellet. Parkeringsbevis hentes i resepsjonen på hotellet eller ved registrering og legges godt synlig i frontruten.

	Medlemspris	Ikke-medlem	Studenter/forelesere (heltid)
Deltakelse på itSMF-konferansen (3.-4.mars 2010)	Kr. 8.700,-	Kr. 10.200,-	Kr. 4.400,-
Prekonferanse seminar (workshops) 2. mars 2010, inkludert overnatting og middag	Kr. 2.400,-	Kr. 2.700,-	Kr. 2.100,-
Overnatting ekstra natt dagen før konferansen (ikke nødvendig for de som deltar på prekonferanse seminar)	Kr. 1.395,-	Kr. 1.395,-	Kr. 1.395,-

Nytt: grupperabatt: mer enn 5 fra en virksomhet gir 10 % avslag

Det tas forbehold om feil og / eller endringer i programmet

JA, jeg ønsker å delta på itSMF-konferansen 2010:

Bedrift/institusjon:

Telefon: Faks:

Adresse:

Poststed:

Deltakers navn:

Stilling:

E-post:

Vennligst kryss av hvis du deltar som medlem:

Jeg er medlem i itSMF Jeg ønsker medlemskap

Dato og underskrift:

Bindende påmelding sendes:

itSMF Norge, Møllergaten 24, 0179 Oslo
Faks: 22 36 37 01 eller e-post: silje@itsmf.no
Eller bruk påmeldingsskjema via www.itsmf.no

Kryss av for din deltakelse:

KONFERANSEN 2010:

- Ønsker å delta på konferansen 3.-4. mars 2010:
 Ekstra natt dagen før konferansen 2.-3. mars 2010

PRE-CONFERENCE WORKSHOPS

Tirsdag 2. mars: Kl 15:00 - 18:00 (19:00):

- "Service Knowledge Management i praksis" Tom Lien og Stig Ellingsen, Prosesshuset
 "Ledelse av workshop" Signe Marie Hernes Bjerke, Det Norske Veritas
 "Bruk av sosiale medier i faglig sammenheng"
 "Spillet om løbende forbedringer" Lise Dall Eriksen, CFN people
 "Apollo 13 ITIL Simuleringsspill" Paul Wilkinson
 Ønsker ikke å delta på workshop på tirsdag 2. mars

ANDRE WORKSHOPS:

- "Best practice in practice" 4. mars 2010
 Post conference workshop 4. mars 2010