

Program:

4. ročníka Výročnej odbornej konferencie „itSMF Slovensko 2010“

8:00 – 9:00 Registrácia – Bonbón

9:00 – 9:20 Otvorenie odbornej konferencie

Ivan Makatúra: Predseda itSMF Slovensko

9:20 – 9:40 ITSM Certifikácia – Procesy, Nástroje, Ľudia

Pavol Holbik: itSMF Slovensko, WG02

9:40 – 10:10 Practical implementation of ITIL

Mike Baker: Fox IT Ltd., UK

10:10 – 10:30 IT Service Management podľa IBM

Marian Kamendy: IBM Slovensko

Prestávka

11:00 – 11:30 ISO/IEC 20000 Story & History

Lynda Cooper: Service 20000 Ltd., UK

11:30 – 11:50 Pripravované zmeny ISO 20000-1 a 20000-2

Lenka Gondová, Oskar Zviják: itSMF Slovensko

11:50 – 12:10 ITIL na Slovensku vo vzdelávacom procese

Karol Furdík, Jaroslav Sarnovský: FEI TU Košice, Peter Balco: itSMF Slovensko, WG03

OBED

13:10 – 13:30 Model riadenia služieb ICT

Michal Bróska, ITSM Konzultant, PosAm, spol. s r.o.

13:30 – 13:50 Prezentace výsledků průzkumu ITSM 2009

Radek Bělina, Marian Nociar: MATERNA spol. s r.o.

13:50 – 14:10 Využitie ITIL procesov pre podporu non-IT oblastí

Peter Ivánek: Ministerstvo financií slovenskej republiky, Stanislav Kováčik: MIM, s.r.o

Prestávka

14:30 – 14:50 Prípadová štúdia – Význam ITIL assessmentu pre PSS, a.s.

Ivan Sedláček, PSS, a.s., Miroslav Havelka, Omnicom, spol. s r.o.

14:50 – 15:10 The preparation process of ISO 20000 certification in outsourcing environment

Ivonne Suarez, Hewlett-Packard Slovensko, spol. s r.o.

15:10 – 15:20 Tombola

15:30 Ukončenie konferencie