

24.-25. november 2010

København, Hotel Scandic Copenhagen

HELPDESK & IT-SUPPORT SEMINAR

EFTERSPURGT
SEMINAR

SERVICEKATALOGER *- Sådan kommer du i gang*

SEMINARET GIVER DIG REDSKABERNE TIL AT:

- Udarbejde dit eget bruger-servicekatalog
- Undgå faldgruberne / benytte fordelene
- Sikre en effektiv implementering og efterfølgende vedligeholdelse af servicekataloget

DU FÅR DESUDEN:

- Undervisning ud fra dine egne rammer
- Redskaber, skabeloner og undervisningsmaterialer
- Kendskab til Best Practice på området

Arrangeret af MBCE og CFN People



SEMINARET RETTER SIG IMOD:

Medarbejdere og ledere inden for servicedesken, Helpdesk og IT-support, hotline og diverse kundeserviceafdelinger

PRAKTISKE OPLYSNINGER



Sted

Hotel Scandic Copenhagen
Vester Søgade 6
1601 København V
Telefon: 33 14 35 35

Dato

Seminaret løber over 2 dage: Onsdag den 24. november og torsdag den 25. november 2010. Registrering til seminaret starter kl. 9.00 den første dag. Se øvrige tider i programmet.

Pris

Pris: kr. 7.995,- ekskl. moms pr. deltager. Prisen dækker undervisningsmateriale, frokost, servering i pauserne.

Overnatning

Overnatning er ikke inkluderet i seminarlets pris.

Afbestillingsbetingelser

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

Tilmelding

– 5 lette måder at reservere plads

- Send en e-mail til: booking@mbce.dk
- Via vores hjemmeside: www.mbce.dk
- Ring til MBCE på: 33 13 93 06
- Fax tilmeldingen på: 33 13 93 07
- Skriv til: MBCE ApS, Nørre Voldgade 16, 4. sal, 1358 København K

Der tages forbehold for trykfejl og evt. programændringer

DAG 1

ONSDAG DEN 24. NOVEMBER

Der er morgenbrød/registrering fra kl. 9.00 og indtil seminaret starter kl. 9.30. Der indlægges kaffepauser om formiddagen og om eftermiddagen, samt frokostpause cirka kl. 12.00. Programmets rækkefølge er vejledende.

9.00 Registrering og morgenbrød, kaffe/te

9.30 Introduktion til dag 1

Ved underviser Lise Dall Eriksen fra CFN People

Interessant analyse

- Identificer interessenter til dit servicekatalog
- Gennemfør interessantanalyse og lær hvordan du kan tackle de forskellige interessenter

Behovsanalyse & scopefastsættelse

- Identificer dine interessenters behov i forhold til servicekataloget
- Fastsæt scope for dit servicekatalog
- Fastsæt formål med dit servicekatalog

12.00 Frokost

Identifikation af Service Requests

- ITIL®s definition af Service Requests
- ITIL®s beskrivelse af Request Fulfillment processen
- Kriterier for hvilke Service Requests, der skal være i dit servicekatalog
- Top-20 liste over dine Service Requests
- Praktiske øvelser

Specifikation af Service Requests

- Attributter der beskriver et Service Request
- ITIL®s definition af Utility og Warranty som basis for dine attributter
- Påbegynd beskrivelse af dine egne Service Requests
- Praktiske øvelser

16.00 Seminarets første dag er slut

DAG 2

TORSDAG DEN 25. NOVEMBER

Der er morgenbrød fra kl. 9.00 og indtil seminaret starter kl. 9.30. Der indlægges kaffepauser om formiddagen og om eftermiddagen, samt frokost-pause cirka kl. 12.00. Programmets rækkefølge er vejledende.

9.00 Morgenbrød, kaffe/te

9.30 **Introduktion til dag 2**

Ved underviser Lise Dall Eriksen fra CFN People.

Kategorisering af Service Requests

- Formål med kategorisering
- Kategoriser dine Service Requests
- Praktiske øvelser

Service Requests og automatisering af workflows

- Hvordan kan man automatisere det bagvedliggende workflow?
- Hvem er bidragsydere?
- Påbegynd beskrivelse af dine workflows
- Praktiske øvelser

12.00 **Frokost**

Udarbejd dit "elektroniske" servicekatalog

- Udarbejd design af dit servicekatalog
- Indkøbsvognmodellen?
- "Hjælp-til-selvhjælp"
- Praktiske øvelser

Få anbefalinger til dit fremtidige arbejde med servicekataloget

- Et eller flere servicekataloger?
- Sammenhæng mellem servicekatalog, Service Portfolio og Service Level Management
- Kort introduktion til Service Catalogue Management processen

16.00 **Seminarets anden dag er slut**

Hvilken type servicekatalog undervises der i?

Vær opmærksom på, at der udelukkende undervises i et bruger-servicekatalog baseret på Service Requests. Et bruger-servicekatalog kan eksempelvis indeholde services eller beskrivelse af ydelser såsom bestilling af rettigheder, genskabelse af tabt data, flytning af eksisterende medarbejder, bestilling af udstyr eller software mm.

Bemærk: Der findes andre typer servicekataloger, og er du i tvivl om bruger-servicekataloget er relevant for dig og din organisation, så er du velkommen til at ringe til os, førend du tilmelder dig seminaret.

Sådan undervises der

Undervisningen foregår som en veksling mellem plenumundervisning og gruppeøvelser. Der lægges vægt på aktiv deltagelse i tæt samarbejde med underviseren og de øvrige seminardeltagere. Det tilstræbes, at gruppearbejdet foregår i fagbeslægtede grupper med gensidig læring og værdifuldt input til dokumentation af services i dit servicekatalog. Du vil ydermere få adgang til en række værdifulde skabeloner, som du kan arbejde videre på derhjemme.



Hvem underviser

Seminarets underviser er seniorkonsulent Lise Dall Eriksen fra konsulenthuset CFN People A/S. Lise har hjulpet flere virksomheder og offentlige instanser med at få etableret et servicekatalog i praksis, og arbejder herudover til daglig med at hjælpe organisationer med at få styr på deres service management processer. Lise har mange års erfaring med undervisning. Hun har en solid baggrund i den finansielle sektor og har i mere end 20 år arbejdet med it service management i praksis, bl.a. har hun en fortid som service level manager i PBS. Lise er IT Service Manager (ITIL Manager), ITIL V3 Expert, akkrediteret ITIL underviser og uddannet ISO/IEC 20000 consultant.

Meget efterspurgt seminar – opnå store tidsbesparelser i din support, help- eller servicedesk

Dette seminar er blevet til på baggrund af en massiv efterspørgsel og ønsker om, et seminar, der behandler servicekataloger og hvordan man kan opnå store effektiviseringer og besparelser, ved at indføre dem. Men mange ved ikke, hvor man skal starte. På talrige opfordringer fra både det offentlige og private erhvervsliv har vi nu sat dette dybdegående 2-dags seminar op.

Seminaret har fokus på bruger-servicekataloget, som er det katalog eller den portal, hvor brugerne kan initiere udførelse af Service Requests vedrørende blandt andet IT udstyr og IT services.

Undersøgelser viser, at 50-80 % af de henvendelser, der sker til servicedesken, er såkaldte Service Request – altså anmodninger om at IT-afdelingen skal udføre en service, som man på forhånd har aftalt med brugeren, at de kan kontakte servicedesken og få udført. Men ganske få har udarbejdet servicekataloger, som i forhold til brugeren beskriver disse typer af henvendelser i form af f.eks.: Hvilke oplysninger skal brugeren indgive? Hvad er leveringstiden? Osv. Lige så få IT-afdelinger har arbejdet med at få beskrevet og automatiseret de interne procedurer, når man modtager en sådan henvendelse.

Servicekataloget giver på den ene side brugerne mulighed for at orientere sig om/bestille disse services og på den anden side IT-afdelingen mulighed for at dokumentere og automatisere sine procedurer. Det betyder en langt mere effektiv afvikling af de fremsendte Service Requests, hvor tid kan spares både hos brugeren og IT-afdelingen.

Seminaret retter sig imod

Seminaret er ideelt for alle, der allerede er i gang med eller påtænker på et senere tidspunkt at implementere et bruger-servicekatalog. Du er formentlig en leder eller medarbejder inden for servicedesken, Helpdesk & IT-support, hotline eller kundeservice.

Formål

Formålet med seminaret er at give dig en praktisk indsigt i, hvordan du kan udarbejde dit eget bruger-servicekatalog. Der tages udgangspunkt i din hverdag, dine rammer og dine Service Requests.

HELPDESK & IT-SUPPORT seminar om servicekataloger

Dit udbytte

Det er målet, at du efter endt seminar vil være i stand til at:

- ✓ Udarbejde din egen organisations servicekatalog
- ✓ Sætte din øvrige organisation i gang med servicekatalog processen
- ✓ Identificere og dokumentere de Service Requests, der skal være indeholdt i dit servicekatalog
- ✓ Fastslå karakteristika for de identificerede og dokumenterede Service Requests
- ✓ Udarbejde et første forslag til design af dit servicekatalog

Du vil få en praktisk indføring baseret på relevante områder fra ITIL® V3 – herunder bl.a. Request Fulfillment og Service Catalogue Management processerne. Det er dog ikke nogen forudsætning, at du har et forudgående kendskab til ITIL® V3, idet den nødvendige teori vil blive gennemgået på seminaret.

Med dig hjem får du desuden

- ✓ Undervisningsmappe med teori og øvelser
- ✓ Skabeloner til beskrivelse af Service Requests
- ✓ Skabelon/eksempel på et færdigt servicekatalog

Hjemmearbejde inden seminaret

Inden seminaret skal du udforme en liste med eksempler på 10-20 Service Requests fra din organisation, som du ønsker, skal være en del af dit kommende servicekatalog.

Medbring

Det vil være en fordel, såfremt du har din egen PC med, da du får udleveret skabeloner, som du skal arbejde på under seminaret.

Tilmeld dig seminaret i dag

Det er nemt at reservere en plads på servicekatalog seminaret. Se bagsiden af denne brochure for fem lette måder at tilmelde dig på. Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os hos MBCE på telefon 33 13 93 06 eller mail til eva@mbce.dk.

Vel mødt på seminaret.

Med venlig hilsen

Eva Marianne Nielsen

MBCE
Projektleder

Lise Dall Eriksen

CFN People
Underviser



TILMELD DIG HER

Servicekataloger

24. og 25. november 2010 i København

| | | |
|--------|--------|--------------------------------------|
| Navn 1 | Navn 2 | Firma |
| E-mail | E-mail | Adresse |
| Navn 3 | Navn 4 | Postnr. & by |
| E-mail | E-mail | Ean.nr. Telefon |

Ja tak, jeg ønsker at deltage på seminaret "Servicekataloger" den 24. og 25. november 2010 og betaler herfor per person kr. 7.995,- ekskl. moms. Prisen inkluderer undervisningsmateriale, frokost og servering i pauserne.

5 LETTE MÅDER AT TILMELDE SIG SEMINARET:

- Send en e-mail: booking@mbce.dk
- Online via vores website: www.mbce.dk
- Ring på: 33 13 93 06
- Fax denne side til: 33 13 93 07
- Postadresse: MBCE ApS, Nørre Voldgade 16, 4. sal, 1358 København K

24.-25. november 2010
København, Hotel Scandic Copenhagen
HELPDESK & IT-SUPPORT SEMINAR

EFTERSPURGT
SEMINAR

SERVICEKATALOGER
- Sådan kommer du i gang