

Effektiv Helpdesk og IT-Service

LÆR OM:

- Nødvendige prosesser for at Helpdesken skal fungere!
- ITIL – fra teori til handling!
- Implementering og kostnader ved å sette opp Helpdesk!
- Hvordan gjøre Helpdesken mer tilgjengelig for brukeren?
- Endringsledelse og menneskene som sitter på Helpdesken!
- Erfaringer om hva som fungerer!
- Fremtidens Helpdesk og IT service!

CASER fra
COOP Norge – Nye BI i Nydalen – Agder Energi

Konferansen er for:

IT sjefer – IT Utviklere – IT Ansvarlige – Helpdesk Ansvarlige – IT Driftsjefer – Avdelingsledere

Fra Sentralbord til Helpdesk og IT Service!

Kjære deltager!

Velkommen til IBC Euroforums konferanse som handler om viktige IT funksjoner i bedriften!

Flere og flere bedrifter velger å bruke Helpdesken for å serve sine brukere/samarbeidspartnere og kollegaer. Ved å implementere god intelligent teknologi og kombinere denne med kompetent human resources, vil man kunne oppnå den optimale service og spare store kostnader.

Dette er imidlertid avhengig av at prosessene følges, de rette personene er til stede, teknologien tilrettelegges og ikke minst brukerne har hovedfokus i alle ledd.

For å lykkes med din Helpdesk bør du ta del i denne konferansen. Bedrifter som har lykkes med sin Helpdeskfunksjon vil fortelle deg om fallgruber og absolutte kriterier som må ligge til grunn for at funksjonen skal fungere optimalt. Resultatet er fornøyde brukere og god image av ditt selskap.

Bak den gode teknologien sitter menneskene som kan være det svakeste eller det sterkeste ledd i prosessen. Som ansvarlig for denne funksjonen er det ditt valg å ta de nødvendige skritt for å lykkes!

Lykke til og gled deg til konferansen!

Beste hilsen

Project Manager
IBC Euroforum

Torsdag 9. desember

Ordstyrer for konferansen er Tellef Øgrim. Tellef har bakgrunn som journalist i radio og avis. Han har også bakgrunn som redaktør på web. Nå arbeider han freelance og er blant annet fast skribent i **Dagens Næringsliv**.

08:30 Registrering med kaffe/te

09:00 Velkommen ved ordstyrer Tellef Øgrim.

09:15 **Moderne teknologi – en mulighet eller trussel for mer effektiv kommunikasjon?**

Liv Freihow, MScience i medievitenskap og globalisering, prosjektleder i **IKT-Norge**.

10:00 **Benchmarks og måleparametre, for resultatets skyld!**

Det kan i seg selv være engasjerende og interessant å etablere et måleparameter hierarki. For å oppnå effekt av målingene kreves det imidlertid at en hel rekke drivere er på plass, som synliggjøring, forankring, feire de "små seire", samt det å se målene i en større sammenheng.

Dag Paulsen, IT Management konsulent og **Per Nilssen**, Forretningsutvikler, **Cap Gemini**

10:45 Pause

11:00 **IT Service management i praksis.**

C ITIL – fra teori til praksis.
A Erfaringer fra Coop Norge.
S **Lise Hugdahl**, Leder **Prosessutvikling IT**
E **Infrastruktur/Produksjon Coop Norden**

11:45 Lunsj

13:00 **Hvordan effektivt utnytte din Helpdeskløsning.**

Implementeringen i praksis og kostnader. Hvordan kan brukerne selv finne løsninger på sine spørsmål?
C Hvordan fungerer løsningen for intern kommunikasjon?
A
S
E Caset presenteres av **Abadon as** i samarbeid med supportansvarlig i en ny, kjent og spennende bedrift/institutt.

n – IT Service – God Kommunikasjon

13:45 Endringledelse – hvordan du som leder kan bidra dine kollegaer til å akseptere og ikraftsette nødvendige endringer i bruk av IT funksjoner i arbeidet?

Motivasjon.

Forståelse av hvorfor.

Ikraftsettelse.

Stig Berge Matthiesen, 1. amunuensis i organisasjonspsykologi **Universtietet i Bergen**

14:30 Pause

14:45 Når det ringer – sannhetens øyeblikk!

Fakta om hvordan brukeren oppfatter service via Helpdesken.

Betydning av service sett fra brukerens side.

Hvordan vite hvilke krav og forventninger brukeren har?

Benchmarking – hvor god er du i forhold til dine konkurrenter?

Hvordan bruke resultatet fra bruker-målinger til å sette mål for egne aktiviteter?

Hvordan sikre deg at du ikke blir lurt av tallene?

Eva Fosby Livgard, Avdelingsleder **Associate Director TNS Gallup**

15:30 Slutt

Fredag 10. desember

08:30 Registrering

09:00 Velkommen ved ordstyrer Tellef Øgrim

09:15 Portalløsninger og kundeservice.

Agder Energi bruker en portalløsning for å håndtere kundeforhold i sin bredbåndsatsing.

C Portalen benyttes til oppfølging av bestillinger, support og andre henvendelser. Den tilbyr både relevant informasjon og prosessstøtte knyttet til definerte arbeidsoppgaver.

Presentasjon av **Eirik Lygre**,

Administrerende Direktør, **E-Vita as**

10:00 Hvordan gjøre Helpdesken mer tilgjengelig for brukeren?

Hvordan unngå kø og irriterte brukere?

Spisskompetanse på helpdesken?

Hvordan sikre kvaliteten av dine tjenester?

Kjell Tore Espeseth, Teknisk Direktør og ansvarlig for Helpdesk, **CRC i Telecomputing**

10:45 Pause

11:00 "Hjelp – vi flyr!"

En gjennomsnittsbruker bruker ca 136 timer i året til å løse eget og andres datatrøbbel. Utvikling av en effektiv funksjon for opplæring og brukerstøtte vil redusere dette tallet. Foredraget vil fokusere på hvilke tiltak som er effektive i ulike situasjoner – det er nemlig ikke slik at en oppskrift passer alle. Presentasjonen er basert på internasjonal forskning, og denne settes inn i en norsk sammenheng. Foredraget vil konkludere med et sett prinsipper for design av effektiv brukerstøtte.

Ragnvald Sannes, Amanuensis i IT-ledelse ved **Handelshøyskolen BI** og **Assisterende Professor BI**

12:00 Lunsj

13:15 Erfaringer fra bruk av IT support.

K 10 år med utfordringer i Statoil – leveranse
U og administrasjon av Helpdeskteamet.
N Oppgraderinger og brukerstøtte (ITIL).
D ConocoPhillips – hvilke krav og utfordringer
E stilles til ekstern IT Support?
C Presentasjon av **KAS**
A
S
E

14:00 Styling av SLA i Helpdesk.

Hvordan styre en serviceminded Helpdesk?

Hvordan håndtere interne og eksterne SLA?

Hvilke forventninger har forretningsområder,

ledelse og brukere av Helpdesk og IT service?

Mikkel Sørheim, Leder **Teknisk Support SAS Institute AS**

14:45 Pause

15:00 Muligheter og utfordringer i IT Services.

Mennesket – den største utfordringen.

Tellef Øgrim, journalist og skribent blant annet for **Dagens Næringsliv**.

Et interaktivt avsluttende innlegg i dialog med dagens talere.

Vi reserverer oss mot eventuelle programendringer.

EFFEKTIV HELPDESK OG IT-SERVICE

I adressefeltet ovenfor står det en kode som begynner med «Piece ID». Oppgi alltid denne koden ved bestilling. Ved feilaktig adresseinformasjon, vennligst fax inn denne siden for adresseendring på fax 24 15 50 40

- Påmelding Adresseendring

1

Navn: _____

E-mail: _____

Stilling/tittel: _____

2

Navn: _____

E-mail: _____

Stilling/tittel: _____

3

Navn: _____

E-mail: _____

Stilling/tittel: _____

4

Navn: _____

E-mail: _____

Stilling/tittel: _____

Firma: _____

Nærmeste overordnede: _____

Sekretær: _____

Adresse: _____

Postnr: _____ Postadr: _____

Tlf: _____ Fax: _____

E-mail: _____

(02013/GG13/1204)

Savner du et konferanseemne? Har du ønsker/forslag til kurs?

Navn: _____ Tlf. eller e-mail: _____

Jeg vil helst ha informasjon via:

Ja	Nei	Ja	Nei	Ja	Nei
Post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Telefax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tredje part	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. og 10. desember 2004 Felix Konferansesenter, Aker Brygge, Oslo

Konferanseavgiften er **kr. 9.980** + moms.

Prisen inkluderer dokumentasjon, lunsjbuffet, kaffe/te, kaker og frukt.

Betaling skjer mot faktura 30 dager netto, men senest 3 dager før konferansen avholdes. Påmeldingen er bindende og eventuell avbestilling må skje skriftlig. Ved avbestilling inntil 14 dager før konferansen belastes et gebyr på 10%. Ved avbestilling senere enn 14 dager før konferansen belastes et gebyr på 50%. Ved avbestilling senere enn 2 dager før konferansen belastes full deltageravgift. Hvis du blir forhindret fra å delta kan du selvfølgelig overlate plassen til en kollega.

Project Manager: Dagmar Sandvig, tlf. 24 15 50 03

e-mail: dagmar.sandvig@ibceuroforum.no

Sales Manager: Kristian Jakobsen, tlf. 24 15 50 09

e-mail: kristian.jakobsen@ibceuroforum.no

Marketing Manager: Jens Marius Andresen, tlf. 24 15 50 02

e-mail: jensmarius.andresen@ibceuroforum.no

info@ibceuroforum.no

5 enkle måter å melde seg på / slik melder du deg på



På telefon
24 15 50 00



Via e-mail
info@ibceuroforum.no



Via fax
24 15 50 40



Med brev
IBC Euroforum
Postboks 1199 Sentrum
0107 Oslo



På vår hjemmeside
www.ibceuroforum.no

Om IBC Euroforum

IBC Euroforum tilhører den verdensomspennende engelske organisasjonen T&F Informa. IBC Euroforum er en nyhetsformidler av informasjon innen områder som f. eks. økonomi, skatt, juss, personal, ledelse, markedsføring, bioteknikk, legemiddel, helse, miljø og IT gjennom konferanser, seminarer, nyhetsbrev og video etc. IBC Euroforum har kontorer i England, Frankrike, Tyskland, Østerrike, Nederland, Belgia, Norge, Sverige, Danmark, Finland, Hong Kong, Brasil, New Zealand, Dubai, USA, Australia, Sør Afrika og Singapore.

Informasjon vedrørende behandling av personopplysninger

Den personlige informasjonen som vises i denne utsendelsen, eller mottas av deg, vil ligge i en database og brukes i markedsføringsøyemed. Den kan deles av andre selskaper innen T&F Informa i Norge i Norge og internasjonalt, i blant kan dine opplysninger leies av eksterne bedrifter i markedsføringsøyemed. Hvis du ikke ønsker at dine opplysninger skal brukes til denne hensikt vennligst skriv til databaseadministrator, IBC Euroforum, Postboks 1199 Sentrum, 0107 Oslo, info@ibceuroforum.no.

www.ibceuroforum.no • Fax: 24 15 50 40