

SEMINARIUM 15 MAJ I STOCKHOLM

SIS Forum AB och
BiTA Service Management AB
hälsar dig välkommen till
en heldag om

Kvalitet i IT-tjänsterna med ISO 20000 – kvalitet, ledning och upphandling

Medverkande:

- Johan Bendz, FMV & Ordförande för SIS/TK 303
- David Clifford, Pro-Attivo
- Mattias Florén, CSC
- Bengt Rydstedt, SIS, Swedish Standards Institute
- Per Sundqvist, DNV
- Mats Bengtsson, NinetechGruppen
- Ulf Myrberg, BiTA Service Management

Standarden som bygger på ITIL
– Nu finns den på svenska!



Kvalitet i IT-tjänsterna med ISO 20000



ISO/IEC 20000 är en internationell standard i två delar för att skapa och vidareutveckla ledningssystem för IT-tjänster (IT Service Management). Standarden är baserad på ITIL-konceptet och är en vidareutveckling av den brittiska standarden BS 15000. Den internationella standarden lanserades i december 2005 och finns nu, genom stöd av föreningen itSMF, översatt till svenska.

Med hjälp av standarden kan du på ett effektivt sätt få kontroll över dina kostnader samtidigt som du förbättrar kvalitén på företagets IT-tjänster, något som inte minst är viktigt vid upphandling.

Under seminariet kommer vi att behandla en rad intressanta frågeställningar. Du kommer att få lyssna till föreläsare som pratar om nyttan med ISO/IEC 20000, som redogör för vad som krävs för att du ska lyckas med ditt införande och vad du behöver göra för att få ditt certifikat. Du kommer också att få veta hur du lägger grunden för ISO/IEC 20000 genom att ha ITIL på plats.

Under seminariet får du även möjlighet att nätverka med andra som också är intresserade av ISO/IEC 20000 eller som är på gång att införa och certifiera sig enligt standarden.

Under seminariedagen får du lära dig mer om möjligheterna med ISO/IEC 20000:

- Förstå hur standarden används internationellt och hur framtiden ser ut för ITIL/IT Service Management
- Ta del av praktiska erfarenheter från företag som redan har certifierat sig
- Lära dig hur ISO/IEC 20000 relaterar till andra regelverk och ISO-standarder, som exempelvis ISO 9001 och ISO 27000
- Förstå hur du bäst genomför en framgångsrik certifiering och hur organisationen förbereds för en revision
- Inse hur ISO/IEC 20000 kan öka kundfokus, kostnadskontroll och kvalitet på företagets IT-tjänster



Kvalitet i IT-tjänsterna med ISO 20000

PROGRAM 15 MAJ

08.30	Registrering och morgonkaffe
09.00	Ordförande inleder konferensen
09.15	En introduktion till ISO/IEC 20000 – nytta och innehåll <ul style="list-style-type: none">• Varför ISO/IEC 20000 – bakgrund och innehåll• Vad är nyttan med ISO/IEC 20000?• Vem bör tillämpa och certifiera sig enligt standarden? Talare: Johan Bendz , ordförande SIS/TK 303
10.00	Förmiddagskaffe
10.20	An international view – experiences from England and beyond <ul style="list-style-type: none">• What is the standard and who are the key organisations that are involved?• How has the standard evolved internationally and specifically in the UK?• What are the experiences internationally and how can you benefit from them?• How will the standard evolve in the future? Talare: David Clifford , Pro-Attivo Ltd.
11.10	Så har vi infört ISO/IEC 20000 och uppnått certifiering – PRAKTIKFALL <ul style="list-style-type: none">• Så har vi gjort för att införa standarden i vår organisation• Hur såg vårt utgångsläge ut?• Varför valde vi att certifiera företaget – och vara först i Norden?• Våra erfarenheter – tips och råd till andra Talare: Mattias Florén , CSC
12.00	Lunch
13.00	ISO/IEC 20000 i relation till närliggande ISO-standarder och andra ram- och regelverk <ul style="list-style-type: none">• Hur ISO/IEC 20000 är i relation till den nya mjukvarustandarden ISO 19770• Kopplingen till ISO 27000 och andra ISO-standarder• Vilka andra ram- och regelverk är intressanta när du inför ISO/IEC 20000? Talare: Bengt Rydstedt , SIS, Swedish Standards Institute
14.00	Så certifierar du din verksamhet <ul style="list-style-type: none">• Hur går certifieringen till?• Vilka är de olika stegen i certifieringsprocessen?• Framgångsfaktorer för en lyckad certifiering Talare: Per Sundqvist , DNV
15.00	Eftermiddagskaffe
15.20	Därför vill vi införa ISO/IEC 20000 i vår verksamhet – PRAKTIKFALL <ul style="list-style-type: none">• Vad vill vi uppnå med att införa standarden i vår verksamhet?• Så långt har vi kommit i vårt arbete• Tips och råd till andra som överväger att införa ISO/IEC 20000 Talare: Mats Bengtsson , NinetechGruppen AB
16.10	Så kommer du igång – tips och råd för att lyckas med att införa standarden <ul style="list-style-type: none">• Vad är viktigt att tänka på innan du påbörjar certifieringsresan?• Hur sätter du ihop en certifieringsplan?• Måste du ha infört ITIL och dess processer fullt ut för att bli certifierad?• Relationen ITIL – ISO/IEC 20000• Hur lång tid tar det? Talare: Ulf Myrberg , BiTA Service Management AB
17.00	Ordförande sammanfattar och avslutar konferensen

MEDVERKANDE PÅ SEMINARIET

Johan Bendz, ordförande i SIS/TK 303, vars ansvarsområde kan beskrivas som "Ledningssystem för och livscykelhantering av system, tjänster och programvaror". TK 303 hanterar Sveriges deltagande i ISO/IEC JTC 1/SC 7 – Systems and Software Engineering. Johan arbetar på FMV med verksamhetsutveckling av den nya Försvarsmakten.

David Clifford, Pro-Attivo Ltd., a world renowned consultant and lecturer in the field of IT Service Management. He helped the itSMF to establish the certification scheme which is used now for ISO/IEC 20000. David has spoken at many conferences and events around the world from AsiaPac through to North America. He holds the ITIL® Master qualification with Distinction and has applied his knowledge in some of the world's largest IT Service Management programmes (up to \$5 billion).

Mattias Florén, CSC. Företaget är en av världens ledande leverantörer av IT-tjänster. CSC var först ut i Norden med att certifiera sig enligt ISO/IEC 20000. Mattias har arbetat inom CSC sedan år 2000 och är idag Service Delivery Manager gentemot en av CSC:s större kunder i regionen.

Bengt Rydstedt, SIS, Swedish Standards Institute, är projektledare för SIS Tekniska kommitté System- och programvarukvalitet som ansvarar för utvecklingen av ISO 20000 från svensk sida. Bengt har varit verksam inom svensk och internationell standardisering sedan 1994 och har bland annat startat och drivit standardiseringsprojekt inom geografisk informationshantering, informationssäkerhet och socialt ansvarstagande.

Per Sundqvist, DNV, är systemrevisor hos Det Norske Veritas med tyngdpunkt på IT och tjänsteorganisationer. Han har konsultbakgrund med lång och praktisk erfarenhet av både system- och verksamhetsutveckling. Per har erfarenhet av revisioner av ledningssystem för kvalitet (ISO 9000, TickIT), miljö (ISO 14000), informationssäkerhet (ISO 27000) och IT-tjänster (ISO 20000).

Mats Bengtsson, VD NinetechGruppen AB, ett kunskapsföretag inom informationsteknologi med kontor i Karlstad, Malmö, Västerås och Oslo och totalt 37 anställda.

Ulf Myrberg, BiTA Service Management AB Ulf är en av grundarna till BiTA Service Management och har lång erfarenhet av ITIL och IT Service Management. Ulf är också internationellt och nationellt aktiv inom itSMF och var med och startade den svenska föreningen.

SEMINARIEINFORMATION

Plats: SIS Conference, S:t Paulsgatan 6, Stockholm. T-bana: Slussen, uppgång mot Götgatan

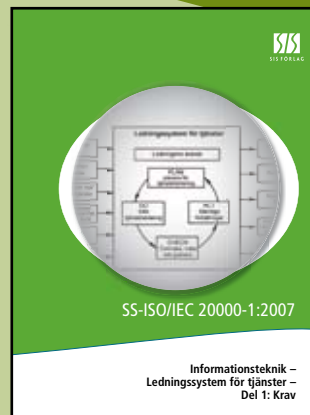
Pris: Deltagaravgiften är 4.995 kr (exkl. moms). I avgiften ingår standardpaketet med ISO/IEC 20000, kaffe och lunch.

Anmälan och frågor: Anmälan bör vara SIS Forum tillhanda senast den 7 maj. Anmäl dig direkt på vår webbplats www.sis.se/utbildning, via e-post forum@sis.se eller per telefon 08-555 522 50.

Anmälningvillkor: Avbokning kan göras upp till 14 dagar före seminariet utan avgift, därefter är bokningen bindande och full avgift debiteras. Platsen kan utnyttjas av en ersättare. All av- och ombokning ska ske skriftligen.

Kontaktpersoner: Jon Kennedy, Bitu Service Management, 08- 410 320 20 eller Helena Håkansson, SIS Forum AB, 08-555 522 14.

Standardpaketet på svenska
(del 1 & 2) ingår i priset!
(ord. pris 1590 kr)



Del 1: Krav Anger kraven på processerna för tjänstehantering. Det är denna del som organisationen kan certifiera sig mot. Användbar även för företag som inte vill certifiera sig utan bara arbeta med att införa ITIL - principer.



Del 2: Vägledning Denna del bygger på ITIL och ger vägledning till bästa praxis för tjänstehanteringsprocesser. Ger riktlinjer och förslag på hur din organisation kan tillämpa kraven i del 1.

GÅ FLER
- FÅ UT MER!

Anmäl 4 stycken och betala för 3! (Endast ett standardpaket ingår)

JAG/VI ANMÄLER MIG/OSS TILL SEMINARIET KVALITETSSÄKRA IT-TJÄNSTERNA MED ISO 20000

Namn _____ Funktion/Befattning _____

Namn _____ Funktion/Befattning _____

Namn _____ Funktion/Befattning _____

Namn _____ Funktion/Befattning _____

Företag/Myndighet/Organisation _____

Adress _____

Postnummer _____ Postort _____

Faktureringsadress (om annan än ovan) _____

Telefon (även riktnr.) _____

E-post _____ Org. nr _____

118 80 Stockholm
Besök: Sankt Paulsgatan 6 • Tfn 08-555 522 50 • Fax 08-555 522 01
E-post forum@sis.se • www.sis.se

www.sis.se/utbildning