

HELPDESK OG IT-SUPPORT KONFERENCEN 2010

- Faglig og personlig udvikling

Early bird rabat
op til 33% ved
tilmelding inden
19. februar

- Vanskelige support calls – værktøjer og workshops
- Opnå højere selvmotivation og effektivitet
- Forstå ITIL, SLA og OLA i dybden
- Aktuelle erfaringer fra Post Danmark, Danske Bank og Københavns Kommune

Hør
Thomas Hartmann
i et morsomt
afslutningsshow



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

Samarbejdspartnere:



Arrangeret af:



www.mbce.dk

Praktiske oplysninger



Sted

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

Overnatning

Overnatning er ikke inkluderet i konferencens pris.

Datoer hvor konferencen finder sted

Konferencen løber over 2 dage onsdag den 14. april og torsdag den 15. april 2010. Registrering til konferencen starter kl. 8.30 den første dag. Se øvrige tider i programmet.

Pris for konferencen

Pris: kr. 7.995,- ekskl. moms pr. deltager. Prisen dækker konferencemateriale, frokost, servering i pauserne. Rabat - se nedenfor.

Rabatmuligheder

Early bird rabat ved tilmelding inden 19. februar:

1 deltager: 15%

2 deltagere: 25%

3 deltagere: 33%

4 deltagere eller derover: ring til MBCE på 33 13 93 06

Afbestillingsbetingelser

Eventuel afbestilling skal foregå skriftligt til MBCE ApS, Nørre Voldgade 16, 4. sal, 2100 København Ø eller faxes til 33 13 93 07. Ved afbestilling beregnes et administrationsgebyr på 10% af fuld konferenceafgift 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, 2100 København Ø

Der tages forbehold for trykfejl og evt. programændringer

HELPDESK OG IT-SUPPORT KONFERENCEN 2010 - Faglig og personlig udvikling

Dagligdagen for medarbejdere i helpdesk, servicedesk og it-support anno 2010 stiller større krav end nogensinde før. Du skal servicere brugere, der ved mere om IT end før i tiden og derfor forventer og kræver de mere end tidligere. Samtidig skal du være opmærksom på at lade dig "styre" af SLA'er, der er blevet stadig mere komplekse og omfattende af natur. Og så skal du naturligvis være opdateret om den seneste version af ITIL.

Konferenceprogrammet som du kan læse i detaljer på de følgende sider er resultatet af en grundig research. Fokus er stillet ind på at give dig de personlige og faglige værktøjer, der gør det lidt lettere at udrette små IT-mirakler i hverdagen.

Der sættes bl.a. fokus på:

- Workshops og praktiske aktiviteter – svar på dine hverdagsudfordringer
- Aktualitet – hør bl.a. om udviklingen inden for SLA
- Værktøjer – hvordan gør og siger du helt konkret i en vanskelig situation med en sur bruger?
- Effektivitet – hvad gør du ved de stigende krav og hvordan undgår du samtidig stress?
- Tilpasning – hvordan bruger du din nye viden, når du kommer hjem?

Aktualitet og erfaringer der passer til din hverdag

Du vil opleve praktiske aktiviteter og workshops, hvor du kan få svar på virkelige udfordringer. Det der er relevant og har indflydelse på din hverdag i helpdesk og it-support bliver behandlet.

Med dig hjem får du: Rigtige historier og cases fra virkeligheden – fortalt af ligesindede, der har opsamlet erfaring gennem projekter og oplevelser. Mulighed for at skabe kontakter, udvide dit netværk og blive en del af en ny helpdesk-erfaringsgruppe som startes op på konferencen. Du får indblik i best practise indenfor helpdesk og it-support – og ikke mindst gennemgår du workshops og øvelser i, hvordan du bringer disse med dig ind i din egen organisation.

Workshops: Værktøjer du kan anvende med det samme

Gennem bl.a. workshops får du værktøjer, du kan anvende med det samme, der kan hjælpe dig til en mere effektiv hverdag med bl.a. en større forståelse af dine omgivelser og hvordan du skal kommunikere med dem, når du bliver afbrudt i dit arbejde eller verbalt overfaldet i telefonen.

Velkommen til en skræddersyet konference for helpdesk, it-support og servicedesk medarbejdere.

Tilmeld dig konferencen allerede i dag

Det er nemt at reservere en plads på Helpdesk og IT-support konferencen 2010. Se bagsiden af denne brochure eller i kolonnen til venstre for 5 lette måder at tilmelde dig og dine kollegaer på. Der er mulighed for at deltage flere fra samme virksomhed eller organisation og derved spare penge: Læs mere i kolonnen til venstre. Hvis du har spørgsmål til konferencen, er du velkommen til at kontakte mig på telefon 33 13 93 06 eller på mail eva@mbce.dk.

Jeg ser frem til at møde dig til to inspirerende dage i april.

Med venlig hilsen

Eva Marianne Nielsen
Projektleder og konferencetilrettelægger
MBCE

8.30 Registrering og morgenbrød, kaffe og te

9.00 **Velkomst**

Velkomst ved dirigent Chris Grew fra Coachmaster, som har stor erfaring med brugerservice og support fra sin tid som Director of Customer Support, afdelingsleder for Support og Supply samt IT konsulent.

Dirigent, Chris Grew
Coachmaster

9.15 **CASE:**

Danske Bank: Sammenspillet mellem Helpdesk og Udvikling

- Danske Banks helpdesk koncept (fra "System Helpdesk" til "2. Level Helpdesk")
- Procesorienteret håndtering af fejl og opgaver
- Udvikling af konceptet, herunder organisatorisk implementering.

Thomas Bagh, System Manager
Danske Bank

10.10 Pause

10.30 **CASE:**

Fra Helpdesk til Servicedesk, sådan gjorde vi

Hør om, hvordan Post Danmark har arbejdet med SLA'ere og OLA'er, og hvordan de har transformeret sig fra helpdesk til servicedesk. Hvilke tanker ligger bag skelen mellem disse to ting? Hvad har det gjort for arbejdsmiljøet? SLA'erne bliver bl.a. brugt i dag som skabelon for personalefester, som arrangeres ved at bruge ITIL processerne.

- Forstå SLA'er og OLA i dybden, hvorfor er de, som de er?
- Supporter profilen
- Samarbejde og arbejdsmiljø, hvordan kan man gøre det lidt sjovere og rigtig godt?
- Hvad skal der nu ske?

Mogens Edimar-Hansen, IT procesudvikler og tidligere helpdesk/servicedesk afdelingsleder
Service & Infrastructure Management
Post Danmark

11.15 **Networking – deler du din viden med andre?**

- Du får et konkret værktøj til vidensdeling og netværksbrug
- Speeddating: Der lægges op til at danne en helpdesk erfagruppe blandt konferencedeltagerne

Dirigent, Chris Grew,
Coachmaster

11.45 **Frokost**

12.35 **WORKSHOP:**

Vend brugerklager og vanskelige support calls til positive oplevelser for dig og din bruger

En vanskelig situation er opstået med en bruger på en af supportlinjerne. Du står midt i kampens hede og føler dig verbalt overfaldet og kan ikke finde vinklen til brugers forståelse. Hvad gør du? Vi gennemgår situationer og dine konkrete handlemuligheder og svar. Så du stadig er i kontrol og ved hvad du skal sige.

- Du lærer at tolke forskellige brugertyper
- Du lærer, hvad du konkret skal sige
- Du lærer, hvad du konkret skal gøre

Der veksles mellem læring og plenum øvelser.

Tomas Gleesen, Gleesen & Partners

13.35 **Pause**

13.55 **WORKSHOP:**

Vend brugerklager og vanskelige support calls til positive oplevelser for dig og din bruger (fortsat)

Workshop fortsat fra før pausen.

Tomas Gleesen, Gleesen & Partners

15.10 **Vidensdeling: Sådan opnår du best practise i dit arbejde**

Diskussion og facts fremlægges i plenum, konferencens emner diskuteres og der fremlægges forslag, som deltagerne kan bringe med hjem:

- Hvordan arbejder helpdesk medarbejderen bedst med SLA og OLA?
- Hvad gør arbejdsdagen og -fordelingen mest effektiv?
- Headset, webcam og communicator. Erfaringer udveksles - kan det bruges overfor brugerne? Ville det give en anden oplevelse af service?
- Sker der en reel vidensopsamling i Helpdesk? Bliver den anvendt? Kunne man opnå det samme med Google, Facebook og Spørg en ven?

Dirigent, Chris Grew
Coachmaster

15.30 **Tilpasning: Hvordan bruger du det, du har lært i dag?**

Dirigent, Chris Grew
Coachmaster

15.40 **Vinsmagning**

Vinea Nordic er vært for en vinsmagning med 3 gode franske vine www.vineanordic.dk. Hils på dine meddeltagere over nogle gode vine og brug de teknikker, du lige har lært til vidensdeling og networking.

16.10 **Vinsmagningen er slut**

8.30 Morgenbrød, kaffe og te

9.00 **Velkomst**

Optimer dit udbytte: Små øvelser i plenum, hvor du får kortlagt dit udbyttepotentiale for i dag.

Dirigent Chris Grew,
Coachmaster

Vælg mellem 2 forskellige spor om enten ITIL eller servicekataloger, hvor der er øvelser og workshops:

9.15 **ITIL**

ITIL – nysgerrige kan få det hurtige overblik her

ITIL er en de facto standard for IT service management – herunder de processer, der ligger i helpdesken. Har du endnu kun begrænset viden om ITIL, og ønsker du at etablere et hurtigt overblik over hvad ITIL indeholder og hvordan det lige præcis har betydning for dig i helpdesken, så kom og hør indlægget og få tingene serveret på en måde, der er til at forstå.

WORKSHOP:

Hvordan får du ITIL ind i din hverdag?

Kom på forkant med ITIL.

- Hvilke udfordringer kunne imødegås med ITIL standarder i jeres helpdesk?
- Hvad bliver udfordringen for jeres organisation ved implementering af ITIL?
- Hvordan kan I overvinde disse udfordringer i jeres organisation?

Claus Bay Eriksen, seniorpartner
IPTeams

10.15 **Pause**

10.35 **ITIL (fortsat)**

CASE:

Hvad betyder ITIL for medarbejderne og på et hverdagsplan

ITIL er noget, der bliver snakket meget om på lederniveau og lagt planer om som del af it-strategien. Som følge deraf vil det i praksis blive en tiltagende del af helpdesk og support medarbejdernes fremtid. Vi har derfor stillet Kundecenter IT hos Københavns Kommune til opgave at fortælle om deres erfaringer med hvad ITIL forandrer i en medarbejders hverdag. Vi bad kontorchef Anne Boll gå til sine medarbejdere i helpdesk for at samle deres ITIL viden sammen.

- Hvordan forandrer arbejdet med ITIL medarbejdernes hverdag?
- Ærlige eksempler: De rigtige dårlige og også de gode sider
- Siden Københavns Kommune nu er kommet over de første ITIL-hump: Hvad ville vi have gjort anderledes, hvis vi kunne spole tilbage?
- Hvad mener medarbejderne var det bedste og det værste?

Anne Boll, kontorchef,
Kundecenter IT, Koncernservice
Københavns Kommune

9.15 **Servicekataloger**

Servicekataloger – hvad er det og hvorfor?

Vi kender det fra servicebranchen, her har servicekataloger eksisteret i årevis. Vi kan finde information om de services, der bliver stillet til rådighed, vi kan finde priser, vi kan finde oplysning om levering og hvordan vi kan få fat på services og vi kan finde indhold og garantier. Hvad er det så, der gør det så svært at udforme servicekataloger i IT-afdelingen?

WORKSHOP:

Hvad gør de bedste rigtigt?

Få en introduktion til, hvordan ITIL® ser servicekataloger og hør, hvordan opgaven med at etablere et eller flere servicekataloger kan gribes an og gennemføres.

Informationen er der, vi skal "bare" have den struktureret!
Lise Dall Eriksen, senior konsulent
CFN People

10.15 **Pause**

10.35 **Servicekataloger (fortsat)**

WORKSHOP:

Sådan laver du et best practise servicekatalog

Vær med til at udforme dit eget servicekatalog.

- Hvilken type servicekatalog?
- Hvilke informationer?
- Hvilke services?
- Hvem er interessenter?
- Hvordan kommer vi i gang?

Lise Dall Eriksen, senior konsulent
CFN People

11.20 **Frokost**

12.10 **Selvmotivation og øget effektivitet men uden stress**

Lær fra hans forrygende evner til at sætte verden på kanten og ord på din verden. Han tegner og forklarer på morsom vis og kommer med eksempler, der er til at forstå og grine af. Arne snakker gerne om det han ved, og han ved meget. Og du kan bruge det hele fra i morgen af.

- Hvordan finder du selvmotivationen og er proaktiv?
- Hvordan kan du fusionere de 4 liv: Arbejdsliv - samfundsliv - fritidsliv – familieliv?
- De 7 gode vaner af Stephen Covey - berømt livsfilosofi fra USA kendt i hele verden
- Stress
- Eksempler fra danske virksomheder og organisationer

Arne Schumann, konsulent

13.10 **Pause**

13.30 **Selvmotivation og øget effektivitet men uden stress (fortsat)**

Workshop og foredrag fortsat fra før pausen.

Arne Schumann, konsulent

14.35 **Opsamling og vidensdeling – hvad har du lært, og hvordan bruger du det, når du kommer hjem?**

Plenumsnak og opsamling af pointer, så du ikke misser nogen guldkorn.

- Opsamling på vidensdelingen fra i går
- Tilpasning – hvad gør du med din nye viden, når du kommer hjem?

Dirigent, Chris Grew, Coachmaster

14.55 **Afslutningsshow: Og nu til noget helt andet! Stand-up med Thomas Hartmann**

Den kendte stand-up komiker Thomas Hartmann på slap line med et særdeles usagligt, fordomsfuldt og humoristisk indspark.

Thomas Hartmann har bl.a. været manuskriptforfatter på "Langt fra Las Vegas" og DR 2s julekalender "Jul på Vesterbro", og han har leveret tekst til "Dolph & Wulff". Trods den store tilknytning til tv-branchen er det på stand-up scenen, man finder Thomas Hartmann i sit rette element. Det går stærkt, og man skal være vågen for ikke at gå glip af noget. De som skulle føle sig ramt af "de skarpe skud", er dem, der fortjener det!

Thomas Hartmann, stand-up komiker

15.25 **Afrunding**

15.35 **Konferencen er slut**

Samarbejdspartnere:



Hvis du lægger vægt på professionelle coaches med baggrunden i orden, er Coachmaster samarbejdspartneren for dig! Coachmasters coaches og undervisere har minimum 3 års coaching-uddannelse bag sig. Vi kan bl.a. bidrage med personlig og professionel udvikling af ledere og medarbejdere. Vi glæder os til at møde dig.

www.coachmaster.dk



Gleesen & Partners arbejder med kundefastholdelse og salgsoptimering. Vi har specialiseret os i at øge virksomheders salg til eksisterende kunder, forlænge kundeforhold og i at fokusere på problemløsning, så du undgår at miste kunder.

www.gleesen.dk



IPTEAMS er med sine mere end 35 konsulenter eksperter inden for områderne projektledelse, IT management samt Organisations- og Lederudvikling. Gennem mere end 12 år har vi hjulpet mange tusinde ledere og medarbejdere med at udvikle og optimere de kompetencer, arbejdsprocesser og teknologier, der sikrer vækst og effektivitet i deres organisationer.

www.ipteams.dk



Mange it-organisationer leverer informationsteknologi. Færre leverer løsninger. Men kun få formår at levere helstøbte services. CFN People hjælper organisationer til at mestre leverancen af services, som opfylder forretningens behov. CFN People leverer ekspertbistand i form af rådgivning, facilitering, uddannelse og træning inden for IT Service Management og IT Governance.

www.cfnpeople.dk

Andre konference- og kursustilbud fra MBCE

21. – 22. april 2010

Kontaktcenteret anno 2010, konference i København

26. maj 2010

How to motivate the IT-support – et motivationsdag med den engelske IT-support guru Noel Bruton

27. – 28. maj 2010

Master Class for Helpdesk Managers – Seminar med den engelske IT-support guru Noel Bruton

3. – 4. maj 2010

KPI i kundecentre – et seminar, der vil ændre dit syn på kundeservice

Læs mere på www.mbce.dk

TILMELD DIG HER!

HELPDESK OG IT-SUPPORT KONFERENCEN 2010

Konference på Hotel Scandic Copenhagen, København den 14.-15. april 2010

| | | |
|--------|--------|--------------------------------------|
| 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/vi ønsker at deltage på konferencen "Helpdesk og IT-support konferencen 2010" den **14. & 15. april 2010** og betaler herfor pr. person kr. 7.995,- ekskl. moms. Prisen inkluderer konferencemappe, frokost og servering i pauserne.

Ja tak, Early bird rabat ved tilmelding inden 19. februar: 1 deltager: 15%, 2 deltagere: 25%, 3 deltagere: 33%, 4 deltagere eller derover: ring til MBCE på 33 13 93 06.

5 LETTE MÅDER AT TILMELDE SIG KONFERENCEN:

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

A564

Konference på Hotel Scandic Copenhagen, København, den 14.-15. april 2010

HELPDESK OG IT-SUPPORT KONFERENCEN 2010

- Faglig og personlig udvikling

- Vanskelige support calls – værktøjer og workshops
- Opnå højere selvmotivation og effektivitet
- Forstå ITIL, SLA og OLA i dybden
- Aktuelle erfaringer fra Post Danmark, Danske Bank og Københavns Kommune

