

Konferencja

„Zarządzanie jakością usług IT wg ISO 20000”

Dzień 1 **27 listopada** **28 listopada** Dzień 2

- 09.00-09.30 - Rejestracja
- 09.30-09.45 - Otwarcie konferencji
Krzysztof Skóra, Prezes Zarządu, KGHM „Polska Miedź” S.A.
Marek Fusiński, Wiceprezes Zarządu, KGHM „Polska Miedź” S.A.
Mariusz Nosal, Dyrektor Oddziału, Centralny Ośrodek Przetwarzania Informacji, KGHM „Polska Miedź” S.A.
Paweł Radziłowski, Prezes Zarządu, PBSG Sp. z o.o.
- 09.45-10.25
System Zarządzania Jakością Usług IT wg ISO 20000 w COPI.
Mariusz Nosal, Dyrektor Oddziału, Centralny Ośrodek Przetwarzania Informacji, KGHM „Polska Miedź” S.A.
- 10.25-10.50
Organizacyjne aspekty zarządzania jakością usług IT w wybranych standardach Międzynarodowych.
Paweł Radziłowski, **Marcin Rojszczak**, PBSG Sp. z o.o.
- 10.50-11.30
Ciągłe Zarządzanie Jakością w oparciu o standardowe metodologie i narzędzia serwisowe SAP. **Joanna Cendrowska**, SAP
11.30-11.50 – Przerwa kawowa
- 11.50- 17.40 SESJE TEMATYCZNE
Organizacja Zarządzania jakością usług IT oraz doświadczenia KGHM O/COPI w zarządzaniu jakością usług IT wg ISO 20000
Sesja - Współczesne problemy zarządzania IT
 - 11.50 – 12.30 (40 min)
Narzędzia IT wspomagające Ład Korporacyjny – konieczność czy luksus?
Paweł Pomarański, SAP
 - 12.30 – 13.10 (40 min)
IT w kontekście formułowania strategii biznesowej.
Andrzej Tarasiewicz, Hewlett-Packard Polska
13.10-13.50 – Lunch
Sesja - Zarządzanie działem IT w organizacji
 - 13.50 – 14.25 (35 min)
Rola IT w firmie: Partner czy usługodawca - definiowanie wskaźników oceny usług IT - model praktyczny. **Robert Nowak**, Hewlett-Packard Polska
 - 14.25 – 14.50 (25 min)
Budowa katalogu usług oraz identyfikacja wymagania klienta z wykorzystaniem SLA. Budowa i struktura umów SLA.
Tadeusz Małoń, KGHM „Polska Miedź” S.A.
Sesja - Elementy współczesnego działu IT
 - 14.50 – 15.30 (40 min)
Service Desk – wczoraj i dziś.
Piotr Orłański, ComFort Meridian
 - 15.30 – 16.10 (40 min)
Inteligentna sieć jako fundament działania przedsiębiorstwa.
Piotr Kordialik, Cisco
16.10 - 16.30 – Przerwa kawowa
Sesja - Zarządzanie ciągłością działania
 - 16.30 – 17.10 (40 min)
Zarządzanie ciągłością świadczenia usług w środowisku operatora telekomunikacyjnego. **Piotr Guziewicz**, Dialog
 - 17.10 – 17.40 (30 min)
Zarządzanie i monitorowanie bezpieczeństwa informacji, w kontekście systemu ISO 20000. **Krzystian Kojs**, KGHM „Polska Miedź” S.A.
 - 18.15 – 18.30
Wręczenie certyfikatu Systemu Zarządzania Jakością Usług IT ISO/IEC 20000:2005 Zarządowi KGHM „Polska Miedź” S.A.
18.30 – 22.00
Bankiet

- Sesja - Dobre praktyki IT**
- 9.00 – 9.40 (40 min)
Relacje ITIL V3 do ISO 20000, IT Governance?
Bartosz Górczyński, CT Partners
 - 09.40 – 10.05 (30 min)
Analiza etapów wdrażania systemu zarządzania jakością usług IT – studium przypadku. **Jan Krawiec**, KGHM „Polska Miedź” S.A.
10.10-10.30 – Przerwa kawowa
Sesja - Zarządzanie finansowe usługami IT
 - 10.30 – 11.00 (30 min)
Budżetowanie i Rozliczanie usług IT. Charging. Zwrot z inwestycji.
Marek Paluch, KGHM „Polska Miedź” S.A.
 - 11.00 – 11.30 (30 min)
Rozliczanie usług informatycznych dla klienta wewnętrznego.
Ewa Pacyniak, KGHM „Polska Miedź” S.A.
Sesja - Raportowanie jakości usług
 - 11.30 – 12.00 (30 min)
Definiowanie wskaźników oceny usług IT – model praktyczny.
Katarzyna Baran, KGHM „Polska Miedź” S.A.
 - 12.00 – 12.30 (30 min)
Rozliczanie umów SLA/OLA w systemie raportowania.
Renata Żałoś, KGHM „Polska Miedź” S.A.
12.30 -13.00 Lunch
Sesja - Zarządzanie ciągłością działania i wydaniem
 - 13.00 – 13.25 (25 min)
Zarządzanie wydaniem i zmiana w kontekście kompletności usługi.
Małgorzata Jaworek, KGHM „Polska Miedź” S.A.
 - 13.25 – 13.50 (25 min)
Zarządzanie ciągłością działania w ramach usług IT.
Czesław Kwieciński, KGHM „Polska Miedź” S.A.
Sesja - Zarządzanie incydentem i problemem
 - 13.50 – 14.20 (30 min)
Organizowanie pracy wsparcia informatycznego (Service Desk).
Zbigniew Butrowski, KGHM „Polska Miedź” S.A.
 - 14.20 – 14.45 (25 min)
Budowa i zarządzanie bazą konfiguracji w praktyce.
Tomasz Omiński, KGHM „Polska Miedź” S.A.
Sesja - wdrożenie i Certyfikacja systemu zarządzania jakością usług IT
 - 14.45 – 15.15 (30 min)
Zasady certyfikacji systemu zarządzania jakością usług IT.
Marcin Majdecki, DNV
 - 15.15 – 15.30
Zamknięcie konferencji
Marek Fusiński, Wiceprezes Zarządu, KGHM „Polska Miedź” S.A.
Mariusz Nosal, Dyrektor Oddziału, Centralny Ośrodek Przetwarzania Informacji, KGHM „Polska Miedź” S.A.
Paweł Radziłowski, Prezes Zarządu, PBSG Sp. z o.o.

ORGANIZATORZY

SPONSOR GŁÓWNY KONFERENCJI

SPONSORZY KONFERENCJI

