

IT *mesterkurzus* service desk

2015. június 30–július 2., Budapest



3 napos mesterkurzus IT Service Desk **vezetők számára**

Fókuszban a vezető! A személyes stressz „karbantartása” a munkahelyen – Workshop néhány stresszoldó gyakorlattal, ill. esetfeldolgozással

A rendezvény fő témái A Service Desk helye az **ITIL**-féle gondolkodásban → **Hogyan** épül fel, **milyen** típusai vannak, **mi** tartozik bele egy jó Service Desk szervezetbe? → **SLA** mérés, **OLA** készítés a gyakorlatban → **A HD hatékonyság** mérésének módszerei – Mikor melyiket alkalmazzuk? → A Service Desk és az **ügyfél-elégedettség** → A Servicedesk vezető „people management” feladatai, és a kívánatos **vezetői kompetenciák** → Mikor és milyen cél érdekében érdemes vezetőként **„coacholni”** a munkatársakat?

8³⁰ **Érkezés, regisztráció**8⁵⁰ **Az IIR Köszöntője**

ITIL az IT Service Deskben

9⁰⁰ **Service Desk helye a vállalatban**

- Miért fontos a vállalati célok ismerete, megfelelés a törvényi előírásoknak?
- IT Governance alapú működés – üzleti, törvényi, SD vezetői szempontok, mutatók hierarchiája (balanced score card), beavatkozások
- Üzleti elvárások és IT célok összehangolása, üzleti együttműködés
- Szolgáltatásmenedzsment az IT üzemeltetésben
- A hatékonyan és célorientáltan működő Service Desk szempontjai ... azaz amivel egy agilis Service Desk vezetőnek tisztában kell lennie

Előadó: Dr. Gera Zsolt, üzletág igazgató, IT szolgáltatások üzletág, Humansoft Kft.10⁰⁰ **Kávészünet**10³⁰ **A Service Desk helye az ITIL-Féle gondolkodásban**

- Kell-e az ITIL (vagy bármiféle generális elmélet), érdemes-e foglalkozni vele, s ha igen, mikor milyen szintig?
- Mi az ITIL: az ITIL üzenete, szerepe, mi várható egy „legjobb gyakorlat”-tól
- ITIL a verziók tükrében - áttekintés
- ITIL források: honnan szerezhethjük be a szükséges információt, illetve mi kell még a „birtoklásához”?
- A szolgáltatásnyújtás alappillérei: 4P (people, process, products, partners)
- Szabványosítás, ügyfélszolgálati megoldások

Előadó: Papp László, tanácsadó, CNW Rendszerintegrációs Zrt.11³⁵ **A Service Desk helye az informatikai szolgáltatásban**

- Az informatika kapuja – az üzlet-informatika párbeszédének kapuja, szabályozott szolgáltatáskérés, kiszámíthatóság, az IT üzemeltetési tevékenységek jobb tervezhetősége

Szakembereink

Bajzáth
Zsolt
tanácsadó,
Ness Hungary Kft.Agárdi György
IT platform üzemeltetési osztályvezető,
Magyar Telekom Nyrt.Lapu Klára
PCC, tréner,
coach, tanácsadó,
Flow CsoportFajesi Balázs
IT Service Desk osztályvezető,
Magyar Telekom Nyrt.Godena Albert
Contact Center vezető,
MKB Bank Zrt.Nagy József
vezető tanácsadó,
Keyserve Kft.Dr. Gera Zsolt
üzletág igazgató,
IT szolgáltatások üzletág,
Humansoft Kft.Papp László
tanácsadó,
CNW Rendszerintegrációs Zrt.Nagy Péter
IT Service Desk Manager,
CemexUlrich Gusztáv
vezető tanácsadó,
Keyserve Kft.Solti János
osztályvezető,
OTP Bank Nyrt.

- Tevékenysége, szerepe az ügyfelek irányában (bejelentések - események kezelése, szolgáltatási szint megállapodás - SLA betartása, ügyfél-elégedettség mérése)
- Szerepe az informatikai szervezet működésében
 - Az informatikai tevékenységek, funkciók specializálódása (munkacsoportok), szerepkörök, felelősségek, támogató eszközök bevezetése
 - A szolgáltatás ismeretmenedzsment (SKMS) kialakítása, az infrastruktúra elemek leképzése (konfigurációkezelés, CMS, CMDB, KEDB) – a szolgáltatásnyújtás támogatása: kinek, hol, mi, milyen konfigurációban; kihatások elemzése; karbantartás
 - Bejelentés fogadása-visszaigazolása (esemény, hibajegy-ticket, időmérés, specializálódott munkacsoportok, eskalációs szintek, folyamatok, lezárás)
 - Hozzáférés-kezelés – a munkavégzéshez szükséges jogosultságok beállítása, workflow
 - Kérésteljesítés - Igények, információkérések kezelése, a tipizálás jelentősége, a sztenderdek támogatása, SLA teljesítés, self-desk funkció
 - Incidenskezelés - „Hibajavítás” – a szolgáltatás visszaállítása, SLA teljesítés, kapcsolat a rendszerfelügyelettel, mérőszámok
 - Problémakezelés - „Hibamegelőzés” – újra-előfordulások csökkentése, a rendelkezésre állás növelése, tudásbázis (KEDB)
 - Vezetői jelentések, információk biztosítása – mutatók (KPI-k), riportok

Előadó: Papp László, tanácsadó, CNW Rendszerintegrációs Zrt.

12³⁵ Ebédszünet

13³⁵ SLA / OLA menedzsment

- OLA: operational level agreement – belső szerződések a support szervezeteknél
- OLA készítés a gyakorlatban – példán keresztül
- SLA mérés, paraméterek
- Reakciómérés
- Service Level Agreement illetve üzletfolytonosság-menedzsment
 - Helyszíni hibaelhárítás milyen erőforrásokkal oldható meg? Külső? Vagy belső, de akkor időben húzódik a projekt?

- Olcsón tökéleteset? hatások és összefüggések, a megfelelő pozíció kiválasztása, annak szabályozása SLA segítségével

Előadó: Agárdi György, Platform szolgáltatási osztályvezető,

Magyar Telekom Nyrt.

14²⁰ Service Desk rendszerek kialakításának szempontjai

- Mit nevezünk Service Desk rendszernek?
- Service Desk rendszerek sajátosságai
- Service Desk rendszerek elhelyezkedése a rendszer-felügyeleti / vállalatirányítási / CRM, stb. rendszerek között, kapcsolódási, integrálási lehetőségek
- Service Desk rendszerek kialakításának feltételei
- Service Desk rendszerek kiválasztásának szempontjai
 - Igényekhez választott rendszer / rendszerhez alakított igények
 - Saját fejlesztés / kész termék?
 - Típus, architektúra, technológia
 - Paraméterezési (testre-szabási) lehetőségek
 - Támogatott folyamatok
 - Felhasználói jogosultságok kezelése
- Sikerkritériumok

Előadó: Bajzáth Zsolt, tanácsadó, Ness Hungary Kft. és

Solti János, osztályvezető OTP Bank Nyrt.

15³⁰ Kávészünet

16⁰⁰ A Service Desk és az ügyfél-elégedettség

- Milyen célt szolgál az elégedettség mérése
- Lehetőségek az ügyfelek komolyabb zavarása nélkül
- Az SD operátor felelőssége
- Miért nem elég csak az SLA teljesítésre gondolni?
- Mit kezdjen az IT a cég külső ügyfeivel (üzleti szolgáltatások WEB-en keresztül)?

Előadó: Fajcsi Balázs, IT Service Desk osztályvezető, Magyar Telekom Nyrt.

16⁵⁰ Az első képzési nap vége

A háromnapos mesterkurzust elsősorban olyan IT vezetők, konzulensek, rendszer-gazdák, üzemeltetők részére ajánljuk, akiknek vállalatok **IT szolgáltatásainak kialakítása, bevezetése, működtetése, optimalizálása** a feladata.

Vagy az alábbi területek menedzsereinek:

- ✓ Service Desk
- ✓ IT Helpdesk
- ✓ IT Support Center
- ✓ Desktop support
- ✓ Ügyfélszolgálat

8³⁰ Érkezés, regisztráció

8⁵⁰ Az IIR Köszöntője

IT Service Desk hatékony működtetése

9⁰⁰ Szolgáltatásmenedzsment az IT Service Deskben Közben kávészünet 10⁰⁰ – 10³⁰

➤ **Bevezetés, általános tudnivalók:** Ajánlások és szabványok mentén. Tendenciák a világban | Elérési csatornák, önkiszolgálás lehetőségei | Nem IT területek támogatása

➤ **Service Desk és a folyamatok:** Service Desk, mint funkció. Az incidens, kérés, igény, változás stb. fogalmak tisztázása | Folyamatok optimalizálása, folyamatmodell, eseménykezelés, folyamatkapcsolatok | Holisztikus megközelítés fontossága | Kapcsolattartás más, IT-üzemeltetéssel foglalkozó részlegekkel | Eszkalációs helyzetek és megoldások | Szállítók, külső szolgáltatók kezelése a Service Desk szempontjából

➤ **A Service Desk, mint szervezet:** IT Help Desk és Desktop Support – Fő funkcióik és kapcsolatrendszerük. Mikor érdemes egy csapatként működtetni mikor nem? | IT Service Desk az incidenskezelő személyzet kapcsolata | Service Desk szervezet kialakításának szempontjai | IT Service Desk és általános helpdesk. Érdemes az IT Help Desk-ben általános Help Desk funkciókat is ellátni?

➤ **A Service Desk eszköztámogatása:** A Service Desk rendszer | Integrációk (Call Center, felügyelet, törzsadat stb.) | CMDB és tudásmenedzsment kapcsolat | Workflow támogatás, távoli támogatás eszközei | Ticket enrichment, routing | Értesítések

➤ **Mérés, értékelés:** Minőségi célok, mutatók, KPI-k, dashboard | Az elégedettségmérés fontossága

➤ **Outsourcing kérdések:** Kiszervezés előnyei, haszna és hátrányai | A kiszervezendő folyamatok érettsége | Kiszervezett folyamatok működtetése | Szelektív outsourcing | Több szolgáltató együttműködésének biztosítása

➤ **Gyakorlati feladatok:** Service Desk mérőszámok kialakítása |

Eszkalációs séma kialakítása adott szolgáltatásra | Outsourcing felkészülés modellezése

Eszkalációs eljárások a gyakorlatban – mini workshop

Előadó: Nagy József és Ullrich Gusztáv, vezető tanácsadók, Keyserve Kft.

12³⁵ Ebédszünet

13⁰⁰ Hatékonyságmérés – Mitől lesz jobb a HD?

- A hatékonyság mérésének módszerei, mikor melyiket alkalmazzuk?
- Milyen eszköztámogatása van a Service Desknek? Növelje a hatékonyságot, alakítson ki integrált rendszert! (pl. call centerrel összekötni)
- Hol térül meg a HD? Hogyan indokolhatóak a költségek? Pénzügyi döntéshozatal?
- Szolgáltatások mérése és jelentése
- Mik a jó mutatók? Hogyan és mit mérjünk?
- Kapacitástervezés az IT Help Deskben

Előadó: Fajcsi Balázs, IT Service Desk osztályvezető,

Magyar Telekom Nyrt.

14³⁰ Kávészünet

14⁵⁰ IT tudásbázis építése

- Bevezetés – Mi az IT tudásbázis? Mi az IT tudásbázis célja?
- Mikor és Miért építsünk IT tudásbázist? Kinek alakítjuk ki az IT tudásbázist?
- Milyen a jó IT tudásbázis (eszköz)?
- Mi kerül(het) az IT tudásbázisba? Ki legyen a gazdája, ki „írhat” bele? Mennyi idő alatt lehet kialakítani?
- Miből tudjuk meg, hogy hasznos-e?
- FCR a „mágikus” mutatószám?

Előadó: Fajcsi Balázs, IT Service Desk osztályvezető,

Magyar Telekom Nyrt.

„Sok olyan vezetői praktikat, ötletet kaptam a tanfolyamon, amit biztosan hasznosítok a gyakorlatban is. Köszönöm!”

Nitti Ildikó, CIB Bank Zrt. Service Desk vezető

BŐVEBB INFORMÁCIÓ:

Papp Martina

+36 1 459 7326 +36 70 419 8623

+36 1 459 7301

martina.papp@iir-hungary.hu



16⁰⁰ A második képzési nap vége

8³⁰ Érkezés, regisztráció

8⁵⁰ Az IIR Köszöntője

Az IT Service Desk vezető humán erőforrás menedzsment feladatai és vezetői szerepe a munkahelyi stressz- és konfliktuskezelésben

9⁰⁰ Az ideális IT Service Desk vezető és munkatárs – szükséges kompetenciák, képességek

- ITIL alapú informatikai szolgáltatás management rendszer többi szereplőinek kiválasztása, motiválása
- A Servicedesk vezető „people management” feladatai, és a kívánatos vezetői kompetenciák – munkaerő-kiválasztás, fejlesztés, továbbképzés, teljesítménymenedzselés és -értékelés, elbocsátás, áthelyezés.
- A jó ügyfélszolgálati munkatársa kompetenciaprofilja

Előadó: Nagy Péter, IT Service Desk Manager, Cemex

10⁰⁰ Kávészünet

Fókuszban a vezető!

10³⁰ Edzésterv haladóknak: coaching

- Mi coaching és mi nem?
- Milyen képességeket kell működtetnie coachként a vezetőnek?
- Nem minden vezető alkalmas coachnak!
- Hogyan készüljünk föl? Mit vegyünk számba önmagunkban, mielőtt belevágunk?

Előadó: Godena Albert, Contact Center vezető, MKB Bank Zrt.

12⁰⁰ Ebédszünet

13⁰⁰ Hasznos tudnivalók a munkahelyi stresszről: szervezeti és a személyes stresszorok

Közben kávészünet 14³⁰ – 14³⁰

- A stressz hatása az egyéni és a szervezeti / csoport teljesítményre
- Tipikus munkahelyi stresszorok és a csökkentés lehetőségei.
- Hogyan válhat a vezető stressztényezővé? Stresszkeltő vezetői magatartások.
- Milyen vezetői magatartás segítheti a stresszes dolgozót?

Előadó: Lapu Klára, PCC, tréner, coach, tanácsadó, Flow Csoport

A személyes stressz „karbantartása” a munkahelyen

- Hogyan mérhető fel az egyéni és csoportos stressz-kezelési kompetenciák? Miért, kinek és hogyan érdemes ezeket fejleszteni?
- Csoportos és egyéni eszközök a stressz kezelésére
- Mit tehet a szervezet? Példák.
- „Gyorssegély” stresszhelyzetben – hatékony csillapító technikák

Előadó: Lapu Klára, PCC, tréner, coach, tanácsadó, Flow Csoport

17⁰⁰ A mesterkurzus zárása

1. RÉSZTVEVŐ

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

A RÉSZVÉTELT ENGEDÉLYEZŐ/ELRENDELŐ SZEMÉLY

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

ADMINISZTRATÍV KAPCSOLATTARTÓ

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

HELYETTESÍTŐ SZEMÉLY³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

3. RÉSZTVEVŐ

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

SZÁMLÁZÁSI CÍM

Cégnév _____
Irányítószám _____ Helység _____
Utca/Postafiók _____

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást. ² A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt. ³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

RÉSZVÉTELI DÍJ	2015. MÁJUS 22-IG	KEDVEZMÉNY	2015. MÁJUS 23-TŐL
Masterclass IT Service Desk 2015. június 30 – július 2.	339.000,-	30.000,-	369.000,-

Árunk nem tartalmazza az áfát. | A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazza. | A részvételi díj tartalmazza az étkezés költségét, mely a számlán külön tételként feltüntetésre kerül. | A rendezvényen kép- és hangfelvétel készíthető.

CSOPORTOS KEDVEZMÉNY

 Két fő jelentkezése esetén a 2. személy **10%** kedvezményt kap.  Amennyiben három fő regisztrál, a 2. személy 10%, a 3. személy pedig **20%** kedvezményt kap.  **4 főtől kérje egyedi ajánlatunkat!** +36 1 459 7334

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Takács Tünde ☎ +36 1 459 7300

Konceptió: Papp Martina ☎ +36 1 459 7326 +36 70 419 8623

Marketing: Mile Mónika ☎ +36 1 459 7334

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után visszaigazolást és a költségviselő számlázási címére kiállított előlegbekérőt küldünk. Kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhez 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezik. Ha az utalás a rendezvény kezdete előtt 2 munkanapon belül történik meg, kérjük, hogy azt a bankkivonat másolatával igazolni szíveskedjen a rendezvény helyszínén a regisztráláskor. Fizetési késedelem esetén a költségviselő kötelelmi pótlék fizetésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft+ÁFA/fő, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft+ÁFA/fő adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségviselő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (+36 1 459 7300) készséggel áll rendelkezésére illetve a www.iir-hungary.hu honlapunkon tovább tájékozódhat.



JELENTKEZÉSI LAP

Masterclass
IT Service Desk
június 30 – július 2.,
Budapest

MT5001