

# IT Service Desk

*3 napos mesterkurzus*

2014. ÁPRILIS 2-4., BUDAPEST

**4 NYOMÓS ÉRV, AMIÉRT ÉRDEMES ÁPRILISBAN 3 NAPOT SZAKÍTANIA AZ IDEJÉBŐL ÉS RÉSZT VENNIE KÉPZÉSÜNKÖN:**

1. **Szisztematikus áttekintést** kap az IT Helpdesk működtetéséhez elengedhetetlen területekről
2. **Aktuális ismeretek** nagy tapasztalattal rendelkező szakemberek számára is
3. Lehetősége nyílik a legjobb gyakorlatok elsajátítására, **esettanulmányok, jól működő IT Service Desk-ek** megismerésére
4. **Rangos szakmai előadók** garantálják a rendezvény színvonalát



**Ajánljuk minden Service Desk vezető, IT Helpdesk vezető, ügyfélszolgálati vezető és olyan IT vezetők, üzemeltetők számára, akiknek vállalatok IT szolgáltatásainak kialakítása, bevezetése, működtetése, optimalizálása a feladata.**

## A mesterkurzus szakértői:

- **Déri Gábor**, vezető tanácsadó, Hewlett-Packard Magyarország Kft.
- **Godena Albert**, Contact Center vezető, MKB Bank Zrt.
- **Kisiván Tibor**, professzionális szolgáltatások üzletági menedzser, Hewlett-Packard Magyarország Kft.
- **Kiss Gergely**, IT Service Desk vezető, MKB Bank Zrt.
- **Lapu Klára**, Wingwave coach, Flow Csoport
- **Nagy Péter**, IT Service Desk Manager, CEMEX Üzleti Központ Szolgáltató Kft.
- **Sugár Péter**, üzemeltetés-fejlesztési menedzser, T-Systems Magyarország Zrt.
- **Tornyossy Gábor**, ITSM, ITAM vezető tanácsadó, HP Professional Services

# 1. nap, 2014. április 2., szerda ITIL az IT Service Deskben

**8.30 Regisztráció**  
**8.50 Az IIR köszöntője**

**9.00 – 10.00**

## 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
- Az eszközgazdálkodás és az IT üzemeltetés összhangja
- 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: Kisván Tibor**, *professzionális szolgáltatások üzletági menedzser, Hewlett-Packard Magyarország Kft.*

**10.00 – 10.15 Kávészünet**

**10.15 – 11.20**

## 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 szerezhethetjük be a szükséges információt, illetve mi kell még a „birtoklásához”?
- A szolgáltatásnyújtás alappillérei: PPPP (emberek, folyamatok, támogató eszközök, beszállítók)
- Szabványosítás, ügyfélszolgálati megoldások

**11.20 – 12.20**

## A Service Desk helye az informatikai szolgáltatásban

- Az informatika kapuja – az üzlet-informatika párbeszédének irányítója, szabályozott szolgáltatáskérés, kiszámíthatóság, az IT üzem jobb tervezhetősége
- Tevékenysége, szerepe az ügyfelek irányában (a szolgáltatások jegyzéke, teljesítési megállapodások –SLA-k-, ügyfél-elégedettség)
- Szerepe az informatikai szervezet működésében
  - Az informatikai tevékenységek osztályozása; folyamatok, funkciók (munkacsoportok), felelőségek, infrastruktúra
  - Hívásfogadás (hibajegy, ticketing, igény, információkérés, változás, oktatás, ...) – az operátorok szerepe (pl. az incidenskezelésben)
  - „Hibajavítás” (incidenskezelés) – a szolgáltatás visszaállítása, SLA teljesítés, kapcsolat a rendszerfelügyelettel
  - „Hibamegoldás” (problémakezelés) – újra-előfordulások csökkentése, a rendelkezésre állás növelése, tudásbázis
  - Igények kezelése (változáskezelés) – a váratlan (vissza) hatások minimalizálása, a tipizálás jelentősége, a sztenderdek támogathatósága
  - Az infrastruktúra leképzése (konfigurációkezelés, CMDB) – a szolgáltatásnyújtás támogatása: kinek, hol, mi, milyen konfigurációban; kihatások elemzése; karbantartás
- Vezető információ biztosítása – mutatók (KPI-k), riportok

**Előadó: Tornyoossy Gábor**, *ITSM, ITAM vezető tanácsadó, HP Professional Services*

**12.20 – 12.30 Kávészünet**

**12.30 – 13.20**

## 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: Déri Gábor**, *vezető tanácsadó, Hewlett-Packard Magyarország Kft.*

**13.20 – 14.20 Ebédészünet**

**14.20 – 15.20**

## SLA / OLA menedzsment

- SLA és OLA meghatározása
- SLA
  - Tartalma
  - Minőségi célértékek
  - Példák
  - SLA tervezési kihívások
- OLA
  - Belső szerződés és ügyfél-specifikus OLA
  - OLA készítés a gyakorlatban – példán keresztül

**Előadó: egyeztetés alatt**

**15.20 – 15.40 Kávészünet**

**15.40 – 16.30**

## 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 ügyfeleivel (üzleti szolgáltatások WEB-en keresztül)?

**Előadó: Sugár Péter**, *üzemeltetés-fejlesztési menedzser, T-Systems Magyarország Zrt.*

**16.30 Az első képzési nap vége**

## A képzés szólni kíván:

A háromnapos mesterkurzust elsősorban olyan IT vezetők, konzulensek, rendszergazdák, 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

## 2. nap, 2014. árpilis 3., csütörtök IT Service Desk hatékony működtetése

9.00 – 12.00

### **Szolgáltatásmenedzsment az IT Service Deskben (Közben 10.00 – 10.30 kávészünet)**

- IT Service Desk az incidenskezelő csapat. Mi a célja? Mik a feladatai? Mi az incidens, mi a probléma? Mikor válik az incidensből probléma?
- Hogyan épül fel, milyen típusai vannak, mi tartozik bele egy jó Service Desk szervezetbe?
- IT Service Desk versus általános Helpdesk. Érdemes az IT Help Desk-ben általános Help Desk funkciókat is ellátni? Ha ez ügyféligeny, milyen feltételek mellett érdemes vállalni?
- IT Help Desk és Desktop Support: Melyiknek mik a fő funkciói? Hol vannak/legyenek a határai? Mikor érdemes egy csapatként működtetni mikor nem?
- Mikor érdemes kiszervezni a Service Desk-et? Milyen előnyei/hátrányai lehetnek a támogató csoport oldaláról nézve? Mik a kiszervezet IT Service Desk sajátosságai?
- Kapcsolattartás más, IT-üzemeltetéssel foglalkozó részlegekkel. Mennyire függünk tőlük?
- Hogyan, mikor eszkaláljunk? Milyen eszkalációs folyamatok vannak? Milyen íratlan szabályokat tartsunk be?

## Eszkalációs eljárások a gyakorlatban – MINI WORKSHOP

**Előadó: Kiss Gergely, IT Service Desk vezető,  
MKB Bank Zrt.**

12.00 – 13.00 Ebédszünet

13.00 – 14.30

### **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: Sugár Péter, üzemeltetés-fejlesztési menedzser,  
T-Systems Magyarország Zrt.**

14.30 – 14.50 Kávészünet

14.50 – 16.00

### **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: Sugár Péter, üzemeltetés-fejlesztési menedzser,  
T-Systems Magyarország Zrt.**

16.00 A második képzési nap vége

## 3. nap, 2014. árpilis 4., péntek Az IT Service Desk vezető humán erőforrás menedzsment feladatai és vezetői szerepe a munkahelyi stressz- és konfliktuskezelésben

9.00 – 10.00

### **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

**Nagy Péter, IT Service Desk Manager,  
CEMEX Üzleti Központ Szolgáltató Kft.**

10.00 – 10.30 Kávészünet

## Fókuszban a vezető!

10.30 – 12.00 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.**

12.00 – 13.00 Ebédszünet

13.00 – 17.00

### **Hasznos tudnivalók a munkahelyi stresszről: szervezeti és a személyes stresszorok**

(Közben kávészünet 14.30 – 14.50)

- 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 dolgozókat?

### **A személyes stressz „karbantartása” a munkahelyen**

- Hogyan mérhető fel az egyéni és csoportos stresszkezelési 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,  
Wingwave coach,  
Flow Csoport**

17.00 A mesterkurzus zárása

MASTERCLASS



# IT Service Desk

BUDAPEST, 2014. ÁPRILIS 2-4.

3 napos  
mesterkurzus



MT4001

**1. RÉSZTVEVŐ:**

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Végzettség \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_  
 Fax<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Mobiltelefon<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 E-mail<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

**A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:**

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_

**Adminisztratív kapcsolattartó**

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_

**Helyettesítő személy<sup>3</sup>**

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

**2. RÉSZTVEVŐ:**

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Végzettség \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_  
 Fax<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Mobiltelefon<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 E-mail<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

-10%

**SZÁMLÁZÁSI CÍM:**

Cégnév \_\_\_\_\_  
 Irányítószám \_\_\_\_\_ Helység \_\_\_\_\_  
 Utca/Postafiók \_\_\_\_\_

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

**Csoportos kedvezményért  
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2014. február 14-ig		2014. február 15-től
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> <b>MASTERCLASS IT SERVICE DESK:</b> 2014. ÁPRILIS 2-4.	<b>339.000 Ft</b>	<b>30.000 Ft</b>	<b>369.000 Ft</b>

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a főbb napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

**FIZETÉS, VISSZALÉPÉS**

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépi feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálózatát és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csoklen feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük, azt a rendezvény napján a regisztrációkor a pénzes utávitvány feladodványával igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszámítási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínelvétel jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-át/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-át/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges.

**VAN MÉG KÉRDÉSE?**

Ügyfélszolgálat:	Takács Tünde	06-1/459-7300
Koncepció:	Lukácsi Ágnes	06-70/703-5465
Marketing:	Mile Mónika	06-1/459-7334

J E L E N T K E Z É S I L A P