

Услуги и управление Практические ценности

1-я Всероссийская конференция
ИТ Сервис-менеджмент Форума



**8 сентября 2010, Москва,
Центральный Дом Предпринимателей**



Павел Растопшин,
Председатель itSMF Россия

Дорогие друзья!

От имени itSMF Россия я приветствую Вас!

Сегодня, в лучших традициях мирового сообщества мы проводим 1-ую Всероссийскую конференцию ИТ Сервис-менеджмент Форума «Услуги и управление. Практические ценности». Мы надеемся, что конференция, задуманная нами как главное ITSM-событие года, оправдает Ваши и наши надежды! Мы уверены, что такие события для россиян станут традиционными, что каждый из Вас, пришедший сегодня в этот зал, через год захочет обязательно вернуться и не один, а со своими коллегами, и что в скором времени ежегодно в Москве будут собираться не меньше ИТ-профессионалов, чем, в Великобритании, на родине ITIL.

Я рад приветствовать сегодня наших иностранных коллег — величайших профессионалов ITSM, которые приехали сегодня в Москву, оставив на три дня свою высокооплачиваемую работу, перенеся срочные дела и неотложные встречи с дорогостоящими клиентами.

Я благодарю наших уважаемых спонсоров, подаривших возможность каждому желающему ИТ-профессионалу России сегодня посетить это мероприятие бесплатно.

Спасибо нашим информационным партнерам, поверившим в необходимость и своевременность подобного события, и поддержавшим его.

Все вместе эти факторы говорят о том, что ITSM в нашей стране сегодня развивается и набирает обороты. А мы с Вами — не только пользователи, но и творцы лучших практик.

Коллеги, добро пожаловать на нашу с Вами первую Всероссийскую конференцию!

Успешной работы!

Интересных встреч!

Полезного опыта!

A stylized, handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines.

Генеральный Партнер Конференции

IT Expert

IT Consulting, Training, Services

О КОМПАНИИ

Компания **IT Expert** создана в 2002 г. группой экспертов, стоявших у истоков развития систем корпоративного управления и ИТ-менеджмента в России. Основной концепцией деятельности компании стало распространение передового международного опыта в сфере ИТ-управления и применение лучших знаний и практик для эффективного решения задач развития ИТ и бизнеса в целом на российских предприятиях.

Компания предоставляет комплекс услуг по консалтингу, аудиту, внешнему управлению процессами и обучению в области ИТ, предлагая современные экспертные подходы и лучшие методики для структурирования систем ИТ-управления.

МИССИЯ

IT Expert содействует предприятиям-заказчикам в повышении эффективности применения инструментов ИТ-деятельности и информационных систем, помогая совершенствовать ИТ-инфраструктуру организации. Профессиональный подход IT Expert заключается в использовании передового опыта, признанных мировых стандартов и лучшей международной и российской практики организации управления ИТ.

ПАРТНЕРЫ

- **Международный институт EXIN** (*Examination Institute for Information Science, Нидерланды*) — провайдер экзаменов и аккредитации курсов по лицензии APM Group (текущего поставщика Библиотеки ITIL)
- **Компания Getronics Consultig** (*Getronics Nederland BV Educational Services, Нидерланды*) — ведущий мировой поставщик решений и сервисов в области информационных и коммуникационных технологий
- **Компания GamingWorks** (*Нидерланды*) — специализируется на разработке и создании творческих методов обучения
- **ITSM Forum** (*Россия*)
- **OmniNET** (*Германия*) — один из лидеров европейского рынка ПО в области автоматизации процессов ITIL/ITSM





КЛИЕНТЫ

Банк России, Сбербанк, Альфа-Банк, Внешэкономбанк, Центр Управления полетами, Уралсвязьинформ, Ниеншанц, Карачаганак Петролиум Оперейтинг, РусГидро, Волгателеком, Вымпелком и др.

IT EXPERT СЕГОДНЯ — ЭТО:

- Более 16 000 обученных специалистов
 - Более 100 успешно выполненных проектов
 - Сертификационные учебные программы, позволяющие получить наивысшую международную квалификацию в области ITSM
 - Авторские учебные программы практического назначения
 - Целевое обучения для специалистов различных уровней и категорий — от ИТ-директоров до сотрудников ServiceDesk
 - Программы экспресс-оценки и аудита систем ИТ-управления, построенные на уникальной практике наших специалистов
 - Штат высокопрофессиональных тренеров и консультантов с обширным опытом в сфере организации ИТ-управления
- Единая команда молодых, эрудированных и целеустремленных специалистов, нацеленных на поддержание высокого качества услуг и лидирующих позиций компании на рынке ИТ-услуг

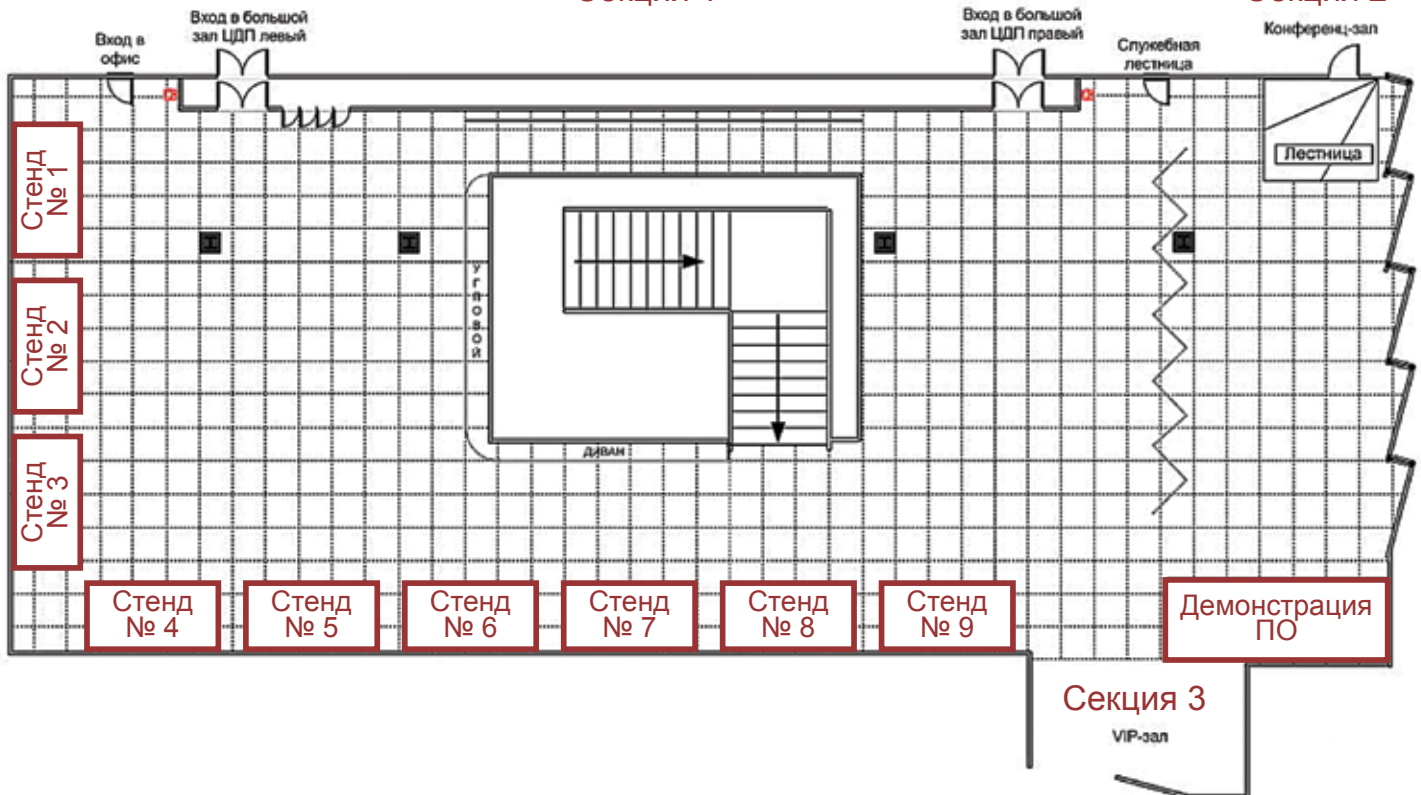
Программа конференции

09:30–10:00	Регистрация, приветственный кофе / Выставка		
ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ (БОЛЬШОЙ ЗАЛ, 2-Й ЭТАЖ)			
10:00–10:10	Открытие конференции.	Генеральный Спонсор Конференции: 	
10:10–10:40	Приветственное слово. Выступление почетного гостя. Россия		
10:40–11:00	ИТ Сервис-менеджмент Форум в России: результаты и перспективы. <i>Павел Растопшин, Председатель itSMF Россия</i>		
11:00–12:00	itSMF как международное движение. Библиотека ITIL v.3 и практические ценности ITSM в действии. Оценка общемировых тенденций. <i>Тейлор Шэрон (Sharon Taylor, Канада), Главный архитектор библиотеки ITIL v.3, Председатель международного ИТ Сервис-менеджмент форума 2008-2009 г.г. На английском языке. Переводчик Ю.Ровнов</i>		
12:00–13:00	Отношение, Поведение, Культура управления информационной и телекоммуникационной инфраструктурой — фактор номер 1 успеха или провала ITSM ABC (Attitude, Behavior, Culture) of ICT...the number 1 success or fail factor for ITSM <i>Пол Вилкинсон (Paul Wilkinson), (Нидерланды), Разработчик библиотек ITIL v.1-2, Gaming Works На английском языке. Переводчик Ю.Ровнов</i>		
13:00–14:00	Ланч / Выставка		
ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ СЕКЦИИ (БОЛЬШОЙ ЗАЛ, МАЛЫЙ ЗАЛ, VIP-ЗАЛ)			
СЕКЦИЯ 1. КАТАЛОГ ИТ-УСЛУГ (БОЛЬШОЙ ЗАЛ, 2-Й ЭТАЖ)	СЕКЦИЯ 2. СЕРВИСНЫЕ ОСНОВЫ В ИТ-АУТСОРСИНГЕ И ЗА ЕГО ПРЕДЕЛАМИ (МАЛЫЙ ЗАЛ, 2-Й ЭТАЖ)	СЕКЦИЯ 3. ВЫСШАЯ ШКОЛА ITSM (VIP-ЗАЛ, 2-Й ЭТАЖ)	
Спонсор секции: 	Спонсор секции: 	Спонсор секции: 	
14:00–14:50	14:00–14:50	14:00–14:50	14:00–14:50
Каталог услуг: 3 версии — 3 уровня зрелости — сколько еще впереди <i>Баранов Кирилл, Начальник отдела эксплуатации программно-технических комплексов Департамента информатизации и корпоративных процессов управления ОАО «Российские железные дороги»</i>	Организация качественного и эффективного предоставления услуг розничного страхования. Опыт лидера рынка на примере автострахования <i>Шабунин Дмитрий, Начальник отдела разработки страховых продуктов и прикладной методологии Управление поддержки розничного бизнеса, ОСАО «Ингосстрах»</i>	Практический опыт внедрения процессов ITIL на продуктах BMC Remedy <i>Гуков Игорь, Технический директор компании ООО «ИСС»</i>	
Перерыв 10 мин			
15:00–15:50	15:00–15:50	15:00–15:50	15:00–15:50
Внедрение Каталога Услуг в Лаборатории Касперского <i>Илья Масленкин, руководитель отдела по управлению ИТ-инфраструктурой, «Ситроникс Информационные Технологии»</i>	Как ITSM помогает лучше построить (аут)сорсинг <i>Левинсон Александр (Нидерланды), Независимый стратегический консультант по ИТ менеджменту — Европа, Член инициативной группы по созданию itSMF в России</i>	Применение ITSM в комплексных системах управления и системах внутреннего контроля <i>Тищенко Максим, Заместитель начальника Главного управления Банка России по Архангельской области, Директор регионального центра информатизации, Банк России</i>	
Перерыв 10 мин			
16:00–16:50	16:00–16:50	16:00–16:50	16:00–16:50
Цена запросов бизнеса и Каталог ИТ-услуг <i>Скрипкин Кирилл, Кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической информатики ЭФ МГУ</i>	Сервис менеджмент: От управления ресурсами к управлению отношениями <i>Аксенов Евгений, бизнес-аналитик, кандидат технических наук, ведущий преподаватель Школы ИТ-менеджмента АНХ при Правительстве РФ, руководитель германской консалтинговой компании ISSP Energy GmbH</i>	От аудита соответствия к внутреннему контролю и риск-менеджменту в ИТ <i>Шевченко Владимир, ИТ-директор, Группа АBB</i>	
Перерыв 10 мин			
17:00–17:50	17:00–17:50	17:00–17:30	17:30–18:00
Каталог ИТ-услуг и управление уровнем ИТ-услуг в BSGV <i>Глушкова Светлана, Заместитель начальника отдела эксплуатации информационных систем, менеджер процесса SLM, BSGV</i>	Практика построения партнерской модели в ИТ. Российские реалии <i>Крочун Николай, Директор по ИТ, ЛЕНТА Шойхет Борис, Заместитель директора ИТ по сервисам, ЛЕНТА</i>	Использование подходов ITSM в условиях чрезвычайных ситуаций <i>Бандурин Гаральд, Директор по ИТ, ОАО «РусГидро»</i>	Как преодолеть парадокс улучшений <i>Потоцкий Михаил, Генеральный директор, IT Expert</i>

ПЛЕНАРНЫЙ ЗАЛ

Секция 1

Секция 2



ВЫСТАВКА

13:00–17:30 Презентации, согласно расписанию, на выставочных стендах

13:00–13:25	OMNINET, стенд №6
13:30–13:55	Digital Design, стенд №1
14:00–14:25	IBM, стенд №3
14:30–14:55	IT Expert, стенд №8
15:00–15:25	BMC Software, стенд №7
15:30–15:55	Cleverics, стенд №5
16:00–16:25	Gaming Works, стенд №4
16:30–16:55	ИНЛАЙН ГРУП, стенд №2
17:00–17:25	Аксиос Системс, стенд №9

Зона демонстрации ПО

14:00–18:00 Демонстрация ПО, согласно расписанию, в зоне «Инструментарий»

14:00–14:45	Аксиос Системс. assyst
14:45–15:30	Итилиум
15:30–16:15	BMC Software. BMC Remedy ITSM Suite
16:15–17:00	1С:ИТIL Управление информационными технологиями предприятия
17:00–17:45	Omninet. OmniTracer

В оформлении конференции принимала участие **Студия Систематизма** художники **Дмитрий Гаев-Орлов** и **Андрей Верещагин**
www.systematism.org

Спикеры



Тейлор Шэрон (*Sharon Taylor, Канада*)

Главный архитектор библиотеки ITIL v.3, Председатель международного ИТ Сервис-менеджмент форума 2008–2009 гг.



Левинсон Александр (*Нидерланды*)

Независимый стратегический консультант по ИТ менеджменту — Европа, Член инициативной группы по созданию ITSMF в России



Пол Вилкинсон (*Paul Wilkinson, Нидерланды*)

Разработчик библиотек ITIL v.1-2, Gaming Works



Баранов Кирилл

Начальник отдела эксплуатации программно-технических комплексов Департамента информатизации и корпоративных процессов управления ОАО «Российские железные дороги»



Шабунин Дмитрий

Начальник отдела разработки страховых продуктов и прикладной методологии Управление поддержки розничного бизнеса, ОСАО «Ингосстрах»



Илья Масленкин

Руководитель отдела по управлению ИТ-инфраструктурой, «Ситроникс Информационные Технологии»



Тищенко Максим

Заместитель начальника Главного управления Банка России по Архангельской области, Директор регионального центра информатизации, Банк России



Скрипкин Кирилл

Кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической информатики ЭФ МГУ

Спикеры



Крачун Николай
Директор по ИТ, ЛЕНТА



Шойхет Борис
Заместитель директора ИТ по сервисам, ЛЕНТА



Аксенов Евгений
бизнес-аналитик, кандидат технических наук, ведущий преподаватель Школы ИТ-менеджмента АНХ при Правительстве РФ



Потоцкий Михаил
Генеральный директор, IT Expert



Шевченко Владимир
ИТ-директор, Группа АВВ



Глушкова Светлана
Заместитель начальника отдела эксплуатации информационных систем, менеджер процесса SLM, BSGV



Бандурин Гаральд
Директор по ИТ, ОАО «РусГидро»

Гуков Игорь,
Технический директор компании ООО «ИСС»

Партнеры Конференции



Аксиос Системс — ведущий мировой поставщик решений по управлению ИТ-услугами, разработанных на основе принципов библиотеки (ITIL) и передового опыта (Best Practices). Вот уже более 20 лет компания занимается внедрением решений по управлению ИТ-сервисами на предприятиях самых разных стран и отраслей, а также оказанием консалтинговых услуг в этой области. Ключевой продукт компании Аксиос Системс — программное решение *assyst* — реали-

зован по принципу *out-of-the-box*, который подразумевает комплексный подход к ITSM. Он обеспечивает изначальную интеграцию всех процессов ITIL (включая Incident, Capacity, Problem, Change, Asset, Configuration, Service Level Management) в одном продукте, ядром которого является единая конфигурационная база данных (CMDB). Гармоничная интеграция CMDB со всеми процессами ITIL обеспечена в продукте уже в момент поставки, никакого дополнительного программирования или разработки не потребуется. Решение получило сертификацию *PinkVerify* по 12 из 14 процессов в соответствии с 3й версией библиотеки ITIL. Отличительной особенностью продукта является также Каталог Услуг, напрямую интегрированный с CMDB в системе *assyst*. Это позволяет графически проанализировать, какие именно активы и компоненты инфраструктуры поддерживают ту или иную услугу, и как они взаимосвязаны между собой. На базе визуального средства проектирования реализована возможность описания услуг с любым уровнем детализации. Следуя концепции готового решения, Аксиос предоставляет также шаблоны, составленные в соответствии с рекомендациями библиотеки ITIL (Service Portfolio), что существенно упрощает проектирование Каталога Услуг и сокращает сроки его создания.

Методология *assyst* базируется на практическом опыте, накопленном за 20 лет внедрения процессов у заказчиков по всему миру. Это готовое, гибко настраиваемое решение, предназначенное в первую очередь для компаний, принявших стратегию следования методологии ITIL и комплексной автоматизации процессов.

Внедрение решения *assyst* позволяет организациям увеличить эффективность работы ИТ-службы, значительно снизить расходы на поддержку и общую стоимость владения (TCO). Система *assyst* обеспечивает прозрачность и доступность управленческой информации, которая удобно представлена на «панели управления» (*dashboard*), что позволяет в режиме реального времени отследить показатели эффективности работы ИТ-службы и выполнение SLA и OLA.

Аксиос Системс предоставляет также консалтинговые услуги по ведению ITSM-проектов. Уникальная квалификация консультантов, основанная на обширном международном опыте в самых различных отраслях, является залогом успешной реализации любого проекта.

Штаб-квартира Аксиос Системс расположена в Великобритании, компания имеет офисы в Европе (Бельгии, Германии, Кипре, Нидерландах, России и Франции), США, Ближнем Востоке и в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Мировое присутствие Аксиос Системс значительно усиливается за счет широкой сети партнеров, которая охватывает страны и регионы, где компания не имеет собственных офисов. Более подробная информация на: www.axiossystems.com

ITIL ® является зарегистрированной торговой маркой, зарегистрированным торговым знаком Британского правительственного агентства (Office of Government Commerce), зарегистрирован в Патентном Офисе США (U.S. Patent and Trademark Office).



OMNINET — ведущий поставщик программных решений для автоматизации служб ИТ на базе рекомендаций ITIL в Европе. Компания основана в 1993 году в Германии и имеет дочерние компании в Вене, Брюсселе, Гааге и

Берне. С 2007 года компания OMNINET активно развивает бизнес в России и странах СНГ. С 2010 года в Москве функционирует ООО «ОМНИНЕТ», Генеральным Директором которого является Михаэль Добнер.

Компания предлагает заказчикам комплексный портфель решений и услуг на основе собственных программных продуктов в системе E-Tracking OMNITRACKER. Эта информационная система предназначена для автоматизации бизнес-процессов различных сервисных организаций: ИТ-служб, Call-центров, клиентских отделов, проектных офисов и других подразделений компаний. Решение легко и экономически эффективно настраивается в зависимости от целей и задач заказчика, обеспечивает сквозную интеграцию процессов и данных, имеет практически неограниченные возможности по расширению функциональности, а также отличается простотой внедрения, администрирования и пользования. Система OMNITRACKER переназначена как для крупных предприятий, желающих получить комплексное решение для управления сервисными подразделениями в компании, так и для небольших организаций, ставящих своей целью внедрить эффективный процессный подход в организацию работы.

OMNINET имеет длительные и стабильные бизнес-отношения с ведущими компаниями из фармацевтической, машиностроительной, телекоммуникационных отраслей, а так же с предприятиями государственного сектора, оптовой торговли и ТНП, финансовыми организациями и компаниями из других отраслевых сегментов.

Среди заказчиков OMNINET присутствуют такие компании как Siemens, Union Investment, Deutsche Telekom, T-Systems, Mercedes-Benz, АльфаСтрахование, СБСистем, Фуршет, INCITY (ОАО Модный континент), Спортмастер, ООО «ЭККО-РОС», Сен-Гобен, Банк «Санкт-Петербург», Пробизнесбанк и многие другие. До конца 2009 года на территории стран СНГ продано более 1000 конкурентных лицензий.

Основная цель компании OMNINET — предоставление качественных продуктов и услуг клиентам. Большое внимание уделяется вопросам сервисной поддержки и обучению. Компания OMNINET предлагаем индивидуальный подход к каждому клиенту и гарантировано высокое качество предоставления услуг.

Дополнительная информация на www.omninet.ru, www.omnitrapper.ru



BMC Software www.bmc.com помогает организациям, работающим в области информационных технологий, увеличивать доходы за счет лучшего управления технологиями. Передовые технические решения BMC в области

управления бизнес-услугами утверждают приоритет эффективности бизнеса во всем, что происходит в ИТ-среде, а это в свою очередь позволяет ИТ активно реализовывать требования бизнеса в части снижения издержек, увеличения прибыли и минимизации рисков. В программных решениях BMC интегрированы технологии BMC Atrium, позволяющие использовать ИТ в разнородных системах различной степени сложности — от майнфреймов до распределенных систем, от баз данных до приложений, от сервиса до системы безопасности. Компания основана в 1980 году и на сегодняшний день имеет представительства по всему миру (более чем в 20 странах), входит в десятку крупнейших мировых компаний-разработчиков программного обеспечения. Клиентская база BMC Software это более 15 000 компаний, в 115 странах мира. Среди клиентов BMC Software 25 крупнейших финансовых организаций мира (банки, финансовые структуры, страховые компании), 12 из 12 крупнейших компаний мира в сферах коммуникаций, промышленности, розничной торговли и др.

УЧАСТНИКИ ВЫСТАВКИ



Cleverics (www.cleverics.ru) Мы помогаем нашим клиентам выстраивать эффективное управление ИТ, опираясь на методологию ITSM, ITIL, COBIT и другие стандарты. Мы предоставляем услуги по обучению, аттестации и сертификации персонала. Выполняем проекты реорганизации ИТ, сопровождаем самостоятельные проекты клиента, выбираем ПО для автоматизации ИТ-процессов, предоставляем услуги по внешнему управлению процессами клиента. Кроме того, мы готовы провести анализ текущего состояния ИТ, аудит на соответствие стандартам и лучшим практикам, разработать план преобразований. Мы являемся партнёрами EXIN, GamingWorks, OMNINET, Института Реального Управления Сервисами (ИРУИС / RITSI) и других зарубежных компаний.



Компания **ИНЛАЙН ГРУП** (www.inlinegroup.ru) входит в число ведущих системных интеграторов России и специализируется на предоставлении широкого спектра услуг в области Бизнес- и ИТ- консалтинга в различных областях и индустриях. Основные направления деятельности компании:

- **Комплексный Бизнес-консалтинг:**

- Управленческий консалтинг;
- Разработка систем НСИ;
- Автоматизация бизнес-процессов на базе решений SAP;
- Внедрение систем бизнес-аналитики;
- Комплексная интеграция бизнес приложений.

- **Комплексный ИТ-консалтинг:**

- Процессный ИТ-консалтинг;
- Комплексная автоматизация и интеграция;
- Построение ИТ-инфраструктуры;
- Построение систем управления ИТ-инфраструктурой;

- **Разработка и внедрение программных комплексов на заказ;**

- **Сервис;**
- **Обучение.**

Среди заказчиков ИНЛАЙН ГРУП присутствуют такие компании, как: государственная корпорация «Росатом» и ее подразделения, Центральный Банк РФ, Федеральные органы власти, Федеральная Таможенная Служба РФ, Министерство Юстиции РФ, Федеральное агентство по государственным резервам, «Альфа-Банк», «Райффайзен Банк», «Мегафон», «Вымпелком», «МТС», «Евросеть», «ММВБ», «Сургутнефтегаз», «Газпром нефть», «Татнефть», «Роснефть», «Сургутнефтегаз», «ГидроОГК», «СУАЛ», «Казаньоргсинтез», «Спортмастер», «Копейка» и многие другие.

Компания ИНЛАЙН ГРУП поддерживает тесные партнерские отношения с ведущими мировыми производителями оборудования и программного обеспечения: Hewlett-Packard, SAP, Oracle, Microsoft, Cisco Systems, IBM, Symantec, Axios, Atmel, OMNINET, Agilent Technologies, Genesys, Mentor Graphics, Texas Instruments, UGS PLM Solutions, Visionael, Xilinx, nworks и др.

Компания «ИНЛАЙН ГРУП» занимает стабильное положение на российском рынке информационных технологий. «ИНЛАЙН ГРУП» имеет дочерние компании в Санкт-Петербурге, Воронеже, Перми и на Украине. ИНЛАЙН ГРУП сертифицирована по международному стандарту качества ISO 9001:2000.

DIGITAL DESIGN

Digital Design (www.digdes.ru) является одним из ведущих IT-интеграторов России и предоставляет комплексные услуги по оптимизации бизнеса с помощью информационных технологий. Компания обладает обширной экспертизой: от внедрения полномасштабных систем управления предприятием до решения частных задач, требующих разработки IT-решений на заказ.

С 1992 года экспертами Digital Design реализовано более 1500 проектов для компаний, работающих в различных отраслях бизнеса: строительстве, торговле, страховании, транспорте, а также для государственных организаций.

Digital Design — обладатель многочисленных сертификатов качества (ISO 9001, SEI CMMI, EFQM). В настоящее время в компании работает около 350 высококвалифицированных специалистов.

Представительства Digital Design расположены в Санкт-Петербурге, Москве и Мурманске.

Среди клиентов Digital Design — такие бренды с мировой известностью, как JTI, Heineken, Johnson&Johnson, Tetrapak, Volvo, также целый ряд лидеров российского бизнеса: ОАО «Российские железные дороги», ОАО «Пивоваренная компания Балтика», ОАО «Мегафон» и другие.

Компания Digital Design оказывает услуги в области построения и автоматизации работы ИТ-службы с 2004 года. С тех пор реализован ряд крупных проектов для компаний-лидеров российского бизнеса, в частности, проект по построению единой службы поддержки пользователей в ОАО «Российские железные дороги» совместно с компанией HP. Этот проект заслуженно считается одним из крупнейших в Европе.

Компания Digital Design осуществляет автоматизацию ИТ-процессов на базе продуктов HP Service Manager и OmniTracker ITSM Center.



GamingWorks (www.gamingworks.nl) — мировой лидер в области инновационных методов обучения. Основанная в 2003 году, она придумывает, разрабатывает и распространяет профессиональные бизнес-симуляции и деловые игры, позволяющие организациям добиваться большей пользы от обучения сотрудников



Корпорация **IBM** около 100 лет является ведущим в мире поставщиком ИТ-решений и консалтинговых услуг для бизнес и государственных организаций. IBM стремится помочь своим заказчикам и партнерам использовать растущие возможности глобально интегрированной экономики и разрабатывает инновационные бизнес-модели и инфраструктуры, которые обеспечивают предприятиям необходимую гибкость в изменившихся условиях.

На территории Российской Федерации компания функционирует с 1974 года. В настоящее время IBM работает в 14 городах Российской Федерации, а также в Украине и Казахстане.

При поддержке



ФОРУМ — ЭТО МЫ! ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ!

В сложившейся экономической ситуации особенно ценным является умение принимать решения, обеспечивающие надежное и эффективное использование ресурсов. Поэтому участие в работе itSMF Россия именно сегодня — верное решение. Членство в форуме — почетный и значимый статус, дающий широкие преимущества.

Для компаний, уже внедряющих ITSM или только разрабатывающих собственную ITSM-стратегию, форум — это:

- ◆ участие специалистов в конференциях, мастер-классах и круглых столах;
- ◆ обсуждение наболевших тем в рамках мероприятий форума;
- ◆ общение с ведущими экспертами;
- ◆ доступ к лучшим международным практикам ITSM;
- ◆ возможность повысить мотивацию сотрудников.

Ведущие российские системные интеграторы и IT-консультанты с нами, потому что:

- ◆ мы — не конкурентная среда, а сообщество успешных профессионалов;
- ◆ активность специалистов в форуме в качестве экспертов — показатель высокого уровня подготовки кадров направления ITSM в компании;
- ◆ мы предлагаем уникальную возможность целевого позиционирования услуг.

Для производителя оборудования и ПО членство в форуме — это:

- ◆ возможность проведения вендорских тематических мероприятий на площадках форума с гарантированно целевой аудиторией;
- ◆ уникальная возможность целевого позиционирования продуктов и услуг;
- ◆ участие в подготовке и издании русскоязычных материалов по тематике ITSM.

Специалистам в области ITSM членство в форуме открывает возможности:

- ◆ участия в мероприятиях сообщества профессионалов ITSM;
- ◆ неформального общения с ведущими экспертами в области ITSM;
- ◆ повышения квалификации;
- ◆ публикаций в периодических и онлайн-изданиях;
- ◆ повышения личного престижа в отрасли через участие в проектах форума в качестве эксперта.

Высшие учебные заведения и студенты, вступающие в форум, пользуются особыми преимуществами, среди которых:

- ◆ эксклюзивные лекции и семинары для студентов последних курсов профильных факультетов;
- ◆ совместные мероприятия по популяризации практик ITSM и поднятию престижа образования и деятельности в этой области.

Приглашая вас вступить в itSMF Россия сегодня и встать в один ряд со специалистами ведущих российских и международных компаний-заказчиков, вендоров, консультантов и интеграторов, мы предлагаем уникальную услугу. Быть частью независимого, не ориентированного только на коммерческие интересы сообщества, в конечном итоге, означает значительную выгоду для каждого нашего участника, для всех нас и для развития ITSM в России.

itSMF
СООБЩЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛОВ ITSM



По вопросам вступления в форум и участия в наших проектах просим обращаться по электронному адресу signup@itsmfforum.ru или напрямую к Елене Карабановой, административному директору itSMF Россия (e.karabanova@itsmfforum.ru)

