

Платиновые Партнеры конференции



Золотые Партнеры конференции

Серебряные партнеры конференции



12 сентября

|                            |   |   |   |   |   |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| 9:30                       | <b>РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКОВ, ПРИВЕТСТВЕННЫЙ КОФЕ, ВЫСТАВКА</b>  |   |   |   |   |
| <b>ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ</b> |   |   |   |   |   |
| 10:00                      | <b>101</b> Приветственное слово <b>Илья Хаэт</b> , Председатель itSMF России  |   |   |   |   |
| 10:10                      | <b>102</b> ITSM как искусство! <b>Михаэль Добнер</b> , Генеральный директор OMNINET в России и СНГ  |   |   |   |   |
| 10:20                      | <b>103</b> itSMF в движении. <b>ptISM - новая система профессионального признания</b> <b>Михаил Потоцкий</b> , Генеральный директор компании IT Expert                          |   |   |   |   |
| 10:30                      | <b>104</b> ITSM повсеместно <b>Хирко Груневеген</b> , Генеральный директор Axios Systems в России и странах СНГ   |   |   |   |   |
| 10:40                      | <b>105</b> ITSM не стоит на месте. Развитие подходов к управлению ИТ <b>Андрей Кутуков</b> , Директор Департамента программных решений HP в России                              |   |   |   |   |
| 10:50                      | <b>106</b> Стратегическое управление услугами <b>Стьюарт Ранс (Stuart Rance)</b> , Strategic Service Management Consultant, HP  |   |   |   |   |
| 11:20                      | <b>107</b> Социальные ИТ и мобильность <b>Брайн Керр (Brian Kerr)</b> , Ведущий консультант Axios Systems, Великобритания   |   |   |   |   |
| 11:50                      | <b>108</b> Влияние инвестиций в ИТ на бизнес-результаты российских компаний <b>Павел Алферов</b> , Директор Департамента знаний, информации и методологии, Оргкомитет Сочи-2014 |   |   |   |   |
| 12:20                      | <b>109</b> Лучшие практики управления для поддержки сервисов <b>Стефан Брендел (Stephan Brendel)</b> , APMG Regional Manager  |   |   |   |   |
| 13:00                      | Ланч / Выставка/ общение (60 мин)   |   |   |   |   |
| <b>ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ СЕКЦИИ</b> |   |   |   |   |   |
|                            | <b>Господин Сервис и его коллеги: один в поле не воин</b><br>Модератор <b>Антон Лыков</b> , HP Эксперт itSMF России   | <b>Искусство оптимизации процессов</b><br>Модератор <b>Екатерина Крючкова</b> , OMNINET   | <b>Стратегия и корпоративное управление ИТ</b><br>Модератор <b>Фёдор Байновский</b> , IT Expert   | <b>ITSM повсеместно</b><br>Модератор <b>Илья Маслёнкин</b> , Axios Systems  | <b>Грани ИТ сервис-менеджмента</b><br>модератор <b>Сергей Гузик</b> , CSV   |
| 14:00                      | <b>Андрей Фалалеев</b> , HP<br><b>110</b> Господин Сервис и его коллеги: один в поле не воин  | <b>Александр Муравлев</b> , Спортмастер<br><b>111</b> Искусство создания эффективных процессов  | <b>Михаил Потоцкий</b> , IT Expert<br><b>112</b> itSm. Сервисная стратегия ИТ   | <b>Олег Костин</b> , Розничная сеть МТС<br><b>113</b> Управление конвергентными сервисами   | <b>Сергей Гупанов</b> , Kraft Foods<br><b>114</b> Мастер-класс: «Организация аутсорсинга Службы Поддержки, управление качеством и стоимостью» |
| 14:40                      | перерыв 15 мин  |   |   |   |   |
| 14:55                      | <b>Руслан Русавский</b> , ОАО «Росбанк»<br><b>115</b> Слияние Росбанка и BSGV: объединенное ИТ или все-таки разьединенное?  | <b>Илья Лившиц</b> , ИТСК<br><b>116</b> Практика проведения GAP-анализа при построении современной системы управления ИТ-услугами                                       | <b>Максим Тищенко</b> , ГУ Банка России по Архангельской области, Эксперт itSMF России<br><b>117</b> ITSM, о котором можно поговорить с бизнесом. Управленческие «трюки» при реализации процессов управления ITSM | <b>Евгений Зиненко</b> , ИТ-групп<br><b>118</b> Аутсоринг для госструктур, российские методы  | <b>Сергей Гупанов</b> , Kraft Foods<br><b>114</b> Мастер-класс: «Организация аутсорсинга Службы Поддержки, управление качеством и стоимостью» |
| 15:35                      | перерыв 15 мин  |   |   |   |   |
| 15:50                      | <b>Андрей Курейчик</b> , EPAM<br><b>120</b> ITSM в компании - крупном международном разработчике ПО   | <b>Пол Г. Хуппертц (Paul G. Huppertz)</b> , servicEvolution<br><b>121</b> Предоставление Сервиса – от спецификации к каталогу   | <b>Татьяна Орлова</b> , Эксперт itSMF России<br><b>122</b> Обучение, как взрастить управленца со стратегическим видением  | <b>Антонина Кленцова</b> , Тieto<br><b>123</b> Сколько нужно ITIL Expert(ов), чтобы вкрутить одну лампочку?   | <b>Сергей Козырь</b> , ОКЕЙ ГРУПП<br><b>124</b> Управление ИТ-активами компании ОКЕЙ  |
| 16:30                      | перерыв 20 мин, кофе  |   |   |   |   |
| 16:50                      | <b>Стьюарт Ранс (Stuart Rance)</b> , HP<br><b>125</b> Обзор книги Service Transition в редакции 2011 года   | <b>Александр Огневцев</b> , СГ «Альфастрахование»<br><b>126</b> Шесть Клипаев   | <b>Владимир Ананий</b> , Эксперт itSMF России<br><b>127</b> ITSM в условиях турбулентности  | <b>Дмитрий Чернов</b> , ЦентрОбувь<br><b>128</b> Измерение качества ITSM-проекта для бизнеса  | <b>Александр Злотко</b> , Terrasoft<br><b>129</b> Мастер-класс: «Применение современных нотаций для описания процессов ITSM»                  |
| 17:30                      | перерыв 15 мин  |   |   |   |   |
| 17:45                      | <b>Александр Поздеев</b> , МЖД<br><b>130</b> Что дают сервисные принципы и типовые процессы управления ИТЛ реальному производству и реальным людям                              | <b>Семён Анищенко</b> , ОАО «Ленэнерго»<br><b>131</b> Автоматизация бизнес-процессов на примере электроэнергетической компании северо-западного региона ОАО «Ленэнерго» | <b>Кирилл Скрипкин</b> , ЭФ МГУ<br><b>132</b> Как заставить работать лучшие практики  | <b>Сергей Кроп</b> , Внешэкономбанк<br><b>133</b> Управление операциями в системе управления ИТ-деятельностью ВЭБ. Уже не мыслим себе работу по-другому | <b>Александр Злотко</b> , Terrasoft<br><b>129</b> Мастер-класс: «Применение современных нотаций для описания процессов ITSM»                  |
| 18:25                      | <b>Награждение победителя и номинантов конкурса «ITSM-проект года 2012»</b>   |   |   |   |   |

Платиновые Партнеры конференции



Золотые Партнеры конференции

Серебряные партнеры конференции



13 сентября

|                            |   |  |   |   |  |
|----------------------------|---|--|---|---|--|
| 9:30                       | <b>РЕГИСТРАЦИЯ, ПРИВЕТСТВЕННЫЙ КОФЕ / ВЫСТАВКА</b>  |  |   |   |  |
| <b>ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ</b> |   |  |   |   |  |
| 10:00                      | Открытие второго дня конференции <b>Максим Григорьев</b> , Председатель оргкомитета Конференции, член Управляющего комитета itSMF России  |  |   |   |  |
| 10:10                      | <b>202 Тонкости постоянного совершенствования услуг</b> <b>Дэвид Джонс (Dave Jones)</b> , один из руководителей Pink Elephant и заслуженный тренер  |  |   |   |  |
| 10:40                      | <b>203 Agile ITSM</b> <b>Александр Тараторин</b> , Начальник отдела управления ИТ процессами Управления ИТ, Raiffeisen Bank   |  |   |   |  |
| 11:10                      | <b>204 Мистер Сервис – как дирижёр и композитор в сфере предоставления услуг</b> <b>Пол Г. Хуппертц (Paul G. Huppertz)</b> , Эксперт по сервисам в компании servicEvolution   |  |   |   |  |
| 11:40                      | <b>206 ИТ как бизнес-партнер. Управление отношениями</b> <b>Дмитрий Иншаков</b> К.т.н. ИТ-директор PricewaterhouseCoopers России  |  |   |   |  |
| 12:10                      | <b>201 Эволюция ИТ-сервисов как многообразия услуг для бизнеса</b> <b>Брайан Джонсон (Brian Johnson)</b> SA Technology Services   |  |   |   |  |
| 12:40                      | <b>207 ИТ-стратегия, сервисы. Что будет дальше?</b> <b>Гаральд Бандурин</b> , Директор по информационным технологиям ОАО «РусГидро»   |  |   |   |  |
| 13:10                      | Ланч / Выставка/ общение (50 мин)   |  |   |   |  |
| <b>ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ СЕКЦИИ</b> |   |  |   |   |  |
|                            | <b>Рабочий день господина Сервиса</b><br>модератор <b>Дмитрий Рубин</b> , Naumen  | <b>Секреты господина Сервиса</b><br>Модератор <b>Константин Зимин</b> ,<br>Главный редактор Information Management   | <b>Мистер Сервис лучший друг Мистера Бизнеса</b><br>модератор <b>Тигран Матинян</b> , IN LINE Technologies            | <b>Линейки и градусники</b><br>модератор <b>Дмитрий Исайченко</b> , Cleverics, Эксперт itSMF России   | <b>Грани ИТ сервис-менеджмента</b><br>модератор <b>Сергей Ямов</b> , Helios IT, Эксперт itSMF России   |
| 14:00                      | <b>Дмитрий Рубин</b> , Naumen<br><b>208</b> Как спланировать рабочий день г-на Сервиса. Эволюция сервисного подхода в Компании  | <b>Дмитрий Иншаков</b> , PricewaterhouseCoopers<br><b>209</b> Мастер-класс: Управление ИТ-персоналом   | <b>Иван Голенив</b> , IN LINE Technologies<br><b>210</b> Мистер бизнес-сервис и его идеи                              | <b>Аале Роос (Aale Roos)</b> , Pohjoisviitta Oy<br><b>211</b> Искусство проведения опросов пользователей  | <b>Светлана Гордеева</b> , Полиметалл УК<br><b>232</b> Как обеспечить контроль качества предоставления услуг в географически распределенной организации. Опыт ОАО «Полиметалл» |
| 14:40                      | перерыв 15 мин  |  |   |   |  |
| 14:55                      | <b>Денис Чуприк</b> , ТК Красный куб<br><b>213</b> Рост и развитие г-на Сервиса. Переход к сервисной модели с уровня ИТ к уровню всей Компании  | <b>Джон Ирвин (John Irwin)</b> , BMC Software<br><b>214</b> Управление ИТ сервисами – это просто!  | <b>Наталья Бакулева</b> , Гринатом<br><b>215</b> Об опыте обслуживания всех предприятий отрасли в стране              | <b>Максим Зубаха</b> , Банк «Санкт-Петербург»<br><b>216</b> Измерение процессов как инструмент решения управленческих задач                                       | <b>Игорь Быстров, Сергей Радоманов</b> , ИПИ РАН<br><b>217</b> Терминологические основы сервисного подхода и их влияние на структуру ИТ-деятельности                           |
| 15:35                      | перерыв 15 мин  |  |   |   |  |
| 15:50                      | <b>Георгий Хохлов</b> , «Рапида»<br><b>218</b> Когда возможности превышают ожидания. Влияние инструмента на объемы автоматизации г-на Сервиса   | <b>Антон Саввин</b> , Вымпелком<br><b>219</b> Воронки важности. Или секреты мониторинга  | <b>Кирилл Степанов</b> , Novell<br><b>220</b> Мистер бизнес-сервис в картинках  | <b>Анатолий Губский</b> , МегаФон<br><b>221</b> Комплексная оценка ИТ: практика контраудита   | <b>Андрей Степенко</b> , Лаборатория Касперского<br><b>222</b> История повторяется: производственное планирование вместо управления проектами                                  |
| 16:30                      | перерыв 20 мин, кофе  |  |   |   |  |
| 16:50                      | <b>Максим Демьянов</b> , Naumen<br><b>223</b> Диагностика «здоровья» г-на Сервиса. Комплексный подход к мониторингу и управлению инфраструктурой и бизнес-сервисами   | <b>Сергей Головин</b> , МСовИТ<br><b>224</b> Стандартизация, сертификация, оценка соответствия, подготовка кадров – звенья одной цепи  | <b>Светлана Усова</b> , IN LINE Technologies<br><b>225</b> Здравствуйте, BSM вызывали? (Пилот по BSM. Взгляд изнутри) | <b>Григорий Сердюк</b> , Росбанк<br><b>226</b> Можно ли измерить пользу процесса управления конфигурациями?   | <b>Александр Шабанов</b> , IBS Сопартеры доклада: <b>Алексей Голяндин, Антон Богонов, IBS</b><br><b>227</b> Технология разработки бизнес-процессов                             |
| 17:30                      | перерыв 15 мин  |  |   |   |  |
| 17:45                      | <b>Алексей Шейфлер</b> , Naumen<br><b>228</b> Подведение итогов «дня» г-на Сервиса. «Показать все, что скрыто». Мастер-класс по анализу ключевых характеристик процессов поддержки и математической трактовки результатов | <b>Илья Хаэт, Дмитрий Вальдман</b> , I-Teco<br><b>229</b> Мастер-класс о проекте создания Технологического центра управления пригородным комплексом московской железной дороги | <b>Константин Кирсанов</b> , Axios Systems<br><b>230</b> Как продать ITSM-проект бизнесу                              | <b>Светлана Чудина</b> , MARS Information Services<br><b>231</b> От Mars Support Center до Mars Service Desk: эволюция организации и показателей ее эффективности | <b>Сергей Коцаков</b> , HP<br><b>212</b> Как перестать делать заведомо невыполнимые SLA, больше зарабатывать и меньше рисковать  |
| 18:25                      | ITSM-лотерея  |  |   |   |  |
| 18:55                      | Торжественное закрытие конференции  |  |   |   |  |