



# IT-support i fokus

Årets konferens och mötesplats för dig som är  
nyckelperson eller ansvarar för IT-support

6-7 oktober 2010, Stockholm

## Årets teman

- Hur du använder de nya kommunikationskanalerna, Sociala medier och Unified Communications
- Utveckla och ta tillvara kunskaperna i ditt team för kvalitet och tillgänglighet
- Effektivare support med ständiga förbättringar och Lean Management

*Tävla i Support  
Institute Awards!*

## Årets Key Note talare Lori Bocklund

Lori ger dig konkreta råd om hur du bättre kan använda ny teknik för att förbättra dialogen med kunderna eller användarna. Du får även veta mer om hur du väljer strategi för teknik för att skapa bästa möjliga förutsättningar för dina medarbetare.

- Leveraging New Tools and Techniques for Optimal Support and Service
- Enable and Empower your Team: A Technology Strategy for Success

*Boka-tidigt rabatt!  
1000 kr vid anmälan  
senast den 3 september*

## Särskilt inbjuden talare

Anders Lundin, idrottsledare och pedagog, om framgångsrika team.

## Ta del av praktikfall och få tips för din IT-support

Hur försäkrar du dig om nöjda användare av tjänster du inte själv kontrollerar? - **Storstockholms Lokaltrafik**

Bra arbetsplats ger kvalificerade medarbetare som ger bra support - **IFS Support Center**

Supporten som skapar affärsnytta till hela bolaget - **Lindorff Customer Service**

Högre lösningsgrad och kortare ledtider i supporten - **Katrineholms kommun**

Varför införa Self Service och automation? - **Logica Sweden**

Planering och genomförande flytt av IT-support till ett Global Support Center - **Siemens IT Solutions and Services**

# Välkommen till Support Services Institutes årliga konferens IT-Support i fokus 2010

- Hur kan du använda de nya kommunikationskanaler som tekniken erbjuder?
- Kan du nå dina användare på ett enklare sätt?
- Kan ditt team samarbeta effektivare?

Svaren får du på årets konferens IT-support i fokus. Årets Key Note talare Lori Bocklund från HDI ger dig tips på hur du kan få ut det mesta av tekniken.

Hasse Haglund från Katrineholms kommun berättar hur han och IT-kontoret arbetat med att korta ledtider och effektivisera ärendehantering. Hasse delar med sig av sina erfarenheter.

Tidigare konferensdeltagare har efterfrågat talare från support av egna programvaror. Vi har därför bjudit in Jonas Pehrsson och Fredrik Byrsjö från IFS Support Center som ger support till användare av sitt affärssystem. Hur gör de för att hålla en hög teknisk kunskapsnivå hos teamet?

En viktig utgångspunkt i version 3.0 av ITIL är arbetet med ständiga förbättringar. Nicole Welke och Thomas Lagerfeldt från BiTA Service Management ger dig en metod i sju steg för ständiga förbättringar inom IT-support.

Varje dag går ditt kunskapskapital ut genom dörren när arbetspasset slutar. Hur minskar du risken för att det inte kommer tillbaka? Hur kan du ta tillvara kunskaperna och bygga vidare på existerande erfarenheter? Vilket ledarskap och vilken teknik kan du använda för att fånga upp kunskapen? Per Strand från ComAround och Patrik Adler från Logica ger dig några av svaren.

Leda i förändring, en ständigt aktuell fråga. Finns det metoder som fungerar bättre än andra? Charlotta Schenholm ger en personlig vinkel om hur du klarar utmaningarna på talarspåret om ledarskap och processer.

## Tillfälle att nätverka

Talarna och programmet på konferensen är viktiga men det allra viktigaste är du och de andra deltagarna. Konferensen ska framför allt vara årets mötesplats där du kan knyta nya kontakter och utbyta erfarenheter med dina kolleger i andra organisationer.

## Investera i din professionella utveckling

Investera i två dagar för att spara timmar av arbete genom att ta del av hur andra gjort. Kom till konferensen och hämta hem praktiska tips som du direkt kan använda i ditt arbete.

Jag ser fram emot att få träffa dig den 6-7 oktober.

Välkommen!

Lars-Ola Lundqvist  
Konferensansvarig  
Support Services Institute

## P.S. Rundabordsdiskussioner

På begäran av förra årets deltagare genomför vi även i år diskussioner där alla får tillfälle att utbyta erfarenheter med andra konferensdeltagare.

## Var med och tävla i Support Institute Awards!

Nomineringar sker i följande kategorier:

- Årets Helpdesk eller Service Desk
- Årets chef eller teamledare
- Årets supportmedarbetare

Läs mer på baksidan av broschyren!

## Våra samarbetspartners på konferensen



08.30-09.00 Registrering och kaffe

09.00-09.10 Ordförande Staffan Ogvall inleder

KEYNOTE  
SPEAKER!

**09.10-10.15 Key Note Speaker – Leveraging New Tools and Techniques for Optimal Support and Service**

- Consider the abundance of choices to connect with people and access information. Mix in the multitude of "hot" technology concepts like Unified Communications, Voice over IP, analytics, knowledge management, and Software as a Service.
- It's time to change the "Buzzwords" to business tools and master the new technologies to optimize support.
- Learn how you can navigate the brave new world of "connectedness".
- Discover your role in leveraging new channels and delivery models to solve tactical and strategic business challenges.

**Lori Bocklund**, President of Strategic Contact.

Lori will use her characteristic mix of keen insight and infectious energy to help you prepare to navigate the brave new world of "connectedness" from the strategic, operations, technology, and organizational perspective.

*Presentation på engelska*

10.15-10.45 Kaffepaus och besök i utställning

**10.45-11.30 Så får du färre ärenden och nöjdare kunder med hjälp av Continual Service Improvement enligt ITIL**

- Vad innebär ständiga förbättringar och processförvaltning?
- Proaktiv problemhantering reducerar ärendena i din Service Desk
- Bättre SLA-uppfyllnad med kontinuerliga förbättringar
- Hur du inför 7-stepsprocessen för kontinuerliga förbättringar i din supportverksamhet
- Erfarenheter och tips för framgångsrikt införande av CSI

**Nicole Welke**, certifierad Service Manager inom ITIL version 2 och även ITIL-expert enligt version 3. Nicole har varit verksam inom IT Service Management området sedan 2001 både som konsult, lärare och konsultcoach.

**Thomas Lagerfeldt**, Senior förändringskonsult och ITIL-expert, BiTA Service Management. Thomas har mer än 15 års erfarenhet av ledarskap och verksamhetsutveckling. Han innehar den högsta certifieringsnivån inom såväl ITIL V2 som ITIL V3.

**11.30-12.10 Praktikfall: Katrineholms kommun, IT-kontoret Högre lösningsgrad och kortare ledtider i supporten**

- Vad är viktigast hos en medarbetare?
- Vad påverkar ledtiden mest?
- Vad krävs av medarbetarna för att uppnå 80 % lösningsgrad vid första kontakten?
- Självbetjäning och administration ute i förvaltningarna

**Hasse Haglund**, IT-chef, Katrineholms kommun. Hasse driver flera projekt för att minska ledtiderna och förbättra tillgängligheten till IT-supporten.

12.10-13.10 Lunch

13.10-14.10 Rundabordsdiskussioner

– erfarenhetsutbyte med konferensdeltagare

1. Bred kompetens eller specialister i Service Desk?
2. Att införa Problem Management - Hur lyckas?
3. Unified Communications och sociala medier - hur kan supporten utnyttja tekniken?
4. Servicekatalogens betydelse för uppföljning och utvärdering av supporttjänster
5. Lean och ständiga förbättringar för effektivare support
6. Kunskapsbaserad support - hur kan vi arbeta effektivare med introduktion och ärendehantering?
7. Hur finansiera helpdesk och hög lösningsgrad?

**14.10-14.40 Samling för genomgång av diskussionen. Grupperna presenterar resultaten**

14.40-15.10 Kaffepaus och besök i utställning

**15.10-15.50 Varför införa Self Service och automation?**

- Vilka fördelar innebär Self Service för användarna?
- Utmaningar och vinster för supportorganisationen.
- Vilka tjänster kan levereras med Self Service inslag?
- Framgångsfaktorer för att lyckas med Self Service och automation av supporten.

**Patrik Adler**, Service Area Manager Service Desk, Infrastructure Management, Logica Sweden. Patrik har erfarenhet från supportområdet sedan 1996 och har i sin nuvarande roll det övergripande ansvaret för Logicas Service Desks leveranser i Sverige.

**Pär Ribbner**, VD på TiFiC, Pär har mer än 10 års erfarenhet av system för automatisering av support och har haft ledande befattningar inom IT-branschen under de senaste 15 åren. Pär blev VD för TiFiC 2004. TiFiC erbjuder intelligenta selfservicelösningar för IT-support.

**15.50-16.50 Från ord till handling – för framgångsrika team**

- Varför ett bra team alltid är bättre än summan av kompetensen hos gruppmedlemmarna
- Att göra som vi bestämt, inte som vi brukar
- Hur utmanar du etablerade sanningar som styr vårt agerande?
- Att leda genom värderingar för bättre resultat
- Vilket är ditt ansvar som medlem i teamet på arbetsplatsen?

**Anders Lundin** är pedagog, idrottsledare, elittränare i handboll och tidigare förbundskapten samt kommunikolog och expert på förändringsarbete. Anders ämnesområden är kommunikation vad som krävs för optimala prestationer.

**16.50 Mingel och After Conference**

Du får tillfälle att mingla med övriga deltagare, talare och utställare.

**18.30 Kvällsaktivitet: Hamburger Börs**

Kom med oss till en Magisk Show med Joe Labero och god mat! Anmäl dig på baksidan av broschyren.

08.30-09.00 Morgonkaffe

09.00-09.05 Ordförande Staffan Ogvall inleder andra konferensdagen

KEYNOTE  
SPEAKER!

09.05-10.00 Key note: Enable and Empower your Team - A Technology Strategy for Success

- Do you want to help your team use knowledge more efficiently within the organization and create "high performance" teams?
- Do you need to avoid getting locked in with a technology and ensure you have the agility to respond to business needs?
- Are you wondering if technology can help you meet your goals, or whether you need to revamp your organization... or both?
- Customer support organizations face a myriad of decisions when choosing the technologies, vendors, sourcing options, organizational structures and processes to serve their needs.
- Limited budget, resources, and time argue for making the right decisions.
- This session will help you determine which items on your "wish list" belong on the "to do" list.
- It will define the role you play in ensuring technology helps your center achieve its vision for success and truly delivers business value.

Lori Bocklund, President of Strategic Contact.

*Presentationen sker på engelska*

10.00-10.30 Kaffepaus och besök i utställning

10.30-11.10. Lean Service - Så används en Japansk produktionsmetod för att skapa nöjdare kunder

- Service Desk - ditt öga mot kunderna
- Hur kombinerar man Lean med ITIL?
- Lean Service Desk – the Moment of Truth
- Hur kan Lean användas i Service Desk?
- Vad innebär det att arbeta med ständiga förbättringar och innovationer?
- Hur påverkas kunderna av Lean?

Andreas Bohlin är ansvarig för Fujitsus Lean program i Sverige. Han har lång erfarenhet från Service Desk och kundservice. Andreas är en del av KTH:s kunskapsnätverk kring Lean där även företag som Scania, Astra, Swedbank och Södersjukhuset deltar.

Sagt om förra årets konferens:

*"Det bästa var att få input från andra företags servicedeskar, hur de jobbar, vilka verktyg de använder och deras företags tänk gällande servicedesken."*

*"Många bra föredrag och roligt att utbyta erfarenheter med andra."*

11.10-11.50 Praktikfall: IFS Support Center  
En bra arbetsplats ger kvalificerade medarbetare

- Kvalificerade medarbetare levererar bra support

- Vilka krav ställs på kompetensen i Support Center för att kunna ge support till kunderna på affärskritiska system?
- Hur kan rätt kompetens alltid finnas tillgänglig för kunden?
- Vilka krav ställer kunderna?
- Tydliga och effektiva processer för hög servicenivå och kundnöjdhet

Fredrik Byrsjö, Support Director, IFS Support Center. Fredrik ansvarar för IFS Support Center för de Skandinaviska länderna och har lång erfarenhet av arbete med affärsorienterad support.

Jonas Pehrsson, Team Leader, IFS Support Center. Jonas ansvarar för ett av teamen inom Support Center och har 15 års erfarenhet av arbete inom IFS med support.

11.50-12.10 Vinnarna i Support Institute Awards presenteras

12.10-13.10 Lunch

## Talarpår 1 – Teknik

13.10-13.50. Vilken lösningsgrad ska du ha i första linjen?

- Varför ska du mäta alla kanaler?
- Hur påverkar webbtjänster kundkontakterna?
- Hur anpassar du användningen av kunskapsdatabaser?
- Hur kan du mäta lösningsgraden?
- Ökar antalet komplicerade ärenden som kräver längre samtalstider?

Per Strand, Vice VD ComAround. Per har arbetat med supportfrågor sedan 1995 och har i flera år ansvarat för affärsutveckling på ComAround, som erbjuder kundsupport via självbetjäning.

13.50-14.30 Implementing A Practical Service Management: ITSM For Those Who Don't Have The Time.

- Just-Enough-ITIL: What is important for your business and where you should start
- The value-driven approach: Small steps, small wins to deliver faster results
- ITSM & Cloud Computing: How SaaS is changing ITSM and new options you have to change the world

Alex D. Paul, Director of ITSM at ManageEngine. He has helped customers implement practical Service Desk and ITSM in USA, UK, Brazil, Sweden, and Australia.

Mattias Sundberg, Teknikchef och ITSM specialist på Inuit AB. Mattias har en gedigen erfarenhet av att implementera system för bl.a. Service Desk och systemövervakning.

*Presentation på engelska*

14.30-15.00 Kaffepaus och besök i utställning

*Fortsätter på nästa sida*

## 15.00-15.40 Praktikfall: Storstockholms Lokaltrafik Hur försäkras du dig om nöjda användare av tjänster du inte själv kontrollerar?

- Hur kan du använda partners för att nå ut till nya målgrupper?
- Låt dina partners utveckla applikationer för nya plattformar, till exempel Iphone
- Vilka krav ställer externa partners på din information och dina tekniska system?
- Hur mäter du användningen av din applikation, när du ut till nya målgrupper?

**Elias Arnestrand**, Verksamhetsutvecklare trafikinformation, Storstockholms Lokaltrafik. Elias är ansvarig för att etablera och följa upp samarbeten med externa partner kring trafikinformation. Elias har arbetat på SL i drygt 2 år och har en bakgrund som egen konsult för Vägverket, Stockholms stad och SL inom bland annat Trafiken.nu-samarbetet.

## Talarpår 2 - Ledarskap

### 13.10-13.50 Praktikfall Siemens IT Solutions and Services Vilken planering och genomförande krävs för att flytta IT-supportens första och andra linje till ett Global Support Center?

- Hur ser Service Level Agreement – SLA ut som ska följas?
- Hur kan en flyttning ske utan att servicenivån påverkas under flytten?
- Hur sker kompetensöverföring till det nya Support Centret?
- Vad innebär flytten för personalen?
- Vilka är de största utmaningarna vid outsourcing till ett Global Support Center?

**Anna-Lill Åkesson**, Service Desk-chef, Siemens IT Solutions and Services AB. Anna-Lill leder och är ansvarig över en Service Desk för både interna Siemens-kunder och externa kunder. Hon har deltagit i projektgruppen för att säkerställa alla nya processer och har ingått i styrgruppen.

### 13.50-14.30 Praktikfall: Lindorff Customer Service Supporten - affärsnytta till hela bolaget

- Outsourcing – långt från självklart
- Hur kan supporten erbjuda kvalificerade konsulttjänster till verksamheten?
- Hur kan supporten koordinera hela värdekedjan?
- Loggning och knowledge sharing
- Kostnad och FFR
- Shared Service – dela ansvaret internt och externt

**Henrik Tegelström**, Platschef, Lindorff Customer Services. Henrik har arbetat med lösningsarkitektur av större outsourcingcase de senaste sex åren. Henrik är nu verksamhetsansvarig för en flerfaldigt prisbelönad support- och utvecklingsorganisation och delar gärna med sig intressanta tankar från detta.

14.30-15.00 Kaffepaus och besök i utställning

## 15.00-15.40 Hur lyckas du med förändringsarbete?

- Vad och hur skall du prioritera?
- Hur får du med dig personalen och vad gör du med dem som inte vill ändra på något?
- Hur hanterar du olika typer av konflikter i gruppen?
- Hur skall du orka själv när allt känns motigt och det är svårare och tar längre tid än du tänkt dig?

**Charlotta Schenholm**, VD på Barnens Bokklubb. Hon har lång erfarenhet som chef och har arbetat inom företag som genomgått stora förändringar/nerdragningar och där det krävs ett nytt sätt att arbeta och tänka.

## Gemensam presentation av konferensens ordförande Staffan Ogvall

### 15.45-16.20 Vad är en tjänstekatalog och hur ska den struktureras?

- Hur används tjänstekatalogen?
- Vilken nytta har Service Desk av en tjänstekatalog?
- Vilken nytta har verksamheten av en tjänstekatalog?
- Hur förvaltar och vidareutvecklas tjänstekatalogen?

**Staffan Ogvall**, Service Management Design. Verksamhetskonsult som, parallellt med uppdrag kring tjänstehantering och best practice enligt ITIL hos företag och organisationer, även håller utbildning inom Support Center området för certifiering.

### 16.20 Konferensen sammanfattas och avslutas av ordföranden

Sagt om förra årets konferens:

*"Inspiration för fortsatt utvecklingsarbete på Service Desken"*

*"Visioner med nya trender inom branschen. Praktikfall från andra företag."*

*"Det bästa med konferensen var: Inspirerande talare och exempel från verkliga livet, men även runda bordssamtalen."*

# B

SVERIGE  
PORTO BETALT  
PORT PAYÉ

AVSÄNDARE  
Support Services Institute  
Box 23139 104 35 Stockholm

## Anmälan till konferensen den 6-7 oktober 2010

### Plats för konferensen

Bonnier Conference Center, Torsgatan 21, Stockholm

### Avgifter

- Avgiften för konferensen 6-7 oktober är 10 900 kr för medlemmar i SSI och 12 500 kr för övriga deltagare.
- Avgiften för kvällsaktivitet på Hamburger Börs är 975 kr.

**Boka-tidigt rabatt på konferensavgiften.  
1000 kr vid anmälan senast den 3 september 2010.**

Moms tillkommer på alla avgifter. Avgiften faktureras samtidigt som anmälan bekräftas.

Om medlemskap i SSI tecknas i samband med anmälan rabatteras avgiften till medlemspris.

Anmälan är bindande från den 22 september 2010, avgiften skall vara betald före konferensen. Skriftlig avbokning ska vara oss till handa senast den 22 september, i annat fall debiteras hela avgiften. Vid avbokning före den 22 september debiteras en administrationsavgift på 450 kr. Bokning kan överföras på annan deltagare från samma företag.

Vi förbehåller oss rätten att göra ändringar i programmet om detta visar sig vara nödvändigt.

## 10 skäl att gå på konferensen

1. Utöka ditt nätverk och utbyt erfarenheter med kolleger
2. Praktiska tips om ny teknik för bättre dialog med kunder
3. Hur du effektiviserar med ständiga förbättringar
4. Effektivisera genom att välja rätt måtvärden för dina mål
5. Ta reda på vad som händer i branschen
6. Mer om hur du tar till vara teamets kunskaper bättre
7. Utveckla ditt ledarskap med praktiska råd från konferensen
8. Hitta nya metoder som kan effektivisera din Service Desk
9. Hämta inspiration för att utveckla medarbetare och organisation
10. Jämföra strategier med kolleger

### Anmälan

Anmälan kan göras på [www.supportinst.com](http://www.supportinst.com), maila [info@supportinst.com](mailto:info@supportinst.com) eller ring 08-566 281 00.

### Förfrågningar

Maila oss på [info@supportinst.com](mailto:info@supportinst.com) eller ring 08-566 281 00.

### Om Support Services Institute

Support Services Institute är ett inspirerande och kompetenshöjande nätverk för dig som arbetar med IT-support och service. Genom att erbjuda dig aktuella seminarier, konferenser, studiebesök och utbildningar bygger vi en levande mötesplats för informations- och erfarenhetsutbyte.

SSI har funnits sedan 1993 och är idag Sveriges största nätverk för företag och personer som arbetar med support och service. Medlemmarna är chefer, arbetsledare, beslutsfattare eller liknande inom det privata näringslivet eller offentlig sektor och arbetar med IT-support- och helpdeskfrågor.

### Var med och tävla i Support Institute Awards!

Nomineringar sker i följande kategorier:

- Årets Helpdesk eller Service Desk
- Årets chef eller teamledare
- Årets supportmedarbetare

Att vinna Support Institute Awards är ett erkännande av kvalitet i supportarbetet. Som vinnare av priset får ditt företag uppmärksamhet och blir mer attraktivt som arbetsgivare och leverantör. Genom priset vill vi visa på betydelsen av en väl fungerande support med engagerade och kompetenta medarbetare.

Anmälan till tävlingen är kostnadsfri, maila till [lars-ola.lundqvist@supportinst.com](mailto:lars-ola.lundqvist@supportinst.com) för att beställa nomineringsformulär!

Nomineringarna ska vara juryn tillhanda senast den 15 september.