

9:30 - 10:00	Регистрация / зарядка / приветственный кофе / выставка / спортивные игры				
11 сентября. Пленарное заседание					
10:00 - 10:10	Открытие конференции Максим Григорьев, Председатель ITSMF России				
10:10 - 11:00	Приветствия Золотых Партнеров конференции Михаил Потоцкий (IT Expert), Михаил Добнер (OMNINET), Олег Скрынник (Cleverics), Андрей Кутуков (HP), Дарья Верстелле (BMC Software)				
11:00 - 11:20	Какие изменения нужно сделать, чтобы ITIL заработал Joshua Brusse, HP Software				
11:20 - 11:40	Комплексы - основа экономической эффективности ИТ инвестиций Павел Анферов, проект IT-Value.ru				
11:40 - 12:00	Предоставление услуг в динамичном мире облачных и мобильных технологий Anthony Orr, BMC Software				
12:00 - 12:20	Отвечать, а не контролировать: всё дело в доверии Maarten Bordewijk, Bordewijk Training & Advies				
12:20 - 12:40	Определение квалификации ИТ-специалистов на основе e-Competence Framework Maarten Dolf Desertine, EXIN				
12:40 - 13:00	Применение процессов ITIL вне ИТ Вадим Гавриленков, Компания OPTIMA				
13:00 - 14:00	Ланч, выставка, разминка, оформление документов				
Параллельные секции					
	Кунг-фу	Синхронное плавание	Парурный спорт	Кайтсерфинг	Шахматы
	лого IT Expert лого секции стр11	лого OMNINET лого секции стр13	лого Cleverics лого секции стр15	лого HP лого секции стр. 17	лого BMC Software лого секции стр.19
14:00 - 14:40	Нуть больше, чем ITSM-инструменты. Расширяя границы (IT Expert) Максим Тищенко, ГУ Банка России по Архангельской обл.	Упражнения на терминах: сервисы и услуги, CI & IT-assets Александр Муравлев, Спортмастер	Отвечать, а не контролировать: как именно? Maarten Bordewijk, Bordewijk Training & Advies	Организация службы технической поддержки для городских ИТ-систем. Переход к сервисной модели обслуживания Алексей Алексеев, Электронная Москва	Система комплексного мониторинга ИТ-сервисов Райффайзенбанка Максим Качелин, Райффайзенбанк
перерыв 15 мин					
14:55 - 15:35	Главное что бы костякчик сидел (BMC Software) Сергей Смирнов, ГУ Банка России по Архангельской обл.	Типовые подходы к каталогизации ИТ-услуг. Причины. Проблемы. Решения Игорь Баринов, ITSMF России	Канбанализированный ITSM Александр Тараторин, Raiffeisenbank	Как результаты бенчмаркинга и опроса пользователей влияют на формирование операционной стратегии Сервис деска Светлана Чудина, MARS Information Services	Опыт создания системы мониторинга Бизнес-приложений Денис Гавевский, Пробизнесбанк, Станислав Кузубов, Инфосистемы Джет
перерыв 15 мин					
15:50 - 16:30	Новые стандарты скорости миграции. Идеальный ИТ проект (OMNINET) Юрий Барсков, ВТБ24	Практический опыт внедрения сервисного подхода в подразделениях банк-офиса Александр Огневцев, АльфаСтрахование	Как перейти границу: внедрение процессов в западной компании в сравнении с российской Виталий Фролов, Банк «Санкт-Петербург»	Между небом и землей. Попытка осмысления метаморфоз процессов ITIL в приложении к управлению облачными сервисами Иван Таборовец, EPAM Systems	Разрушая барьеры. Интегрированная система мониторинга Денис Бакин, IBS
перерыв 20 мин, кофе					
16:50 - 17:30	Эволюция использования ITSM в М.Видео (Axios) Юрий Нагоркин, М.Видео	Портфель услуг как инструмент управления требованиями и инвестициями Михаил Потоцкий, IT Expert	Перевод сервис деска из Франции в Россию Екатерина Кузнецова, Mars LLC	Правильный способ выстраивания управления релизами в организации Joshua Brusse, HP Software	Специфика обеспечения качества ПО в гос. Учреждениях Владимир Каленов, Helios
перерыв 15 мин					
17:45 - 18:25	Как добиться повышения эффективности работы службы поддержки клиентов в 2 раза при одновременном увеличении объемов абонентской базы в 5 раз (NAUMEN) Юрий Гончар, Компания "Воля"	Тщательно планируйте свои услуги, и это позволит в дальнейшем закомит на их поддержке Anthony Orr, BMC Software	ITSM-практики как актив. Организационное обеспечение успешного внедрения и развития практик управления ИТ-сервисами Андрей Ареев, ОАО "РЖД"	Практическая адаптация ITSM подходов в российском подразделении ABB Владимир Шевченко, ABB	Директорский мониторинг. Светофор для ИТ-услуги бухгалтерии Евгений Кукушкин, ФГУП "ВГТРК"
перерыв 15 мин					
18:25 - 19:00	Фуршет, спортивно-сервисная викторина				
12 сентября. Пленарное заседание					
9:30 - 10:00	Регистрация / зарядка / приветственный кофе / выставка / спортивные игры				
10:00 - 10:05	Открытие второго дня конференции Илья Хаец, Председатель Совета директоров ITSMF России				
10:05 - 10:20	Торжественное принятие новых членов ITSMF России.				
10:20 - 10:50	Этический кодекс членов Форума Проект построения Электронного правительства в Казахстане Еносбаев Руслан, АО «ННТ» Казахстан				
10:50 - 11:20	Человеческий App Store – способы реализации сервис-менеджмента в интересах организации Stephan Brendel, APMG				
11:20 - 11:50	Управление ИТ как венчурный бизнес Курейчик Андрей, EPAM Systems				
11:50 - 12:20	ITSM; IT Sporting Management Brian Johnson, CA				
12:20 - 12:50	Как с небольшой командой завоевать большие медали (или как качественно и в срок реализовать большое количество проектов малым составом персонала) Смоляров Дмитрий, ОАО "РусГидро"				
12:50 - 13:05	Итоги Открытого всероссийского исследования IT Service Management (ITSM) 2013 Татьяна Орлова, Заместитель руководителя Экспертного совета ITSMF России Кирилл Федулов, Руководитель комитета по аналитике и исследованиям ITSMF России				
13:05 - 13:20	Поведение итогов конкурса дипломных работ "Лига юниоров ITSM". Награждение победителей Павлов Владимир, Председатель жюри конкурса, ITSMF России Романова Елена, Заместитель председателя оргкомитета конкурса, МЭСИ				
13:20 - 13:35	Поведение итогов конкурса "ITSM-проект года" Антон Лыков, Член жюри конкурса, Заместитель председателя ITSMF России Исавченко Дмитрий, Член жюри конкурса				
13:35 - 14:25	Ланч, выставка, разминка, оформление документов				
Параллельные секции					
	Гольф	Регби	Комбинированная эстафета	Тяжелая атлетика	Спортшкола
	NAUMEN стр.23	INLINE Technologies стр.25	IBS стр.27	EPAM стр.29	ITSMF стр.21
14:25 - 15:05	Внедрение ITIL по-новому: Применение рекомендаций ITIL к не ИТ задачам Александр Злотко, Terrasoft	To Change or not to Change? Как далеко вы можете зайти со своей системой управления изменениями? Anthony Orr, BMC Software	Тезисы массового обслуживания в действии Алексей Шейфлер, ТК "Красный куб"	Сервисориентированная корпоративная архитектура как необходимое условие эффективности ITSM Вячеслав Одиевич, СИАМ Консалтинг	Европейские стандарты ИКТ-компетентности (CEN) и их использование в России для управления персоналом ИТ Надежда Волянян, ТК-МТК-204 Организация процессов корпоративного обучения на основе корпоративной модели компетенций Владимир Оверченко, Учебный центр HP
перерыв 15 мин					
15:20 - 16:00	Опыт использования типовых процессов управления и рекомендаций ITIL для организации контрольно-надзорной деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта Илья Хаец, ITSMF России	Слияние компаний: процессы держат удар Андрей Носов, Московская Биржа	Проблемы внедрения ITSM в регионах и пути их решения Вячеслав Смирнов, Банк АББ	Как управлять большими распределенными потоками задач? Эффективное планирование ваших ИТ-задач и оптимальное использование инфраструктуры Oliver Braibant, BMC Software	Отечественные профессиональные ИКТ-стандарты. Опыт разработки и применения Николай Комлев, АП КИТ Необходимость преподавания направления ITIL/ITSM на программах дополнительного бизнес-образования (MBA) Александр Олейник, НИУ ВШЭ
перерыв 15 мин					
16:15 - 16:55	USMBOOK - новый претендент Станислав Тьрнов, Yot	Выстраивание ИТ-услуг подобно выстраиванию команды, как именно следует управлять вашими активами? Brian Johnson, CA Technology Services	Выстраивание системы мотивации с помощью ITSM Константин Тяп, АО Банк «ЦентрКредит» (Казахстан)	Управление непрерывностью бизнеса: предоставление сервисов в режиме реального времени на телеком-предприятии Алексей Примаков, Т.С. Андрей Курейчик, EPAM Systems	Практические аспекты ITSM в образовании: дистанционное обучение как сервис Александр Молчанов, МЭСИ Елена Романова, МЭСИ Школа олимпийского резерва: современные методы и формы обучения Владимир Трухин, IT Expert
перерыв 20 мин, кофе					
17:15 - 17:55	Голос клиента: слушать и услышать Вера Сенаторова, Райффайзенбанк	Сервисная поддержка 360° Михаил Пьянков, АИТИЭСМКОННЕКТ Максим Юганов, Промсвязьбанк	Оповещение - в массы! Александр Бирюков, Банк России	Agile методики как инструмент быстрого реагирования в ИТ Тарас Даниленко, EPAM Systems	Деловые игры как способ изменения культуры Роман Журавлев, Cleverics
перерыв 15 мин					
18:10 - 18:50	ITSM в бизнесе: применение подходов ITSM за пределами ИТ Anthony Orr, BMC Software.	«Процесс-класс» и «процесс-экземпляр». Конец мифа о противоречивости матричного управления Игорь Быстров, ИПИ РАН Сергей Радоманов, ИПИ РАН	Мониторинг доступности и производительности географически-распределенного приложения транзакционной обработки электронных документов Александр Курчищев, IBS	Совместное использование ITIL, COBIT 5, OBASNI как способ эффективного управления Сергей Коклеев, Мегалопис Профи	В срок и в рамках бюджета: использование лучших практик для управления инфраструктурными проектами Stephan Brendel, APMG Непрерывное образование как ИТ-услуга Владимир Павлов, ITSMF России
19:00-19:20	ITSM-лотерея Торжественное закрытие конференции				