

WARMING UP TO THE ICE AGE



**16 APRIL 2009
SPANT, BUSSUM**



**BEST PRACTICES CAFÉ
15 APRIL 2009
HOTEL JAN TABAK, BUSSUM**

**UNIEKE INTERNATIONALE MASTER CLASS
OP 15 APRIL
LEAN SERVICE MANAGEMENT™**

**COMPUTABLE AWARD
VOOR DE BESTE BUSINESS
CASE VAN HET JAAR**

SPREKERS O.A.:

- Maarten Hillenaar (CIO Overheid)
- André Haket (CIO Stork)
- Brian Johnson (ITIL-auteur van het eerste uur)
- Ian Clayton (luis in de pels van ITIL)
- Wouke Lam (Shell)
- Maxime Sottini (iCONS, Italië)
- Adam Grummit (Metron, UK)

BEST PRACTICES IN IT MANAGEMENT 2009

GROOTSTE ONAFHANKELIJKE IT MANAGEMENT CONGRES IN NEDERLAND

BEST PRACTICES IN IT MANAGEMENT 2009

WARMING UP TO THE ICE AGE



Vorig jaar hebben we een bijzondere versie van het ITSMF Voorjaarscongres Best Practices in IT Management laten zien. Beyond ITIL, Beyond Control heeft behoorlijk wat impact gehad. We ontvingen er een IT Skeptic Award voor: The Grand Sagan Candle for IT Skepticism. De voorbereidingen voor de zesde editie op 16 april 2009 zijn alweer in volle gang. Is het een congres, is het een manifestatie, is het circus, is het totaal iets nieuws? Nee, het is Best Practices in IT Management. En dus mag u verwachten dat het weer een vernieuwd en verbeterd programma biedt, uiteraard met behoud van de bekende sterke punten.

Het thema voor Best Practices in IT Management 2009 is prikkelender dan ooit: Warming Up To The Ice Age.

Met deze thematiek willen we de bezoekers prikkelen om juist NU in actie te komen, de bevroren IT-toestand te ontdooien, en initiatief te nemen. De tijd is gekomen dat IT weer haar belangrijke rol uit de verf kan laten komen. Kostenreductie, en dus (proces)automatisering, wordt nog belangrijker. Informatiewerkers moeten nog efficiënter kunnen werken. Maar hoe maakt IT de business klaar voor de volgende fase? Hoe belangrijk is samenwerking hierin? En hoe kan IT de business prikkelen? Kies als IT department je toekomst en je plek. Dit zijn de tijden dat posities verschuiven.

Nederland heeft een van de hoogste kennisniveaus ter wereld op het gebied van IT-management. Juist anno 2009 kan de IT-managementsector de Nederlandse economie een grote dienst bewijzen door de business op te warmen en extra te laten profiteren van IT. Het Best Practices in IT Management congres 2009 wil daar een inspirerende rol in spelen.

PROGRAMMA

Het programma van Best Practices 2009 volgt in hoofdlijnen een vijftal invalshoeken: Spelen, Leren, Ontdekken, Discussiëren, en Lotgenoten. Zoals u van de organisatie gewend bent wordt het programma samengesteld uit sprekers uit binnen- en buitenland. Dit jaar hebben we sprekers uit Nederland, de Verenigde Staten, Engeland en Italië.

NIEUWE PUBLICATIES

Zoals u ook gewend bent worden op dit kenniscongres diverse boeken geïntroduceerd. In dit geval geldt dat voor de Gold Edition van het jaarlijkse Best Practices boek, waarin het beste van de laatste jaren bijeengebracht is. Een dikke pil waarmee u nog jaren vooruit kunt. Verder presenteren we "IT Financial Management", het eerste boek uit de serie Best Practices van de ITSM Library. De hoofdauteur van dit boek presenteert het resultaat van ruim een jaar zwoegen, met een groot internationaal team. U krijgt bovendien de gelegenheid voor een sneak preview van het Capacity Management boek, dat kort na het congres uit zal komen. Ook van dit boek krijgt u de kans direct uit de mond van de hoofdauteur als eerste de details te horen.

TOPSPREKERS

Op het podium van Best Practices treft u zoals gewoonlijk experts die graag hun ervaringen met u delen.

De Nederlandse overheid heeft sinds kort voor het eerst een CIO – **Maarten Hillenaar**. Op het Best Practices congres hoort u uit zijn mond wat er de komende tijd gaat veranderen. Verder zijn we blij met de komst van **André Haket** (CIO Stork), die zal uitleggen hoe waardecreatie als sleutel voor Business IT Alignment heeft gewerkt bij een van de meest volwassen IT-organisaties van Nederland.

De organisatie is er bovendien in geslaagd om een aantal van de hoogstgewaardeerde internationale sprekers van de afgelopen jaren opnieuw naar Nederland te halen. IT is ziek: wat zijn de symptomen, wat is de diagnose, wat is de behandeling, en waarom moet het medicijn altijd ITIL heten? Brian Johnson (ITIL-auteur van het eerste uur) en Ian Clayton (luis in de pels van ITIL) komen uit de Verenigde Staten over, om deze vragen zeer kritisch te behandelen, en de antwoorden in de sessies boven tafel te krijgen. Bereid u voor op stevige discussies met mensen die 'anders' denken ...

THEMA: SPELEN

In het thema **Spelen** krijgt u opnieuw de kans om spelenderwijs met Paul Wilkinson de diepere betekenis van ABC te beleven. Paul staat in diverse landen in de top van hoogst-gewaardeerde sprekers van de afgelopen jaren. Een garantie voor een belevenis!

ABC of ICT stands for the Attitude, Behavior and Culture of IT organizations

ABC is like an iceberg, much of it hidden beneath the surface and yet capable of inflicting enormous damage to your IT organization, or more importantly, your business!

ABC issues are preventing many IT organizations from realizing the benefits of ITSM improvement projects. A Forrester report revealed 52% of such initiatives fail because of resistance. Frameworks alone, such as ITIL, ISO, CobiT are not enough. Unless the ABC issues are addressed there is a strong possibility that deploying such a framework will fail. IT is now too critical to many businesses. Failure is NOT an option! We MUST identify and resolve these worst practices once and for all! In this interactive session a number of small teams will be given exercises to perform, using the ABC of ICT worst practice card set. This set contains 57 industry recognized worst practices and is an awareness and assessment instrument. It is designed to stimulate dialogue and discussion. The aim is to identify the most common ABC worst practices and to discuss the consequences, impact and risk to YOUR organization. During the session I will present the shocking global findings from a number of similar round table sessions held in the Netherlands, Switzerland, Singapore, Spain, Denmark, Sweden, Poland, US, Canada, Belgium and the UK. These are globally recognized worst practices and the impact they cause to YOUR business!

Paul Wilkinson is na een carrière in de operationele IT vooral bekend geworden met de game Apollo 13, en met zijn boeken in de reeks ITSM From HELL! (Not ITIL). Hij werkt vanuit Egor Productions en Gaming Works aan een reeks 'serious fun' producten, waarbij ABC centraal staat.

THEMA: LEREN

In het thema **Leren** kunt u onder andere kennismaken met de winnaars van de Computable Business Case van het Jaar. Ict-vaktitel Computable presenteert de uitslag van deze verkiezing direct na de lunch.

Verkiezing: Beste Business Case van het Jaar

Wie heeft de sterkste business case van Nederland?

Ict-vaktitel Computable maakt bekend welk project van zes genomineerde organisaties door een vakjury is uitgeroepen tot de Beste Business Case van het Jaar. De winnaar ontvangt een trofee uit handen van Computable-hoofdredacteur Alex Beishuizen, de jury geeft een toelichting op zijn keuze. Alles over het bouwen van een business case, de verkiezing, de genomineerden en de winnaar staat in de Business Case Special die Computable tijdens het Best Practices Congres presenteert. Elke bezoeker ontvangt na de uitreiking een gratis exemplaar van deze waardevolle jaargids.

Genomineerd voor de Beste Business Case van het Jaar zijn:

- ProRail/Xebia
- Surfnet
- Computype/Eyos
- ASML
- Schleifenbauer Productst
- RDW/Unisys

De vakjury van de verkiezing Beste Business Case van het Jaar bestaat uit: Jeroen Aris (Accenture), Fred Bons (Ordina), Peter Storm (Kennis&Co), Bernard Vuijk (Pro4Pro en Passionned) en Eric van der Wolk (Business Case Entrepreneurs).





Verder vindt u in het thema **Leren** twee presentaties van een nieuw boek in de ITSM Library.

Maxime Sottini (*iCONS, Italie*) presenteert het boek over IT Financial Management dat hij het afgelopen jaar met een grote groep experts uit alle hoeken van de wereld heeft ontwikkeld. **IT Financial Management** is een onderwerp dat iedere IT-serviceorganisatie vroeg of laat onder de knie moet krijgen. Deze 'practitioner level guide' slaat de brug tussen ontoereikende ITIL-content en de dagelijkse praktijk.

Adam Grummit (*Metron, UK*) on the executive of the UKCMG and itSMF, gives master-classes, papers and workshops on ITIL and capacity management at conferences in the UK, USA, Australia, Japan and elsewhere and is a well-known speaker at international chapters of CMG. Adam will provide a sneak preview of his new ITSM Library book on Capacity Management Best Practices. His presentation highlights experiences with some of these best practices at a number of sites over many years. It pays due respect to the concepts described within ITIL but is more in the spirit of "Not ITIL" in that it tries to provide practical ideas for cost-effective, realistic implementation rather than idealistic processes. Thus, the most pragmatic 'lean mean green IT Service Management solution' is to promote the same core practices that have been established over the years for effective capacity management.

René Olde Olthof, *Hoofd ICT Operations van transavia.com*, vertelt hoe Transavia haar sturing op IT-services in zeer korte tijd heeft verstevigd, met behulp van een gestandaardiseerde werkwijze waardoor veel kosten van een traditionele aanpak zijn bespaard. Wat was de achtergrond en probleemstelling, wat was het concrete resultaat van deze aanpak, en wat zijn de lessons learned?

Lean not mean security

Most business people regard security procedures in their organisations as inhibitors to being able to do business, and as a cost to their organisation. ...and most ICT departments are struggling with the challenge to make ICT security lean and not mean.

Dave Fagan (*Ideas to Interconnect*) will show how new best working practices can be derived by interactively applying "out-of-the-box" thinking to a robust security framework called SABSA. This will show how good security can actually be an achievable benefit to any business. Dave is a well known speaker across Europe at e-Business and CRM congresses, lecturing part-time at Webster University on their MBA program and is a "visiting fellow" at the Centre for Customer Relationship Management at Cranfield University, UK.

THEMA: ONTDEKKEN

In het thema **Ontdekken** kunt u weer genieten van een sprankelende sessie met Bart Stofberg, een van de hoogstgewaardeerde sprekers van de afgelopen jaren.

Voorkom uitglijdende: stuur op succes!

Functioneren uw rapportages als thermometer of als thermostaat? Meten ze alleen maar of zorgen ze voor verandering? Of de tijden nu warm zijn of koud, van IT mag worden verwacht dat het optimaal bijdraagt aan het succes van de onderneming. Alles wat IT doet, moet aantoonbaar bijdragen aan dat succes. Dat vraagt een duidelijk beeld: wanneer is IT eigenlijk zelf succesvol? En wat moet IT allemaal doen om succesvol te zijn? Dat weten is één, er voor zorgen dat de performance van IT ook structureel en voortdurend verbetert is twee. **Bart Stofberg** vertelt u hoe u het één moet doen en hoe u het ander moet doen. De reputatie van Bart Stofberg als schrijver en spreker berust op de sprankeling van zijn verhalen, de scherpte van zijn vergelijkingen, de dwarsheid van zijn analyses, de eenvoud van zijn modellen en de onafwendbaarheid van zijn logica. De presentatie over IT Management staat er vol van. Bart is principal consultant bij Quint Wellington Redwood.

Verder vindt u in het thema Ontdekken weer een uitgebreide serie 'extended elevator pitches': **kwartiersessies** waarin u de kans krijgt snel op hoofdlijnen kennis te nemen van de laatste innovaties en ontwikkelingen in het vakgebied.

THEMA: DISCUSSIËREN

In het thema **Discussiëren** krijgt u de kans op een stevige discussie over veel gehanteerde uitgangspunten, en nieuwe methoden. Uit de VS komt Ian Clayton speciaal voor dit congres over, om daarover met u van gedachten te wisselen. Dat kan tijdens het dagprogramma, maar ook in een speciale Master Class Lean Service Management, die een dag voor het congres plaatsvindt (zie informatie op de website).

Lean Service Management

Service management is a must do initiative for a service organization, and a necessary transformational effort for any IT organization. The recent downturn in the economic climate has created the perfect conditions for a service management initiative to flourish based upon the original promise of improved quality and reducing costs.

This interactive session explores an alternate approach to the traditional approaches of 'process improvement' and progressive advances through 'maturity levels', suited to the economic conditions. Instead of the adoption of an often onerous best practice framework, and the high-risk design, development and deployment of numerous policies, procedures and artifacts, a Lean Service Management™ program applies Lean Thinking to a service management initiative. Lean Thinking replaces a considerable upfront commitment of resources and expense with an unrelenting focus on the identification of waste of resources, and application of small incremental improvements as part of a continuous improvement program. All efforts are self-funding and consumer satisfaction is at the heart of every decision.

Ian Clayton (*cofounder of the Service Management Society™*) is a recognized industry thought leader and innovator, with programs that include Guerrilla Service Management (how to develop key artifacts) and Lean Service Management (how to apply lean thinking to service management initiatives). He is also author of the 'Guide to the Universal Service Management Body of Knowledge' (USMBOK), the basis for the first role-based personnel certification scheme for service management to be recognized by the American National Standards Institute (ANSI®).

IT is sick

What are the symptoms; what is the diagnosis; what is the prescription; why is the prescription ALWAYS ITIL? What are the most common IT diseases; what are the most useful diagnostics; what are the most useful prescriptions; what is the snake oil?

Brian Johnson is the founder and Honorary Life Vice President of the first itSMF, and was part of the British government team that developed the standards for ITIL. He is now the ITIL worldwide practice manager for CA. Brian Johnson led the first successful government implementation of ITIL best practices as well as the first private sector implementation.

THEMA: LOTGENOTEN

In het thema **Lotgenoten** kunt u onder andere kennismaken met een opvallende prestatie uit het noorden. Met de bekende Friese nuchterheid is door een groep samenwerkende gemeentes (lotgenoten) een samenwerkingsproject op poten gezet dat een hoge waarde heeft gerealiseerd (en een snelle ROI).

Shared Service Centers steeds hoger in de waardeketen.

Van infrastructuur-schaalvergroting naar Shared Business Support Centers
Shared Service Centers (SSC's) staan flink in de belangstelling. Toenemende complexiteit en lokaal gebrek aan de noodzakelijke expertise zijn uitstekende redenen gebleken voor samenwerking. Vooral groepen gelijkende organisaties kunnen hier veel voordeel uit halen. Het ICT Samenwerkingsverband Zuid-West Friesland (ISZF) is een prachtvoorbeeld van een succesvol SSC en trekt landelijke aandacht. Maar ISZF is intussen verder gegaan: de samenwerking is niet langer beperkt tot infrastructuur, schaalvergroting en expertise-ontwikkeling: ISZF kruipt steeds dichter naar de bedrijfsprocessen van de deelnemende organisaties en biedt voortdurend meer toegevoegde waarde. Wat is de succesformule die ISZF heeft aangeboord? En hoe kunnen andere potentiële samenwerkingskandidaten daar van leren?
Almar Wimer Siebenga, *directeur van ISZF*, is de stuwende kracht achter dit initiatief en legt u haarfijn uit wat u moet doen om een succesvol samenwerkingsverband op te zetten voor betere kwaliteit en tegen aanzienlijk lagere kosten. Naast de trekker van ISZF is hij ook voorzitter van de onlangs opgerichte vereniging voor Directeuren van Shared Services en ICT.

En wat dacht u van vrouwen in de ICT? Een bijzondere groep Lotgenoten...

Wouke Lam, *Head PMO Infrastructure Sourcing Programme bij de Shell*, bespreekt de rol die vrouwen in een ICT-organisatie hebben, dan wel hadden kunnen hebben. Een goed gebalanceerd team blijkt onder andere langs deze weg een stuk beter opgezet te kunnen worden...

WAAR

Spant! Bussum, Dr. A. Kuyperlaan 3, 1402 SB Bussum
(zie website voor routebeschrijving)

WANNEER

16 april 2009, 11.00-18.30 (registratie vanaf 09.30)

VOOR WIE

IT-managers en specialisten die zich bezighouden met de organisatie, de inrichting en de besturing van de IT, business-managers die zich bezig houden met de aansturing van IT.

ORGANISATIE

Technische organisatie: bITa-Center voor itSMF.

PROGRAMMA

Het Jaarcongres wordt voor itSMF geproduceerd onder leiding van Jan van Bon, bekend van een groot aantal kwaliteitsproducties in het vakgebied IT Service Management.

Aan de reeks Best Practices jaarboeken en congressen werken diverse vakorganisaties en instellingen mee, w.o. ISACA, Norea, VRI, KUB-TIAS, NGI/Beroepsgroep ICT Service Management, Hanze Hogeschool, Haagse Hogeschool, Exin, Universiteit Antwerpen Management School, en vele anderen.

INFORMATIE

t 023 534 8898

f 023 534 6967

e info@best-practices-in-it-management.nl

w www.best-practices-in-it-management.nl

HOOFDSPONSORS



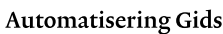
SPONSORS



PARTNERS



MEDIAPARTNERS



RESERVERINGSFAX

fax nr. 023 5346967

Ja, ik wil de volgende personen aanmelden als deelnemer aan het **Best Practices in IT Management congres op 16 april 2009** à € 595,00.

Ja, ik wil de volgende personen aanmelden als deelnemer aan het **Best Practices in IT Management congres op 16 april 2009** à € 545,00 want wij zijn lid van:

- | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ITSMF Nederland | <input type="checkbox"/> ITSMF chapter | <input type="checkbox"/> NOREA | <input type="checkbox"/> VRI | <input type="checkbox"/> NGI | <input type="checkbox"/> ASL/BISL | <input type="checkbox"/> SPG | <input type="checkbox"/> VIAG |
| <input type="checkbox"/> BPM Forum | <input type="checkbox"/> SAI | <input type="checkbox"/> NAF | <input type="checkbox"/> DSDM | <input type="checkbox"/> COMGE | <input type="checkbox"/> ISACA | <input type="checkbox"/> KIVI NIRIA | |

Bedrijf / Organisatie

Adres / Postbus

Postcode / Plaats

Telefoon Fax

Website

Contactpersoon m/v

Email

Naam 1e deelnemer

Email Functie

Naam 2e deelnemer

Email Functie

Naam 3e deelnemer

Email Functie

Ja, ik kom / wij komen ook op **15 april voor het Best Practices café**. Informatie over overnachting vindt u op de website. Na ontvangst van uw reservering zenden wij u een bevestiging en een nota. U kunt deze kaart faxen naar **023 534 69 67**.

Ja, ik kom naar de unieke **Master Class Lean Service Management op 15 april** en betaal € 295,- extra.
Voor meer informatie over de Master class, zie de congreswebsite.

NOG SNELLER RESERVEREN KUNT U VIA ONZE WEBSITE: WWW.BEST-PRACTICES-IN-IT-MANAGEMENT.NL

Ik heb bezwaar tegen het ontvangen van informatie rondom het vakgebied.

VOORWAARDEN: TOT 15 WERKDAGEN VOOR DE CONFERENTIE KUNT U TEGEN DE ANNULERINGSKOSTEN VAN € 75 ANNULEREN. ALS U LATER ANNULEERT, DAN BENT U HET VOLLEDIGE FACTUURBEDRAG VERSCHULDIGD. ANNULEREN KAN

ALLÉÉN SCHRIFTELIJK (PER POST OF PER FAX). VERVANGING DOOR EEN COLLEGA IS ALTIJD TOEGESTAAN! DE OPgegeven PRIJZEN ZIJN BIJ ONLINE BETALING EN REGISTRATIE. BIJ GEEN ONLINE BETALING WORDT € 30 ADMINISTRATIEKOSTEN IN REKENING GEBRACHT.