

Dag 1 - Maandag 26 oktober 2009												
12:00	13:00	Registratie deelnemers										
13:00	13:15	Congresopening door Jeroen van Rooden, voorzitter ITSMF Nederland										
13:15	13:50	Rob C. de Wilde CMC, Sigma - Real Time 'De waarde van een beetje wanorde'										
13:50	13:55											
13:55	14:30	Paolo Cinelli, CIO IKEA 'Does IT Service Management matter in a very successful Company?'										
KNOWLEDGE tracks					INTERACTION AREA							
Tracks	Overheid	Media & Onderwijs	Handel Industrie Transport	Zakelijke dienstverlening	Ontwikkelingen & trends	OPEN SPACE		Informatiemarkt				
Zalen	Salvador	Stallen	Vincent	Forum Romanum	Rembrandt	Balustrade						
14:30	14:40	(wissel)										
14:40	15:20	'Right Sourcing IT' Guus Keizer, Delft TopTech / TU Delft	'Cloudsourcing@Sdu - Toepassing van slimme outsourcing strategieën' Maarten Kleyn, Sdu Uitgevers	'Nutreco IT support: Daadkracht in ITIL toepassing' Kees Bink, Nutreco	'Wereldwijd winnen met IT - succesvol gebruik van global sourcing'. Paneldiscussie o.l.v. Sven van de Riet, Giarte	'Finding a port in the ITSM storm – can you make it or are you blinded by the brand' David Clifford, EXIN	Huis van Verandering (1)	Doorlopend programma voor iedereen op elk moment met diverse thema's: 'Professionaliseren van servicemanagement' 'ABC: Make it work' 'De mens centraal' 'De toekomst van ITSMF' 'After the crisis'				
15:20	15:30	(wissel)										
15:30	16:10	'Opdrachtgeverschap 'vaak onder belicht' Perry van der Weyden, SSO ministerie van Verkeer en Waterstaat	'Wie is koning: klant of besparing?' Dirk Jongkind, INHolland	'Business innovation through IT innovation' Nico Wartenbergh, Bijenkorf	'The turn around of a 'Dutch ITorganisation' in a 'Global IT team' Albert van Veen, ING Real Estate	'ITSM Survey 2009' Harrie Kisters & Huub Hopman ITSMF Nederland	Huis van Verandering (2)					
16:10	16:25	(wissel)										
16:25	16:35	(wissel)										
16:35	17:15	'Alle diensten via één loket, dat kan niet!' Luc van Wijk, Hoogheemraadschap Rijnland	'Journalistiek in een online tijdperk' Alex Beishuizen, VNU Media Computable	'Nee zeggen' Joost Manasse, Overtoom International		'De gemeten kwaliteit' Jan Sonneveld, ITSMF Benchmarking	Huis van Verandering (3)					
17:15	18:30	Informatiemarkt open										
18:30	19:00	Aperatief op de informatiemarkt										
19:00	22:30	Diner & Social Event								gesloten		

Let's ask the Business

Dag 2 - Dinsdag 27 oktober 2009											
9:00	9:30	Registratie deelnemers									
9:30	9:45	Dagopening door Jeroen van Rooden, voorzitter ITSMF Nederland									
9:45	10:15	Marco Gianotten, directeur Giarte Digitalboardroom 'De ROI van excellent servicemanagement'									
KNOWLEDGE STREAMS							INTERACTION AREA				
Tracks	Opdrachtgeverschap		Service Excellence	Innovatie & trends	IT proces management & Frameworks		Finance & Control		OPEN SPACE	Informatiemarkt	
Zalen	Salvador		Stallen	Vincent	Forum Romanum	Rembrandt	Forum Curia 1.20	Forum Curia 0.20	Balustrade		
10:15	10:30	(wissel)									
10:30	(11:10)	'Denk- en daadkracht in opdrachtgeverschap' Interactieve sessie o.l.v. Hans van der Werf Moderatoren: Martin Kooij & Erwin Rademaker	'Smarter IT Service Management' Martin van der Meer, IBM BeNeLux	'What does Virtualisation and Green IT mean for IT Service Management' Interactieve sessie o.l.v. John Murnane	'Education forumdiscussie' o.l.v. Leo van Selm , aangeboden door EXIN	'Hoe frameworks kunnen verlammen en hoe het anders kan' Hans Kramer, Telegraaf Media ICT	'IT Financial Management - a new imperative' Interactieve sessie o.l.v. Peter Barnes	'Kostenbesparing met behulp van ITPA' Harald Zeeman, NetIQ, an Attachmate Business	Huis van Verandering (4)	Doorlopend programma voor iedereen op elk moment met diverse thema's: 'Professionaliseren van servicemanagement' 'ABC: Make it work' 'De mens centraal' 'de toekomst van ITSMF' 'After the crisis'	
(11:10)	11:20	(wissel)		(wissel)	(wissel)	(wissel)	(wissel)	(wissel)			
11:20	12:00	aangeboden door Valori		'Wat maakt service tot service excellence' Nick Overwater, Custon	aangeboden door EMC Ionix/Infra	'Wie is er geholpen met best practice frameworks en standaarden?' Tom van Sante Getronics Consulting	'De doorbraak van standaardisatie. Kansen en consequenties voor klanten en consultants' Wim Hoving, ISM	aangeboden door Hewlett Packard	SaaS Email/Web Security: Busting Myths and Lowering TCO Jonathan Wilkinson, Websense		Huis van Verandering (5)
12:00	13:00	Lunch op de informatiemarkt									
13:00	13:40	Martin Curley CIO Intel 'World-class IT at Intel'									
Zalen	Salvador	Forum Curia 1.19	Vincent	Stallen	Forum Romanum	Forum Curia 0.20	Rembrandt	Forum Curia 1.20	Balustrade		
13:40	13:50	(wissel)									
13:50	(14:30)	'Duurzaam Opdrachtgeverschap' Jack van Driel, BrandTrinity Groep	'Inspirerend opdrachtgeverschap binnen IT Service management... kan dat?'	'Service Excellence en het perspectief van de klant' Interactieve sessie o.l.v. Marlou Klaassen & Sven van de Riet	'ITSM Survey 2009' Harrie Kisters & Huub Hopman ITSMF Nederland	Let's discuss Education & Frameworks! Interactieve sessie o.l.v. diverse moderatoren van samenwerkende sponsors	'Everything you've always wanted to know about ITPA, but were afraid to ask! Harald Zeeman, NetIQ, an Attachmate Business	'Organisational, stakeholder and customer confidence – our key to success' Don Page, Marval Group	'Kosten kompas: Gericht naar inzicht' workshop	Huis van Verandering (6)	
(14:30)	14:40	(wissel)									
14:40	15:20	'Hoe voert Politie Nederland 'Regie' over haar Telefonie?' Gijsbert van der Hel, Strict & Sander Poppenk, vtsPN	John van Beem, ISES	aangeboden door QuintWellington Redwood	'Leren veranderen - formeel in aansluiting op informeel leren' Maarten Bordewijk, Getronics Consulting		'Cultural Change in 40 minutes' Mark Flynn, APMG	'How to build a Business plan for ITSM' Tore Brynaa, BMC	John Roelofs & Reinier van Delden, Deloitte Consulting	Huis van Verandering (7)	
15:20	15:30	(wissel)									
15:30	16:35	PLENAIR DEBAT o.l.v. Frederik Schukken, Quint Wellington Redwood									
16:35	16:45	Sluiting door Jeroen van Rooden, voorzitter ITSMF Nederland									
16:45	17:15	Napraten op de beursvloer									

After the crisis into the future

Debat