

# Jak na řízení IT služeb a měření kvality IT služeb?

## Seminář

Místo konání:

Hotel Holiday Inn, Křížkovského 20, Brno

Datum: 07/10/2010



**Crux information  
technology, s.r.o.,  
specialista na:**

- procesní řízení  
IT služeb (ITIL)
- měření kvality  
IT služeb
- servicedeskové  
a helpdeskové systémy
- outsourcing vývoje  
a testování software

**Crux  
information  
technology, s.r.o.**

Mlýnská 2353/12  
702 00 Ostrava  
Tel.: +420 597 829 990  
www.cruxit.com

### Program semináře:

**09:30-10:00**

Prezence účastníků, občerstvení

**10:00-11:00**

Přínosy ITIL a potíže s implementací  
Štěpán Macura, Crux IT

**11:00-12:00**

Business versus IT perspective - neboli IT řeší věci,  
kterým business moc nerozumí  
a business vyžaduje přístup, který IT nenabízí  
Zdeněk Kvapil, nezávislý konzultant

**12:00-13:00**

Oběd

**13:00-14:00**

Měření kvality IT služeb  
(End User Experience Monitoring)  
- filosofie a hlavní přínosy,  
Case study

Jiří Vozňák, Crux IT;

Julien Walon Cohen, IP LABEL SAS

**14:00-14:30**

Diskuse

### Kontaktní osoba pro přihlašování:

Jana Richterová, tel. 597 829 990

email: richterova@cruxit.com

Přihlašujte se prosím elektronicky na výše uvedenou adresu,  
v přihlášce prosím uveďte název firmy, jména účastníků,  
funkce, telefon a email.

Bezplatná účast na základě emailové registrace účastníka.

**Uzávěrka přihlášek: 30. 9. 2010**

Umíme najít podstatu Vašeho problému a nabídnout jeho řešení.