

IT SERVICE MANAGEMENT 2018

Den 24. - 25. oktober på Comwell Roskilde

Age of the Machines

Threat or opportunity



Program den 24. Oktober

Tid	Spor 1 - Opportunities	Spor 2 - Services
08:00 – 09:00	Morgenmad og registrering	
09:00 – 09:15	Velkomst og konferenceåbning: Andreas Mcgrail, itSMF Danmark	
09:15 – 10:15	K1.1 Kim Escherich - Hvad er AI? - i et Watson perspektiv (arbejdstitle)	
10:15 – 10:45	Kaffepause - Udstilling - Sponsor	
10:45 – 11:30	Lars Kristian Larsen - Det du ikke har styr på, kan du ikke lære en maskine – IT4IT focus	Leif Andersson - Enabling the age of machines with Business Relationship Management
11:30 – 11:40	Transit	
11:40 – 12:25	Mark Smalley - How not to make a mess of it – reference Cynefin	Henrik Lieberkind Hansen - Goddag, jeg er din nye service desk, hvad kan jeg gøre for dig?
12:25 – 13:30	Frokost / Udstilling	
13:30 – 14:15	Suzanne Galletly and Clare McAleese - Service Management for the Digital Age: Early Adopter Experiences of VeriSM	TBD
14:15 – 14:25	Transit	
14:25 – 15:25	K1.2 Ian Atchinson - Rise of the Machines: How AI is Transforming IT and Self-Service	
15:25 – 16:00	Kaffepause - Udstilling - Sponsor	
16:00 – 17:00	Paneldebat	
17:00 - 18.30	Kaffe, netværk, udstilling og happy hour *)	
18.30 -	Middag	

*) itSMF Generalforsamling 17:00 til 18:00

IT SERVICE MANAGEMENT 2018

Den 24. - 25. oktober på Comwell Roskilde

Age of the Machines

Threat or opportunity



Program den 25. oktober

Tid	Spor 1 - Technology	Spor 2 - Strategy
07.00	ITIL Løb	
07:00 – 09:00	Morgenmad	
09:00 – 10:00	K2.1 Keynote: Kasper Eilertsen Ringkjøbing - Improving processes using artificial intelligence	
10:00 – 10:30	Udstilling	
10:30 – 11:15	Dolf van der Haven .- An Integral Approach to Service Management of Artificial Intelligence	Jakob Sassersen - A digital journey towards increased customer satisfaction and efficiency
11:15– 11:25	Transit	
11:25 – 12:10	Sofia Røsand - Robotic Proces Automation	Peter Ravnholt - Det strategiske grundlag for automatisering
12:10 – 13:00	Frokost	
13:00– 13:45	Robert Falkowitz - Managing the Robots that Manage Services	Daniel Popa - /sm:Λι:!/
13:45 –14:00	Kaffepause	
14:00 – 15:00	K2.2 Keynote: Professor Jan Larsen, DTU Compute - AI og den ægte kærlighed	
15:00 – 15:10	Tak for denne gang - Andreas McGrail	