

# 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: Søren Randum, itSMF Danmark	
09:15 – 10:15	Keynote: Kim Escherich - Hvordan er det at leve i en verden af kunstig intelligens med uendelige muligheder, paradokser og etiske problemstillinger?	
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 Steve Leach - Service Management for the Digital Age: Early Adopter Experiences of VeriSM	Peter Ravnholt - Det strategiske grundlag for automatisering
14:15 – 14:25	Transit	
14:25 – 15:25	Keynote: Andy Parker - Surfing or Drowning : Embracing The Unstoppable Rise of Artificial Intelligence	
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	Keynote: Kasper Eilertsen Ringkjøbing - Improving processes using artificial intelligence	
10:00– 10:10	Kort pause	
10:10 – 11:10	Keynote: Philip Hearsom, Axelos - ITIL 4	
11:10 – 11:30	Udstilling og kaffepause	
11:30 – 12:15	Dolf van der Haven .- The chicken and the robot why AI is not going to take over the world	Jakob Sassersen - A digital journey towards increased customer satisfaction and efficiency
12:15 – 13:15	Frokost	
13:15– 14:00	Robert Falkowitz - Managing the Robots that Manage Services	Daniel Popa - /sm:Λι:!/
14:00 –14:20	Udstilling og kaffepause	
14:20 – 15:05	Keynote: TBD	
15:05 – 15:20	Tak for denne gang - Søren Randum	