

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 - 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 | 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 | |