

Torsdagen den **16 November** avslutas itSMFs fjärde **Roadshow i Malmö**, en resa som startar i Sundsvall (måndag), fortsätter till Stockholm (tisdagen) och Göteborg (onsdagen). På en och samma vecka håller samtliga våra regionala nätverk ett eget event där några talare kommer att turnera, för att kunna vara med på samtliga orter.

Passa på att säkra din plats och anmäl dig idag

Roadshowen går under temat "Robotics, Automation och Intelligent System" där vi kommer att fokusera på de kommande utmaningarna digitaliseringen innebär utifrån ett Service Management perspektiv. Samt vad innebär det rent praktiskt för oss människor under denna resa, där många arbeten och aktiviteter som idag görs av människor i framtiden kommer göras av robotar. Vi tar med andra ord ytterligare höjder från förra årets tema "Service Onboarding" och belyser ett högaktuellt ämne. Vad innebär det för oss och tjänstetänket. Det är en utveckling vi ser på flera olika håll där vi allt mer lyfter frågeställningar inom ITSM från att hantera frågor kring Incident Management till att hantera helheten på strategisk nivå.

Vi kommer även i år bygga på två stycken centrala talare som kommer resa med oss genom hela landet för att hålla ihop en röd tråd, och som sedan kompletteras med lokala talare som varje enskild region bjuder in till. Följande centrala talare kommer resa med oss:

Robert S. Falkowitz
Concentric Circle Consulting
*Managing the Robots
that Manage Services*

Eva Johnsson
Eva Johnsson Communications
*Interkulturella utmaningar i
kommunikation och samarbeten*

Program

07:30-8:00	Registrering
08:00-8:45	Linus Jonkman , Prisjakt - Hur Prisjakt ökade sitt engagemang med 25 % genom Gamification
09:00-9:45	Niklas Pettersson , Atea: Internet of Things
09:45-10:15	FIKA
10:15-11:00	Matts Lilja , Blink Services AB: How smart is your city?
11:00-12:00	Robert Falkowitz , Concentric Circle Consulting - Managing the Robots that Manage Services
12:00-13:00	LUNCH
13:00-14:00	Niklas Sjöblom - Mannheimer Swartling, b- Mannheimer Swartling, Klas Ljungren -AddPro: GDPR Keep it simple
14:00 - 15:00	Eva Johnsson , Eva Johnsson Communications - Interkulturella utmaningar i kommunikation och samarbeten
15:00-15:30	FIKA
15:30-16:00	Framtidsdiskussion: IT Service Management - Processerna, Maskinerna och Individen

Anmälan

Du anmäler dig till konferensdagen på www.itsmf.se i vårt kalendarium:
<http://itsmf.se/calendar/roadshow-region-syd-malmo-10-november/>

Pris

Roadshow 2017 i Malmö arrangeras tillsammans med Foo Cafe och är kostnadsfritt.

itSMF bjuder på för- och eftermiddagsfikan samt lunch!

Det enda vi förväntar oss i utbyte är att bidra med nätverkande och utbyte av erfarenheter med andra deltagare i pauser och i samband med lunch.

Plats

Foo Cafe i Malmö, Stora Varvsgatan 6A, 211 19 Malmö

VÅRA ROADSHOW TALARE 2017

Robert S. Falkowitz



Grundaren och ägaren av Concentric Circle Consulting, Robert S. Falkowitz med mer än 30 års erfarenhet inom IT och Service Management. Roberts fokus de senaste 10 åren har varit inom coaching och att utbilda användandet av tekniker för att hantera och optimera tjänster och grundläggande processer – såsom flöden och nyttjande av LEAN och KANBAN metoder.

Managing the Robots that Manage Services föreläsningen kombinerar dessa intressen genom att titta på hur robotisering och maskinlärning kommer påverka Service Management området inom nära framtid.

Eva Johnsson



Bringing service to life

Bakom maskiner finns människor. Inom automation, robotteknik och artificiell intelligens "talar vi" med maskiner, samtidigt som vi också ägnar en stor del av vår tid åt att kommunicera med människor. För att kommunicera effektivt är det viktigt att förstå kulturella skillnader. I den här föreläsningen delar Eva Johnsson, expert på interkulturell kommunikation, med sig av exempel på interkulturella utmaningar du kan möta i ditt arbete och ger tips på hur du kan hantera dessa. Med utgångspunkt i Claude Shannons modell över kommunikationsprocessen tittar vi närmare på kommunikationen mellan människor och får exempel på hur kulturella olikheter kan påverka på oväntade sätt.

VÅRA TALARE I MALMÖ 2017

Linus Jonkman - Prisjakt



Hur Prisjakt ökade sitt engagemang med 25 % genom Gamification

Linus Jonkman (PAO på Prisjakt) är ett exempel på någon som praktiskt implementerat gamification (kallat "game of IO" i större skala och sett mätbara resultat.

Spelet designades med psykologisk forskning kring just motivation i åtanke. Upplägget var präglad av en dynamik där fyra olika beteendeprofiler hos spelare blev tillgodosedda. Initiativet genomfördes bara med halva personalstyrkan (120 personer var med) just därför att det skulle gå att se vad som hände med de båda grupperna under de tre månader som det pågick.

"Vi har i många år följt och mätt just den mängd människor i vår organisation som beskriver sig själva som engagerade. Game of IO var ett initiativ som lyfte den summan från 54% till 81% . Vi hade dock en misstanke om att spelet i sig skulle addera stress, då den praktiskt sett faktiskt introducerade ytterligare arbetsuppgifter. Märkligt nog var inte detta fallet utan stressnivåerna föll under tiden vi spelade."

Kom och lyssna på hur Prisjakt gör och ta med dig några tips kring hur du kan implementera Gamification-mekanik i din egen organisation

Matts Lilja - Blink Services



How smart is your city?

Smart City, Internet of Things, LoRaWAN™ och digitalisering... du har förstås hört begreppen, kanske läst om det och funderat på hur det ska realiseras rent praktiskt?

Matts Lilja från Blink Services har svaren på alla frågorna!

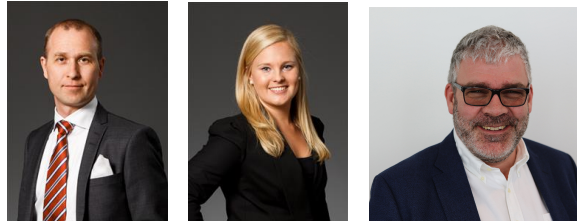
Niklas Pettersson - Atea



Internet of Things

Niklas är ansvarig för Ateas Business Intelligence och Internet of Things-avdelning och har i sin grupp arbetat med att en stor del av våra kunders verksamheter, från strategi till levereras. Med denna bakgrund kommer han att dela med sig hur smart teknik kan användas i vardagen.

**Niklas Sjöblom- Mannheimer Swartling
Pernilla Book- Mannheimer Swartling
Klas Ljungren - AddPro**



GDPR Keep it simple & EU:s nya dataskyddsförordning; en översiktlig genomgång

Vi ger en kort överblick över vilka tekniska lösningar som behövs och hur organisationen på bästa sätt förbereder sig för att möta dataskyddsförordningens krav. Ordning och reda, är nyckelorden för att uppnå och efterleva den nya dataskyddsförordningen.

Den 25 maj 2018 träder EU:s nya dataskyddsförordning ikraft. Vi ger en översiktlig bild av de krav kring personuppgiftsbehandling som den nya lagstiftningen kommer att medföra, diskuterar vilka skillnaderna är jämfört med dagens krav, samt ger praktiska råd kring vilka åtgärder som bör vidtas innan ikraftträdandet av den nya lagstiftningen.

Nästa itSMF Aktivitet i Malmö



På framkant med framtiden – strategisk trendspotting

Vi har bjudit in Liselotte Lyngsø från Future Navigator som tar med oss på en tänkvärd resa, där hon delar med sig av sina erfarenheter av att identifiera trender de senaste 20 åren. Aldrig tidigare har det varit viktigare att förstå framtidens utmaningar och arbetsmarknad. Aldrig tidigare har tidshorizonten varit så kort från att föreställa sig något tills att man kan genomföra det.

Frågor du får svar på:

Varför skall du själv identifiera framtidens arbetsmarknad och nya villkor?

När kommer framtiden?

Vad kommer att ske i mötet mellan människor, algoritmer och maskiner?

Vilka kompetenser blir viktiga för dig att utveckla?

Pris: Medlem: 550 (exkl. moms) / Ej medlem: 1 100 (exkl. moms)

När: Fredag den 8 december, kl 8:00 – 12:00, kursen startar kl 9:00,
Vi inleder kl 8:00-9:00 med nätverkande och en diskussion om "nuläget för IT Service Management"

Var: Atea Sverige AB Roskildevägen 1B, vån 5, 211 47 Malmö

Anmälan på www.itsmf.se