IT Service Management (ITSM)

30. marts - Wihlborgs Konferencecenter (Pfizers), Ballerup

08:30 - 08:55	**Morgenmad & registrering**
08:55 - 09:00	**Velkomst** Dan Jensen, redaktionschef, Computerworld
09:00 - 09:25	**AlfaPeople: ITSM på Microsoft Dynamics platformen** Kristoffer F. Vad, Director of Business Development, AlfaPeople Jeppe Andersen, CEO, Klestrup Partners A/S
09:30 - 09:55	**BMC Software: Hvordan ser ITSM interfacet ud i 2016 både for slutbrugeren og den IT professionelle** Tore Brynaa, Business Value Consultant, BMC
10:00 - 10:15	**Pause**
10:15 - 10:40	**Tid til at retænke Service Desken?** Casper Bøgeholdt Andersen, iSpoc
10:45 - 11:10	**Paneldebat**
11:15 - 11:15	**Tak for i dag**

08:30 - 08:55: Morgenmad & registrering

08:55 - 09:00: Velkomst



Dan Jensen
redaktionschef
Computerworld

09:00 - 09:25: AlfaPeople: ITSM på Microsoft Dynamics platformen



Kristoffer F. Vad
Director of Business Development
AlfaPeople / Partner



Jeppe Andersen
CEO
Klestrup Partners A/S / Partner

Måske har din virksomhed allerede integreret salgs- og marketingprocesserne, men hvad med kundeservice- og supportprocesserne? Ligger de i et separat system, hvor kun nogle få har adgang eller understøttes disse processer slet ikke af et it-system?

Undgå informationssiloer
Mange oplever at der er skabt gamle informationssiloer hvor dataene er låst væk hver for sig - hvilket gør dem umulige at analysere, og dermed også svært at give kunderne den bedste service hver gang de henvender sig.

AlfaPeople tilbyder en fuldt integreret ITIL verificeret IT Service Management løsning til Microsoft Dynamics CRM, så man netop kan integrere kundeservice med både salg og marketing. Løsningen er selvfølgelig fuldt konfigurerbar og enkelt tilpasset en dynamisk verden.

Vi vil på dette indlæg, og med udgangspunkt i en specifik kundecase, vise hvordan både ledere, supportagenter, og slutbrugere kan benytte løsningen hurtigt og enkelt, herunder blandt andet hvordan incidents og andre processer håndteres via både back-end, portal og andre kanaler.

Vi vil på dette indlæg, og med udgangspunkt i vores kunde Klestrup Partners A/S, vise hvordan både ledere, supportagenter, og slutbrugere kan benytte løsningen hurtigt og enkelt, herunder blandt andet hvordan incidents og andre processer håndteres via både back-end, portal og andre kanaler. Fra Klestrup Partners deltager Jeppe Andersen, CEO. Han vil fortælle om den løsning som AlfaPeople har leveret.

09:30 - 09:55: BMC Software: Hvordan ser ITSM interfacet ud i 2016 både for slutbrugeren og den IT professionelle



Tore Brynaa
Business Value Consultant
BMC / Partner

BMC Software er fokuseret på at tilbyde alle, der benytter ITSM services, moderne, intuitive og agile interfaces. Vi vil i med dette indlæg give et indblik i 2 måder at arbejde med ITSM på.

MyIT er en ny slutbruger portal. Med sine 'Google' lignende muligheder bliver medarbejderne guidet til de svar og værktøjer, de har brug her og nu.

Den moderne portal med formløse anmodninger, kontekstbevidste services og crowdsourced samarbejde forbedrer medarbejdernes produktivitet ved at reducere spildtid på søgning og udbedring både af it og ikke-it emner. Brugerne modtager automatisk opdateringer om status på deres sager og tilgængelighed på Services. Dette reducerer den tid Service Desken skal bruge på at besvare statuskald fra brugerne. Og samtidig forøges brugernes tilfredshed med et fantastisk intuitivt interface.

SmartIT er 2016s svar på de it-professionelles måde at arbejde med ITSM på.
Det rolle baserede interface hjælper med at arbejde smartere og have al relevant information tilgængeligt automatisk, når der er behov for det. Naturligvis er løsningen understøttet både på din desktop og dine mobile enheder, så du kan tilgå systemet, hvor og hvornår du har brug for det.

I motorrummet er det den velanerkendte process maskine Remedy 9, som leverer de ITIL v.3 processer og KPI'er, der skal til for at understøtte dine ITSM forretningsmodeller.

10:00 - 10:15: Pause

10:15 - 10:40: Tid til at retænke Service Desken?



Casper Bøgeholdt Andersen

iSpoc / Partner

Udviklingen går stærkt. Alt bliver disruptet i disse år ... det gælder også vores Service Desk funktioner.
Vi stiller skarpt på nogle af tidens tendenser og tager et kig ind i fremtiden. Der er masser af muligheder. Og faldgruber.

10:45 - 11:10: Paneldebat

Kristoffer F. Vad, AlfaPeople
Tore Brynaa, BMC
Casper Bøgeholdt Andersen, iSpoc

11:15 - 11:15: Tak for i dag