Optimering og automatisering: IT Service Management (ITSM) og robotter

2. februar - Wihlborgs Konferencecenter, Ballerup

08:30 - 08:55	**Morgenmad & registrering**
08:55 - 09:00	**Velkomst** Dan Jensen, redaktionschef, Computerworld
09:00 - 09:25	**Perspektiva IT: Værdiskabende it service management i praksis** Martin Krogh Nielsen, ejer, Perspektiva IT
09:30 - 09:55	**Fujitsu: Robotterne kommer - også til ITSM** Mathias Møller Laugesen, consultancy lead, senior process and architecture consultant, Fujitsu
10:00 - 10:15	**Pause**
10:15 - 10:40	**Fremtidens digitale verden kræver innovative ITSM-løsninger** Finn Nøhr, CEO, Syscom A/S Jean-Marie van Cutsem, Service Management and Integration Leader, Deloitte
10:45 - 11:10	**Service Management uden for it** Henrik Madsen, CEO, Devoteam / Globicon
11:15 - 11:40	**Paneldebat**
11:45 - 11:45	**Tak for i dag**

08:30 - 08:55: Morgenmad & registrering

08:55 - 09:00: Velkomst



Dan Jensen
redaktionschef
Computerworld

09:00 - 09:25: Perspektiva IT: Værdiskabende it service management i praksis



Martin Krogh Nielsen
ejer
Perspektiva IT / Partner

Det handler om overblik og viden.

Få et indblik i, hvordan din virksomhed ved hjælp af skræddersyede it service management-procedurer kan styre og optimere dens it-infrastruktur gennem fastlagte processer for håndtering af blandt andet:

· *Overvågning.*
· *Procedurer.*
· *Dokumentation.*
· *Kommunikation.*
· *Licensstyring.*

09:30 - 09:55: Fujitsu: Robotterne kommer - også til ITSM



Mathias Møller Laugesen
consultancy lead, senior process and architecture consultant
Fujitsu / Partner

Robotterne er det nye sort - men hvad indebærer RPA, robotic process automation, egentlig? Hvad betyder RPA for ITSM i fremtiden? Hvor bør man trække grænsen mellem klassisk automation, RPA og menneskelige medarbejdere?

Oplægget adresserer disse spørgsmål og giver et indblik i, hvordan fremtidens ITSM kommer til at se ud.

Deltagerne kan forvente at gå fra oplægget med en grundlæggende forståelse af RPA, applicering heraf i en ITSM-kontekst samt hvilke problemstillinger, robotterne er svaret på.

Nøglefakta om robotic process automation (RPA):
· Robotterne efterligner arbejdet, som en fysisk medarbejder udfører, ved at arbejde gennem den samme brugergrænseflade, som mennesker benytter.
· Automatisering af gentagne og regelbaserede opgaver.
· Lavere omkostninger, da en virtual robot kan erstatte tre-fem fysiske medarbejdere.
· Produktion døgnet rundt, året rundt.
· Reduktion af fejlmargin.
· Øget skalerbarhed og fleksibilitet.

10:00 - 10:15: Pause

10:15 - 10:40: Fremtidens digitale verden kræver innovative ITSM-løsninger



Finn Nøhr
CEO
Syscom A/S / Partner



Jean-Marie van Cutsem
Service Management and Integration Leader
Deloitte / Partner

Vores verden, arbejdsliv og privatliv bliver endnu tættere forbundet. I 2016 blev næsten 23 milliarder enheder forbundet til internettet. I 2020 vil dette antal være fordoblet.

Dette er ikke de eneste forbindelser, som vi som it-professionelle bør være opmærksomme på. Jeres it-ydelser bliver i højere og højere grad leveret af flere forskellige udbydere, og du har brug for automatisering for at kunne styre de mange leverandører og samtidig håndtere alle de services, som du på samme tid skal levere.

Syscom og Deloitte fortæller, hvordan og hvorfor Deloitte har implementeret en banebrydende ITSM-løsning i en ekstrem innovativ organisation, hvor mennesker arbejder i hypermoderne, fuldt forbundne kontormiljøer, hvor it-løsningerne bliver leveret af et hav af både interne og eksterne leverandører.

(Indlægget vil være på engelsk)

10:45 - 11:10: Service Management uden for it



Henrik Madsen
CEO
Devoteam / Globicon / Partner

It-afdelingerne har igennem mange år arbejdet procesorienteret, og de har implementeret service management-løsninger til at effektivisere og automatisere. Nu ser vi en stor interesse i at benytte erfaringerne og service management-løsningerne til at understøtte andre shared service funktioner som HR og Facilities, ligesom vi ser en stor interesse for gå skridtet videre og understøtte kundeservice og governance-processer.

Indlægget vil indeholde erfaringer fra kunder som Viking, Coop og IC Group.

11:15 - 11:40: Paneldebat

Martin Krogh Nielsen - Perspektiva IT
Mathias Møller Laugesen - Fujitsu
Finn Nøhr - Syscom
Jean-Marie van Cutsem - Deloitte
Henrik Madsen - Devoteam/Globicon

11:45 - 11:45: Tak for i dag