Fremtidens It service management: Optimer dit setup med de nyeste teknologier

22. november - Wihlborgs Konferencecenter, Ballerup

08:30 - 08:55	**Morgenmad & Registering**
08:55 - 09:00	**Velkomst** Dan Jensen, redaktionschef, Computerworld
09:00 - 09:25	**Fremtidens ITSM-teknologi** Mathias Møller Laugesen, consultancy lead, senior process and architecture consultant, Fujitsu
09:30 - 09:55	**Modern enterprise service management i den intelligente sky** Tammy Briggs, Dynamics 365 presales specialist, AlfaPeople UK LTD
10:00 - 10:15	**Pause**
10:15 - 10:40	**It service management. Hvorfor fokuserer vi aldrig på slutbrugeren, og hvorfor er den bedste incident den, som vi aldrig ser?** Jens Helstrup, senior solution consultant, Nexthink
10:45 - 11:10	**Paneldebat**
11:15 - 11:20	**Tak for i dag**

08:30 - 08:55: Morgenmad & Registering

08:55 - 09:00: Velkomst



Dan Jensen
redaktionschef
Computerworld

09:00 - 09:25: Fremtidens ITSM-teknologi

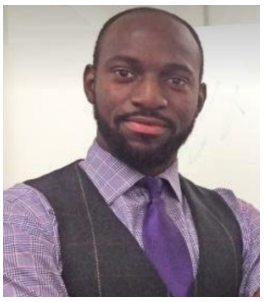


Mathias Møller Laugesen
consultancy lead, senior process and architecture consultant
Fujitsu / Partner

Machine learning og augmented reality er det nye sort - men hvad betyder de nye teknologier for ITSM i fremtiden? Hvad betyder det for den service, som it kan levere? Hvad ligger inden for rækkevidde? Hvad kræver det at komme dertil?

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 applicering af machine learning og augmented reality i en ITSM-kontekst samt hvilke problemstillinger, disse teknologier er svaret på.

09:30 - 09:55: Modern enterprise service management i den intelligente sky



Tammy Briggs
Dynamics 365 presales specialist
AlfaPeople UK LTD / Partner

Skal du have succes med dine services i dag kræver det, at du kan bevæge fra traditionel "før-cloud" it service management til modern enterprise service management, som er optimeret og integreret til det hybride teknologi-landskab.

Modern enterprise service management drevet på Microsoft Dynamics 365-platformen sammen med Provance ITSM, giver en komplet end-to-end visning af tjenester, der er implementeret on-premise og i skyen. Dynamics 365 er en moderne platform, der gør det muligt at konsolidere forretnings-applikationer, undgå informations-siloer, og køre hele din forretning fra én platform med adgang til integrerede applikationer som salg, marketing, projekt og tidsregistrering. Provance ITSM er en tredjeparts ITIL-certificeret applikation, som kører på Dynamics 365 platformen og udnytter Microsofts investeringer på de nyeste teknologier til at levere Modern Enterprise Service Management.

Indlægget holdes på engelsk.

10:00 - 10:15: Pause

10:15 - 10:40: It service management. Hvorfor fokuserer vi aldrig på slutbrugeren, og hvorfor er den bedste incident den, som vi aldrig ser?



Jens Helstrup
senior solution consultant
Nexthink / Partner

Hvorfor adresserer vi stadig under 50 procent af brugernes reelle it-problemer – selv med nye ITSM-implementeringer - og hvordan skifter man modus fra afventende til proaktiv support?

Elementer som self-healing, self help og proaktiv assistance til slutbrugeren er nøgle elementer til at reducere omkostninger samt effektivisere arbejdsgangene i service desk samt de bagvedliggende ekspert-funktioner. Dertil kommer et øget fokus på dem, som det hele bør handle om, nemlig den enkelte bruger af virksomhedens systemer.

BusinessNow og Nexthink præsenterer den næste generation af løsninger til it service management, således at virksomheden får maksimalt nytte af nye teknologier såsom AI og machine learning koblet sammen med en bedre brugeroplevelse.

10:45 - 11:10: Paneldebat

Mathias Møller Laugesen, Fujitsu
Tammy Briggs, AlfaPeople
Jens Helstrup, Nexthink

11:15 - 11:20: Tak for i dag