

It service management - sikkerhed, kunstig intelligens og fremtidens muligheder

18. juni - Wihlborgs Konferencenter, Ballerup

08:30 - 08:55	Registrering og morgenmad
08:55 - 09:00	Velkomst Alexander Haslund, Strategi- og ledelsesredaktør, Computerworld
09:00 - 09:25	Service desk-medarbejdere er største trussel mod datasikkerheden Finn Jensen, CEO, FastPassCorp
09:30 - 09:55	Hvordan ser fremtidens ITSM-system ud? Kenneth Munk, Account Manager, Infracore ApS
10:00 - 10:15	Pause
10:15 - 10:40	Sæt it-operations på auto-pilot - "Beyond APM" - automatisering, AIOps Morten Knold Lund, Territory Manager, Dynatrace A/S
10:45 - 11:10	Paneldebat
11:15 - 11:20	Tak for idag

08:30 - 08:55: Registrering og morgenmad

08:55 - 09:00: Velkomst



Alexander Haslund
Strategi- og ledelsesredaktør
Computerworld

09:00 - 09:25: Service desk-medarbejdere er største trussel mod datasikkerheden



Finn Jensen
CEO
FastPassCorp / Partner

Hvorledes er vi stillet, hvis service desken giver password til en hacker, som efterfølgende gennemfører et kæmpe databrud?? I dette indlæg gennemgås de største trusler mod datasikkerhed, som forårsages af service desk-medarbejderne. Når service-desken har privilegerede passwords, står mange muligheder åbne for - uheldigt eller frivilligt - at hjælpe hackere.

Vi kan forhindre hackere i at misbruge service-desken - selv enkle tiltag kan hjælpe.

Finn Jensen fra FastPassCorp samler op på research om social engineering og deceptive attacks og viser forskellige metoder til, hvorledes ledelsen kan begrænse eller fjerne risikoen.

09:30 - 09:55: Hvordan ser fremtidens ITSM-system ud?



Kenneth Munk
Account Manager
Infrasoft ApS / Partner

ITSM-systemer har eksisteret i flere år og er generelt veletablerede i markedet. Det stigende behov for digitalisering, automatisering, integration, logning af aktiviteter og ikke mindst GDPR-compliance betyder imidlertid, at kravene til systemerne er markant stigende. Samtidig er behovene for effektivisering af arbejdsgange mere og mere i fokus. Det samme er behovet for værdifuld og relevant business intelligence. Et moderne system udviklet på ny teknologi er blevet en nødvendighed.

Kenneth Munk fra Infrasoftware giver i sit indlæg et bud på, hvad det er væsentligt at tænke over fremadrettet samt vigtigheden af at forstå de tre p'er:

- People
- Process
- Product

—og muligheden for at etablere god rapportering på forskellige niveauer.

10:00 - 10:15: Pause

10:15 - 10:40: Sæt it-operations på auto-pilot - "Beyond APM" - automatisering, AIOps



Morten Knold Lund
Territory Manager
Dynatrace A/S / Partner

Kravene til it vokser i dag eksponentielt, i takt med at den digitale transformation nedbryder traditionelle monolit- og applikations-setup, og erstattes af hybrid cloud og micro-services.

Denne transformation udfordrer både forretningen og it-afdelingerne, da indsigt og kontrol over den komplette digitale oplevelse ikke kan håndteres på den traditionelle måde.

Dynatrace giver sit bud på, hvorledes AI og automatisering kan hjælpe virksomheder med at imødekomme både in- og eksterne krav til it.

10:45 - 11:10: Paneldebat

*Finn Jensen, FastPassCorp
Kenneth Munk, Infrasoftware ApS
Morten Knold Lund - Dynatrace A/S*

11:15 - 11:20: Tak for idag