

Digital HowTo: Fremtidens It service management - optimer dit setup med de nyeste teknologier

30. september - Online, Online

- 09:00 - 09:05 **Velkomst ved dagens online moderator**
Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
- 09:05 - 09:25 **Fremtidens service management**
Mikkel Leth-Nissen, CEO, Syspeople
- 09:25 - 09:30 **Q&A til Mikkel Leth-Nissen, Syspeople**
- 09:30 - 09:50 **ITSM med Jira Service Desk: smidigt, effektivt og integreret**
Daniel Hostrup Eriksen, Partner og Atlassian-konsulent, Translucent ApS
- 09:50 - 09:55 **Q&A til Daniel Hostrup Eriksen, Translucent**
- 09:55 - 10:15 **Hvordan AI-drevet intelligens skaber bedre forretningsbeslutninger**
Philip Langelund, Advisory Solution Consultant, ServiceNow
Morten Kristensen, Associate Solution Consultant, ServiceNow
- 10:15 - 10:20 **Q&A til ServiceNow**
- 10:20 - 10:35 **Moderator samler op**
Lars Jacobsen, Chefredaktør og moderator, Computerworld
- 10:35 - 10:40 **Tak for i dag**

09:00 - 09:05: Velkomst ved dagens online moderator



Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

09:05 - 09:25: Fremtidens service management



Mikkel Leth-Nissen
CEO
Syspeople / Partner

Hvilke krav stilles til fremtidens service management? Vi mener at en tværgående servicemodel og øget samarbejde på tværs i organisationen er en væsentlig grundpille i succesfuld fremtidig service management-praksis. Ved at etablere en fælles standard for service management kan vi skabe værdi og sikre en strategisk forankret digital udvikling som drives i fællesskab af it og forretning.

Vi præsenterer en taktisk model, der hjælper jer med at definere, hvad services er hele vejen igennem it og ud i forretningen.

Du får desuden inspiration til, hvordan I kan lede jeres servicepraksis gennem den digitale udvikling i jeres forretning og sikre hastighed, sikkerhed og stabilitet.

09:25 - 09:30: Q&A til Mikkel Leth-Nissen, Syspeople

09:30 - 09:50: ITSM med Jira Service Desk: smidigt, effektivt og integreret



Daniel Hostrup Eriksen
Partner og Atlassian-konsulent
Translucent ApS / Partner

IT-drift er en kerneydelse i snart enhver virksomhed. I dette indlæg fokuserer vi på, hvordan Atlassians værktøjer, især Jira Service Desk, kan hjælpe jer med at automatisere og effektivisere jeres interne drift- og supportprocesser—fra kommunikation om systemers aktuelle driftstatus over automatisk rekvirering af softwareydelser til helt lavpraktisk effektivisering af support-processer—samt binde dem sammen med virksomhedens øvrige forretningsprocesser.

Jira Service Desk er Atlassians ITIL-certificerede servicedesksystem, som bygger på den velrenomerede workflowmotor i Jira. Sammen med Atlassians wiki-baserede platform Confluence udgør Jira Service Desk en helstøbt platform, som kan anvendes bredt i virksomheden, såvel internt som eksternt med kunder og samarbejdspartnere.

Hos Translucent har vi 15+ års erfaring med Atlassians værktøjer, og vil i dette indlæg give en gennemgang af Jira Service Desk med udgangspunkt i vores erfaringer fra et antal af vores mange kundeprojekter.

09:50 - 09:55: Q&A til Daniel Hostrup Eriksen, Translucent

09:55 - 10:15: Hvordan AI-drevet intelligens skaber bedre forretningsbeslutninger



Philip Langelund
Advisory Solution Consultant
ServiceNow / Partner



Morten Kristensen
Associate Solution Consultant
ServiceNow / Partner

Lær hvordan du kan levere service, som begejstrer dine brugere, øger produktiviteten og skaber grobund for større indsigt i din forretning. Fællesnævneren for at opnå dette er en innovativ ITSM-platform, som forbinder og automatiserer alle dine it-services.

Med ServiceNow ITSM behøver du ikke at gå på kompromis. Du kan gå live på blot et par uger – uden at kode eller lære nye skills. Fra en guidet opsætning til grafiske workflows er ServiceNow designet til at gøre konfigurationen lettere, mens du stadig kan nyde godt af stærke ITSM-egenskaber, som transformerer din it service delivery.

10:15 - 10:20: Q&A til ServiceNow

10:20 - 10:35: Moderator samler op



Lars Jacobsen
Chefredaktør og moderator
Computerworld

10:35 - 10:40: Tak for i dag