

SERVICE MANAGEMENT NETVÆRKSFORUM

TORSDAG D. 4. APRIL
KOKKEDAL SLOT

Som resultat af at Service Management i stigende grad bliver mere forretningsunderstøttende, og bevæger sig fra at være it-driftens omdrejningspunkt, til at skulle understøtte forretningsstrategier på f.eks. multi-sourcing, charge-back modeller, omkostningstransparens, DevOps og agile transformationer, får disciplinen større og større bevågenhed.

Vi dedikerer derfor igen i år en hel dag i Service Managements navn til Netværksforum 2019, der traditionen tro afholdes på Kokkedal Slot. Kom med den 4. april og oplev et miks af inspirerende oplægsholdere, stil de presserende spørgsmål og ikke mindst plej dit netværk!

Kokkedal Slot
Kokkedal Alle 6
2970 Hørsholm

Deltagergebyr 1495,-
Tilmelding er bindende.

TILMELD DIG HER



Vil man overnatte på slottet, beder vi om, at man tager direkte kontakt til slottet og booker et værelse.

08.00 **REGISTRERING OG MORGENMAD**

09.00 **VELKOMMEN TIL NETVÆRKSFORUM 2019**

v. Henrik Madsen, CEO, Devoteam Technology Consulting

09.20 **KEYNOTE: ITIL 4 - NYE VÆRKTØJER I VÆRKTØJSKASSEN TIL STYRING AF DIGITALE SERVICES**

v. Christian F. Nissen, ITIL-ekspert

Siden ITIL blev lanceret i slutningen af 1980'erne, har værktøjskassen udviklet sig fra god skik for kvalitetsstyring i it-driften til en sammenhængende best practice for styring af digitale services. Med den seneste version tages yderligere et skridt i den retning, med værktøjer til reel værdiskabelse, fokus på kunderejsen og best practice for agil udvikling og integration af services. Og samtidig er ITIL 4 væsentlig enklere at gå til end den tidligere version.

Få et overblik over ITIL 4 og bliv klogere på de vigtigste ændringer og nyheder.



10.10 **CLARITY - DIN STYRINGSMOTOR TIL GDPR**

v. Jørgen Papadopoulos, Expert Director, Devoteam Management Consulting

10.30 **PAUSE**

10.45 **CASE: NY SERVICEPLATFORM I KØBENHAVNS KOMMUNE**

v. Susanne Ninna Hansen, Projektleder og Søren Ahrensberg, Centerchef, Københavns Kommune

Koncenservice er Københavns Kommunes administrative shared servicecenter på finans-, løn, og personaleområdet for alle forvaltningerne i Københavns Kommune.

Etableringen af Koncenservice har været båret af målene om at:

1. effektivisere kommunens samlede ressourceanvendelse til administration og sikre politiske omprioriteringer til kernevelfærden
2. øge den faglige kvalitet i kommunens administration
3. skabe mere tid til kerneopgaverne og større decentralt ledelsesrum

Disse målsætninger skulle opnås gennem øget standardisering, digitalisering og forenkling af opgavevaretagelsen på tværs af kommunens forvaltninger.

Hør om, hvordan Koncenservice igangsatte projektet med udviklingen af en ny serviceplatform for at gøre det nemmere, at varetage de administrative opgaver decentralt og for at øge, optimere og automatisere processerne internt i Koncenservice. Formålet er en fuldautomatisk opgavevaretagelse, hvor det er muligt.

11.30 **SERVICE MANAGEMENT HOS COLUMBUS**

v. Marianne Woldbye Tholin, Vice President ColumbusCare

12.15 **FROKOST**

13.15 **PROACTIVE SERVICE HEALTH THROUGH AIOps**
v. Philip Langelund, Senior Solution Consultant, ServiceNow

I nær fremtid vil 40% af store virksomheder kombinere big data og machine learning funktionalitet i IT Operations. ServiceNow IT Operations Management (ITOM) og IT Service Management (ITSM) udgør en komplet løsning til at eliminere driftsafbrud, der omfatter AI-intelligens til IT Operations (AIOps) funktioner. På dette oplæg vil Philip demonstrere, hvordan ServiceNow bruger avanceret machine learning til proaktivt at kunne identificere fremtidige service issues, og dermed foretage forebyggende handling.

13.45 **CASE: RPA HOS REGION MIDT**
v. Jesper Lund Hansen, Områdeleder, Region Midt

Jesper Lund Hansen kommer og deler konkrete erfaringer i forbindelse med deres arbejde med RPA, og i særdeleshed, hvordan RPA specifikt kan understøtte en ServiceDesk.

14.30 **RPA: IT'S BIGGEST THREAT OR BIGGEST OPPORTUNITY**
v. Jesper Dening, VP Europe, Automation Anywhere

James Dening flyver ind fra UK for at dele insights med os omkring RPA. Han vil bl.a. dykke ned i, hvorfor IT ofte betragter RPA som en trussel, og forretningen som en mulighed. Derudover vil han komme ind på, hvordan IT kan høste gevinsterne ved RPAS, og få governance på plads. Sidst men ikke mindst, vil James komme ind på, hvordan man mest effektivt kan arbejde med ledelsen for at skalere med RPA. Indlægget afholdes på engelsk.

15.00 **PAUSE**

15.15 **CASE: SERVICE MANAGEMENT HOS KØBSTÆDERNES FORSIKRING**
v. Niels Samson, Process Manager, Købstædernes Forsikring

Niels Samson fra Købstædernes Forsikring kommer og fortæller om rejsen fra et ITSM værktøj og processer til implementering af løsninger fra Atlassians Suite.

Blandt overvejelserne i valg af værktøj har været mulighederne for procesunderstøttelse for processerne for IT Service Management, Configuration og Asset Management Udviklingsprocesser samt Kundeportal. Derudover har erstatning af Sharepoint med Atlassian Confluence som Content Management system og Wiki været en sidegevinst.

16.00 **IT TEAMS IN THE AGE OF AGILE & DEVOPS: ATLISSIAN APPROACH TO ITSM**
v. Paul Buffington, Principal Solutions Engineer for ITSM, Atlassian (indlægget afholdes på engelsk)

16.30 **AFSLUTNING**

16.45 **SOCIALT I PARKEN: "ARCHERY ATTACK"**

18.00 **CHAMPAGNE I HAVESALEN**

18.30 **MIDDAG I TAFFELSALEN MED UNDERHOLDNING**
v. HENRIK SVANEKIÆR

PRISUDELING "SERVICE MANAGEMENT PRISEN 2019"

