

Tisdagen den **14 November** angör itSMFs fjärde **Roadshow i Stockholm**, en resa som startar i Sundsvall (måndag), fortsätter till **Stockholm (tisdagen)** och Göteborg (onsdagen) och därefter avslutas i Malmö på (torsdagen). På en och samma vecka håller samtliga våra regionala nätverk ett eget event där några talare kommer att turnera, för att kunna vara med på samtliga orter.

## Passa på att säkra din plats och anmäl dig idag

Roadshowen går under temat "Robotics, Automation och Intelligent System" där vi kommer att fokusera på de kommande utmaningarna digitaliseringen innebär utifrån ett Service Management perspektiv. Samt vad innebär det rent praktiskt för oss människor under denna resa, där många arbeten och aktiviteter som idag görs av människor i framtiden kommer göras av robotar. Vi tar med andra ord ytterligare höjder från förra årets tema "Service Onboarding" och belyser ett högaktuellt ämne. Vad innebär det för oss och tjänstetänket. Det är en utveckling vi ser på flera olika håll där vi allt mer lyfter frågeställningar inom ITSM från att hantera frågor kring Incident Management till att hantera helheten på strategisk nivå.

Vi kommer även i år bygga på två stycken centrala talare som kommer resa med oss genom hela landet för att hålla ihop en röd tråd, och som sedan kompletteras med lokala talare som varje enskild region bjuder in till. Följande centrala talare kommer resa med oss:

**Robert S. Falkowitz**  
Concentric Circle Consulting  
*Managing the Robots  
that Manage Services*

**Eva Johnsson**  
Eva Johnsson Communications  
*Interkulturella utmaningar i  
kommunikation och samarbeten*

## Program

08:30-9:00	Registrering, Kaffe
09:00-10:00	<b>Jonas Karlsson</b> - Digital arbetskraft i vårt nya digitala samhälle
10:00-11:00	<b>Eva Johnsson</b> - Interkulturella utmaningar i kommunikation och samarbeten
11:00-11:30	FIKA
11:35-12:30	<b>Robert Falkowitz</b> , Concentric Circle Consulting - Managing the Robots that Manage Services
12:45-14:00	LUNCH

## Anmälan

Du anmäler dig till konferensdagen på [www.itsmf.se](http://www.itsmf.se) i vårt kalendarium:

### Pris

Medlemspris: 0 kr

Icke medlemspris: Individuellt medlemskap (970 kr)

Student: 200 kr vid uppvisande av studentleg

Obs! För anmäld deltagare som uteblir uppkommer en avgift på 500 kr.

### Plats

World Trade Center KlaraBergs Viadukten 70, Stockholm **lokal** Milano

## VÅRA ROADSHOW TALARE 2017

### Robert S. Falkowitz



Grundaren och ägaren av Concentric Circle Consulting, Robert S. Falkowitz med mer än 30 års erfarenhet inom IT och Service Management. Roberts fokus de senaste 10 åren har varit inom coaching och att utbilda användandet av tekniker för att hantera och optimera tjänster och grundläggande processer – såsom flöden och nyttjande av LEAN och KANBAN metoder.

Managing the Robots that Manage Services föreläsningen kombinerar dessa intressen genom att titta på hur robotisering och maskinlärning kommer påverka Service Management området inom nära framtid.

### Eva Johnsson



#### Bringing service to life

Bakom maskiner finns människor. Inom automation, robotteknik och artificiell intelligens "talar vi" med maskiner, samtidigt som vi också ägnar en stor del av vår tid åt att kommunicera med människor. För att kommunicera effektivt är det viktigt att förstå kulturella skillnader. I den här föreläsningen delar Eva Johnsson, expert på interkulturell kommunikation, med sig av exempel på interkulturella utmaningar du kan möta i ditt arbete och ger tips på hur du kan hantera dessa. Med utgångspunkt i Claude Shannons modell över kommunikationsprocessen tittar vi närmare på kommunikationen mellan människor och får exempel på hur kulturella olikheter kan påverka på oväntade sätt.

## VÅR TALARE I STOCKHOLM 2017

### Jonas Karlsson – IP- Soft



### **”Digital arbetskraft i vårt nya digitala samhälle”**

Jonas har arbetat i IT-industrin sedan 1995 med datacenterlösningar, infrastruktur och tjänsteleveranser. Under de senaste 10 åren har Jonas fokuserat på att beskriva och förklara det affärsmässiga och tekniska värdet av komplicerade systemlösningar. Idag lägger Jonas mycket av sin tid på att arbeta som PT, personlig tränare, för Amelia.

#### **Amelia, Digital Medarbetare**

Amelia är en vital del av IPsofts digitala arbetskraft. Hon har ett brett spektrum av erfarenheter, både internationella och från olika industrier och offentlig sektor. Amelia strävar alltid efter att bli bäst i de team hon jobbar i. Målet för Amelia är att alltid hjälpa sina kunder på bästa möjliga sätt, hon gör det genom att automatisera människa-till-människa interaktion, exekvera processer och höja kundnöjdheten.