

Onsdagen den **15 November** angör itSMFs fjärde **Roadshow i Göteborg**, en resa som startar i Sundsvall (måndag), fortsätter till Stockholm (tisdagen) vidare till Göteborg (onsdagen) och avslutas Malmö (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

08:15-8:45	Inskrivning, frukost och nätverkande
08:45-9:45	Chris Dancy - Memory as a Service
09:45-10:15	Kaffe och nätverkande
10:15-11:15	Christian Nissen - When common sense isn't enough – ITSM nudging for dummies
11:15-12:15	Eva Johnsson - Interkulturella utmaningar i kommunikation och samarbeten
12:15-13:30	LUNCH
13:30-14:15	Daniel Langkilde - What is required to build and deliver results using machine learning?
14:15-14:45	Kaffe och nätverkande
14:45 - 15:45	Robert Falkowitz , Managing the Robots that Manage Services
15:45-16:00	Summering och avslutning

Anmälan

Du anmäler dig till konferensdagen på 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

Palace Göteborg, Södra Hamngatan 2

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.

VÅRA TALARE I Göteborg 2017

Chris Dancy



Chris Dancy is touted as [“the Most Connected Man on Earth,”](#) and the world is watching those connections carefully. For [25 years](#), Dancy has served in leadership within the [technology and healthcare industries](#), specializing in the intersection of the two. Chris entered the public dialog concerning digital health as the media started to focus on wearable technology. He earned his moniker by [utilizing up to 700 sensors, devices, applications, and services](#) to track, analyze, and optimize his life--from his calorie intake to his spiritual well-being. This quantification enables him to see the connections of otherwise invisible data, resulting in dramatic upgrades to his health, productivity, and quality of life.

A noted [keynote speaker](#) and executive [workshop retreat facilitator](#), Chris guides organizations and audiences on a journey--a disruptive, breathtaking journey--into the future of computing, when behavior becomes the ultimate interface.

Memory as a service

Technology has twisted our relationship with time beyond recognition. What started as a 24-hour news cycle has morphed into a perpetual now, relentlessly grinding away at our civility. Humans are evolving our first new sense as cyborgs, chronoception. Just as real as sight, taste, touch, sound, and smell, this new visceral time sense is abruptly stunting our ability to communicate with each other. We prefer to talk to humans on the phone and machines in real life. Time stripped away from physical objects, systems, and cultural celebrations. 24-hour breakfast at McDonald's, binge watching entire seasons of television, vaping, Black Friday that starts on Wednesday or release dates that start at midnight, everything is earlier and faster. In this mind-bending session, we will explore the tools, procedures to shift and change our perception of time using technology. Audiences will learn how to use software, hardware, and services to reshape and slow down their perception of time and start to live more harmonious with their technology.

Christian F. Nissen – Bluehat



Christian F. Nissen is one of the co-owners of BlueHat in Denmark, a consulting company providing subject matter expertise within the domains of IT governance and service management. Christian has more than twenty years of experience in IT Service Management and IT Governance. He was the founder of itSMF Denmark, former board member of Dansk IT, and he is among other the author of the official “Passing Your ITIL Foundation Exam” study aid from TSO as well as mentor for some of the authors of ITIL and contributor to COBIT5.

When common sense isn't enough – ITSM nudging for dummies

The last decades we have focused on increasing user satisfaction, service quality and predictability through IT service management best practice. However, few of us has managed to fulfill the promise to also increase efficiency and reduce cost through more lean and standardized ways of working.

We are therefore faced with an increased demand for efficiency and simplicity, which can only partially be met through rational process improvement.

This is where behavioral economics steps in. Is it possible to organize our work in a way so that we take into account our (sometimes inadequate) irrational way of thinking and behaving? And even take advantage of the predictability of

our irrationality? And what does it mean for the way we organize our processes and design our IT service management systems?

The session will provide a number examples of practical examples on how nudging may help us taking the next step towards service excellence.

Daniel Langkilde – Recorded future



Daniel Langkilde is Team Lead, Collection & Analysis at Recorded Future. Recorded Futures goal is to empower our customers with contextualized threat intelligence in real time, enabling organizations to proactively defend against threats at the speed and scale of the internet. To do this we make use of machine learning and natural language processing (NLP), to continuously analyze threat data from a massive range of sources. Daniel holds an M.Sc. in Mathematics and has previously been Visiting Scholar at UC Berkeley and MIT. He has long experience from working with machine learning in production environments.

What is required to build and deliver results using machine learning?

Machine Learning is currently an incredibly hyped subject. It is sometimes described in a way that sounds magic. In practice there's a lot of hard work that goes into delivering product value from machine learning. I will walk through common pitfalls and give advice on how to succeed.