

ITSM Borås 2016

5-års jubileum



Service Management – ständiga förbättringar från ett kundperspektiv

Temat för Konferensen IT Service Management Borås 2016 är "Service Management – ständiga förbättringar från ett kundperspektiv". Vi är mycket stolta över att kunna presentera H.K.H. Prins Daniel som en av talarna i vårt jubileumsprogram. Prins Daniel kommer att tala om entreprenörskap som är en av hans hjärtefrågor. Vi är också mycket glada över att kunna presentera Kaimar Karu som öppningstalare. Kaimar Karu är huvudförfattare till nyligen utgivna ITIL Practitioner. Programmet innehåller också en unik möjlighet att ställa direkta frågor till Kaimar Karu och ITILs portfolio manager Philip Hearsum. Vi är också mycket stolta över att kunna presentera föredrags-hållare från både näringsliv och akademi som ligger i framkant när det gäller kund- och tjänsteperspektiv på IT Service Management. Programmet kommer att innehålla flera olika exempel på hur man arbetat med kundrelationer och ständiga förbättringar. Ta därför tillfället i akt att besöka ITSM Borås 2016 för att delta i en unik samverkan mellan akademi och näringsliv och få inspiration och idéer och följa utvecklingen av "best practice". Konferensen riktar sig till företag, offentlig sektor och lärosäten oavsett bransch och inriktning.

ITSM handlar om att skifta från ett snävt teknik- och leverantörsperspektiv till ett kund- och tjänsteperspektiv. Att ha ett kundperspektiv innebär att leverera resultat som ligger till grund för att kundvärden kan skapas. Idag talas det allt mer om att kundvärden är något som skapas av kunder och leverantörer tillsammans. Begrepp som "co-creation", "co-innovation" och "co-production" blir allt vanligare.

En avgörande skillnad mellan ett produktperspektiv och ett tjänsteperspektiv är att ett produktperspektiv betraktar en tjänst som en "add-on" till en fysisk produkt (t.ex. ett IT-system). D.v.s., det är produkten som är i fokus och tjänsten är sekundär. Att ha ett tjänsteperspektiv innebär att det är tjänsten som är den värdeskapande faktorn i en affärsrelation. Betydelsen av att vara kund- och tjänsteorienterad har uppmärksammats av flera dominanta aktörer inom IT Service Management. T.ex. har Axelos, som äger ITIL, nyligen utgivit "ITIL Practitioner" som har ett uttalat kund- och tjänsteperspektiv som syftar till att öka kundvärden och stärka kundrelationer.

Välkommen!

Datum

Onsdagen den 28 september, 2016

Plats

Högskolan i Borås, Allégatan 1, Borås
Sparbankssalen, M204

Pris

495 SEK exkl. moms (620 SEK inkl. moms). Medlemmar i itSMF betalar 395 SEK exkl. moms (495 SEK inkl. moms). I priset ingår lunch och kaffe.

Anmälan (senast den 15 september) och aktuellt program hittar du på högskolans webbplats



HÖGSKOLAN I BORÅS

itSMF



ITSM BORÅS 2016

KONFERENSPROGRAM

Moderator för konferensen: Joacim Åstedt



Joacim Åstedt är IT-management konsult på 3gamma med omfattande erfarenhet från uppdrag i både små och stora organisationer. Han har tidigare arbetat med både tekniska och organisatoriska utmaningar, t.ex. som teknisk chef för sajten Lunarstorm där bl.a. 24/7 drift och utmanande kapacitetsplanering stod på agendan. Joacim utbildar och föreläser inom flera områden av IT-Management och är certifierad Service Manager och ITIL Expert och certifierad på TOGAF 9, ett ramverk för Enterprise Architecture.

08:30 Kaffe och registrering

09:00 Konferensens öppnande – Rektor Björn Brorström och professor i informatik Stefan Cronholm, Högskolan i Borås. Moderator: Joacim Åstedt

09:15 Keynote: ITIL Practitioner – Kaimar Karu, Axelos



Axelos is the owner of ITIL. ITIL Practitioner is the latest book from Axelos and it is the next step after ITIL Foundation for professionals who have already learned the basics of IT Service Management (ITSM). The ITIL Practitioner offers practical guidance on how to adopt and adapt the ITIL framework to support your business' objectives. ITIL Practitioner does not replace any of the existing ITIL qualifications. Kaimar Karu is managing the development of the ITIL framework as Head of ITSM at AXELOS. Kaimar is an experienced IT Service Management (ITSM) practitioner who has a career background in customer support, software development, and project management.

10:15 Kaffe

10:45 Lean och service management utifrån ett kundperspektiv – Jennica Skånberg, TeliaSonera



Jennica Skånberg har en lång erfarenhet av ständiga förbättringar och är supportansvarig för region Göteborg för privatkunder. Jennica Skånberg har ett särskilt intresse av förbättringsarbete utifrån ett kundperspektiv. Jennica Skånberg har tidigare arbetat med leveransflöden i backoffice och varit Director of IT and Customer Services och Customer Service Manager.

11:15 ITIL – Challenges in Practical Use: Open Dialog – Philip Hearsom och Kaimar Karu



Syftet med denna sessionen är att ge konferensdeltagarna möjligheter att ställa specifika frågor om ITIL utifrån egna erfarenheter. Alla frågor är välkomna. Philip Hearsom är ITSM Portfolio Manager på AXELOS vilket inkluderar ITIL. Philip Hearsom beskriver sig själv som en “... passionate believer in Service Management and ITIL in particular” och “I am committed to help people get the most for their ITSM journey”.



Se ovan för presentation av Kaimar Karu.

11:45 Lunch

13:00 Entreprenörskap – Prins Daniel



Prins Daniel Fellowship och Entreprenörskapsprogram vistar Borås och i storföreläsningsformat intervjuas olika inspiratörer på temat entreprenörskap.

14:00 Paneldebatt – Barriärer och utmaningar med ständiga förbättringar

Under debatten kommer föredragshållare att ge sin syn på barriärer och utmaningar med ständiga förbättringar. Debatten kommer att inledas med att föredragshållarna kortfattat presenterar sin syn och därefter övergå till en interaktiv diskussion med konferensdeltagarna.

14:30 Kaffe

14:45 Kunden i centrum vid tjänstefiering – Linda Trostek, 3gamma



Linda Trostek är MSc Manager på 3gamma och IT Managementkonsult. Hon har lång erfarenhet av IT Service Management och kundrelationer inom IT. Linda har arbetat i gränssnittet mellan kund och leverantör i flera olika roller och med såväl infrastrukturleverans som applikationslager.

15:15 Arbetssätt för förändring och organisationsutveckling – Lisa Arnborg, YesP



Lisa Arnborg är en av YesP:s grundare. Hon är en rutinerad prestationskonsult med en bred erfarenhet av strategiska förändringsprocesser, ledningsgruppsstöd, chefsprogram, organisationsutveckling, kulturutveckling och exekutiv prestationscoachning.

15:45 Avslutning – Stefan Cronholm, professor i informatik, Högskolan i Borås



HÖGSKOLAN I BORÅS

itSMF