

# PRE-CONFERENCE WORKSHOPS

## MANDAG 6. MARS

14:00-16:30	<b>How to think like a customer for IT professionals.</b> Greg Sanker	<b>What are the biggest service management challenges and their solutions?</b> Colin Rudd, Mr, IT Enterprise Management Services Ltd. og Signe Marie Hernes Bjerke, Teambyggerne AS	<b>SIAM implementation lessons learned.</b> Kevin Holland	<b>How to Write a Strategy.</b> David Wheable and David Cannon, Forrester	<b>The Knowledge-Centered Support Adoption Roadmap: Effective Design and Implementation of the KCS Methodologie - part 1</b> Julie Mohr	<b>Applying the Risk Process in the real world through the use of scenarios - part 1</b> Mark Thomas	<b>The Phoenix Project.</b> Helge Rognlien og Kristian Spilhaug, Sopra Steria	<b>Presentasjons-teknikk – hvordan å få gjennomslag hos sjefene.</b> Vibeke Holtskog
16:30-17:00	Pause							
17:00-19:30	<b>Scenario based learning – experience how Incident and Problem Management can indeed work hand in hand.</b> Stefan Brahmer, Head of Sales / Partner, Sim4People ApS	<b>High Performance Team – hva er hemmeligheten?</b> Signe-Marie Hernes Bjerke, Teambyggerne AS	<b>Service Cost Transparency – made simple.</b> Michael Busch, Dipl. Informatiker, MSC	<b>Service Onboarding – challenging but within reach.</b> Lise Dall Eriksen, Senior Consultant, BlueHat P/S og Nelli Serifovski, Senior Process Manager, NNIT A/S	<b>The Knowledge-Centered Support Adoption Roadmap: Effective Design and Implementation of the KCS Methodologie - part 2</b> Julie Mohr	<b>Applying the Risk Process in the real world through the use of scenarios - part 2</b> Mark Thomas, President, Escoute		
Vi tar forbehold om antall påmeldinger til hver workshop								

## TIRSDAG 7. MARS

07:30-09:30	<b>Registrering</b>				
07:30-09:30	<b>Morgenkaffe i utstillingsområdet – Baristacafè er åpen</b>				
	<b>Plenumsesjon i Luftrommet</b>				
09:30-09:40	<b>Velkommen til konferansen!</b> Karl-Henning Rørstad, styreleder, itSMF Norge				
09:40-10:30	<b>A Lifetime of Service – 50 years in IT.</b> Colin Rudd, Mr, IT Enterprise Management Services Ltd.				
10:30-11:20	<b>Magnus Lindqvist</b>				
11:20-12:50	<b>Lunsj i restauranten og utstillingsbesøk</b>				
	<b>Luftrommet 1</b>	<b>Luftrommet 2</b>	<b>Luftrommet 3</b>	<b>Terminal 1-2-3</b>	<b>Leverandørspør:</b>
	<b>Trender og nyheter</b>	<b>Service Management for nybegynner</b>	<b>Service Management utenfor IT</b>	<b>Styring av leverandører (SIAM)</b>	Hvert foredrag varer i 20 min
12:50-13:30	<b>IT process measurement and assessment - from consistent theory to valuable practic.</b> Roman Jouravlev, ITSM Product Development Manager, Axelos	<b>Endringsreisen gjør vondt, men smaker godt senere.</b> Anders Tangen	<b>Modernisering i Veidekke.</b> Ola Grumstad, CIO, Veidekke	<b>Introduction to SIAM.</b> Kevin Holland	<b>Robotene kommer – også til ITSMF</b> Mathias Møller Laugesen, Team Lead, Senior Process & Architecture Consultant, Fujitsu
13.40-14.20	<b>Automatisering, nøkkelen til digitalisering.</b> Inge Stenvaag, Leder Syscom Leveranse, Syscom AS	<b>The Industry is Changing. What about your ITSM Programme?</b> David Cannon, Consulting Director, Forrester	<b>Consider using your ITSM tool beyond IT? Do your homework first.</b> Elina Pirjanti, ITSM Consultant Lead, Senior Manager, Cognizant Technology Solutions AG	<b>SIAM og multisourcing i praksis.</b> Hans-Petter Aaneby, CEO / Partner, Optimiseit as	(kl 13.10-13.30) <b>SIAM - Get With It Or Get Left Behind!</b> Exin
14.20-15.00	<b>Avoid framework overload – Leveraging multiple best practices in your governance framework ecosystem.</b> Mark Thomas, President, Escoute	<b>Did we really think 10 dedicated Incident Managers would make 400 techies more efficient and effective?</b> Stefan Brahmer, Head of Sales / Partner, Sim4People ApS	<b>IT service management løsning for håndtering av henvendelser fra Trondheim kommunens innbyggere</b> Symfoni ESM	<b>Service Onboarding – challenging but within reach.</b> Lise Dall Eriksen, Senior Consultant, BlueHat P/S og Nelli Serifovski, Senior Process Manager, NNIT	(kl 14:40-15:00) <b>5 viktige tips for å lykkes med self service</b> David Aadne, Country Manager, ComAround Norway
15:20-15:50	<b>Kaffe/te, kaker og utstillingsbesøk i multiarenaen</b>				
15:50-16:25	<b>Introduksjon til paneldebatt</b>				
16:25-17:25	<b>Paneldebatt:</b>				<b>Multiarenaen/Utstillerområde Terminal Rountable discussion</b>
17:45-18:30	<b>Generalforsamling i itSMF Norge i Amfi (Åpen for alle)</b>				
18:00-19:45	<b>Aperitiff i utstillingsområdet</b>				
19:45-22:45	<b>Festmiddag og underholdning i Luftrommet</b>				
22:45-00:00	<b>Dans og vrirling i baren</b>				
00:00-01:00	<b>Midnattskonsert</b>				

## ONSDAG 8. MARS

	<b>Luftrommet 1</b>	<b>Luftrommet 2</b>	<b>Luftrommet 3</b>	<b>Terminal 1-2-3</b>	<b>Leverandørspør: Hvert foredrag varer i 20 min</b>
09:00-09:40	<b>Drive self service adoption: Think like a growth hacker.</b> Narain Muralidharan, Freshdesk	<b>Hvordan lykkes med ITIL og CSI – forsøk nr 3.</b> Anita Toftesund, Problem manager og leder av Prosesstyret i Helse Nord IKT og Ragnhild Mellem Arnesen, Config Manager i Helse Nord IKT HF	<b>The Service Desk is Not Enough.</b> Lena Stormvinge, KCS Trainer & Knowledge, Specialist, ComAround	<b>Strategy: Clear and Simple.</b> David Cannon, Consulting Director and David Wheable, Principal Consultant, Forrester	(kl 09.00-09.20) <b>Prosesser – et sted for læring,</b> Morten Spaniland, Daglig leder, Infocaption AS (kl 09.20-09.40) <b>Service Management Excellence with BMC Software</b>
09:40-10:40	<b>Kaffe/te, kaker og utstillingsbesøk – Baristacafè er åpen</b>				
10:40-11:20	<b>Hvordan lykkes på sikt med endring og etablering av nye prosesser?</b> Ina von Lukas, Seksjonssjef for brukerstøtte og tjenesteeier for tjenesten «Digital kontor», Høgskolen i Oslo og Akershus	<b>Prosessoppstart: fra ubevist inkompetent til bevist inkompetent</b> Rune Vidareid, Prosessrådgiver, Helse Vest IKT	<b>Frogn – en digital kommune av helter.</b> Steinar Svendsen, Web manager Frogn Kommune	<b>Enterprise service management: it's time to share ITSM best practice outside of IT</b> Stephen Mann is Principle Analyst and Content Director at ITSM.tools	(10.40-11.00) <b>På tide å endre OPPLEVELSEN av intern IT!</b> Odd M. Leonhardsen, Senior Solution Consultant, ServiceNow
11:20-12:00	<b>Knowledge sharing – does not make you less important.</b> Paula Määttänen, Cognizant's Infrastructure Services, ITSM Nordic Lead	<b>Firefighter, superwoman or just normal IT manager?</b> Milla Kuosmannen, Tieto Finland	<b>Stop Acting Like You Work in IT.</b> Kirstie Magowan	<b>Change Management in a DevOps World.</b> Greg Sanker	<b>TBA</b>
12:00-13:45	<b>Lunsj i restauranten og utstillingsbesøk. Baristacafè er åpen</b>				
13:45-14:25	<b>CEM Meets ITSM – Managing the Customer Experience within IT Service Management.</b> Julie Mohr	<b>The Process Owner is the Secret Agent!</b> Thorsten Manthey	<b>Service suksess hos Coop Handel Norge.</b> Lise Hugdahl, Leder, Service Management og Kontinuerlig forbedring i COOP Norge Handel	<b>Riding the winds of SIAM.</b> Andrea Kis, Senior Consultant and John Larsen, Principal Consultant, ISG – Information Services Group	<b>TBA</b>
13:55-14:25	<b>Premiering av konkurranser i utstillingsområdet</b>				
	<b>Plenumsesjon i Luftrommet</b>				
14:25-15:25	<b>Bruce Dickinson</b>				
15:25-15:30	<b>Hei og takk.</b> Karl-Henning Rørstad, itSMF (Language: Norwegian)				