

# ITIL 4 FÖR OPERATIV EXCELLENS

## Våra talare under konferensen

### VÅR RESA MED ITIL



**ELEONORE HAMMARE - Chef Ledning och utveckling på Region Stockholm**



Eleonore har varit IT-chef på Region Stockholm en längre tid och hon har varit ansvarig för Regionens IT-tjänster under den utmanade tiden då pandemin satte stor press på bl.a. vården i Stockholm. Hon var också ordförande för itSMF Sweden under samma period. Vi kommer att få höra henne berätta om den ganska så långa resa som regionen har haft när det gäller ITIL och om att få processer, verktyg och allt annat runt omkring att samspela. Hon berättar om de utmaningar de har haft, framgångar och utvecklingen kring ITIL fram tills nu. Vi får även höra hur de tänker framåt när det gäller ramverk och metoder inom Region Stockholm och hur de ser på ITIL 4.

### THE FUTURE OF ITIL 4 AND THE NEW EXTENSION MODULES



**PHILIP HEARSUM - ITSM Portfolio Manager at Axelos**



2013 började Philip på AXELOS när de tog över förvaltningen av ITIL. Han var då medlem i ledande arkitektteamet (LAT) för den aktuella uppdateringen av ITIL. Philip är en evangelist för ITSM och har talat på många konferenser, evenemang. Han har publicerats akademiskt som gemensam författare inom ITSM samt deltagit i många bloggar och diskussioner. Philip var "Lead Architect for ITIL 4 Foundation" och han brinner för att hjälpa akademier och organisationer inom IT Service management på en global nivå.

### ITIL 4 OCH AGILITET SOM VERKTYG MOT OPERATIV EXCELLENS



**DANE THOMAS - Senior Managementkonsult, ITIL Expert och utbildare på BiTA**



Dane är en Senior Management Consultant på BiTA och är en av de mest meriterade kursledare inom Service Management i världen. Sedan 2012 har Dane levererat 146 kurser i ett flertal olika ämnen till drygt 1200 kursdeltagare i Europa, Asien, och Nordamerika. Han har ITILs högsta nivå av ackreditering, och är också certifierade hos DevOps Agile Skills, DevOps Institute, HelpDesk International, Scaled Agile, m.fl

Dane kommer att beskriva hur ramverk och metoder kan användas för att utveckla organisationer mot ökad effektivitet och mer kundnytta.

## VAD KAN ITIL OCH ANDRA RAMVERK BIDRA MED?



**ERIC OLHEIM - Senior Managementkonsult, ITIL Expert samt SAFe 4 SPC på Microsoft**



Eric har lång erfarenhet främst som expert, talare och konsult inom området Agile SAFe och ITIL. Nu arbetar Eric till stor del med att ta fram utbildningar och program inom Microsoft.

Eric's roll består huvudsakligen av att jobba med frågor kring ITSM och "Modern Service Management" och kommer att prata om vad som uppstår när det är samspel mellan ramverk och människor där också värderingar och kultur är i fokus. Frågan är hur man når dit och vilka utmaningarna är på vägen?

## KULTUREN SOM MÖJLIGGÖRARE FÖR ATT SKAPA OPERATIV EXCELLENS!



**ULF MYRBERG - VD på BiTA**

Ulf är VD för BiTA Service Management har under många år kunnat ge ledningsgrupper konkret stöd när det gäller strategiska frågeställningar, förändringsledning, förvaltning, nyttorealiserings, sourcing och tjänsteutveckling. Han är också en erkänd profil inom IT Service Management-området och har till exempel deltagit i framtagandet av flera böcker inom det globala ramverket ITIL®.



**STURE JOHANSSON - Förändringsledare på BiTA**

Sture Johansson är förändringsledare och affärsområdesansvarig på BiTA, där han delger erfarenheter och ger råd om vad som är avgörande för att lyckas. Med tidigare erfarenheter både som VD och managementkonsult har han under 20 år hjälpt verksamheter med dess affärs- och verksamhetsutveckling med fokus på att få ihop hårda frågor med mjuka, kort och gott att förmå en organisation att göra "walk the talk".

Sture och Ulf's föredrag handlar om hur man kan göra för att bättre förstå en verksamhets kultur och dessutom förändra den så att den bättre möter en föränderlig framtid med krav på nya arbetssätt!



## Konferensens moderatorer

Peter och Petra guidar er genom dagen och kommer att hjälpa alla deltagare på konferensen att få ut så mycket som möjligt från varje talare.

support**services**  
institute 



Peter Hero har arbetat med supportfrågor i 20 år. Han är engagerad inom olika nätverk och ansvarar bl.a. för SSI-nätverk för kundservice och support. Tillsammans med Högskolan i Borås deltog Peter i utvecklingen av ITIL4 i samverkan med Axelos som äger och utvecklar ITIL. Han är också medförfattare till en av böckerna.



Petra Karlsson är marknadschef och controller på BiTA, men har testat på flera olika roller i under sina 16 år i bolaget. Nu debuterar hon också som konferensmoderator och kommer att bidra med sin nyfikenhet på att lära och förstå genom konkreta exempel och kommer göra sitt bästa för att klämma ur talarna på just dessa.



### Våra partners

support**services**  
institute 

**itsMF.se**  
*The IT Service Management Forum*