Framtidens IT Service Management (ITSM) diskuteras vid populär konferens 12 september

**Förra året gjorde ITSM-konferensen vid Högskolan i Borås succé med ett stort antal deltagare från företag och lärosäten runtom i landet. Den 12 september är det dags igen.**

– Hur vi bedriver underhåll och förvaltning av IT-system har förändrats kraftigt sedan 1970-talet. Dåtidens inriktning på att rätta buggar och utföra mindre tekniska förändringar är fortfarande viktiga uppgifter men knappast i fokus hos moderna ITSM-företag. ITSM innebär ett perspektivskifte från att hantera IT-leveranser som tekniska produkter till att leverera processorienterade tjänster, förklarar Hannes Göbel, forskare inom ITSM vid Institutionen Handels- och IT-högskolan, Högskolan i Borås.

Under en fullspäckad heldagskonferens den 12 september hålls föredrag som diskuterar ITSM ur ett tjänsteperspektiv och vad detta innebär. Föredragen handlar om grundläggande frågor som t. ex. ”Hur kan vi förstå IT-tjänster?” till mer praktiska frågor som ”Hur gör man för att implementera ITSM?” samt ”success stories”.

– Konferensen blir en mötesplats för forskare och praktiker, säger Stefan Cronholm, professor vid Institutionen Handels- och IT-högskolan. Därför har vi växelvisa företags- och forskarpresentationer på samma tema. Vi är mycket glada över att lyckats få Christian Grönroos som key note speaker till konferensen.

Christian Grönroos är världsledande forskare inom tjänste- och relationsmarknadsföring och har publicerat flera böcker om service management och tjänstemarknadsföring. Han kommer att berätta om de senaste forskningsresultaten inom service management och service ur ett kundperspektiv. Övriga forskare i programmet är professor Göran Goldkuhl (Linköpings universitet) samt Hannes Göbel (Högskolan Borås). Föredrag från näringslivet ges av Torgny Göransson (ICA Management Group), Pernilla Stenström och Eva-Lena Svantesson (Västra Götalandsregionen), Peter Wahlgren (3gamma) samt Peter Hero (SSO Consulting).

**Förra årets konferens – en succé**I september 2012 gick den första ITSM-konferensen av stapeln vid Högskolan i Borås och arrangörerna hoppades på 30 anmälningar. De fick över 100. [Läs mer om förra årets konferens](http://www.hb.se/Om-hogskolan/Aktuellt/Nyhetsarkiv/2012/10/Succe-for-ITSM-konferensen-/).

**Pris för årets IT-projekt till Högskolan i Borås**

I april 2013 vann forskningsprojektet "Efficient ITSM" vid Institutionen Handels- och IT-högskolan vid Högskolan Borås pris för årets IT-projekt. Priset delas ut av IT-bolagens förening itSMF (IT Service Management Forum Sweden). [Läs mer och se film från prisutdelningen.](http://www.hb.se/Om-hogskolan/Aktuellt/Nyhetsarkiv/2013/april/Pris-for-arets-IT-projekt-till-Hogskolan-i-Boras/)

**ITSM-konferensen 2013**

**Datum:** Torsdagen den 12 september, 2013  
**Plats:** Högskolan i Borås, Allégatan 1, Borås, Lokal: Sparbankssalen

[Mer information och anmälan](http://www.hb.se/hit/itsm2013)

**Konferensarrangörer**Hannes Göbel, tfn: 0732-305 956, e-post: [hannes.gobel@hb.se](mailto:hannes.gobel@hb.se)  
Stefan Cronholm, tfn: 0708-559 197, e-post: [stefan.cronholm@hb.se](mailto:stefan.cronholm@hb.se)