



Consulting



# 1. ITIL® Forum Schweiz 2009

24. Juni 2009, Zürich Marriott Hotel

Neumühlequai 42, 8001 Zürich

**Praxisgerechte Umsetzung von ITIL® Lifecycle Konzepten: Wie können Personen, Prozesse, Produkte und Partner mit der notwendigen Balance zum Erfolg geführt werden?**

Die Glenfis AG und die MMS Consulting GmbH haben den Verein „ITIL® Forum Schweiz“ ins Leben gerufen, um in der Deutschschweiz eine lokale Plattform für praxisorientierten Erfahrungsaustausch in den Bereichen IT Service Management und IT Governance zu installieren. Mit der Veranstaltung eines jährlichen Forums soll allen Interessierten die Möglichkeit geboten werden, sich auszutauschen und zu informieren.

Praxisberichte von: **Kantonsspital St. Gallen, ricardo.ch, Bundesagentur für Arbeit (Deutschland)** und anschliessend Roundtable mit Vertretern von itSMF und SwissICT.

**Teilnahmegebühr: CHF 480.00 exkl. MwSt**

Spezialpreis für Mitglieder des itSMF Schweiz und SwissICT: CHF 400.00 exkl. MwSt

**Anmeldeschluss ist der 31. Mai 2009.**

Bitte melden Sie sich online auf [www.glenfis.ch](http://www.glenfis.ch) oder auf [www.mms-consulting.ch](http://www.mms-consulting.ch) an.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!



Programm: --> 24. Juni 2009, Zürich Marriott Hotel, Neumühlequai 42, 8001 Zürich

2

8.30 9.00 **Registrierung und Begrüssungskaffee**

9.00 9.45

**Eröffnung des 1. ITIL Forums 2009**

**Die Rolle Service Manager – Der Business Development Executive für IT Services**

ITIL gehört mittlerweile zur Pflicht einer jeden IT Organisation. Der Service Manager ist der Lotse, der die IT Organisation mit ihren Produkten und Techniken aus dem trüben Gewässer mit Untiefen hinaus in die klare offene See geleitet und damit für den Kapitän steuerbar macht. Wie sind die Anforderungen und Verantwortlichkeiten an diese neue Rolle?

1. Warum ist diese Rolle wichtig und was beinhaltet diese?
2. Wo ist Steuerbord – wo Backbord?
3. Rudern bis zum Umfallen – oder Spinacker setzen?
4. Verlinkung der Business Ziele mit den IT Zielen
5. Wie wird der Schuss vor den Bug verhindert?

**Martin Andenmatten**  
Gründer & Geschäftsführer  
Glenfis AG

9.50 10.40 **Praxisbericht**

**Shared IT Services im Gesundheitswesen des Kantons St. Gallen**

Seit dem 1.1.2008 erbringt das neu konstituierte „Shared Service Center für die Informatik“ gemeinsam genutzte IT Services für die St. Galler Spitalverbunde und die Geriatrische Klinik St. Gallen. Dies hat zur Folge, dass in Organisation und Services Anpassungen vorgenommen wurden. Am Beispiel des Standardarbeitsplatzes SBI-H wird aufgezeigt, wie dies umgesetzt wurde.

1. Spitalverbunde innerhalb des Kantons SG / Auftrag des VR
2. Ausgangslage und Aufbau des Shared Service Center der IT
3. Aufbau eines standardisierten Arbeitsplatzes: SBI-H
4. Blick in die Zukunft (Politik und IT...)

**Gregor Färber**  
Stv. Leiter Informatik SSC-IT  
Kantonsspital St. Gallen

10.40 11.00 **Kaffee Pause**

11.10 11.40 **Expertenbericht**

**CMDB – Die Basis zum Erfolg im IT Service Management**

Ein wichtiger Erfolgsfaktor für die Arbeit mit ITSM Systemen stellt die Configuration Management Database (CMDB) dar. Die darin gespeicherten Daten dienen als Grundlage für Prozesse, Auswertungen, Service Beschreibungen, Workflows etc. Der Aufbau und die Pflege einer CMDB stellt viele IT Organisationen vor grosse Herausforderungen. Doch der Aufwand zahlt sich aus!

1. Ausgangslage und Problemstellung bei der Umsetzung von ITSM Projekten
2. Aufbau einer CMDB und Schnittstellen zu Umsystemen
3. Anforderungen an die CMDB in Bezug auf den Reifegrad einer Organisation
4. Erfahrungen aus der Praxis

**Stefan Beyeler**  
Leiter Beratung & Projekte  
plain it AG

**Programm:** --> 24. Juni 2009, Zürich Marriott Hotel, Neumühlequai 42, 8001 Zürich

11.45	12.30	<b>Praxisbericht</b>
<p><b>ITIL Prozesse leben – Die Einführung im IT Systemhaus der Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg</b> Die Vorgehensweise zur Entwicklung und Einführung von ITIL Prozessen im IT-Systemhaus der Bundesagentur für Arbeit wird aufgezeigt.</p>		
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: 200px;"> <p><b>Rolf Frank</b> Projektleiter ITIL Bundesagentur für Arbeit Nürnberg</p> </div>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projektierung</li> <li>2. Methodik zur Entwicklung und Einführung von ITIL</li> <li>3. Erreichte Ziele und Ausblick</li> </ol>		
<b>Mittags Lunch mit Buffet</b>		
12.30	13.30	<b>Expertenbericht</b>
<p><b>13.30 14.10</b></p> <p><b>Individuelle ITIL Prozesskonfiguration – MID Innovator und USU Valuation</b> MID Innovator bietet durch die Auslieferung von kompletten Prozessmodellen, die dem ITIL Standard v2 und v3 entsprechen, die Möglichkeit einer schnellen Anpassung an spezifische Gegebenheiten. Im Verbund mit USU Valuation können diese Änderungen direkt aus Innoator nach USU Valuation produktiv übernommen werden. Schnelle Tool Konfiguration über einfache und verständliche graphische Notation.</p>		
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: 200px;"> <p><b>Gerhard Rempp</b> Project Manager MID GmbH</p> </div>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard ITIL Prozesse in MID Innovator</li> <li>2. Anpassung der Tasks</li> <li>3. Einspielen der angepassten Prozesse in Valuation</li> </ol>		
<b>Praxisbericht</b>		
14.15	15.00	<b>Praxisbericht</b>
<p><b>Einführung ITIL Service Delivery Processes bei ricardo Group</b> Erfahrungsbericht der ricardo.ch AG zur Einführung der IT Service Delivery Prozesse: Von der Ist-Analyse zur Prozessgestaltung, Mitarbeiterschulung mit Prozessspiel, Umsetzung und zu Anpassungen bis zum Design des Workflow Tools.</p>		
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: 200px;"> <p><b>Philipp Engstler</b> CTO ricardo.ch AG</p> </div>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vorbereitung / Ist-Analyse</li> <li>2. Projektumfang abstecken und Leitsätze</li> <li>3. Unternehmensentwicklung / Soft Faktoren</li> <li>4. Umwälzung ins operative Geschäft und unterstützendes Workflow Tool</li> </ol>		
<b>Kaffee Pause</b>		
15.00	15.15	<b>Round Table</b>
<p><b>15.15 16.00</b></p> <p><b>Round Table Gespräch: Nutzung ITIL V3 in der Schweiz</b> Die Referenten der Kundenbeiträge diskutieren gemeinsam mit Markus Schweizer, Vorstandsmitglied itSMF Schweiz, und Mathias Traugott, SwissICT Fachgruppen Verantwortlicher IT Service Management, die aktuelle Situation der ITIL Implementationen. Dem Publikum bietet sich die Gelegenheit, Fragen in die Runde zu stellen.</p>		
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: 200px;"> <p><b>Thomas Estermann</b> Geschäftsleiter MMS Consulting GmbH</p> </div>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gründe für oder gegen ITIL V3</li> <li>2. Erzielte Nutzeneffekte in der Praxis</li> <li>3. Wie werden externe Service Partner eingebunden?</li> </ol>		
<b>16.00 Apéro und Gedankenaustausch</b>		



**Thomas Estermann**  
Geschäftsleiter

Die MMS Consulting GmbH bietet als eigenständiges Unternehmen Beratungen und Schulungen in den Bereichen Prozessmanagement (u.a. IT Service Management), Projektmanagement und Wissensmanagement an. Unsere Kernkompetenzen sind die Einführung von Prozess- und Projektmanagement Methoden sowie die Begleitung von Organisationen auf dem Weg zu Business Excellence. Wir entwickeln zusammen mit unseren Kunden ein fundiertes Verständnis über die aktuellen Prozesse, deren kritische Erfolgsfaktoren und Unterstützung durch Informationssysteme. Darauf aufbauend werden Verbesserungspotential erkannt, neue Lösungsansätze abgeleitet, priorisiert und schrittweise mit dem Kunden umgesetzt.

**MMS Consulting GmbH**  
Grienbachstrasse 17  
CH-6300 Zug

--> [www.mms-consulting.ch](http://www.mms-consulting.ch)



**Martin Andenmatten**  
General Manager

Als unabhängiger Berater und akkreditiertes Schulungsunternehmen sind wir auf Aufbau und Umsetzung einer durchgängigen und ganzheitlichen IT Governance spezialisiert; stets in Anbetracht des Spannungsfeldes von gefordertem Business Value und notwendiger IT Compliance. Glenfis entwickelt IT Service & Lifecycle Konzepte, die sowohl auf die strategischen Geschäftsziele der Kunden ausgerichtet sind als auch das Einhalten sämtlicher regulatorischer Vorschriften sicherstellen. Dabei setzt Glenfis auf den Lösungsansatz des IT Service Management (ITSM) sowie auf internationale Standards und Frameworks wie COBIT®, ITIL®, ISO 20000 oder ISO 27000.

**Glenfis AG**  
Badenerstrasse 623  
CH-8048 Zürich

--> [www.glenfis.ch](http://www.glenfis.ch)