



ITIL V3 und Knowledge Management

Eine gemeinsame Veranstaltung von SwissICT und Swiss Knowledge Management Forum (SKMF)

Donnerstag, 29. Oktober 2009, 14.00 bis 17.00 Uhr

Hotel Holiday Inn Zürich Messe, Wallisellenstrasse 48, 8050 Zürich

Zielgruppe

Die Veranstaltung richtet sich an alle, die sich mit ITIL respektive Service Management wie auch mit Knowledge Management befassen.

IT Service Management und Knowledge Management

Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist eine Sammlung von Good Practices der Umsetzung des IT Service-Managements entlang dessen Lebenszyklen.

Es hat sich inzwischen international als De-facto-Standard durchgesetzt und beschreibt die für den Betrieb einer IT-Infrastruktur notwendigen Prozesse, die Aufbauorganisation und die Werkzeuge.

Von Revision zu Revision wurde ITIL verbessert um noch bestehende Lücken zu schliessen. In der letzten Version (V3) wurde Knowledge Management als ein

eigenständiger Prozess festgelegt, während es in ITIL V2 noch innerhalb vieler unterschiedlicher Prozesse abgedeckt wurde.

ITIL V3 definiert nun das Knowledge Management als einen einzigen zentralen Prozess, der dafür verantwortlich ist, Wissen für alle IT-Service-Management-Prozesse zur Verfügung zu stellen. Dieser KM-Prozess stellt sicher, dass alle Informationen, die innerhalb des Service Management genutzt und im Service Knowledge Management System vorgehalten werden, konsistent und leicht verfügbar sind.

Im SKMF Herbstevent wird KM und ITIL im Fokus stehen. Wir werden klassische Probleme des KM aus der Informatiksicht beleuchten und Varianten für die KM Systemumsetzung im IT Service Management diskutieren.

Programm

- ab 13:30 *Begrüssungskaffe und Empfang*
- 14:00 – 14.15 **Begrüssung, Vorstellung SKMF**
Dr. Pavel Kraus, Präsident SKMF
- 14.15 – 15.00 **Einstieg ins Knowledge Management**
Christian Katz, Katz & Partner
- 15.00 – 15.45 **Einstieg ITIL**
Mathias Traugott, Partner Glenfis AG
- 15.45 - 16.00 *Kaffeepause*
- 16.00 – 16.40 **KM-Einführung in eine existierende ITIL Prozessumgebung**
Dr. Thomas Schell
Leiter IT Services Clariant AG
Dr. Pavel Kraus, aht' intermediation
- 16.40 – 17.00 **Experten Roundtable**
Roundtable mit 3 Experten und Moderator
- ab 17.00 *Apéro und Networking*

Teilnahmegebühr

CHF 180.00 für Mitglieder von SKMF, SwissICT, /ch/ open und spm

CHF 280.00 für alle übrigen Teilnehmer

Inbegriffen sind Tagungsdokumentation, Begrüssungskaffe und Apéro

Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt über: www.skmf.net

Anmeldeschluss ist am 22. Oktober 2009. Die Rechnung ist gleichzeitig die Bestätigung der Anmeldung.

Abmeldung

Die Abmeldung muss schriftlich erfolgen. Abmeldungen bis 10 Tage vor der Veranstaltung sind ohne Kostenfolge.

Bei Abmeldungen weniger als 10 Tage vor der Veranstaltung werden 50% der Teilnahmegebühr fällig. Bei Abmeldungen weniger als 3 Tage vor der Veranstaltung ist die ganze Teilnahmegebühr fällig.

Anreise

Vom Bahnhof Zürich-Oerlikon ist das Holiday Inn (gegenüber Messe Zürich) in wenigen Minuten zu Fuss, mit der Tram Nr. 11 oder mit den Buslinien 63 und 94 erreichbar. Das Hotel ist gegenüber der Messe Zürich.

Tagungsleitung / Organisation

Frédéric Weil, SKMF

Carol Lechner, Geschäftsstelle SwissICT

Referenten

Dr. Pavel Kraus, aht'intermediation GmbH

Studium der Erdwissenschaften and der ETH Zürich und Univ. of Chicago. 13 Jahre bei F. Hoffmann-La Roche AG in verschiedenen Positionen im internationalen Marketing und Marketingforschung, Knowledge Networking Officer bei Roche Diagnostics. Seit 2001 Partner bei aht'intermediation mit Coaching und Beratungsmandaten in Bereich Informations-Organisation, Kommunikation und Wissensmanagement. Dozent für Innovations-, Informations- und Knowledge Management an verschiedenen Fachhochschulen. Präsident des Swiss Knowledge Management Forums.

Christian Katz, Katz & Partner

Studium der Mathematik, Informatik und Physik an der Uni Zürich. Aus der Einsicht, dass erfolgreiche Veränderungen weniger auf der technischen, sondern vor allem auf der menschlichen und zwischenmenschlichen Ebene ablaufen, bildete er sich weiter in Psychologie, NLP und systemischer Organisationsentwicklung; Vertiefung in Wissensmanagement und Innovation. Unter dem Motto «Höchstleistungen mit System!» berät er Unternehmen beim Entwickeln der Erfolgsfaktoren Strategie-Entwicklung und -Umsetzung, Führungs- und Unternehmenskultur, wissensorientierte Geschäftsprozesse sowie Integrierte Managementsysteme inkl. Wissensmanagement.

Thomas Schell, Clariant AG

Studium der Informatik und Betriebswirtschaft an der Universität Bonn. Grundlagenforschung im Bereich der parallelen Prozesse. 17 Jahre bei der F. Hoffmann-La Roche AG in regionalen und globalen IT-Projekten. Einführung von Standardprozessen im Rechenzentrumsbetrieb, in der Region Lateinamerika, und schliesslich - basiert auf ITIL - in allen Bereichen der IT und global. Seit 2006 bei der Clariant International AG als globaler Prozess-Manager. Aufbau, Einführung und Pflege von Standard ITIL Prozessen in den IT-Bereichen. Zertifiziert als ITIL Expert (V3) und ISO 20000 Consultant.

Mathias Traugott, Glenfis AG

Seit 2000 im IT Service Management Umfeld tätig. Nach Abschluss seiner Lehre als Luftverkehrsangestellter war er in den verschiedensten Funktionen und Positionen als Ground Manager, Customer Service Manager, stellvertretender Leiter der Stationszentrale und Projektleiter am Flughafen Zürich beschäftigt. Im IT Service Management Umfeld war er unter anderem für den Aufbau und die Leitung des Bereiches Customer Care bei Atraxis verantwortlich und leitete sowohl das IT Service Management & Automatisierungsprojekt sowie den entsprechenden Betrieb von 2002 bis Frühjahr 2008 bei Swisscom Mobile. Mathias Traugott ist Bachelor of Business Administration BBA, zertifizierter ITIL Service Manager und ISO 20000 Consultant. Seit 2008 ist er dem Team der Glenfis AG beigetreten und ist dort für den Ausbau des Beratungsgeschäftes der glenfisSolution verantwortlich.