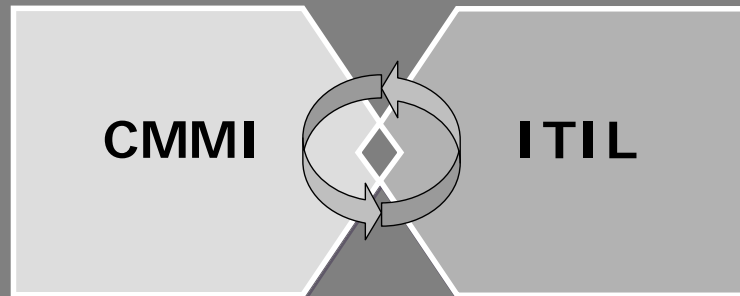


präsentieren



Im Spannungsfeld zwischen Entwicklung und Betrieb

Configuration & Change Management

Freitag, 10. September 2010, Swissôtel Oerlikon ZH

Warum diese Veranstaltung?

Muss es Spannungen zwischen Entwicklung und Betrieb geben?

- **JA, das ist normal.**

Der IT Betrieb hat andere Ziele als die Entwicklung. Dies führt zu unterschiedlichen Unternehmenskulturen. Die Software-Entwicklung (mit CMMI) hat andere Methoden als der Betrieb (mit ITIL). Und durch diese Prozessmodelle wird die Zusammenarbeit nicht direkt unterstützt.

- **NEIN, diese Spannungen müssen eliminiert werden.**

Unsere Kunden wollen effiziente und kostengünstige IT-Dienstleistungen. Dazu brauchen wir Kunde-zu-Kunde-Prozesse, welche ungehindert über Organisations-schnittstellen wirken.

Configuration und Change Management

Diese Disziplin erbt die Spannungen aus den verschiedenen Unternehmenskulturen:

Einerseits beinhaltet die Verwaltung von Software Configurations eine **andere** Dynamik und andere Risiken als die einer betrieblichen CMDB; dies bedingt **andere** Methoden und Tools.

Andererseits müssen Software-Konfigurationen möglichst **transparent** in den IT-Betrieb überführt und Change Requests möglichst **nahtlos** zwischen Betrieb und Entwicklung abgewickelt werden können.

Ihre Lernerfahrung

- Vertiefen Sie Ihr Wissen über ausgewählte Prozess- und Vorgehensmodelle im Software- und IT-Umfeld
- Wenden Sie dieses Wissen auf die Disziplin von Config. und Change Management an.
- Tauschen Sie sich aus mit Experten hinsichtlich der Modellauswahl und der Institutionalisierung in Organisationen.
- Sammeln Sie Impulse und Ideen für die Umsetzung in der Praxis.
- Profitieren Sie vom Gespräch mit anderen Praktikern verschiedener IT-Organisationen

Soll ich teilnehmen?

- Die Veranstaltung richtet sich primär an Professionals aus dem Bereich der Software-Entwicklung, dem IT-Betrieb, der Prozessverbesserung und der Qualitätssicherung.
- Auch Vertreter aus der Organisationsentwicklung werden neue und hilfreiche Impulse erhalten.
- PIC-IT ist eine Veranstaltung von Praktiker für Praktiker

PIC-IT - Process Improvement Community IT

PIC-IT ist eine IT-Community ähnlich einem SPIN (SPI Network).

- PIC-IT bietet IT-Professionals aus der Deutschschweiz eine gemeinsame Plattform
- Thema ist das gemeinsame Interesse an Performance- und Prozessverbesserungen für Software, Systems und IT-Service Management.

Wir planen ein jährliches Treffen zu Prozess-themen auf der Schnittstelle von IT-Betrieb und Entwicklung. Dazu beziehen wir uns auf Prozessmodelle wie

- ITIL und CMMI for Service,
- CMMI for Development und SPICE.

Ziel ist es, gemeinsam neue Lösungen für die Challenges in unserm IT-Alltag zu finden.

Vormittagsprogramm – 10. September 2010

ab 09:00	Ankunft & Kaffee
09:30	Begrüssung und Einstimmung Arnold Q. Scheuing, Leiter Gruppe PIC-IT, Die Mobiliar, Bern
09:45	Zusammenarbeit von Entwicklung und Betrieb aus Sicht der Modelle CMMI und ITIL Dr. Ralf Kneuper, Beratung für Softwarequalitätsmanagement und Prozessverbesserung. Vergleich vom Change Management in Entwicklung und Betrieb/ Service Management in CMMI-DEV, CMMI-SVC und ITIL v3. Beispiele zur Gestaltung der Zusammenarbeit zwischen Entwicklung und IT Service-management.
10:35	Pause
11:00	Change & Configuration Management: Von der Wiege bis zur Bahre... oder lieber doch nicht? Lutz Koch, wibas GmbH, D-Darmstadt Integrierte Change & Configuration Management (CCM) Ansätze sind an sich nichts Neues und doch funktionieren sie in vielen Unternehmen genauso gut wie der Turmbau zu Babel. Das beginnt schon beim Verständnis des Begriffes „Change“. Unterscheiden sich ITIL-orientierte betriebliche Anforderungen an das CCM so stark von denen der CMMI/SPICE geprägten Entwicklung?
11:50	Change Management – Nutzenstiftender Prozess oder unnötiger Papierkram? Mathias Traugott, glenfis Solution, Zürich Bringt Change Management nur zusätzlichen administrativen Aufwand und Papierkram – oder ist es DER zentrale Prozess im IT Service Management schlechthin? Wer sind die Stakeholder? ITIL v3 nennt Gewinner, Nutzer & Nutzen. Aber ist dies auch in der Praxis so? Entscheiden Sie selbst und ziehen Sie für Ihre Organisation die richtigen Konsequenzen.
12:20	Networking Lunch

Nachmittagsprogramm – 10. September 2010

13:20	Business-Nutzen von Konfigurationsmanagement Gerhard Fessler, SEI-zertifizierter CMMI Lead Appraiser und Instructor, ISO 9001 Auditor, ISO 15504 Competent Assessor Konfigurationsmanagement ist eine der grundlegenden Prozessfunktionalitäten die viele Prozessmodelle (z.B. CMMI, SPICE, ITIL, ISO 9001) unter unterschiedlichen Bezeichnungen und mit unterschiedlichem Funktionsumfang fordern. Das Konfigurationsmanagement und seine Bedeutung werden aus Geschäftssicht beleuchtet und einige typische Auswirkungen mangelhaften Konfigurationsmanagements geschildert.
14:10	Change Management Plus – V-Modell und ITIL geht das? Suzanne Ruf, breaksru gmbh, Bern Wie können die umfassenden regulatorischen Anforderungen der FDA (Food and Drug Administration) mittels ITIL implementiert werden? Dieser Erfahrungsbericht zeigt, wie der Prozess Change Management designed wurde, welchen Herausforderungen und kritischen Erfolgsfaktoren wir bei der Implementierung dieses Prozesses begegnet sind und welche Veränderungen diese Einführung bei Menschen auslösen können.
14:40	Pause
15:00	Weiche Faktoren in der Zusammenarbeit zwischen Entwicklung und Betrieb Lisa Müller Frei, mc3 GmbH, Muri/Bern Harte Fakten durch geregelte Prozesse und Strukturen bringen zwar Transparenz in die Arbeitsorganisation, aber implizieren nicht eine Verbesserung der Zusammenarbeitsqualität zwischen Entwicklungs- und Betriebseinheiten. Ohne Berücksichtigung weicher Faktoren wie gegenseitiger Wertschätzung, Vertrauen, Respekt und Offenheit wird es nicht gelingen, die Zusammenarbeit nachhaltig zu verbessern.
15:30	«Building Bridges», Workshop Gemeinsam den Graben zwischen Entwicklung und Betrieb überwinden
16:20	Verabschiedung und Ausblick Arnold Q. Scheuing
16:30	Ende des Programms Apéro im Foyer

Referenten

Dr. Arnold Q. Scheuing

ist heute als Prozessmanager CMMI bei der Schweiz. Mobiliar in Bern. Er ist langjähriges Mitglied der SAQ-Fachgruppe Informatik, Leiter der Arbeitsgruppe AT3/CMMI und freier SQS-Auditor. Scheuing ist seit 15 Jahren im QM und Prozessmanagement tätig, davon seit 6 Jahren als Projektleiter von CMMI-Verbesserungsprojekten.



Dr. Ralf Kneuper

ist SEI-autorisierte Assessmentleiter für CMMI, iNTACS-zertifizierter Assessmentleiter für ISO 15504 (SPICE), Koordinator des "German CMMI Lead Appraiser and Instructor Board" (CLIB) und war langjähriger Sprecher der Fachgruppe „Vorgehensmodelle für die betriebliche Anwendungsentwicklung“ in der Gesellschaft für Informatik. Seit 2003 ist er freiberuflicher Berater für CMMI und verwandte Themen.



Lutz Koch

ist Senior Executive Consultant der wibas GmbH, Deutschland. Seit mehr als 10 Jahren arbeitet er als Change Consultant, Coach und Trainer in internationalen Organisationen in Deutschland und Europa, vor allem in den Funktionen CMMI und (Automotive-) SPICE Assessment Lead, Trainer und Method Expert.



Mathias Traugott

Partner & Head glenfisSolution, befasst sich seit knapp 11 Jahren mit der IT Service Management & Governance Thematik. Erst als Anwender und heute als Berater gestaltet er die Themen rund um IT Service Management und IT Governance aktiv mit. Als Referent, als Workshopleiter, als Fachbeirat bei itSMS und IIR, als Mitwirkender in Arbeitskreisen, Verfasser von Artikel und bei der aktiven Teilnahme an Diskussionen.



Gerhard Fessler

ist SEI-zertifizierter CMMI Lead Appraiser und Instructor, DGQ/EOQ ISO 9001 Auditor, ISO 15504 Competent Assessor. Während seiner Tätigkeit für die Robert Bosch GmbH hat er die Nutzung von Referenzmodellen in der Entwicklung unterstützt und vorangetrieben. Einer seiner Schwerpunkte war die Einführung und Nutzung von Konfigurationsmanagement-Systemen. Er arbeitet heute als Berater, Trainer und Auditor für CMMI und verwandte Modelle.



Suzanne Ruf

Die diplomierte Wirtschaftsinformatikerin leitete Softwareentwicklungsprojekte und Organisationsentwicklungsprojekte. Neben ihrem Engagement in der breaksru gmbh ist sie als Dozentin für das Thema Service Management und auch als freie Auditorin für ISO 20000 bei der SQS tätig.



Lisa Müller Frei

ist seit zehn Jahren selbständige Organisationsberaterin und hat Erfahrung und Interesse an den Themen Projektleitercoaching, Projektteamentwicklung, Projektmanagement, Beratung in Projekten, Organisationsentwicklung, Teamentwicklung, Führungskräftecoaching, Prozessoptimierung, Qualitätsmanagement.



Tagungsort



Swissôtel Zürich

Schulstrasse 44

8050 Zürich

Tel. +41(0)44 317 35 00

Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln:

Bahn:

Direkte S-Bahnverbindung vom Bahnhof Oerlikon nach Zürich Hauptbahnhof mit den Linien S2, S5, S6, S7, S8, S14 und S16, alle 2 bis 6 Minuten. Fahrdauer: 7 Minuten.

Tram:

Direkte Tramverbindung gegenüber dem Hotel mit den Linien 11 und 14 alle 10 Minuten. Fahrdauer: etwa 15 Minuten.

Anreise mit dem Auto:

Fahren Sie Richtung Oerlikon (von Osten) bzw. Transit Airport (von Westen) und folgen Sie den blauen Züspa-Schildern. Das Parkhaus Swissôtel/Neumarkt befindet sich zwischen dem Hotel und dem Einkaufszentrum Neumarkt.

Anmeldung

Freitag, 10. September 2010

Anmeldungen

bitte bis **spätestens 31. August 2010**

- elektronisch: **www.saq.ch**
- oder **rina.pitari@saq.ch**

Nach Erhalt der Anmeldung wird Ihnen der Teilnehmerausweis und die Rechnung zugestellt. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin.

Bei schriftlichen Abmeldungen

- **vor dem 1.09.10:** Rückerstattung von 50% des Teilnehmerbeitrags.
- nach dem **1.09.10** oder Nichterscheinen: keine Rückerstattung

Teilnehmerbeitrag

SAQ Mitglieder CHF 280.–
SwissICT Mitglieder CHF 280.–
Nichtmitglieder CHF 310.–

Für weitere Teilnehmer der gleichen Firma CHF 30.-
Rabatt.

Die Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.
Im Teilnehmerbeitrag inbegriffen sind die Unterlagen,
das Teilnehmergeverzeichnis, sowie
Pausenverpflegungen, Lunch und Apéro.



Weitere Auskünfte

Zusätzliche Auskünfte erhalten Sie gerne bei
SAQ Swiss Association for Quality
Industrie Neuhof 21
CH-3422 Kirchberg
Frau Rina Pitari
Tel. +41 (0)34 448 33 64
Fax +41 (0)34 448 33 65
E-Mail: rina.pitari@saq.ch

Sie finden dieses Programm plus
Anmeldeformular auch auf
www.saq.ch und können sich gerne
auch elektronisch anmelden.