

Die CMDB – Datendrehscheibe für IT Service Management-Prozesse

Erfolgreiches Design und Implementierung einer Configuration Management Database

Thema

Das Service Asset & Configuration Management (SACM) mit der CMDB als zentralem Instrument, ist einer der wichtigsten Prozesse innerhalb des IT Service Managements. Dies liegt jedoch nicht am SACM-Prozess selbst, sondern an der Tatsache, dass die CMDB für die ITSM-Prozesse und für die Serviceerbringung wichtige Informationen als Datendrehscheibe zur Verfügung stellt.

Viele Unternehmen planen den Einsatz einer CMDB oder befinden sich mitten in einem solchen Projekt. Andere haben bereits ein System im Einsatz und überlegen sich mittlerweile die Ablösung bzw. die Integration in ein neues oder bestehendes Framework.

Das Zusammenspiel von unterschiedlichen Anforderungen, von verschiedenen historisch gewachsenen Datenquellen, Tools und Prozessen zu ordnen und in einer CMDB zu vereinbaren, ist eine grosse Herausforderung. Viele dieser Vorhaben scheitern, oder bringen nicht den gewünschten Erfolg.

Kursziel

In unserem Kurs/Workshop wird praxisorientiert und umfassend auf die interdisziplinären Herausforderungen eingegangen, werden Stolpersteine aufgezeigt und Lösungs- bzw. Vorgehensmöglichkeiten präsentiert. Ein kritischer Blick auf die Toollandschaft, das richtige Vorgehen bei der Evaluation und die entstehenden Kosten runden die zwei Tage ab.

Zielpublikum

Configuration Manager, Data Architects/Owners, Projekt- und Teilprojektleiter in CMDB/CMS bzw. Configuration Management-Projekten, Verantwortliche Tool-Evaluation etc.

«Die Erwartungen wurden vollumfänglich erfüllt – danke!»

Marcel Gasser, Configuration Manager, Information Service Center EVD ISCeco, Teilnehmer des ersten Kurses.

Agenda 1. Tag

8.45 Uhr	Willkommenskaffee, Abgabe der Unterlagen
9.00 Uhr	Begrüssung, Vorstellung der Teilnehmer
9.15 Uhr	Einführung/Grundlagen <ul style="list-style-type: none"> • Ziele und Nutzen einer CMDB • Definitionen (CI, CMS vs. CMDB, Service Asset) • Configuration Management-Prozess und Abgrenzung zu Umprozessen
10.30 Uhr	Kaffeepause
10.45 Uhr	Daten-Management <ul style="list-style-type: none"> • Vorhandene vs. benötigte Daten, Granularität • Daten Mastership und Daten Ownership • Schnittstellen • Datenmodelle (existieren Standards?) • Datenqualität
12.15 Uhr	Mittagessen
13.30 Uhr	Vorgehensweise bei der Umsetzung <ul style="list-style-type: none"> • Berücksichtigung unterschiedlicher Voraussetzungen und Ziele • Stolpersteine und kritische Erfolgsfaktoren • Die richtige Flughöhe finden • Investitionen und laufende Kosten
15.00 Uhr	Kaffeepause
15.20 Uhr	Ein durchgängiges IT Service Modell in der CMDB abbilden (Praxisbeispiel) <ul style="list-style-type: none"> • Physische-/virtuelle- und logische Server • Vom Infrastruktur Service zum Business Service • Abbildung im Daten Modell • Umsetzung im Tool
16.45 Uhr	Diskussion, Rückblick 1. Tag
17.00 Uhr	Voraussichtliches Ende

Agenda 2. Tag

9.00 Uhr	Tools
	<ul style="list-style-type: none"> • Wo ITIL® draufsteht ist ITIL® drin!? Zertifizierungsversuche, z.B. PinkVerify • Evaluationskriterien • Grenzen der Tools (Customizingtiefe vs. Releasefähigkeit) • Out-of-the-Box vs. Customizing vs. Best of Breed vs. Build • Lokale vs. SaaS-Lösungen
10.40 Uhr	Kaffeepause
11.00 Uhr	Agiler Ansatz für die Implementierung einer CMDB Andreas Schlumpf, Aspediens
12.00 Uhr	Mittagessen
13.15 Uhr	Discovery und Reconciliation von CIS (Erfahrungsbericht)
	<ul style="list-style-type: none"> • Voraussetzungen für das Zusammenspiel zwischen CMDB und Discovery • Automatisierung der Datenpflege und deren Grenzen • Vorgehen und Herausforderungen Hendrik Stein, UBS
14.45 Uhr	Kaffeepause
15.00 Uhr	Überprüfung der Datenqualität: Ein Praxisbeispiel Kurt Schweizer
15.40 Uhr	Offene Fragerunde und Abschlussdiskussion
	<ul style="list-style-type: none"> • Besprechung offener Fragen aus aktuellen Projekten • Erfahrungsaustausch der Teilnehmer und Fachspezialisten
17.00 Uhr	Voraussichtliches Ende

Referenten

Daniel Greutmann ist dipl. Wirtschaftsinformatiker mit MAS in Business Information Management. Er verfügt über breites Know-how im IT Service Management in den Bereichen Beratung, Prozess Design, Konzeption und Umsetzung. Er hat mehrere Projekte im CMDB-Umfeld umgesetzt und ist seit 2010 Partner bei der United Management AG in Zürich.

Die Gastreferenten **Andreas Schlumpf**, Solution Consultant bei Aspediens, **Kurt Schweizer**, externer Mitarbeiter von United Management und **Hendrik Stein**, Solution Architect und Lead Engineer bei UBS, runden mit ihren Vorträgen die Veranstaltung ab.

Termin/Ort

Dienstag/Mittwoch 4. und 5. März 2014

Hotel Novotel Zürich City-West, Schiffbaustrasse 13, 8005 Zürich. Das Novotel ist gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Kostenlose Parkplätze stehen zur Verfügung. Anfahrtsplan siehe www.novotel.com.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt CHF 1950.— (+MwSt.) inkl. Seminardokumentation (Ordner, CD), Mittagessen und Pausengetränke. Die Teilnahmegebühr ist 14 Tage nach Erhalt der Rechnung fällig. Die Annullierung ist bis fünf Tage vor der Veranstaltung bei Verrechnung von 30% der Teilnahmegebühr möglich. Selbstverständlich akzeptieren wir gerne einen Ersatzteilnehmer.

Seminarpartner

Das Seminar wird mit freundlicher Unterstützung von  **aspediens** durchgeführt. Als auf ServiceNow fokussierter Partner erbringt Aspediens als Komplett-Service-Shop sämtliche Dienstleistungen wie Beratung, Implementierung, Training, Support und Remote Administration.

Weitere Informationen finden sich unter www.aspediens.com.

Organisation/Anmeldung

The Knowledge Place, Marianne Brander
CH-5620 Bremgarten

www.knowledgeplace.ch, info@knowledgeplace.ch
+41 (0)56 641 11 56

The Knowledge Place

Furrer Project Partners GmbH · Zürcherstrasse 29 · CH-5620 Bremgarten
Telefon +41 (0)56 641 11 56 · info@knowledgeplace.ch · www.knowledgeplace.ch