

IT-Management

Kenntnisse über Fachbegriff ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library):

- ITIL hat die Aufgabe Methoden zu entwickeln mit der die Qualität der IT-Services verbessert wird, und die Kosten gesenkt werden.
- Ist eine Sammlung von vordefinierten und standardisierten Prozessen, Funktionen und Rollen.
- Sie beschreibt Empfehlungen für Dienstleister wie z.B. Provider, damit diese erkennen ob ihre zugesagten Services auch geliefert werden. Um dann bei Bedarf Korrekturen einzuleiten. (Kunden nach Bedürfnissen befragen > Handeln, Verbessern, Anbieten).

ITIL-Phasen und Prozesse:

Service Strategy (Servicestrategie):

- Zuständig für die Strategie und Bereitstellung von Services, und welche Services entwickelt werden sollen.

Service Design (Servicedesign):

- Zuständig für den Entwurf neuer Services und Änderungen und Verbesserungen vorhandener Services.

Service Transition (Serviceüberführung):

- Zuständig für das Ausrollen von IT-Services.

Service Operation (Servicebetrieb):

- Zuständig das IT Services effektiv und effizient durchgeführt werden. Dies beinhaltet Anwender Anfragen und Problemlösungen.

Continual Service Improvement (Kontinuierliche Serviceverbesserung):

- Zuständig für die Verbesserung der Effektivität und Effizienz der IT-Services und IT-Prozessen. Um aus Erfolgen und Misserfolgen zu lernen.

Fachbegriff CMDB

CMDB (Configuration Management Database):

- CMDB ist eine Datenbank in der alle IT-Betriebsmittel, CI (Configuration Item), inventarisiert und verwaltet werden.
- Dient zur Unterstützung der ITIL in Bezug auf die CIs.
- Dazu können auch Organisatorische und kaufmännische Informationen gehören wie z.B. die Benutzer des CI, deren Abteilungen, Anschaffungs- und Zeitwert, Beschaffungsinformationen, Lebensdauer (Kosten-Nutzen).
- Dient dazu, um einen einfacheren und übersichtlicheren Zugriff auf die Informationen der CIs zu haben.

Fachbegriff CI in Zusammenhang mit ITIL

CI (Configuration Item):

- Ist Bestandteil der IT-Betriebsmitteln, die in der CMDB inventarisiert und verwaltet werden.
- Informationen der CIs werden in die ITIL verknüpft.

- Dient zur Unterstützung der ITIL in Bezug auf die CIs. Dazu können auch Organisatorische und kaufmännische Informationen gehören wie z.B. die Benutzer des CI, deren Abteilungen, Anschaffungs- und Zeitwert, Beschaffungsinformationen, Lebensdauer (Kosten-Nutzen).
- z.B.: PCs, Peripheriegeräte, Telefone, Netzwerkkomponenten, Server, Software, Werkzeuge, Anleitungen, Dokumentationen.

Fachbegriff Incident

Ein **Incident** ist definiert als ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services. Auch ein Ereignis, das in der Zukunft einen IT-Service beeinträchtigen könnte, ist ein Incident (z.B. der Ausfall einer Festplatte in einem RAID-Verbund).

- Ein Incident ist eine Beeinträchtigung oder Unterbrechung eines angebotenen Service.
- Eine Beeinträchtigung liegt dann vor, wenn der Service nach der Vereinbarung zwischen Servicegeber und Servicenehmer (SLA) quantitativ oder qualitativ nicht wie vereinbart genutzt werden kann.

Fachbegriff Change

IT-**Change**-Management bezeichnet einen definierten Prozess, um Neuerungen in der Unternehmens-IT möglichst optimal umzusetzen. Es sollen Risiken minimiert und Unterbrechungen vermieden werden. Das Ziel besteht darin, die existierende IT-Strategie weiterzuentwickeln.

- Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die IT Services haben könnte.
- Der Umfang sollte Change an allen Architekturen, Prozessen, Tools, Messgrößen und Dokumentationen genauso einschließen,
- wie Change an IT Services und anderen Configuration Items.

Fachbegriff Problem

Die **ITIL** definiert ein **Problem** als eine Ursache oder eine potenzielle Ursache für einen oder mehrere Incidents. Die Verhaltensweisen hinter effektivem Incident Management und effektivem Problemmanagement sind oft ähnlich und überschneiden sich.

Incident:

- Plötzliche oder drohende Störung der Serviceerbringung.

Problem:

- Immer wieder auftretende, identische oder ähnliche Störungen, bekannte Fehler oder nicht mehr behebbare Störungen mit unbekannter Ursache.

Fachbegriff Assetmanagement

IT-Asset Management (abgekürzt: **ITAM**) bezeichnet die strategische Verwaltung von Software- und Hardware-Assets während ihres Lebenszyklus. Ziel ist die Maximierung ihres Geschäftswerts.

Asset Management ist die Inventarisierung der IT-Geräte einer EDV-Ausstattung.

- Die einzelnen Geräte werden Kostenstellen zugeordnet.
- Gibt genaue Kenntnis darüber wer welches Gerät einsetzt.
- Abschreibungen, Wartung und Reparatur werden erfasst.
- Die Daten dienen der Kostentransparenz und Planungssicherheit.
- Dient auch zur Überwachung der Geräte.
- Alarm - Falls ein Gerät das Unternehmen verlässt – durch Geofencing.
- Geofencing ist eine Funktion in einem Softwareprogramm, das mit dem Global Positioning System (GPS) oder der Radiofrequenz-Identifikation (RFID) geografische Grenzen definiert.

Fachbegriff SLA

Ein **Service-Level-Agreement (SLA)**, deutsch Dienstleistungs-Güte-Vereinbarung) bezeichnet einen Rahmenvertrag bzw. die Schnittstelle zwischen Auftraggeber und Dienstleister für wiederkehrende Dienstleistungen.

Ist eine Vereinbarung (Vertrag) zwischen Auftraggeber (Kunden) und Dienstleister.

Es beinhaltet:

- Die Partner der Vereinbarung.
- Zielsetzungen
- Leistungsbeschreibung
- Nutzer der Leistung.
- Regelungen für Laufzeit, Servicequalität, Reklamationen, Änderungen, Kündigung, Sanktionen.
- Preisgestaltung
- Unterschriften

Beispiele:

Logistik, Webshop, Cloud, Internet Service Provider, Callcenter, Personaldienstleistung;

Kenntnis der am IT-Arbeitsmarkt anerkannten Schulungs-Zertifizierungen

IT-Zertifizierungen sind Nachweise einer Qualifikation in der Branche der Informationstechnik. Sie werden von verschiedenen Organisationen angeboten. Diese Organisationen bescheinigen dem Zertifikatsinhaber Kenntnisse auf einem Gebiet. Die meisten Zertifikate enthalten keine Note, sondern nur ein „hat bestanden“.

Der Trend geht immer mehr in die Richtung, dass nach einer Schulung noch eine Prüfung verlangt wird. Viele Unternehmen erwarten Zertifizierungen von ihren Mitarbeitern.

Es gibt von fast jedem Hard- und Software Hersteller Zertifizierungen, die durch Belegen von Kursen erworben werden können. In diesen Kursen wird das entsprechende Wissen des Produktes vermittelt.

Beispiele:

- Adobe
- ECDL
- Citrix
- Microsoft
- Cisco
- SAP
- Oracle

Erstellen von Bedienungsanleitungen für Anwendungen

- Zielgruppe bestimmen, an die die Anleitung gerichtet ist.
- Deckblatt, Titelseite, Inhaltsverzeichnis.
- Wenn eine Dokumentation aus mehreren Anleitungen besteht, sollten Vermerke zu den anderen Anleitungen vorhanden sein.
- Einfache Erklärungen verwenden - keine Technische Fachbegriffe verwenden.
- Grafiken und gut lesbare Schriftart verwenden.
- Hinweistexte sollen farbig, fett oder schattiert sein.
- Seitenzahlen verwenden.
- Mögliche Probleme mit Anweisungen zur Lösung beschreiben.

Erstellen von Inbetriebnahme-Protokollen von IT-Systemen

- Benötigter Zeitaufwand.
- Auflistung der Arbeitsschritte die zu erledigen sind.
- Netzwerkplan

Dokumentation über:

- verwendete Hardware.
- Topologien
- Passwörter
- IP-Adressen
- Verkabelungen
- sowie sonstige für den Betrieb nötige Voraussetzungen.
- Funktionstest

Kenntnisse über wesentliche Inhalte von Wartungsverträgen

- Einleitung
- Rechtliche Einordnung.
- Parteien, Interessen, Risiken, Regeln.
- Den Ablauf der Leistungserbringung auflisten.
- Dauer, Kündigung.

- Geheimhaltung durch den Dienstleister (Dienstleister bekommt nämlich Einblick in wichtige und geheime Geschäftsinformationen).
- Anwendbares Recht (heimisches Recht und heimische Gerichtszuständigkeit vereinbaren).

Erstellen von Netzwerkplänen, Kenntnis technischer Symbole

- Ein Netzwerkplan stellt die Netzwerkinfrastruktur visuell dar.
- Dient zur schnellen Fehlersuche bei Störungen, um Ausfallzeiten zu minimieren
- Dient zur Erkennung von Risiken und Schwachstellen in der Netzwerkinfrastruktur
- Für schnelles Anlernen neuer Mitarbeiter
- Am besten erstmal auf Papier zeichnen und dann am PC.
- Spart Zeit und damit Geld.

Inhalte:

- Autor
- Änderungsdatum
- Legende
- nötige Informationen wie verwendete Kabel, Adressen und Modellbezeichnungen.
- Grafiksymbole für die Komponenten nutzen, und beschriften.
- Kabelverbindungen einzeichnen.

- Auf Übersichtlichkeit achten, jeder Techniker soll sich auskennen können.

Erstellen mit:

- Microsoft Visio
- Docusnap (kann auf die CMDB zugreifen, um Informationen zu Komponenten und Systeme automatisch zu aktualisieren, PDF speichern möglich).

Microsoft Visio

Dokusnap