**Netzwerk IT Service von JIKU– Administration und Prävention (Schulungsversion)**

Durch Netzwerk IT Service in Hamburg sorgt das IT Systemhaus JIKU Hamburg GmbH für störungsfreies Arbeiten in Unternehmen, Behörden, Vereinen.

**Administration Ihrer Server und Computer, Netzwerkadministration**

JIKU richtet auf Basis Ihrer Unternehmensgröße, den Anforderungen und Arbeitsabläufen in Ihrem Unternehmen ein passendes, günstiges, sicheres und schnelles Netzwerk für Sie ein. Von der individuellen Beratung über die professionelle Installation bis zur zuverlässigen Administration und praxisorientierten Mitarbeiterschulung stehen wir Ihnen mit unserer Erfahrung jederzeit gerne zur Verfügung. Seit Jahren erfüllen wir mit MCSE/MCITP zertifizierten festangestellten Administratoren die hohen Anforderungen als Citrix Gold Solution Advisor, Microsoft Gold Partner und weiterer wichtiger Anbieter für IT Lösungen. Wir sind sowohl für kleine Unternehmen ein ausgezeichneter Netzwerk IT Service Dienstleister als auch für den Mittelstand. Im Rahmen der Qualifizierung als Microsoft Small Business Specialist haben einige unserer IT Systemadministratoren besondere Fähigkeiten im Zusammenhang mit den Bedürfnissen kleiner Unternehmen und für diese geeignete Lösungen unter Beweis gestellt. Andere JIKU Netzwerkadministratoren haben sich auf mittelständische Unternehmen spezialisiert. Mit zertifizierten Qualifikationen haben wir unser Wissen und Können durch diverse weitere Zertifizierungen unter Beweis gestellt.

**Präventive Wartung und Gewährleistung der Funktionstüchtigkeit**

Unserer Philosophie „störungsfrei arbeiten“ getreu setzen wir im IT Service auf Prävention zur Vermeidung von Notfalleinsätzen. Ein einziger Administrator ist Ihr direkter persönlicher Ansprechpartner für alle Computer, die Server und Ihr Netzwerk. Ein fester Vertreter, der durch uns stets auf dem Laufenden gehalten wird, übernimmt im Fall von Krankheit, Urlaub den IT Service für Sie auf höchstem Niveau. Das umfangreiche Wissen und die tägliche Praxis unseres Administratoren Teams stellt sicher, dass diese sich in den verschiedensten Bereichen sehr gut auskennen, schnell arbeiten, Fragen sicher und in nichttechnischer Weise zu Ihrer vollsten Zufriedenheit beantworten können und viele Probleme bereits mit geschultem Auge beheben, bevor sie zur Störung für Sie oder Ihre Mitarbeiter werden. Entsprechend Ihrer Netzwerkinfrastruktur kümmern sich um die IT Wartung Spezialisten, die in mindestens drei oder mehr Bereichen wie Linux (LPIC), Windows (MCSE/MCITP), der Datensicherung, Citrix (CCA/CCAA), Xen, Lancom, Cisco, HP, Wortmann, IP und vielen weiteren Systemen sowie Anwendungen, Hard- und Software ausgebildet und zertifiziert sind. Weil in unserem IT Service ausschließlich Experten beschäftigt sind, erfolgen Wartungsarbeiten schnell, gewissenhaft und professionell nach Plan. Sie sparen Geld, weil wir treffsicher und effektiv die Funktionstüchtigkeit Ihrer Computer, Server und des Netzwerkes sicherstellen.

**Proaktive Netzwerk-, Server- und Software-Überwachung**

Unsere weitgehend automatisierte proaktive Netzwerküberwachung einschließlich der Server und Computer, auch IT Monitoring genannt, spart unserem IT Service Zeit und Ihnen im Ergebnis Geld und Ärger. Wichtige Systemparameter werden rund um die Uhr an 356 Tagen im Jahr kontinuierlich abgefragt und mit den Soll-, Grenz oder Maximalwerten verglichen. Kommt es zu einer Abweichung, erhält unser Netzwerk IT Service Team automatisch einen Warnhinweis oder eine Fehlermeldung und ergreift die erforderlichen Maßnahmen, damit Ihre Arbeit gar nicht erst unterbrochen wird. Als Beispiele, die schon bevor Sie es bemerken gelöst werden können, seien zu knapper Festplattenplatz, der Sie an der Speicherung von Dokumenten hindert oder Software zum Absturz bringen kann oder der ungeplante Neustart eines Servers, genannt. Ebenso wichtig ist die permanente Erfolgsüberwachung Ihrer Datensicherung, des aktuellen und funktionstüchtigen Virenschutzes auf allen Computern und das ungestörte Funktionieren Ihres Exchange Servers zum Senden und Empfangen von Mails wie die CPU Beanspruchung, die bei hoher Auslastung das Arbeiten in Ihrem Team durch Wartezeiten verlangsamen würde. Entstünde am Samstagabend ein IT Problem und würde es ohne Monitoring erst am Montag durch Ihre Mitarbeiter bemerkt werden, entstünden Ihnen Arbeitsausfallzeiten, während unser IT Service die Störung durch proaktives Monitoring bereits am Wochenende quasi unbemerkt beheben könnte.

**Sicherstellung und Prüfung der Datensicherung**

Der Netzwerk Service der JIKU in Hamburg kann Ihnen dabei helfen, eine sichere und Ihren Erfordernissen entsprechend automatisierte Datensicherung auf externe Medien einzurichten, zu warten und zu überwachen. Wie oft wird in Ihrem Unternehmen geprüft, ob die Datensicherung auch wirklich in der Lage ist verlorene Daten wiederherzustellen? Dabei geht es nicht nur um die Rücksicherung versehentlich gelöschter Dokumente von einem auf den anderen Tag. Wie sieht es faktisch aus, wenn die Datenbank Ihres Exchange Servers korrupt ist und nach deren Wiederherstellung die Hälfte der Emails fehlen? Mit vielen Kunden hat sich bewährt, dass Sie intern für den täglichen Bandwechsel und die sichere Lagerung der Datenträger außerhalb des Firmengebäudes sorgen, wir die Datensicherung nach der professionellen Installation überwachen und regelmäßig durch Rücksicherungstests den Ernstfall simulieren, um Ihnen vollständige Sicherheit zu geben. Als IT Netzwerk Service haben wir schon vielen Unternehmen durch die Datenrettung defekter Festplatten geholfen, aber dazu muss es gar nicht kommen. Die Einrichtung einer sicheren Datensicherung auf Festplatten, Sicherungsserver, Bandlaufwerke, Tape Streamer oder Autoloader je nach Ihrer Unternehmensgröße, Ihrem Datenvolumen und den Servertypen ist in relativ kurzer Zeit erledigt. Nach einer professionellen Installation können Sie sicher sein, dass jede einzelne Mail oder auch der gesamte Datenbestand des Exchange Servers, Ihre Share Point Portale, Dokumente und die zentralen Netzwerkeinstellungen im Active Directory wie Ihre Datenbanken wirklich sicher sind.

**Gewährleistung von Netzwerk-, Daten-, und IT-Sicherheit**

Welche Bedeutung hat IT Sicherheit für Ihr Unternehmen? Verstehen Sie unter IT Sicherheit die nächtliche Speicherung der Daten auf einem Sicherungsmedium, die Installation irgendeiner Firewall oder die Verhinderung von unerwünschter Weiterleitung, Löschung oder gar dem Diebstahl von Daten? Unser IT Service ist in Sicherheitstechnologien erfahren, die beabsichtigte oder unbeabsichtigte Weiterleitung, den Verlust oder die Bekanntmachung von geschäftskritischen Informationen verhindern, den Internetverkehr ohne die Arbeit zu behindern einschränken und Ihr Unternehmen im Ergebnis vor den drei Grundbedrohungen, nämlich Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit schützt. Viren, Malware und der Datenverlust sind die größten Risiken für ihr Unternehmen in der IT. Dagegen setzen Unternehmen zu wenig Technologien zum Schutz vor Datenverlust (Data Loss Protection) ein, es ist mehr als schwierig, den Richtlinien und Compliance-Anforderungen wie der ISO 27001 gerecht zu werden. Als einer der Hauptgründe werden Zeitmangel der IT Manager angeführt sowie die Schwierigkeit, die Geschäftsleitung von notendigen Investitionen zur Vermeidung von Risiken zu überzeugen.

**Strukturierte Rechte- und Benutzerverwaltung**

Moderne Netzwerke verwenden ein zentrales Verzeichnis zur Speicherung und einfachen Verwaltung von Verzeichnisrechten, Benutzerrechten, Einstellungen und Konfigurationen. Das Active Directory oder alternative zentrale Netzwerkverzeichnisse sind eine mächtige und komplexe Datenbank, mit der IT Sicherheit durch Richtlinien und Parameter gesteuert werden kann. Sie kennen vielleicht Auswirkungen der Active Directory Einstellungen, nach denen Sie nach einer bestimmten Zeit ein Passwort wechseln müssen oder auf einige Verzeichnisse keinen Zugriff haben. Ein fehlerhaft eingerichtetes Active Directory führt dazu, dass Mitarbeiter oder sogar externe Dritte auf Daten Zugriff haben, den sie nicht haben dürften oder einfach immer wieder unerklärliche Störungen auftreten. Ist die Transparenz an den Millionen von Einstellungen im Active Directory durch zahlreiche Versuche, Fehlbedienungen und Basteleien verloren gegangen, liegt es oft daran, dass die von Herstellern empfohlenen Strukturen und Best Practice Tipps nicht konsequent eingehalten worden sind. Auch wenn eine Einrichtung durch einen Laien erst einmal funktioniert, können die späteren Auswirkungen fatal sein und auch den besten Administrator vor große Herausforderungen stellen, Probleme schnell und effektiv zu lösen. Wir empfehlen daher, nur nachgewiesenen Experten Zugriff auf das Herz der Einstellungen Ihres Netzwerkes zu gewähren.

**Anwenderbetreuung (24/7 IT Helpdesk)**

Unsere Kunden erreichen während der Kernarbeitszeit jederzeit direkt und persönlich den sie betreuenden IT Service Administrator. Dieser kann viele Anliegen gleich am Telefon klären, sich gegebenenfalls per Fernwartung bei Ihnen sofort aufschalten oder bei Ihnen vor Ort den Auftrag ausführen. Ein fester Vertreter stellt bei Urlauben oder Krankheiten Ihres Hauptansprechpartners sicher, dass sie stets einen zuverlässigen und kompetenten IT Service erhalten, weil er sich regelmäßig selbständig über alle Veränderungen oder Arbeiten, die sein Kollege bei Ihnen ausführt informiert. Nachts, feiertags und am Wochenende nimmt unsere IT Notfallzentrale Anrufe, Aufträge und Störungsmeldungen entgegen und kümmert sich darum, Ihren festen Ansprechpartner mit der Ausführung zu betrauen, damit Sie sich wirklich jederzeit, an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr einen zuverlässigen IT Service mit einer Regelreaktionszeit von weniger als 2 Stunden verlassen können. Größere Unternehmen mit vielen Mitarbeitern entscheiden sich sehr gerne für unser Ticket System: Alle Aufträge an unseren IT Service, Anrufe und Störungsmeldungen werden durch unsere Zentrale entgegengenommen oder direkt über das Internet eingegeben. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten erfolgt der Einsatz Ihres bevorzugten IT Administrators. Der Mitarbeiter, der für die Erstellung des Tickets verantwortlich ist, wird persönlich kontaktiert und erhält Statusmeldungen auch per Email, damit er sicher sein kann, dass sein Anliegen zeitnah erledigt wird. Ihre Manager haben vollen Einblick in unsere Aufträge, die Bearbeitungszeit und den Status, können Auswertungen erstellen und mit Analysen arbeiten. Auf Wunsch werden Aufträge nicht direkt an uns weitergeleitet, sondern erfordern eine Freigabe durch den zuständigen Vorgesetzten ihres Hauses, der von uns informiert wird.

**Outsourcing IT System Management**

IT Outsourcing bietet sicherlich viele Vorteile, aber auch Gefahren. Eine der wichtigsten Fragen ist aus unserer Sicht, ob der Auftraggeber theoretisch und praktisch die Macht über Passworte und Zugänge besitzt, um jederzeit einen anderen Dienstleister beauftragen zu können. Ebenso spielt die Dokumentation eine wichtige Rolle, denn Fachwissen allein macht ein Netzwerk nicht umgehend beherrschbar. Natürlich betrifft die Frage der Informationshoheit nicht nur externe Dienstleister, sondern genauso auch interne Administratoren. Kunden der JIKU Hamburg GmbH kennen deren administrative Zugänge und verfügen über eine gepflegte Dokumentation, da wir Kunden mit Zufriedenheit binden. Unsere Kunden haben sich zum vollumfänglichen IT System Management durch JIKU entschlossen, weil sie Sicherheit haben und jederzeit ein kompetenter IT Systemadministrator greifbar ist – tags, nachts, am Wochenende, bei Notfällen oder Urlaub und Krankheit des Hauptansprechpartners. Das Outsourcing des IT System Managements ist angesichts der möglicher Einsparungen günstig, da weder notwendige Fortbildungen organisiert, Krankheitsvertretungen beschafft, noch Kontrollen des Administrators durchgeführt werden müssen, da JIKU dies mit nachweislichen Strukturen und höchstem Qualitätsanspruch übernimmt. Um das IT Risiko vollständig über das IT System Management hinaus in die Hände Dritter zu geben, etabliert sich mehr und mehr externes Hosting, ASP oder SaaS. Kunden mieten lediglich die Dienstleistung bereitgestellter Systeme und sind flexibel in der Erweiterung und Änderung. Doch auch hier ist Vorsicht geboten, denn was passiert bei einem Ausfall bei dem Dienstleister oder einer Insolvenz? Warten Sie dann in einer Warteschleife? Klagen sie monatelang, während sie keinen Zugriff auf die Daten haben? Auch hier hat JIKU ein Modell entwickelt, dass den Kunden absichert. In einem persönlichen Gespräch erfahren Sie gerne alle Details.

**Update- und Patchmanagement sowie Upgrades**

Softwareupdates und Patchmanagement sind ein wichtiges und doch für viele Unternehmen lästiges Thema. Einerseits schließen Updates Sicherheitslücken oder beheben Fehler der Softwarehersteller, in den Produkten, die sie bereits nutzen. Daher ist sicher zu stellen, dass Updates schnell installiert werden. Andererseits verursachen Updates, die teilweise tiefgreifende Änderungen am System vornehmen, Probleme: Die Einspielung während der Arbeitszeit verursacht teure Unterbrechungen, die Ausführung solcher Änderungen ist also außerhalb der Kernarbeitszeit vorzunehmen. Die Belastung für Administratoren ist hoch, da mittlerweile jede Woche Updates herausgegeben werden. So greift man zu Automatismen, die nachts wie von Geisterhand aktiv werden und die anstehenden Arbeiten ohne menschlichen Eingriff vollführen. Was passiert aber, wenn so ein Update eine Software beeinträchtigt, Wechselwirkungen mit anderer installierter Software zur Folge hat oder im schlimmsten Fall der Server nicht mehr richtig funktioniert? Für unsere Kunden prüfen wir vor der Installation von Updates die Kompatibilität und absehbare Nebenwirkungen. Ebenso kennen wir die Auswirkungen von den gleichen Updates von anderen Kunden, was die Prüfung für uns im Vergleich zu einem Administrator, der nur für ein Unternehmen zuständig ist, wesentlich erleichtert. Für umfassende Änderungen werden wir gegebenenfalls vorab Tests durchführen, die das Risiko erheblich minimieren. Ergänzend und nicht vollautomatisch nutzen wir Programme zum Patchmanagement, prüfen aber nach jeder Installation im ökonomisch vertretbaren Rahmen den Erfolg und halten uns wann immer möglich, eine Lösung zum Rückgängigmachen der Updateinstallationen, notfalls noch vorherigem vollständigen Systembackup parat. Selbstverständlich werden diese Arbeiten auf Wunsch außerhalb Ihrer Kernarbeitszeit vollzogen und überwacht. Wir raten ausdrücklich von einer Vollautomatisation des Patchmanagements ab.

Unser Netzwerk IT Service in Hamburg setzt auf Prävention. Wir möchten, dass Sie stets störungsfrei arbeiten können. Um dieses Ziel zu erreichen, richten unsere erfahrenen IT Administratoren Netzwerke zuverlässig ein, übernehmen eine fachmännische Wartung, überwachen Server vorsorglich und stehen Ihnen und Ihrem Team jederzeit persönlich zur Seite.