

Ein System ist die Zusammensetzung von Dingen, welche untereinander zusammenwirken um ein zuvor definiertes, gemeinsames Ziel zu erreichen.

Definition

Die optimierte Verwaltung komplexer, verteilter und meist inhomogener IT-Infrastrukturen

Ziel

Ein wesentliches Element eines zuverlässigen, wirtschaftlichen und nachhaltigen IT Betriebes zu sein

Stufen- und empfangergerechte Rapportierung von Leistungsindikatoren

IT System Mgmt.

Definition von Schwell-Alarmwerten

Normalbereich (grün)

Warnbereich (gelb)

Alarmbereich (rot)

Deutsch: Ampel - Englisch: **RAG**

Zweckbindung

"fitness for purpose"

Inventarisierung und Lizenzierung

Aufwandszuordnung und Abrechenbarkeit

Konfigurierbarkeit, Erweiterbarkeit, Wartbarkeit

Leistungsfähigkeit

"fitness for use"

Performance, Kapazitätsplanung, Skalierbarkeit

Verfügbarkeit

Sicherheit

Fehlererkennung und -behebung

Widerstandsfähigkeit

Wiederherstellbarkeit

Messbarkeitskriterien

Kann ich es direkt messen?

Wer misst, wann, wie oft?

Kann ich extrapolieren / abschätzen?

Auswertung von Leistungsindikatoren

Beobachtung / "keep alive"

Eskalation / Alarmierung

Trend / Prognose

Leistungsbeurteilung von MA / Abteilungen

Beweis der Wirksamkeit getätigter Massnahmen gegenüber Kunden & Management

Argumente für die Notwendigkeit weiterer Massnahmen (und Mittel)