

amendos Newsletter

Ressourcenkonflikte: IT-Betrieb vs. IT-Projekt >> [Seite 1](#)

Management von lokalen Administratorrechten für Arbeitsplatz-PCs >> [Seite 4](#)

amendos Seminare 2014 >> [Seite 6](#)


Liebe Leserinnen und Leser,

wenn es um die Verteilung von personellen Ressourcen geht, kommt es in einem Unternehmen häufig zu Spannungen zwischen dem Linien- und dem Projektbetrieb. Dies wiederum wirkt sich negativ auf die Arbeitseffektivität der einzelnen betroffenen Mitarbeiter in beiden Bereichen aus. Was aber sind die Gründe, die zu dieser Situation führen und wie kann sie zur Zufriedenheit aller gelöst werden? Antworten auf diese Fragen finden Sie in unserem ersten Artikel.

Die Vergabe von lokalen Administratorrechten für Arbeitsplatz-PCs wird in vielen Unternehmen immer noch recht „hemdsärmelig“ gemanagt. Nach entsprechenden Vorgaben und einer angemessenen Dokumentation sucht man oft vergeblich. Welche Folgen dies nach sich ziehen kann und welche Möglichkeiten Sie haben, das Management Ihrer lokalen Administrationsrechte sicherer zu gestalten, erfahren Sie in unserem zweiten Beitrag.

Wir wünschen viel Spaß beim Lesen!




Jörg Bujotzek
Geschäftsführer
amendos gmbh

amendos gmbh

Frankenstraße 3, 20097 Hamburg
www.amendos.de

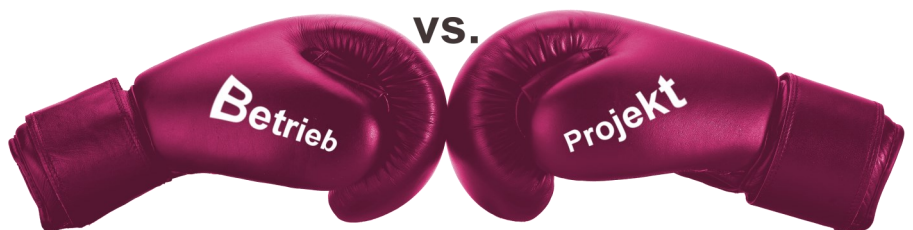
Tel. +49 (0) 40 / 248 276 00

Ressourcenkonflikte: IT-Betrieb vs. IT-Projekt

Ressourcenkonflikte zwischen IT-Betrieb und IT-Projekt entstehen beinahe täglich. In den seltensten Fällen kommt es zu einer reibungslosen Lösung. Leidtragender ist fast immer der Mitarbeiter, der versucht, sich zu zerreißen und die eigentlichen Aufgaben, ob im Projekt oder Betrieb, dadurch nicht effektiv bearbeiten kann. Jeder ist sich letztlich darüber im Klaren, dass dies kein tragbarer Zustand ist, aber die Verhaltensmuster ändern sich trotzdem nicht. Der nachfolgende Artikel soll die Gründe hierfür aus beiden Perspektiven beleuchten und einfach umsetzbare Lösungsvorschläge aufzeigen.

Warum tut sich der IT-Betrieb so schwer damit, Mitarbeiter verlässlich an ein Projekt abzugeben?

Es klingt zunächst einmal alles ganz einfach. Für die Betriebsaufgaben benötigt ein Mitarbeiter 70% seiner Arbeitszeit, ergo kann er die restlichen 30% nutzen, um in Projekten zu unterstützen. Die Praxis sieht aber etwas komplexer aus. Das IT-Betriebsteam hat ein sehr heterogenes Arbeitsumfeld. Es werden Server Logdateien ausgewertet, ein Bericht geschrieben, ein Update durchgeführt, ein Wartungsfenster geplant, ein Termin zur Betriebsübernahme aus einem Projekt steht an und dann meldet sich der Service Desk mit einem Incident, der technisches Spezialwissen erfordert.



IT-Betrieb bedeutet nicht gleich, dass alles geplant und der Umfang der Aufgaben exakt vorhersagbar ist. Richtig hoch kochen die Emotionen oft, wenn ein geschäftskritischer Service gestört ist und der Experte aus dem Betriebsteam in einem Projekttermin vor Ort beim Kunden ist. Dann werden die Rufe nach adäquatem Ersatz, Vertretungsregelungen und mehr Weiterbildung laut. Wenn aber alles reibungslos läuft, würde ein zusätzlich eingestellter Mitarbeiter nichts zu tun haben. Dies wiederum ist betriebswirtschaftlich keine Option, schon gar nicht für eine IT-Abteilung, die sich ständig im Rahmen eines Benchmarks mit vergleichbaren Dienstleistern messen lassen muss.

Der Leiter eines Betriebsteams verfolgt in der Regel die folgenden Absichten:

1. So wenig Ressourcen wie möglich für den vertraglich vereinbarten Betrieb aufzuwenden und
2. einen möglichst großen Teil der ungenutzten Kapazitäten gewinnbringend einzusetzen.

Ziel ist es, ein möglichst breites Expertenwissen, verteilt auf viele Personen im Team, aufzubauen, um im Falle eines Problems oder Auslastungsspitzen schnell und flexibel reagieren zu können, ohne auf externe Kräfte angewiesen zu sein. Diese Experten sind aber teuer und werden im Betrieb nicht kontinuierlich zu 100% ausgelastet. Der Einsatz dieser Mitarbeiter in Projekten ist somit eine willkommene Lösung, die freien Kapazitäten zu nutzen und gleichzeitig die Personalkosten gegenzufinanzieren. Gäbe es diese Möglichkeit nicht, würde man mit weniger Personal auskommen müssen und einen großen Teil der Flexibilität einbüßen. Somit hat dieser Manager grundsätzlich ein ausgesprochen hohes Interesse daran, dass seine Mitarbeiter auch in Projekten aktiv sind.

Warum können Projektleiter nicht einfach einen Mitarbeiter-einsatzplan erstellen und diesen dann auch so einhalten?

Auch hier existiert eine vereinfachte Sicht auf die Dinge. Ein Projektleiter stellt einen Plan von Arbeitspaketen auf, z.B. „Aufsetzen eines Serversystems“, Aufwand 1,5 Tage, und plant dafür ein Zeitfenster von einer Woche. Somit könnte der Betriebsmitarbeiter sich immer dann mit diesem Arbeitspaket befassen, sobald es seine regulären Aufgaben zulassen.

Hier sieht die Realität allerdings ebenfalls etwas komplizierter aus. Ein Projekt zeichnen viele Faktoren aus, die es gerade nicht so leicht machen, einen fixen Ressourceneinsatzplan im Voraus zu erstellen. Der entscheidendste Faktor ist wohl: Ein Projekt ist einzigartig. Daher enthält die Projektplanung vor dem Projektstart zunächst einige Unsicherheiten, wenn etwa der Projektleiter aufgrund seiner Erfahrung den Aufwand schätzen muss. Sobald das Projekt dann startet kommt hinzu, dass mehrere Mitarbeiter an einzelnen Arbeitspaketen beteiligt sind, die dann möglichst auch zeitgleich daran arbeiten sollten. Die Kom-

plexität erhöht sich zusätzlich dadurch, dass auch der Kunde seinen Teil zum Projekt beisteuern muss und dessen Mitarbeiter sich noch schwieriger steuern lassen. Der Fokus des Kunden liegt für gewöhnlich auf seinem Projekt und der Steuerung seiner eigenen Personalressourcen. Dies kann zur Folge haben, dass Termine kurzfristig verschoben oder Informationen nicht rechtzeitig geliefert werden. Erschwerend kommt ebenfalls hinzu, dass nicht selten für Spezialgebiete auch externe Berater hinzugezogen werden, für deren effektiven Einsatz eine valide Planung essenziell ist.

Der Countdown läuft!


Nutzen Sie jetzt noch unseren Aktionszeitraum und **buchen** Sie bis zum **07.09.2014** für sich und eine/n Ihrer Kolleginnen oder Kollegen **zwei Seminarplätze** in einem Seminar aus den Bereichen **IT Service Management** oder **Outsourcing** und Sie zahlen nur **einen**.*

*Gültig für o.g. Seminare im 2. Halbjahr 2014 und nur solange ausreichend Plätze verfügbar sind. Keine Kombination mit anderen Sonderpreisen möglich.

Angenommen es wurde ein Projektmeeting mit externen Beratern, Lieferanten, internen sowie Kundenmitarbeitern geplant und auch ein Besprechungsraum stand schon zur Verfügung. Nun wird aufgrund von Betriebsthemen ein entscheidender interner Mitarbeiter kurzfristig abgezogen. Die Konsequenzen sind umfangreicher als im ersten Moment angenommen. Es waren wahrscheinlich mehrere Wochen Vorlaufzeit nötig, um einen solchen Termin zu organisieren. Es ist nicht nur eine Tatsache, dass der Projektleiter bereits viel Arbeitszeit investiert hat, sondern auch, dass die Absage eines solchen Meetings im Nachgang weitere Folgen hat. Viele Arbeitspakete hängen vielleicht von Entscheidungen dieser Besprechung ab. Ein Alternativtermin kann so kurzfristig jedoch nicht mehr organisiert werden, dadurch verschieben sich Arbeitspakete und Meilensteine. Dieser Fakt ruft nun den Lenkungsausschuss und das Changemanagement auf den Plan, ganz zu schweigen vom negativen Image für das Projekt, das durch diese Situation entsteht. Manch einer wird sich denken, dass ein solches Projekt ja nicht wirklich wichtig sein kann, wenn ein einziges Betriebsproblem ausreicht, um das komplette Projekt zu blockieren.

Lösungsvorschläge

Man kann Störungen im Betrieb oder außerplanmäßige Aktivitäten in Projekten nicht verhindern. Die Wahrscheinlichkeit, dass diese Ereignisse zu Ressourcenkonflikten führen, kann aber sehr wohl beeinflusst werden. Die nachfolgenden Lösungsvorschläge zielen im Wesentlichen darauf ab, die Rahmenbedingungen für alle Beteiligten zu verbessern.



Ihre Meinung zählt!
 Sie haben Fragen, Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge?
Treten Sie mit uns in Verbindung. Wir freuen uns auf Ihr Feedback!
info@amendos.de

1. Vertreterregelungen inklusive redundanter Qualifizierung einführen.

Spezialisten sind gut, aber es dürfen keine Monopole entstehen. Es kann nicht sein, dass, wenn ein bestimmter Mitarbeiter nicht erreichbar ist, dies zu einer kritischen Situation im Betrieb führt. Das vorhandene Wissen muss für alle Beteiligten zugänglich sein. Hierfür muss sowohl im Betrieb als auch in Projekten ausreichend Zeit für die Dokumentation eingeplant und passende Tools bereitgestellt werden. Als stetige Qualitätskontrolle sollten die anfallenden Aufgaben rotierend durch unterschiedliche Mitarbeiter wahrgenommen werden.

2. Einrichten von Tagesdiensten, sodass nicht jeder Betriebsmitarbeiter direkt vom Incident Management Prozess betroffen ist.

Für Mitarbeiter sollte die Möglichkeit geschaffen werden, konzentriert an einem Thema zu arbeiten, ohne durch kleine Anfragen unterbrochen zu werden. Selbst das Absagen: „Ich kann jetzt nicht. Ruf' bitte in einer Stunde an.“ reißt einen schnell aus dem aktuellen Thema. Auch hier kann die o.g. Dokumentation maßgeblich dazu beitragen, dass die Experten nicht so oft hinzugezogen werden müssen.

3. Den Mitarbeitern die Gleichrangigkeit von Projekten und Betriebsthemen vermitteln.

Projekte führen oft zu neuen Betriebsthemen, z.B. Einführung eines Dokumentenmanagementsystems, aber aus dem Betrieb heraus entstehen auch Projekte, z.B. die Datenbank-Version wird nicht weiter vom Hersteller unterstützt und es ist ein Migrationsprojekt erforderlich. Beide Seiten brauchen sich und profitieren voneinander.



4. Klare Vorgehensweise bei sich anbahnenden Ressourcenkonflikten entwickeln.

Mitarbeiter sollten nicht untereinander über Ressourcen diskutieren und diese organisieren müssen. Derartige Diskussionen sollten auf der Ebene geführt werden, die erstens alle Themen im Blick hat und zweitens auch Entscheidungen herbeiführen

kann. Der Abzug eines Mitarbeiters hat, wie oben im Beispiel dargestellt, oft weitreichende Konsequenzen. Diese muss der jeweilige Teamleiter mit dem Projektleiter sehr genau abwägen. Deshalb sollte sich ein Projektmitarbeiter, sobald er sich nicht mehr sicher ist, ob er Projekt und Betrieb in ausreichender Qualität bedienen kann, umgehend an die Ressourcenverantwortlichen wenden.

5. Den Austausch zwischen Team- und Projektleiter intensivieren.

Für gewöhnlich existieren Richtlinien, die regeln, wer im Falle eines Ressourcenkonfliktes das letzte Entscheidungsrecht hat. Das ist auch gut so, aber es sollte nicht die Regel sein, davon Gebrauch zu machen. Team- und Projektleiter können vielen Problemen proaktiv begegnen, indem sie sich regelmäßig austauschen. Im Rahmen dieser Treffen könnte die grobe Planung für die Zukunft kurz besprochen werden. Ein Projektleiter weiß oftmals erst kurzfristig, wie hoch der Personalbedarf einzelner Qualifikationen für die einzelnen Arbeitspakete ist. Er weiß jedoch schon lange vorher, dass er Ressourcen benötigt. Der Teamleiter wiederum kennt die Urlaubsplanung, anstehende Changes und die geplanten Weiterbildungsmaßnahmen für sein Team. Je nach Projektgröße würde ein kurzer Austausch von ca. 15 Minuten alle ein bis zwei Wochen ausreichen.

6. Einfache technische Möglichkeit schaffen, um den Einsatz eines Betriebsmitarbeiters in einem Projekt aus den Servicekosten herauszurechnen.

Wie zu Beginn des Artikels erwähnt, hat der Teamleiter sehr wohl Interesse daran, Mitarbeiter in Projekte abzugeben. Der Hauptgrund hierfür ist, dadurch die Personalkosten der IT-Services zu reduzieren und gegenzufinanzieren. Wenn der Verwaltungsaufwand für die flexible Kostenzuordnung u. ä. für ihn aber hoch ist, wird der Teamleiter nur sehr restriktiv Personal an Projekte abgeben. Ein intelligentes Zeiterfassungssystem könnte dort Abhilfe schaffen und die Motivation des Teamleiters, Mitarbeiter an Projekte abzugeben, wesentlich erhöhen.

7. Einen Anreiz für Mitarbeiter schaffen, eine betriebswirtschaftlich optimierte Auslastung anzustreben.

Grundlage hierfür muss sein, dass ein Mitarbeiter weiß, wie viel Zeit er einem bestimmten Service (bzw. Betriebsaufgabe) widmen kann, ohne die Plankosten zu überschreiten. Erzielt der Mitarbeiter dann zusätzliche Umsätze, könnte man ihn in Form von Sondervergütungen daran partizipieren lassen. Die Einstellung der Mitarbeiter, in Projekten eingesetzt zu werden, wird sich hierdurch positiv verändern. Die Qualität der Betriebsaufgaben darf selbstverständlich nicht unter diesem Anreizmodell leiden.

8. Von Beginn an einen Business Case für das Projekt erstellen, um im Falle einer scheinbar unlösbaren Konfliktsituation eine solide Grundlage für eine korrekte betriebswirtschaftliche Entscheidung zu haben.

Auch wenn alle Beteiligten versuchen, Konfliktsituationen zu vermeiden, kann es durchaus trotzdem zu solchen kommen und die Forderung nach Projektabbruch oder -verschiebung aufgrund fehlender Ressourcen im Raum stehen. Hier kann ein solider Business Case für beide Parteien sehr hilfreich sein. Mit diesem kann man die Entscheidung für oder gegen das Projekt mit betriebswirtschaftlichen Zahlen untermauern und somit alle Stakeholder, Mitarbeiter ausdrücklich eingeschlossen, objektiv überzeugen.

9. Der Projektleiter sollte kontinuierlich die Planung überprüfen, sodass Konflikte frühzeitig erkannt werden.

Ein Projekt ist in ständiger Bewegung, Termine verschieben sich, es ergeben sich zusätzlich Tätigkeiten, die nicht eingeplant waren oder Change Requests verändern den Projektumfang. All das hat Auswirkungen auf die Ressourcenplanung und muss deshalb kontinuierlich auf Konsistenz überprüft werden. Jede Änderung bzgl. des Mitarbeiterereinsatzes sollte schriftlich mit dem Teamleiter festgehalten werden, damit nachgelagerte Diskussionen gar nicht erst entstehen können.

10. Wo es geht, Zeit- und Budget-Puffer einplanen.

Jeder Projektleiter ist sich bewusst, dass Planung und Realität

selten zueinander passen. Die Gründe hierfür sind vielfältig und man kann ihr eintreten nie ganz verhindern. Deshalb sollten, auch bei der Planung des Personaleinsatzes, grundsätzlich Zeit- und Budgetpuffer eingeplant werden. Wie man diese kommuniziert oder verteilt hängt vom Führungsstil des Projektleiters und unternehmensinternen Regelungen ab, aber ganz ohne wird man nicht auskommen. Nachverhandeln sollte die letzte Option sein.

11. Falls abzusehen ist, dass die geforderte Qualifikation bei den internen Mitarbeitern nicht gegeben ist und Externe nicht eingesetzt werden können, sollte ein Weiterbildungsbudget im Projekt eingeplant werden.

Oftmals kann durch eine Schulung von 2 Tagen die Dauer der Abarbeitung eines Arbeitspaketes wesentlich verringert werden. In der Regel profitiert der Teamleiter ebenfalls davon und ist deshalb nicht abgeneigt, den Mitarbeiter dafür 2 Tage freizustellen, wenn das Projekt die Schulungskosten übernimmt – eine Win-win-Situation für alle Beteiligten.

Fazit

Die entscheidenden Rollen in potentiellen Ressourcenkonfliktsituationen, der Projekt- und der Teamleiter, haben unterschiedliche Interessen, aber ein wesentliches Ziel einigt sie: Beide wollen betriebswirtschaftlich handeln und nicht unnötig Zeit und Ressourcen in Konfliktsituationen blockieren. Wenn beide Parteien das verinnerlichen, ist damit der Grundstein für eine solide und ressourcenschonende Zusammenarbeit gelegt.

Henry Wudi

Management von lokalen Administratorrechten für Arbeitsplatz-PCs

In vielen Unternehmen ist es, sehr zum Leidwesen der Verantwortlichen für IT-Security, teilweise immer noch Usus, weitreichende Administratorrechte für Arbeitsplatz-PCs leichtfertig an unterschiedlichste Mitarbeiter zu vergeben. Erschwerend kommt hinzu, dass eine sorgfältige Dokumentation dieser Rechtevergabe nicht vorgesehen ist oder nicht konsequent erfolgt. Der folgende Artikel zeigt häufig auftretende Schwachstellen beim Management von lokalen administrativen Rechten auf und gibt Tipps, wie man diese vermeiden bzw. beseitigen kann.

Zu Zeiten von MS Windows XP war es noch relativ einfach, erweiterte Rechte oder ggf. Administratorrechte für unterschiedliche Applikationen zu verwalten. Brauchte eine Software besondere Rechte, etwa um in normalerweise schreibgeschützte Ordner zu schreiben, so wurden diese über die sogenannte Power-User Option vergeben. Wurde der User mit diesen Rechten ausgestattet, war es nicht mehr nötig, über komplizierte Umwege die betreffende Software ggf. anzupassen oder spezielle Gruppenrichtlinien einzurichten. Mit dem Wegfall der Power-User Option ab MS Windows Vista / MS Windows 7 ist es unmöglich geworden, die meist alten, aber immer noch benötigten, Applika-

tionen mit minimalen Mitteln zum Einsatz zu bringen. Der Aufwand für einen reibungslosen IT-Betrieb erhöht sich dementsprechend, da die eingesetzte Software nun auf benötigte Administratorrechte hin getestet werden muss. Einige Unternehmen entscheiden sich an dieser Stelle für den einfachen Weg und vergeben an die entsprechenden User lokale administrative Rechte. Damit ist zwar jede Applikation sofort lauffähig, allerdings kann der User jetzt auch seinen gesamten Arbeitsplatz-PC selbständig administrieren, das bedeutet, weitere Software installieren und ausführen sowie diverse Einstellungen am Betriebssystem vornehmen etc. Hierdurch verringert sich der Auf-

wand des Supports teilweise erheblich, da die User nahezu keine Probleme mit Software und deren Rechten haben. Auch bei Alltagsproblemen können sich jetzt viele User selbst helfen. Dem geringeren Aufwand des IT-Supports sowie dem höheren Komfort für die User stehen allerdings ein immer weiter steigendes, unkalkulierbares Sicherheitsrisiko sowie eine stetig wachsende Komplexität durch die Nichteinhaltung der Standardkonfiguration gegenüber.



Ist der User beim Internetsurfen oder dem Öffnen eines Mailanhangs nur einmal unachtsam, installiert sich unter Umständen ein Virus oder Trojaner, der die gesamte IT-Umgebung im Unternehmen gefährdet. Jedes noch so gute Antivirenprogramm ist machtlos, wenn ein Trojaner mit administrativen Rechten ausgeführt bzw. installiert wird, da solche Programme dann in der Lage sind, sich vor Schutzsoftware zu verstecken und ihre Arbeit im Hintergrund zu verrichten. Ein auf diesem Weg eingefangener „Keylogger“ kann so erheblichen Schaden anrichten. Im schlimmsten Fall, wenn er auf dem Rechner des „richtigen“ Users gelandet ist, kann er auch Zugänge zu anderen Systemen ermöglichen, da ein solches Schadprogramm jeden Login und jedes Passwort erfasst und an den Angreifer sendet. Der Arbeitsplatz-PC eines Mitarbeiters in der Controlling-Abteilung mit Zugang zu sensiblen Finanzdaten, der von einem Trojaner oder Virus korrumpiert wurde, wäre zum Beispiel so ein Fall.

Ein weiteres Problem ist, dass sich die leichtfertige Vergabe von Administratorrechten für Arbeitsplatz-PCs auf die gesamte unternehmensweite Softwarelandschaft auswirkt, da User mit Administratorrechten jede Software-Standardvorgabe unterlaufen und beliebige Software auf ihrem PC installieren können. So entsteht im Unternehmen eine unkontrollierbare Anzahl von installierten Programmen in zum Teil unterschiedlichen Versionen, die dann nicht mehr zu administrativen sind.

Es zeigt sich, dass im Umgang mit lokalen administrativen Rechten ein Sicherheitskonzept unerlässlich ist, um mögliche Risiken und administrative Nachteile weitestgehend auszuschließen.

Doch wie sieht ein gutes und effektives Management der lokalen Administratorrechte aus?

Grundsätzlich sollte der Ansatz gelten, dass kein User dauerhaft als lokaler Administrator arbeiten muss, da sämtliche sicherheitsrelevanten Einstellungen des Betriebssystems über Gruppenrichtlinien bereits festgelegt wurden und dementsprechend nicht von den Usern verändert werden sollten. Auch Softwareinstallationen sollten nicht von Usern ausgeführt, sondern zentral und idealerweise via Paketierung und Verteilung verwaltet werden. Es gibt allerdings Usergruppen, die, bedingt durch ihre Tätigkeit, spezielle Software nutzen und diese selbst installieren oder updaten müssen, um die nötige Flexibilität in ihrem Aufgabengebiet zu haben. Beispiele hierfür sind Softwareentwickler und Mitarbeiter in der Forschung und Entwicklung. Wie kann man solchen Gruppen also die Arbeit erleichtern, ohne seine IT-Infrastruktur einem erhöhten Risiko auszusetzen?

Eine Möglichkeit wäre die Einrichtung eines Portals im Intranet, welches es ermöglicht, durch die Verknüpfung der Configuration Management Database (CMDB) mit dem Active Directory im Unternehmen, Usern für einen begrenzten Zeitraum (max. 24 h) das Passwort für den lokalen Administrator Account zur Verfügung zu stellen. Damit wären dann Softwareupdates und -installationen möglich, da der User jetzt den lokalen Administrator Account auf dem ihm zugewiesenen Rechner temporär nutzen kann. Der Zugang zu einem solchen Portal, bzw. dessen Betrieb, muss natürlich mit entsprechenden Prozessen flankiert werden, damit die Nutzung nicht zu unerwünschtem Wildwuchs in der Softwarelandschaft führt. Außerdem sollten jederzeit Reports und Scans möglich sein, um zu prüfen, wer wann und wie oft Administratorrechte beantragt hat und welche Software ggf. installiert wurde. Diese Vorgehensweise bietet den Vorteil, dass man zügig korrigierend eingreifen kann.

Ist es nur eine Software, die administrative Rechte benötigt, so bieten sich spezielle Tools an. Diese ermöglichen es, eine Applikation, unabhängig von den vorhandenen Userrechten, korrekt

Vortrag

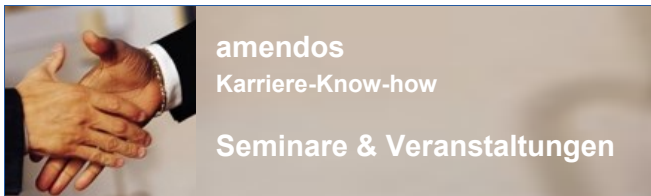
amendos Vortrag „Gestaltung des IT-Servicekatalogs – die richtige Service-Anzahl“

- Methoden zur zweistufigen Gestaltung von IT-Services,
- Ansätze zur Bündelung und Bewertung von Services,
- Gestaltungsempfehlungen bei verschiedenen Zielsetzungsschwerpunkten.

Veranstaltung: Der IT-Servicekatalog - Was bringt er und wie baut man ihn auf?

Veranstalter: Softwareforen Leipzig

Termin: 19.-20.11.2014 in Leipzig



Seminare 2014

Projektmanagement	IT-Projekte erfolgreich aus der Krise führen Hamburg, 10.12. – 11.12.2014
	Kommunikationskompetenz in Projektkrisen Hamburg, 23.09. – 24.09.2014
	Intensiv Seminar Projektmanagement Hamburg, 06.10. – 08.10.2014
	Project Management Offices im IT-Umfeld Hamburg, 22.10. – 24.10.2014
	Soft Skills für Projektleiter/innen Hamburg, 11.11. – 12.11.2014
IT SM	Einführung in die Prozessoptimierung Hamburg, 18.09. – 19.09.2014
	Prozessdokumentation gestalten Hamburg, 30.09.2014
	Erstellung von IT-Servicekatalogen Hamburg, 06.11.2014
	IT-Providermanagement Hamburg, 20.11.2014
Outsourcing	Ausschreibung von IT-Dienstleistungen Hamburg, 09.10.2014
	IT-Ausschreibung mit Finanzierungsoptionen Hamburg, 16.10. – 17.10.2014
	Outsourcing von Workplace Services Hamburg, 30.10.2014
ITK	VoIP Überblick und Konzepte Frankfurt, 08.12. – 09.12.2014
	Cloud Computing Overview Düsseldorf, 12.12.2014

Seminare: Info & Anmeldung
www.amendos.de/seminare
 Tel (040) 248 276-00, info@amendos.de

auszuführen. Die Vergabe selbst von temporären lokalen Administratorrechten wird damit überflüssig. Der Betrieb und Einsatz eines solchen Tools muss natürlich ebenfalls durch Prozesse, zum Beispiel für die Genehmigung und Implementierung, abgesichert und von einer entsprechend einzurichtenden Stelle verwaltet werden. Eine weitere Möglichkeit, die Rechtevergabe an User sicherer zu gestalten, ist die Nutzung von temporären Zweit-Accounts. Diese dürfen nur dann benutzt werden, wenn etwa ein Update für eine spezielle, nicht paketierte Applikation nötig ist. Damit ist gewährleistet, dass der User im Fall der Notwendigkeit selbst handeln kann und bei allen sonstigen Arbeiten die IT-Infrastruktur nicht gefährdet.

Unabhängig davon, welche Möglichkeit der Vergabe von administrativen Rechten eine Firma nutzt, unerlässlich ist eine kontinuierliche Überwachung und ggf. Verbesserung der dazugehörigen Prozesse. Besonders der Vergabeprozess von Administratorrechten muss klar definiert und die im Prozess vorgesehenen Rollen mit Mitarbeitern der richtigen Hierarchieebenen besetzt sein. Auch die entsprechenden Kompetenzen müssen bei den jeweiligen Entscheidern vorhanden sein. Die Überwachung der vergebenen Rechte läuft idealerweise automatisiert, durch Workflowtools unterstützt und in Echtzeit ab. Dies hat gegenüber manuellen Kontrollen, basierend auf periodisch erstellten Reports, den Vorteil, dass keine Zeiträume entstehen, in denen etwaige Sicherheitslücken vorhanden sind.

Fazit

Je größer das Unternehmen desto umfangreicher und schwieriger ist es, ein effektives und effizientes Management von lokalen Administratorrechten zu implementieren. Doch gerade wegen der stetig steigenden Gefahr von Angriffen auf die IT-Infrastruktur ist es umso wichtiger, klare Standards und Verfahren zu etablieren und diese auch zu leben. Grundsätzlich sollte die Frage, ob lokale Administratorrechte für Arbeitsplatz-PCs vergeben werden, mit einem klaren Nein beantwortet werden. In einigen Fällen ist die Vergabe unumgänglich, dennoch sollte die Anzahl der Ausnahmen mithilfe der vorgeschlagenen Lösungen möglichst gering gehalten werden. Aufräumaktionen wären dann keine Großprojekte mehr, sondern wiederkehrende, qualitätssichernde Maßnahmen. Sie erzeugen jedoch trotzdem regelmäßigen Aufwand, welcher durch die konsequente Vermeidung der Vergabe von lokalen Administratorrechten für End-User entfallen würde.

Michael Pfitzmann

Impressum

amendos gmbh | Frankenstraße 3 | 20097 Hamburg
 Tel (040) 248 276 00 | Fax (040) 248 276 01 | www.amendos.de | info@amendos.de | Geschäftsführer: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek
 Handelsregister: AG Hamburg HRB 105648 | Umsatzsteueridentifikationsnummer: DE 814989917

Erscheinungsweise 4 / jährlich | Bezug: kostenfrei als PDF | Copyright: amendos gmbh
 Herausgeber und inhaltlich verantwortlich gemäß § 55 Abs. 2 RStV: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek
 Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung der amendos gmbh.