PATTRICK BLUHM

IT-Dokumentation

Projekte erfolgreich umsetzen

„Unternehmen versuchen nach außen modern und innovativ zu wirken, dennoch befindet sich der Großteil mit Ihrer IT-Dokumentation noch immer in den 90er Jahren“

Kapitel

- Der Autor - Pattrick Bluhm
- Worum geht es in diesem Buch?
- Klassische IT-Dokumentation
- Konzept: CMDB
  - ITSM – IT-Service Management
- Initialisierung und Zieldefinition
- Auslöser für IT-Dokumentationsprojekte
  - Top 5 - Initialisierung von Dokumentationsprojekte
  - Schwerpunkt setzen
  - Klare Zieldefinition
  - SMART zum Ziel
  - Machbarkeit bewerten
  - Das Projektteam
  - Hintergründe kennen, besser planen
  - Stakeholder und Ihre Einstellung
- Projekt: IT-Dokumentation
- Ist- & Anforderungsanalyse
  - Der Ist-Zustand
  - Schnittstellen Analyse
    - Verzeichnisdienste z.B. Active Directory
    - CSV-Dateien
    - XML-Dateien
    - APIs & Connectoren
    - Logs
    - E-Mail & Reporting

        - Cloud Service Provider
        - Datenbanken
    - Unbrauchbare Dokumentation
    - Lösung: Discovery
- Anforderungsanalyse
    - Der Dokumentationsplan
    - Kann man sich den Dokumentationsplan sparen?
- Dokumentationsplan erstellen
    - Was wird dokumentiert
    - Welche Informationen werden dokumentiert
    - Einsatz eines Namensschemas
    - Weitere Namensschema (Erweiterung)
    - Namensschema für Klassen Gruppieren
    - Benutzer und Berechtigungen
- Der Anforderungskatalog
- Design – Integration der Anforderungen
    - Keine Lösung gefunden
    - Entwicklung einer eigenen Lösung
- Die Auswahl der Software
- Beschaffung
- Test
- Inbetriebnahme
- Dokumentation erweitern
    - Gebäude und Raumpläne
    - ISMS und IT-Grundschutz
    - Digital ist gut, Papier ist sicher
    - Homeoffice
    - Kapazitätsmanagement
    - Planung von Wartungen

Abschlussworte

Der Autor - Pattrick Bluhm

Seit fast 5 Jahren setze ich in der DACH-Region Projekte für verschiedene Unternehmen, Unternehmensgruppen und Organisationen um. Dabei steht immer die Beratung und Lösungsentwicklung zu konkreten Anwendungsfällen im Fokus. Als gelernter IT-Administrator bin ich jedoch kein klassischer „Consultant“ der von der Technik dahinter keine Ahnung hat. Meine Beratungsleistungen reichen von der Definition und Implementierung von Schnittstellen, der Migration von Systemen und Daten bis zur Konfiguration ganzer Infrastrukturen. Sowohl On-Premise als auch immer mehr in der Cloud.

Wenn ich nicht im Projektgeschäft stecke, bilde ich die kommende Generation Systemelektroniker und Fachinformatikern für Systemintegration aus oder bin als Dozent für die Bereiche Projektmanagement, Qualitätsmanagement und Prozessvisualisierung unterwegs.

Der Entschluss ein Buch zum Thema IT-Dokumentation zu schreiben kam spontan auf und ebenso schnell ist dieses Buch dann letztendlich auch entstanden. Wer sich mit dem Thema IT-Dokumentation auseinandersetzt wird spätestens beim Durchforsten der ersten Suchergebnisse bombardiert mit unverständlichen ITIL Begriffen, die dann häufig auch noch so kompliziert erklärt werden, dass man schnell die Lust am Weiterlesen verliert. Ich bin dafür bekannt, Dinge einfach erklären zu können ohne mit den klassischen „Consulting“ Floskeln, um mich zu werfen. Daher freue ich mich, dass ich Sie mitnehmen darf in die Welt der IT-Dokumentation.

Worum geht es in diesem Buch?

Auf dem Weg zu einer vollständigen IT-Dokumentation, die die unternehmens- und branchenspezifischen Anforderungen erfüllt aber vor allem auch im Tagesgeschäft einen echten Mehrwert für Mitarbeiter und Führungskräfte gleichermaßen darstellt, liegen viele Stolpersteine. Neben zu erfüllenden Auflagen des Gesetzgebers, gibt es auch eine ganze Reihe an Dingen, die man in seinem Projekt bedenken sollte. Ich werde in diesem Buch darauf verzichten, ein bestimmtes Produkt als Allheilmittel zu promoten, denn das ist mir in den vergangenen 5 Jahren nicht begegnet und wird es vermutlich auch nicht in den nächsten fünf. Vielmehr möchte ich Ihnen aufgrund meiner Erfahrung Werkzeuge und Ideen mit auf den Weg geben, um für Ihr Unternehmen die passende Lösung zu ermitteln.

Klassische IT-Dokumentation

IT-Dokumentation wird in jedem Unternehmen auf die ein oder andere Art umgesetzt. Ob nun Excel-Tabellen oder einfache Textdateien, ein eingerichtetes Wiki-System oder die zweckentfremdete Notiz Funktion des CRM-Systems. Diese Art der Dokumentation ist schonmal besser als gar nichts jedoch ist häufig weder ein Standard noch ein Tool definiert. Jeder dokumentiert das was er für wichtig hält Irgendwie und vor allem irgendwo. Das kann auch funktionieren, zumindest solange der Mitarbeiter Vorort ist. Wenn er allerdings das Unternehmen verlässt, den Standort wechselt oder für längere Zeit z.B. Krankheitsbedingt ausfällt, muss die übernehmende Fachkraft mit diesen Dokumentationsfetzen, wenn er Sie denn überhaupt findet, zurechtkommen. Ein weiteres Problem stellt die Versionierung der Dateien dar. Nicht selten werden die vorhandenen Excel-Tabellen auf einem Netzwerkordner gespeichert, damit jeder im Bedarfsfall darauf zugreifen kann. Im hektischen Alltag werden diese Dateien dann aber doch immer wieder Lokal auf dem Desktop gespeichert. Die Änderungen gehen entweder vollständig verloren oder führen zu internen Störungen da erst wieder ermittelt werden muss wer zuletzt Änderungen durchgeführt und die zugehörige Dokumentation zur Verfügung stellen kann. Im schlimmsten Fall gehen die Änderungen vollständig unter und der nächste Mitarbeiter arbeitet mit einer veralteten Dokumentation, die Ihm keinen Zugriff auf die Systeme ermöglicht oder ihn, auf Basis falscher Informationen, zu Fehlkonfigurationen am System führt.

Einen weiteren Stolperstein stellen unterschiedliche Dateien für dasselbe System dar. Wenn verschiedene Mitarbeiter am