

10 wichtige Tipps für Ihre IT-Dokumentation

1. Verantwortlichkeiten und Qualitätsprüfungen

Rollen und Verantwortlichkeiten sorgen für klare Verhältnisse bei der Dokumentation. Regelmäßige Qualitätsprüfungen sichern Ihren stetigen Fortschritt.

Die Dokumentation erstellt **nicht nur ein Mitarbeiter alleine**, sondern **alle Wissensträger gemeinsam**. Die Rollen und Verantwortlichkeiten sollten also **frühestmöglich definiert** werden. Jedem sollte klar sein, was er zu tun hat. Wo etwas unklar ist, muss der Projektverantwortliche Entscheidungen treffen und **Verantwortlichkeiten zuweisen**.

Später sollte **in definierten Zeitabständen eine Qualitätsprüfung durchgeführt** werden, bei der alle verantwortlichen Personen den aktuellen Stand bewerten und miteinander abstimmen, was die nächsten Schritte sind.

2. Datenquellen

Möglicherweise existieren bei Ihnen schon Daten mit entsprechender Qualität, die Sie übernehmen und damit Zeit bei der Einführung sparen können.

Sie können problemlos in ganz kleinen Umgebungen bei Null anfangen. Lesen Sie dann einfach beim nächsten Punkt weiter, wenn das auf Sie zutrifft. Starten Sie jedoch wie die meisten anderen aufgrund des großen Wachstums und nun fehlenden Überblicks und stehen Sie nun vor der bekannten "**historisch gewachsenen Umgebung**", ist das schön, denn Wachstum zeigt, dass es Ihnen und dem Unternehmen gut geht. Allerdings befindet sich zu dem Zeitpunkt schon einiges in der Umgebung, das noch erfasst werden muss.

Vielleicht haben einzelne Personen schon IP-Listen oder Zugehörigkeiten in **Excel** oder **Word** erfasst. Möglicherweise wird auch schon eine Software für einen Teilbereich der zukünftigen Dokumentation verwendet, aus der **Daten übernommen** werden können. **Sammeln Sie alle möglichen Datenquellen.** Bewerten Sie diese in Hinblick auf **Aktualität** und **Vollständigkeit** und achten Sie darauf, dass diese Daten auch von der noch auszuwählende Dokumentationssoftware **eingelesen werden können**.

3. Termine und Meilensteine

Feste Termine unterstützen den konstanten Fortschritt. Anhand der definierten Meilensteine können die Zielvereinbarungen überprüft und neu bewertet werden.

Die Termine sind grundsätzlich für alle bindend. Meilensteine werden genau dafür zuvor mit den Verantwortlichen gemeinsam **(realistisch!) abgeschätzt** und dann **regelmäßig überprüft**. Ein Meilenstein kann bereits der erste "Abschluss" des Projekts sein, wie die Dokumentation aller PCs inklusive technischer Daten, installierter Software und dem physischen Standort. Ein Meilenstein kann aber auch sein, dass Sie sich für eine Software entschieden haben oder diese installiert und konfiguriert wurde.

4. Sicherung der Umgebung #1

Eine regelmäßig Datensicherung hilft Ihnen während der Einführung Rückschläge zu verhindern, die neben dem Fortschritt auch die Motivation beeinträchtigen würden.

Nachdem Sie sich für eine Software entschieden haben ist folgendes jetzt ganz wichtig:

Während Sie die Daten zusammentragen und Ihre Dokumentation wächst, sollten Sie **regelmäßig eine Sicherung** des Standes **anfertigen**. Nichts ist ärgerlicher als ein spontaner Datenverlust durch einen größeren Import oder die Nutzung einer Funktion, durch die viele Daten unbeabsichtigt unbrauchbar gemacht werden. Und wenn dann auch **die letzte Sicherung von vorletzter Woche** ist, wird es schwer wieder die Fahrt aufzunehmen. Möglicherweise sind die Dokumentierenden lange danach frustriert und demotiviert. **Für eine Datensicherung bieten sich in der Regel eine Menge an Skripten und Tools an**, sodass der **Aufwand überschaubar** ist. In einigen Projekten haben wir uns für eine Sicherung alle zwei Stunden entschieden. In anderen war eine tägliche Sicherung bereits ausreichend. Hier kommt es auf die **Menge an neuen Daten pro Tag oder pro Stunde an**.

5. Namen und Konventionen

Ein abgestimmtes und gemeinsam eingehaltenes Namenskonzept für die zu dokumentierenden Objekte hilft Ihnen diese schneller zu finden und beeinflusst den Gesamterfolg positiv.

Natürlich nennen Sie die zu dokumentierenden PCs nicht "Bernd", "Hans" und "Dieter". Sie sollten diese aber auch nicht einfach nur "PC" nennen, weil dann keine Eindeutigkeit mehr existiert. Überlegen Sie sich ein **Namenskonzept, mit dem jeder etwas anfangen kann** und welches auch **jeder durchgängig einhält**. Dadurch können Sie die Objekte später **viel schneller finden und somit auch viel Zeit sparen**.

Möglicherweise sieht das Namenskonzept für PCs ganz anders aus, als das für Drucker und Telefone. Diese Gedanken sollten Sie sich selbstverständlich vor dem Start der eigentlichen Dokumentation machen, denn **wenn Sie hier den Dokumentierenden die kreative Freiheit lassen, werden diese auch gerne die Gelegenheit dazu nutzen**. Eine Namenskonvention wirkt sich dazu ebenfalls auf den Spaß an der Arbeit aus und trägt deshalb auch positiv zum Gesamterfolg Ihres Projektes bei.

6. Sicherung der Umgebung #2

Sie sollten die Wiederherstellung der Datensicherung genau dokumentieren und testweise durchspielen, damit Sie im Problemfall schnell darauf zugreifen können.

Nochmal: Erstellen Sie regelmäßig eine Sicherung der Daten. Und noch mehr: **Spielen Sie die Wiederherstellung mindestens ein mal mit einer selbst erstellten Anleitung durch.** Wenn Sie im Netzwerk Probleme haben sollten, bringt Ihnen die beste – nicht mehr erreichbare – Dokumentation überhaupt nichts mehr. Zumindest **die wichtigsten Inhalte sollten innerhalb kürzester Zeit wieder zugriffsbereit sein**, damit Sie mit der **Lösung** des aktuellen Problems schnellstmöglich weiterkommen. Im Falle einer Störung **erspart Ihnen das viel Zeit, Arbeit und Kosten.**

7. Aktualität der Daten

Wenn Sie alte oder fehlerhafte Daten in der Dokumentation finden, werden Sie auf die Korrektheit der anderen Daten ebenfalls nicht mehr zählen. Die Aktualität der Daten sorgt für Vertrauen und Motivation.

Die Aktualität der Daten ist maßgeblich für das Vertrauen verantwortlich. Die Inhalte sollten dafür immer auf dem aktuellsten Stand sein und von den verantwortlichen Personen gepflegt werden. **Hierfür wird es notwendig sein Prozesse anzupassen.**

Findet erst die Dokumentation statt und danach wird etwas in der Umgebung verändert (die Dokumentation wird also auch zur **Planung** genutzt) oder soll es genau anders herum sein? Für den ersten Fall muss aber wieder die Dokumentation aktualisiert werden, falls doch etwas anders läuft, damit **kein Delta zwischen IST und SOLL** entsteht.

8. Verständlichkeit

Achten Sie bei der Dokumentation darauf, dass diese für die relevanten Personen verständlich ist, sodass Sie damit unnötige Rückfragen vermeiden.

Für manche übertrieben, für andere aber der Anspruch: **"Ein fachfremder Dritter sollte mit der Dokumentation verstehen, wie die Umgebung funktioniert"**. In komplexen Umgebungen ist das selbstverständlich nahezu unmöglich, aber **setzen Sie sich selber als Ziel**, dass die Elementaren Services **so dokumentiert sind, dass ein Leser die Inhalte ohne Mühe und mit so wenig fremder Hilfe nachvollziehen kann, wie es möglich ist**. Schließlich kommt es auch nicht gut an, wenn jemand nachfragt und sich später alle mit dem Blick auf die Dokumentation fragend am Kopf kratzen.

9. Export

Daten sollten Sie jederzeit wieder aus der Dokumentation herausbekommen können, damit Sie diese Personen ohne Zugang oder anderen Anwendungen bereitstellen können und sich nicht abhängig von der Software machen.

Schön, wenn Sie eine Dokumentationslösung gefunden haben, in die Sie all Ihre Daten einfließen lassen und diese dort gut wiederfinden können. **Sie haben bisher alles richtig gemacht**. Allerdings ist es auch wichtig zu wissen, **wie Sie diese Daten wieder herausbekommen können**. Zum einen wollen Sie von der Software **nicht lebenslang abhängig sein**. Zum anderen wollen Sie **die Daten vielleicht auch woanders verwenden**. Beispielsweise um dem Support diese für das Incident Management bereitzustellen oder um Monitoring-Lösungen anzubinden.

Vielleicht aber wollen Sie auch **Benutzerhandbücher, technische Handbücher oder Notfallpläne aus Ihrer Dokumentation erzeugen**. Oder Sie wollen Daten **von außen erreichen** und in Ihrem Intranet einbinden. Machen Sie sich darüber Gedanken und achten Sie auf ausreichende Export-Möglichkeiten. **Am besten ist es, wenn die Daten per CSV oder über eine Schnittstelle (API) herausgeholt werden können**.

10. Interne Fachleute unterstützen

Ein unabhängiger Dienstleister hilft Ihnen beim Umgang mit der Software, der Überprüfung der Ergebnisse und sorgt somit für die zeitsparende Einführung Ihrer Dokumentation.

Viele haben oft kein Interesse an einer detaillierten Dokumentation, weil ihr sogenanntes **“Kopfmonopol”** **dadurch gefährdet wird** und **zusätzlich Arbeitszeit** dafür eingeplant werden muss.

Aus diesem Grund ist es sinnvoll, sich durch einen **externen Dienstleister unterstützen zu lassen**, der als **unabhängiger Berater** die Meilensteine und Ergebnisse kontrolliert und **die Grundlagen der Software vermittelt**.

Eine passende Software herunterladen und einfach drauf los dokumentieren, das machen viele so. Wenn Sie aber mit einem **genauen Plan** und einer **sauberen Struktur** starten, ist das sehr viel **erfolgversprechender für Ihr Projekt**, sodass die Dokumentation nicht ein paar Wochen oder Monate lang eingeführt und dann mangels Pflege und Aktualität wieder abgeschafft wird.

Kontakt:

donamic 

Inh. Christian Reiß

Eupener Str. 12, 40549 Düsseldorf

Tel: 0211 / 54 57 17 37

Mail: info@donamic.de

Web: donamic.de
