

Inhaltsübersicht

Was ist neu in der 2. Auflage?	11
Vorwort	13
Die Autoren	17
1 Dokumentationsanforderungen	19
2 Die IT-Dokumentation im Kontext der Unternehmensdokumentation	79
3 Rahmendokumente	101
4 Dokumentation des IT-Betriebs	123
5 Dokumentation für den Notfall	199
6 Dokumentation von IT-Projekten	239
7 Dokumente erstellen und verwalten in der Praxis	293
8 Beispiele, Muster und Checklisten für die Praxis	373
Anhang A	393
Anhang B	405
Anhang C	413
Stichwortverzeichnis	423

Inhaltsverzeichnis

Was ist neu in der 2. Auflage?	11
Vorwort	13
Die Autoren	17
Manuela Reiss	17
Georg Reiss	18
1 Dokumentationsanforderungen	19
1.1 Gesetzliche Regelungen	22
1.1.1 Unternehmensbezogene Gesetze	23
1.1.2 Abgeleitete Gesetze	26
1.1.3 Fachspezifische Gesetze	32
1.1.4 Internationale Gesetze	37
1.2 Normen und Standards	40
1.2.1 Wichtige Normen und Standards im Überblick	40
1.2.2 ISO-Normen	43
1.2.3 BSI-Standards	47
1.2.4 Prüfungsstandards	52
1.3 Frameworks	56
1.3.1 ITIL	57
1.3.2 COBIT	60
1.4 Dokumentationsanforderungen in Österreich und in der Schweiz	63
1.4.1 Dokumentationsrelevante Regularien Schweiz	64
1.4.2 Dokumentationsrelevante Regularien Österreich	69
1.5 Fazit	75
2 Die IT-Dokumentation im Kontext der Unternehmensdokumentation	79
2.1 Die Rolle der IT in einem prozessorientierten Unternehmen	79
2.2 Unternehmensdokumentation als Werkzeug des Compliance-Managements	82
2.3 Struktur der IT-Dokumentation	84
2.3.1 Handbuch für den IT-Betrieb	85
2.3.2 IT-Notfalldokumentation	92
2.3.3 Projektdokumentation	94
2.3.4 Rahmendokumente	98
2.4 Fazit	99
3 Rahmendokumente	101
3.1 Rahmendokumente bilden die Klammer	101
3.1.1 Einordnung der Rahmendokumente	101
3.1.2 Begriffschao nicht nur bei den Rahmendokumenten	103
3.2 Die Rahmendokumente im Überblick	104
3.2.1 IT-Konzept	106
3.2.2 IT-Sicherheitsrichtlinie	106
3.2.3 IT-Sicherheitskonzept	107
3.2.4 IT-Risikohandbuch	112

3.2.5	IT-Notfallkonzept	114
3.2.6	IT-Rollenkonzept	114
3.2.7	IT-Betriebsmatrix	116
3.2.8	IT-Gruppenkonzept	117
3.2.9	IT-Namenskonventionen	118
3.2.10	IT-Projektmanagement-Handbuch	119
3.2.11	IT-Dokumentationsrichtlinie	119
3.2.12	IT-Verfahrensverzeichnis	120
3.2.13	Rahmendokumente und ihre Abhängigkeiten	121
3.3	Fazit	122
4	Dokumentation des IT-Betriebs	123
4.1	Aufbau eines prozessorientierten Betriebshandbuches	123
4.2	IT-Systemdokumentation	126
4.2.1	Strukturierung der Systemakten	128
4.2.2	Inhalt der Systemakten	137
4.2.3	Problemfeld »Verteilte Informationen«	141
4.2.4	Toolunterstützte Inventarisierung am Beispiel von Docusnap	146
4.3	IT-Prozessdokumentation	155
4.3.1	Wichtige Begriffe: Prozessbeschreibungen, Verfahrensanweisungen und Arbeitsanweisungen	155
4.3.2	Zu dokumentierende Prozesse des IT-Betriebs	158
4.3.3	Prozesse richtig dokumentieren	167
4.3.4	Toolunterstützte Prozessmodellierung am Beispiel von SemTalk und ViFlow	186
4.4	Fazit	198
5	Dokumentation für den Notfall	199
5.1	IT-Notfallmanagement im Überblick	199
5.1.1	Standards für das Notfallmanagement	200
5.1.2	Der Notfallmanagementprozess	203
5.2	Dokumentation der Notfallvorsorge	205
5.2.1	Business-Impact-Analyse und Risikoanalyse bilden die Basis	206
5.2.2	Das IT-Notfallkonzept	208
5.3	Notfallhandbuch als Instrument der Notfallbewältigung	211
5.3.1	Organisatorische Vorgaben	213
5.3.2	Sofortmaßnahmen	215
5.3.3	Krisenmanagement	216
5.3.4	Geschäftsfortführungspläne	221
5.3.5	Wiederanlaufpläne für spezifische Notfälle	223
5.3.6	Rolle der IT-Systemdokumentation	224
5.4	Qualitätssicherung des Notfallmanagements	226
5.5	Toolunterstützte Notfalldokumentation	228
5.5.1	Tooleinsatz zur Erstellung eines Notfallhandbuches	229
5.5.2	Toolunterstützte Notfalldokumentation mit DocSetMinder	231
5.6	Fazit	237

6	Dokumentation von IT-Projekten	239
6.1	Bestandteile der Projektdokumentation	239
6.1.1	Projekttakten	241
6.1.2	IT-Projektmanagement-Handbuch	242
6.2	Phasen und Prozesse des Projektmanagements	246
6.2.1	Projektphasen und Projektmanagementphasen	247
6.2.2	Gruppierung der projektbezogenen Prozesse	249
6.2.3	Prozessbeschreibungen für Projektprozesse	255
6.2.4	Die Projektmanagementdokumentation	256
6.3	Erstellung der Ergebnisdokumentation	261
6.3.1	Strukturierung der Ergebnisdokumente	262
6.3.2	Wichtige Ergebnisdokumente im Detail	264
6.4	Organisation der Projektdokumentation	283
6.4.1	Anforderungen an die Projektdokumentation	283
6.4.2	Typische Problemfelder der Projektdokumentationen	284
6.5	Fazit	290
7	Dokumente erstellen und verwalten in der Praxis	293
7.1	Einführung von Dokumentationsstandards	294
7.1.1	Richtlinien für alle Dokumente	296
7.1.2	Formaler Aufbau der Einzeldokumente	301
7.1.3	Regelungen für Dokumentationsprozesse	310
7.2	Empfehlungen für die Dokumentenerstellung mit Microsoft Office	312
7.2.1	Eine Dokumentvorlage erstellen	313
7.2.2	Word-Funktionen sinnvoll bei der Dokumentenerstellung nutzen	327
7.3	Die Erstellung von Dokumenten optimieren	339
7.3.1	Planung und Vorbereitung	340
7.3.2	Richtiges Vorgehen bei der Dokumentenerstellung	345
7.3.3	Dokumentationsunterstützung mit MindManager	347
7.3.4	Weitere nützliche Helfer für die Dokumentation: Snagit und Acrobat Pro	354
7.4	Dokumente sinnvoll organisieren	360
7.4.1	Aufgaben der Dokumentenverwaltung	360
7.4.2	Einführung eines Dokumentenmanagementsystems	365
8	Beispiele, Muster und Checklisten für die Praxis	373
8.1	Beispiel Rollenbeschreibung	373
8.2	Beispiel Betriebsmatrix	375
8.3	Beispiel Berechtigungsmatrix	376
8.4	Beispiel Systemakten	378
8.5	Beispiel Prozessbeschreibung	379
8.5.1	Prozesssteckbrief	380
8.5.2	Prozessdiagramme und tabellarische Beschreibungen	383
8.5.3	Arbeitsanweisungen	383
8.6	Muster Basisdokumentvorlage	387
8.7	Checkliste Erstellen einer Dokumentvorlage	387
8.8	Checkliste Qualitätssicherung eines Dokuments	389
8.9	Vorlagen für das Änderungsmanagement	392

Anhang A	393
A.1 Abkürzungsverzeichnis	393
A.2 Glossar	396
Anhang B	405
B.1 Literatur und Links	405
Anhang C	413
C.1 Steckbriefe der vorgestellten Programme	413
C.1.1 Steckbrief: Adobe Acrobat	413
C.1.2 Steckbrief: DocSetMinder	414
C.1.3 Steckbrief: Docusnap	414
C.1.4 Steckbrief: FaciPlan	416
C.1.5 Steckbrief: GSTool	416
C.1.6 Steckbrief: Mindjet MindManager	417
C.1.7 Steckbrief: SemTalk	419
C.1.8 Steckbrief: Snagit	420
C.1.9 Steckbrief: ViFlow	420
Stichwortverzeichnis	423