

BETRIEBSHANDBUCH

Die **HILLSIDE IT CONSULTING GMBH** unterstützt seit mehr als einem Jahrzehnt Organisationen unterschiedlicher Größe bei der Erstellung von Betriebshandbüchern.

Der Betrieb von IT-Services erfordert das Vorhandensein von unterschiedlichen Informationen.

Ziel eines gut aufgebauten IT-Betriebshandbuches ist es, alle benötigten Informationen klar und einfach zu finden zur Verfügung zu stellen. Diese Informationen müssen auch für Mitarbeiter auffindbar und verwendbar sein, welche nicht tagtäglich mit diesen Services zu tun hat (Know-How-Backup).

Über geeignete Prozesse muss auch die Aktualisierung und Erweiterung dieses Informationspools durchführ- und kontrollierbar sein.

Um eine sinnvolle Struktur eines IT-Betriebshandbuches aufzubauen (vor allem hinsichtlich einer einfachen Suche von Informationen) ist es notwendig folgende drei Schritte durchzuführen:

1. Klare Zuordnung der Informationen zum betroffenen Element: sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Informationen können klar entweder Assets, Services oder Benutzern zugeordnet werden. Eine IP-Adresse beispielsweise ist eine strukturierte Information auf Ebene eines HW-Assets, ein Wartungsvertrag kann wiederum eine unstrukturierte Information (ein Dokument) auf Ebene eines Services sein.
2. Klare Identifikationsmöglichkeit jedes Elementes über einen klaren und eindeutigen Schlüssel
3. Ablage von strukturierten Informationen in der zentralen Datenbank, in welcher das betroffene Element abgelegt wird (bei Assets beispielsweise in der Asset-Verwaltung) oder klare Verlinkung auf das betroffene Element

Da in der Regel ein Element im IT-Betrieb immer klar identifizierbar ist (ein HW-Gerät, ein Technisches Service oder ein Benutzer) kann dadurch schnell und unkompliziert auf alle gespeicherten Informationen zurückgegriffen werden.

Da IT-Services, HW-Assets und Benutzer auch klar zugeordnet sind, kann auch über die Abbildung der Relation auf andere benötigte Dokumente leicht zugegriffen werden.

ABLAUF EINES HILLSIDE-PROJEKTES ZUM BETRIEBSHANDBUCH

- Aufbau der Struktur des Management-Teils (Inhaltsverzeichnis)
- Sammlung und Bewertung von vorhandenen betriebshandbuchrelevanten Daten
- Zuordnung der Daten zu den jeweiligen IT-Services
- Erstellung einer Gap-List von nicht vorhandenen, jedoch benötigten Daten
- Definition von Prozesskontrollen, um das IT-Betriebshandbuch aktuell zu halten

IHR NUTZEN

- Unsere Herangehensweise richtet sich ganz nach den Anforderungen und Strukturen der Unternehmens-IT.
- So lässt sie sich auch in unterschiedlichen ITSM-Tools und/oder Dokumentenverwaltungstools anwenden bzw. umsetzen.
- Wir haben im Laufe der Jahre einen Prozess entwickelt, bei dem die Ressourcen der IT in einem überschaubaren Maß gebunden werden.
- Aufbauend auf einem bestehenden IT-Servicekatalog, der mit dem Hillside® Regelset erstellt wurde und dessen Aktualität sichergestellt werden muss, beträgt die Durchlaufzeit eines typischen Projektes zwischen 1 bis 3 ½ Monaten, abhängig von der Zurverfügungstellung der Daten.