

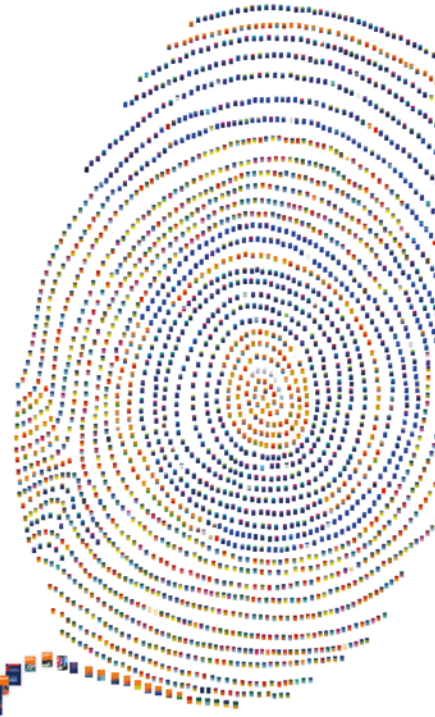
---

# Dokumentationsmanagement – Basis für IT-Governance

# Lizenz zum Wissen.




Sichern Sie sich umfassendes Technikwissen mit Sofortzugriff auf tausende Fachbücher und Fachzeitschriften aus den Bereichen: Automobiltechnik, Maschinenbau, Energie + Umwelt, E-Technik, Informatik + IT und Bauwesen.

Exklusiv für Leser von Springer-Fachbüchern: Testen Sie Springer für Professionals 30 Tage unverbindlich. Nutzen Sie dazu im Bestellverlauf Ihren persönlichen Aktionscode **C0005406** auf [www.springerprofessional.de/buchaktion/](http://www.springerprofessional.de/buchaktion/)



Jetzt  
30 Tage  
testen!

## Springer für Professionals. Digitale Fachbibliothek. Themen-Scout. Knowledge-Manager.

-  Zugriff auf tausende von Fachbüchern und Fachzeitschriften
-  Selektion, Komprimierung und Verknüpfung relevanter Themen durch Fachredaktionen
-  Tools zur persönlichen Wissensorganisation und Vernetzung

[www.entschieden-intelligenter.de](http://www.entschieden-intelligenter.de)

Springer für Professionals

 Springer

---

Manuela Reiss

# Dokumentations- management – Basis für IT-Governance

11 Schritte zur IT-Dokumentation

Manuela Reiss  
Inhaberin dokuIT  
Limeshain, Deutschland

ISBN 978-3-658-19846-6                      ISBN 978-3-658-19847-3 (eBook)  
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-19847-3>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Vieweg

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2018

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Vieweg ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

---

# Vorwort

## Warum dieses Fachbuch?

Die IT-Abteilungen in vielen Unternehmen konzentrierten sich lange Zeit auf die Bereitstellung von Hardwaresystemen und Anwendungen sowie auf die Produktion von Softwareanwendungen, bis sich in den späten 1980er-Jahren ein Wandel hin zu Serviceorientierung vollzog. Heute sind IT-Organisationen immer häufiger in der Pflicht, sich als interne Service-Provider aufzustellen, die ihren internen Kunden vertraglich geregelte Dienstleistungen mit definierten Service Level Agreements (SLAs) anbieten. Kundenorientierung, Serviceorientierung und Prozessorientierung stehen damit zunehmend im Fokus der Tätigkeiten von IT-Organisationen. Ausgangspunkt bei einer serviceorientierten Arbeitsweise sind die Anforderungen des Kunden, die in Form von anforderungsgerechten IT-Services oder individuellen Projekten in der vom Kunden geforderten Qualität umgesetzt werden müssen. Hierfür ist ein anforderungsgerechter Betrieb der IT-Systeme eine notwendige Voraussetzung. Ein solcher Betrieb wiederum erfordert eine adäquate Ressourcenausstattung auf Basis entsprechender Prozesse, die die Effizienz und Effektivität der Leistungserstellung sicherstellen. Gleichzeitig drängen in immer kürzeren Abständen neue Technologien in den Markt, die von der IT analysiert, evaluiert und bereitgestellt werden müssen. Zusammen mit einer steigenden Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von der IT ergeben sich daraus auch zunehmende Anforderungen an die IT-Dokumentation. Diese muss nicht mehr nur die Tätigkeiten des operativen IT-Betriebs unterstützen, sondern auch die Erbringung der IT-Services sicherstellen. Die führt letztlich zu der Frage, welche Themen- beziehungsweise Aufgabenbereiche die IT-Dokumentation einschließen soll und wie diese strukturiert werden kann.

Gerade in serviceorientierten IT-Organisationen gewinnen managementorientierte Betrachtungsweisen immer mehr an Bedeutung, so unter anderem das Servicemanagement, das Controlling, das Compliance-Management und das Sicherheitsmanagement. Während die Organisationsstrukturen sukzessive an diese neuen Anforderungen angepasst wurden, sind die dafür erforderlichen Informationsstrukturen, und damit die Dokumentation, qualitativ und inhaltlich nicht im gleichen Maße mit angepasst worden. Die Dokumentation ist vielfach noch ausgerichtet auf den IT-Betrieb. In der Folge werden die Kosten für die IT-Dokumentation den operativen Kosten zugeordnet, die erforderlich sind,

um die Geschäftsabläufe und Systeme eines Unternehmens am Laufen zu halten. Damit wird die Dokumentation behandelt wie zum Beispiel eine Druckerpatrone. Die gelebte Praxis zeigt dann auch, dass die IT-Dokumentation lediglich als Kostenfaktor betrachtet wird, der (scheinbar) keinen Wertbeitrag zum operativen Ergebnis liefert; mit der häufigen Konsequenz, dass finanziell nur das Nötigste aufgewandt wird, um den Dokumentationsbetrieb am Laufen zu halten.

Hier ist ein Umdenken erforderlich. Die IT ist längst zu einem zentralen Erfolgsfaktor geworden und Themengebiete wie IT-Governance/IT-Compliance und IT-Alignment gewinnen zunehmend an Bedeutung. Ein nachhaltiges und gezieltes Handeln ist aber nur auf Basis von strukturierten und nachvollziehbaren Informationen möglich, das heißt wenn bekannt ist, was wie durch wen getan, überwacht oder gesteuert werden soll und die Abhängigkeiten zwischen den Komponenten transparent werden. Eine anforderungsgerechte IT-Dokumentation ist deshalb ein wesentliches Werkzeug nicht nur für die operativen Einheiten, sondern vor allem auch für das Management. Die Weiterentwicklung der Dokumentation aus Managementsicht ist nicht nur in den Unternehmen noch nicht ausreichend entwickelt. Im gleichen Maße fehlt es an (wissenschaftlichen) Abhandlungen, Standards, Frameworks und Methoden zur Implementierung einer ganzheitlichen und in ein Dokumentationsmanagement integrierten IT-Dokumentation beziehungsweise an einem Framework zur Umsetzung von Dokumentationsanforderungen.

Das vorliegende Buch liefert einen auf Basis der Promotion der Autorin managementorientierten Ansatz für die Implementierung einer IT-Dokumentation anhand eines darauf ausgerichteten Vorgehensmodells. Eingebettet ist das Vorgehensmodell in ein übergeordnetes steuerndes Dokumentationsmanagement.

### **Was steht im Fokus?**

Im Fokus des Buches steht das Vorgehensmodell zum Aufbau einer managementorientierten IT-Dokumentation zur Unterstützung von IT-Governance. Das von der Autorin entwickelte und in der Praxis erprobte Vorgehensmodell bietet erstmals eine Hilfestellung zum Aufbau einer ganzheitlichen und integrierten und damit auch nachhaltigen IT-Dokumentation. Das Vorgehensmodell basiert auf dem ebenfalls von der Autorin entwickelten Modell für ein Dokumentationsmanagementsystem. Die Grundüberlegung für diesen Managementansatz ist: Steuerung durch Vorgaben. Die Steuerungsvorgaben betreffen dabei die Dokumentationsstruktur, die Dokumentenverwaltung (Lenkung im Lebenszyklus) sowie den Umgang mit Dokumentationstools.

Darüber hinaus möchte das Buch einen Beitrag zur Standardisierung der im Umfeld von Dokumentation verwendeten Begriffe leisten. Die sowohl in der wissenschaftlichen Literatur als auch in der Praxis uneinheitliche Verwendung dokumentationsbezogener Begriffe macht das Erfordernis deutlich.

Beide Modelle sind das Ergebnis umfangreicher Forschungsarbeiten der Autorin zum Thema Dokumentationsmanagement sowie jahrelanger praktischer Erfahrungen in Unternehmen zahlreicher Branchen und Größen. Mit dem gestaltungsorientierten Modellansatz

liefert das Fachbuch sowohl einen Beitrag zur wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit dem Thema Dokumentationsmanagement als auch einen Ansatz für dessen praktische Umsetzung aus Managementsicht.

### **Wie ist das Buch strukturiert?**

IT-Dokumentation ist mehr als ein notwendiges Übel. Doch diese Erkenntnis hat sich längst noch nicht durchgesetzt und dies führt vielfach zu einem Teufelskreis. Der geringe Stellenwert, der der IT-Dokumentation beigemessen wird und die damit verbundene fehlende übergeordnete Steuerung verhindern auch eine angemessene Ausstattung mit Ressourcen, was wiederum die Qualität der Dokumentation mindert und verhindert, dass sie dem Unternehmen einen angemessenen Mehrwert liefern kann. Und damit sinkt ihr Stellenwert noch mehr. **Kap. 1** „IT-Dokumentation – eine Managementaufgabe mit Potenzial“ liefert Ihnen Argumentationshilfen, um diesen Teufelskreis zu durchbrechen und zeigt, welchen Mehrwert die Dokumentation gerade für das Management haben kann.

Ohne Vorgaben und übergeordnete Steuerung kann der Aufbau einer nachhaltigen Dokumentation nicht gelingen. **Kap. 2** erläutert den „Aufbau eines Managementsystems für die Dokumentation“ mit Zielvorgaben, Steuerungsgrundsätzen und Vorgehensweisen für das Dokumentationsmanagement. Hierbei ist Dokumentationsmanagement definitionsgemäß nicht auf einzelne Fachdokumentationen wie die IT-Dokumentation beschränkt, sondern muss vielmehr als übergeordnete Managementaufgabe implementiert werden. Ein solches Modell erfordert ein eindeutiges Begriffsverständnis. Die Erläuterung der für das Dokumentationsmanagement relevanten Begriffe ist daher ebenfalls Gegenstand von Kap. 2.

Viele IT-Organisationen tun sich schwer mit den ersten Schritten und der Durchführung eines Projekts zum Aufbau beziehungsweise zur Restrukturierung der IT-Dokumentation. **Kap. 3** „Vorgehensmodell für die IT-Dokumentation“ erläutert alle erforderlichen Aufgaben vom Scoping, also der Festlegung der zu steuernden Bereiche der IT-Dokumentation über die Identifizierung erforderlicher Dokumente bis hin zur Evaluierung erforderlicher Tools.

### **Danksagung**

Am Anfang stand die Idee, nämlich den rein wissenschaftlichen Ansatz im Rahmen der Promotion in einen für das IT-Management umsetzbaren Ansatz zu transformieren. Das Ergebnis ist das nun vorliegende Fachbuch. Dazwischen liegen viele Monate der Recherchearbeit, viele verworfene Ideen und viele praktische Erkenntnisse aus laufenden Dokumentationsprojekten. Mein besonderer Dank gilt meinem Mann Georg Reiss (IT-Revisor bei einem großen Stadtwerkekonzern), der nicht nur dafür gesorgt hat, dass unsere IT-Umgebung immer zur Verfügung stand, sondern vor allem auch für die vielen Ideen und Diskussionen zur Optimierung der Modelle und für die „Reviewrunden“ zum Abschluss der Arbeiten.

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>IT-Dokumentation – eine Managementaufgabe mit Potenzial</b>	<b>1</b>
1.1	Dokumentationshemmnisse	2
1.2	Umdenken erforderlich – IT-Dokumentation als Mehrwert	4
1.2.1	Begriffsabgrenzungen	5
1.2.2	Mehrwert für das Management	8
1.3	Fazit	10
	Literatur	10
<b>2</b>	<b>Aufbau eines Managementsystems für die Dokumentation</b>	<b>13</b>
2.1	Die Rolle der Dokumentation für Managementsysteme	14
2.2	Begriffe im Dokumentationsumfeld	15
2.2.1	Begriffsableitungen	15
2.2.2	Übersicht Begriffsdefinitionen	20
2.3	Dokumentationsmanagement in der aktuellen Fachliteratur	21
2.3.1	Dokumentenmanagement ist nicht Dokumentationsmanagement	22
2.3.2	Analyse existierender Ansätze zum Dokumentationsmanagement	24
2.3.3	Anforderungen an einen optimierten Ansatz für ein Dokumentationsmanagementsystem	28
2.4	Modell für ein integriertes Dokumentationsmanagementsystem	28
2.4.1	Managementrahmen für das Dokumentationsmanagement	29
2.4.2	Zu lenkende Dokumente einschließlich Aufzeichnungen	32
2.4.3	Dokumentenmanagement	32
2.4.4	Systeme für die operative Dokumentenverwaltung	33
2.5	Dokumentenklassifizierung und -typisierung	34
2.5.1	Dokumentenpyramide nach Reiss	35
2.5.2	Dokumentenklassen	37
2.5.3	Dokumententypen	38
2.6	Fazit	40
	Literatur	40



<b>3</b>	<b>Vorgehensmodell für die IT-Dokumentation</b>	43
3.1	In drei Phasen und elf Schritten zur IT-Dokumentation	44
3.2	Phase 1 – Analyse und Konzeption	48
3.2.1	Schritt 1: Geltungsbereich und Verantwortlichkeiten	48
3.2.2	Schritt 2: Aufbau einer Dokumentenhierarchie	54
3.2.3	Schritt 3: Analyse der Dokumentationsanforderungen	58
3.2.4	Schritt 4: Festlegung der zukünftigen Dokumentationsverfahren	81
3.2.5	Schritt 5: Dokumentationswerkzeuge – Anforderungsanalyse und Evaluierung	84
3.2.6	Schritt 6: GAP-Analyse	90
3.2.7	Wesentliche Ergebnisdokumente der Phase 1	91
3.3	Phase 2 – Vorbereitung und Pilotierung	97
3.3.1	Schritt 7: Konzeptionierung und Bereitstellung der Dokumentationswerkzeuge	97
3.3.2	Schritt 8: Pilotdokumentation	98
3.4	Phase 3 – Implementierung und Produktivsetzung	99
3.4.1	Schritt 9: Überführung der Dokumente in die neue Struktur	99
3.4.2	Schritt 10: Anpassung der IT-Prozesse	100
3.4.3	Schritt 11: Schulung der Mitarbeiter	101
3.5	Fazit	102
	Literatur	102
<b>4</b>	<b>Glossar</b>	105
	Definitionen der im Buch verwendeten Dokumentationsbegriffe und Dokumententypen	105
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	111

---

# Abkürzungsverzeichnis<sup>1</sup>

BCM	Business Continuity Management
BPMS	Business Process Management System
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie
CG	Corporate Governance
CMDB	Configuration Management Database
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technology
DGQ	Deutsche Gesellschaft für Qualität
DIN	Deutsches Institut für Normung
DLM	Document Lifecycle Management
DMS	Dokumentenmanagementsystem
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
EN	Europäische Norm
GRC	Governance Risk und Compliance
IDW	Institut der Wirtschaftsprüfer
ICS	Industrial Control Systems
IKS	Internes Kontrollsystem
ILV	Interne Leistungsverrechnung
IMS	Integriertes Managementsystem
ISA	International Standard on Auditing
ISACA	Information Systems Audit and Control Association
ISMS	Informationssicherheitsmanagementsystem
ISO	International Organization for Standardization
IT	Informationstechnologie
ITG	IT Governance
ITGI	IT Governance Institute
ITIL	IT Infrastructure Library
ITSCM	IT-Service Continuity Management

---

<sup>1</sup>Das Abkürzungsverzeichnis enthält nur Abkürzungen, die nicht allgemein gebräuchlich sind. Abkürzungen wie beispielsweise „u. a.“ sind nicht berücksichtigt.

SLA	Service Level Agreement
MIS	Management Information Systems
MOF	Microsoft Operations Framework
POC	Proof of Concept
RM	Records Management
RMS	Records Management System
SSC	Shared Service Center
TOGAF	The Open Group Architecture Framework

---

# Abbildungsverzeichnis

Abb. 1.1	Abgrenzung managementbezogener Begriffe . . . . .	7
Abb. 2.1	Abhängigkeiten dokumentationsrelevanter Begriffe . . . . .	21
Abb. 2.2	Modell Dokumentationsmanagementsystem (in Anlehnung an Reiss und Reiss 2016; mit freundlicher Genehmigung von © Carl Hanser Verlag. All Rights Reserved) . . . . .	29
Abb. 2.3	Dokumentenhierarchie der DIN ISO 10013:1996. . . . .	34
Abb. 2.4	Dokumentenpyramide (mit exemplarischen Dokumententypen) . . . . .	36
Abb. 2.5	Abhängigkeiten zwischen Dokumentenklassen, Dokumententypen und Dokumenten. . . . .	39
Abb. 3.1	Für das Vorgehensmodell relevante Modellkomponenten. . . . .	44
Abb. 3.2	Phasen und Schritte des Vorgehensmodells. . . . .	47
Abb. 3.3	Handlungsfelder aus Sicht des IT-Managements. . . . .	52
Abb. 3.4	Dokumentationsanforderungen typischer Nutzergruppen. . . . .	55
Abb. 3.5	Abbildung der Dokumentenhierarchie auf das VGM für die IT-Dokumentation . . . . .	56
Abb. 3.6	Dokumentationsarchitektur – Beispiel. . . . .	89

---

# Tabellenverzeichnis

Tab. 3.1	Ergebnisdokumente . . . . .	48
Tab. 3.2	Anwendungsentwicklung und -betrieb – exemplarische Dokumente . . . . .	80
Tab. 3.3	Analyse erforderlicher Tools für die IT-Dokumentation . . . . .	86
Tab. 3.4	Beispielhafter Aufbau einer Dokumentenmatrix für die IT-Dokumentation mit ausgewählten Dokumenten . . . . .	95