

# Der Endgegner: IT Dokumentation

In der IT ist eine strukturierte Dokumentation entscheidend, um Geschäftsrisiken zu minimieren und Arbeitsabläufe zu erleichtern. Klarheit, Mitarbeiterbeteiligung und Integration sind Schlüssel für erfolgreiche Dokumentation.

**Artist:** Olaf Kapinski

**Album:** LEBEN-FÜHREN

**Year:** 2024

**URL:** <https://leben-fuehren.de/>

---

## Automatic Shownotes

### Chapters

- 0:00** Die Bedeutung der IT-Dokumentationen
- 0:57** Herausforderungen bei der Projektverwaltung mit IT-Firmen
- 1:40** Die Nostalgie von Quake 2 und IT-Dokumentationen
- 2:25** Bedeutung der Dokumentation in kleinen IT-Units
- 3:18** Die verschiedenen Arten von Dokumentationen in der IT
- 8:28** Die Geschäftsrisiken bei fehlender IT-Dokumentation
- 12:43** Warum Admins keine Dokumentationen erstellen
- 14:41** Die Widerwilligkeit der Admins gegen Dokumentationen
- 20:55** Schaffen der technischen Grundlagen für Dokumentationen
- 25:19** Klarheit über den Sinn und Zweck der Dokumentationen
- 29:21** Die Bedeutung von Dokumentationen im IT-Betrieb
- 31:57** Integration von Dokumentationen in Projektabschlüsse

### Long Summary

In dieser Episode spreche ich über die Bedeutung von Dokumentationen in der IT und warum es so wichtig ist, eine strukturierte und ausführliche Dokumentation zu haben. Oftmals gibt es in Unternehmen keine ausreichenden Dokumentationen, was zu Geschäftsrisiken führen kann. Änderungen im System sind schwierig, neue Mitarbeiter können nur schwer eingeführt werden und Zertifizierungen können gefährdet sein, wenn keine ordentliche Dokumentation vorhanden ist. Es ist wichtig, die technischen Grundlagen für eine effektive Dokumentation zu schaffen und den

Zweck der Dokumentation klar zu definieren. Die Dokumentation sollte die Bedürfnisse der Zielgruppe erfüllen und klare Anweisungen enthalten, wie das System wieder in Gang gebracht werden kann. Zudem ist es wichtig, die Mitarbeiter zu incentivieren, eine gute Dokumentation zu erstellen und ihnen klare Aufgaben zuzuweisen. Eine gute Dokumentation sollte regelmäßig überprüft und aktualisiert werden. Das Einbeziehen von Feedback von Benutzern und die Einrichtung eines Feedback-Systems können dabei helfen, die Qualität der Dokumentation kontinuierlich zu verbessern. Zudem ist es ratsam, Dokumentationen mit Leben zu füllen und sie integraler Bestandteil des Arbeitsprozesses zu machen. Abschließend ist es empfehlenswert, bei Projekten ein Approval auf die Dokumentation zu setzen, um sicherzustellen, dass die Dokumentation den Anforderungen des Betriebs entspricht. Auf diese Weise können Betriebsmitarbeiter aktiv in den Prozess einbezogen werden und die Qualität der Dokumentation gewährleistet werden. Es ist wichtig, Dokumentation nicht als lästige Pflicht, sondern als wichtigen Bestandteil der Arbeit zu betrachten.

## **Brief Summary**

In dieser Episode diskutiere ich die Bedeutung einer strukturierten und ausführlichen Dokumentation in der IT. Fehlende Dokumentationen in Unternehmen können zu Geschäftsrisiken führen, schwierige Systemänderungen verursachen und die Einarbeitung neuer Mitarbeiter erschweren. Es ist entscheidend, klare technische Grundlagen zu schaffen, den Zweck der Dokumentation zu definieren und Mitarbeiter zur Erstellung zu incentivieren. Regelmäßige Überprüfungen, Benutzer-Feedback und die Integration der Dokumentation in den Arbeitsprozess sind ebenfalls wichtige Schritte zur kontinuierlichen Verbesserung. Ein Approval-Prozess bei Projekten gewährleistet, dass die Dokumentation den Betriebsanforderungen entspricht und Mitarbeiter aktiv eingebunden werden. Dokumentation sollte nicht als lästige Pflicht, sondern als essentiell betrachtet werden.

## **Tags**

strukturierte Dokumentation, IT, Geschäftsrisiken, Systemänderungen, Einarbeitung neuer Mitarbeiter, technische Grundlagen, Zweck der Dokumentation, Mitarbeitermotivation, regelmäßige Überprüfungen, Benutzer-Feedback, Arbeitsprozess, Approval-Prozess, Betriebsanforderungen, kontinuierliche Verbesserung, essentiell

---

## **Transcript**

### **Die Bedeutung der IT-Dokumentationen**

[0:00] Sie verantworten der IT und es gibt keine Dokumentationen zu gar nichts. Die

Dokumentationen, die es gibt, taugen nix. Und Ihre Admins wissen alles und haben alles im Kopf. Das ist genau die Episode für Sie. Es gibt Führungskräfte da draußen, die erreichen, was sie wollen.

[0:14] Music. Führen ist eine Disziplin, ein Handwerk, eine Kunst. Sie können sie beherrschen und bis zur Meisterschaft bringen. Stell sicher, dass du erreichst, was du willst.

[0:16] Und es gibt den ganzen Rest.

## **Herausforderungen bei der Projektverwaltung mit IT-Firmen**

[0:58] Wie managen wir denn Projekte? Und sowohl da als auch in den letzten paar Monaten, wo ich überraschend häufig intensiv mit IT-Firmen zusammenarbeite. Also die Überraschung ist nicht, dass ich mit IT-Firmen zusammenarbeite, sondern doch, dass ich mit IT-Firmen und nicht nur mit Einzelpersonen zusammenarbeite. Ich habe jetzt zwei Trainingssätze, wo ganze Abteilungen mit dabei sind und die Leben führen Philosophie lernen wollen. Also wo wir halt darüber sprechen, wie man die Leute dazu kriegt, Zeug zu machen. Und der wunde Punkt ist immer Dokumentation in der IT. So, deswegen ist heute der Fokus der heutigen Episode mal auf die IT. Kleiner Randexkurs, ich hatte letztens eine schwache Minute.

## **Die Nostalgie von Quake 2 und IT-Dokumentationen**

[1:41] Wer erwachsen ist, kennt Quake 2. Spring mal rüber auf Steam und hol dir mal Quake 2. Kostete, glaube ich, 5 Euro, ist das Originalding. Und dann gibt es eine neu gerenderte Version, total geil. So, und da kommt auch der Titel der heutigen Episode her, die Endgegner. So viele IT'en leiden darunter, dass sie keine Dokumentation haben. Und dann schütteln alle mit dem Kopf, so betroffen, so nach dem Motto, ja, ich halte Scheiße, geht halt nicht. Und dann fummeln die weiter. Und heute fummeln wir mal nicht weiter und akzeptieren, dass wir keine Dokumentation in der IT haben, sondern heute geht es mal zum einen eine Anamnese aus meiner Sicht, warum so viele IT-Abteilungen, IT-Departments Dokumentation nicht voneinander kriegen und am Ende dann Gedanken, was zu tun ist, also wie man es denn tun kann.

## **Bedeutung der Dokumentation in kleinen IT-Units**

[2:26] Gleich mal ein bisschen aussortieren hier. Ich höre das Thema, je intensiver, je kleiner die Firma ist. Eine große Firma, Computer Center, All for One, die haben das Thema nicht. Die haben ein bisschen Mimimi von den Admins und dann gibt es eine Klatsche und dann machen die weiter, weil das sind deutlich größere, deutlich professionellere Units. Da ist das überhaupt nicht optional. Sie bauen einen Kunden an und der Kunde hat irgendwie 5000 Seats, die es zu verwalten gibt. Und jetzt sagt irgendwie einer aus dem Projekt, Doku habe ich keinen Bock drauf. Das ist völlig

unvorstellbar, das gibt es gar nicht.

[3:03] Also heute geht es ein bisschen, ich habe so einen Fokus auf kleinere Units, wo vielleicht, also angefangen so, wo der Admin irgendwie zwei, drei, also wo es eins, zwei, drei Admins gibt, bis hoch zu, keine Ahnung, weiß ich, 50 Leute in IT oder irgendwie sowas.

## **Die verschiedenen Arten von Dokumentationen in der IT**

[3:16] Aber da 50 ist wahrscheinlich schon eine sehr, sehr hohe Zahl. Da erwarte ich einen hohen Professionalitätsgrad. So, jetzt Dokumentation und IT. Erstmal eine Positionsbestimmung, worum geht es überhaupt? Es gibt verschiedenste Arten von Dokumentationen. Offensichtlich gibt es eine Architekturdoku, also es gibt eine Architekturdoku, die müsste es dann geben. Architekturdoku heißt nicht, was haben wir im Detail am Laufen, sondern warum haben wir Zeug am Laufen. Da werden die Datenströme skizziert. Da wird skizziert, was ist denn jetzt eigentlich die Applikation? Was läuft wo? Was greift wohin im Netzwerk? Warum haben wir welches Netzwerk? Wie designt? Welche Subnetze gibt es? Was sind die Ideen der Subnetze? Also Architekturdoku ist eine Dokumentation. Was haben wir uns dabei gedacht? In eine Architekturdoku darf auch rein, Nein, wie sind wir zu Entschlüssen gekommen?

[4:08] So häufig guckt man sich irgendwie einen Netzplan an, denkt sich, das ist aber eine Schnapsidee. Ja, kann sein, dass es heute eine Schnapsidee ist. Vor zehn Jahren, als wir es entwickelt haben, war das Grund 1, Grund 2, Grund 3, Grund 4 das Beste, was uns eingefallen ist. Das gehört da alles rein, also Architekturdoku. Sehr häufig gibt es dann Systemdokumentationen, gerade so, wenn es kleinere Einheiten sind, wo einzelne Systeme wirklich unique sind. Also unique, hier ist dieses eine System mit der Datenbank und das ist dieser eine Datenbank-Server, und der ist speziell gehäkelt und betüdelte. Gerne, es ist ein Cluster und so weiter und so fort. Also kleinere Systemdokumentation.

[4:41] Inventar nehme ich mal raus, weil ich hoffe, dass das auch bei kleinen Units, da sitzt sich keiner mehr hin und irgendwie schreibt auf, wie viel Gigabyte Speicher in der Maschine sind, sondern das dürfte alles aus Tools rausfallen. Und andersrum, wenn die Unit so klein ist, dass es keine Inventartools gibt, wäre meine Herangehensweise, dann ist es auch irgendwie scheißegal, weil was soll denn passieren, mein Gott. So, jetzt weiter. Es gibt Dokumentationen, die werden für Zertifizierung gebraucht. Und da kommen wir gleich nochmal drauf. Es gibt die Dokumentationen, die der Service Desk braucht. Also wenn Sie anfangen, eine Struktur in Ihr Unternehmen reinzuziehen, dann macht das eine ganze Menge Sinn, die IT eitel zu organisieren. Dann haben Sie halt einen User Help Desk. Und es gibt eine ganze Menge Sinn, dem User Help Desk dann so ein paar Standardprozeduren an die Hand zu geben. Und das fasse ich auch mit in die Dokumentation zusammen. Also nur ein Error-Database oder die Head-Procedures oder sowas. Gibt aber auch Notfallpläne. Also Notfallpläne sind so Pläne, die denkt man sich aus, wenn man

mal Zeit hat. Und wenn es dann brennt, dann greift man in die Schublade mit den Notfallplänen und braucht bloß noch durchzuexecutieren.

[5:45] Ja, genau. Wer jetzt irgendwie ein Tränen in die Augen kriegt, dranbleiben. Wir gehen um das Thema, drehen wir uns. So, ja, das sind so, erst mal so ein paar, das ist so die Art von Dokumentation, die ich jetzt so ein bisschen im Kopf habe. Wie auch immer Sie die denn, wie Sie die dann benennen, bei Ihnen. Nur das ist erstmal so dieser ganze Bereich. Ich nehme jetzt explizit so Sachen raus wie eine Beschreibung für die Anwender, wie sie mit Tool XY AB hinkriegen. Also Trainingszeugs ist da explizit erstmal nicht drin. Es geht mir hier um die Dokumentation der IT für die IT. So, jetzt. Wo ist das Problem? Das sammeln wir uns jetzt mal zusammen. Wenn es keine oder mangelhafte oder schlimmer noch als keine Dokumentation ist, falsche Dokumentation gibt. Das Geschäftsrisiko. Fangen wir vorne an. Ein Geschäftsrisiko heißt, Sie haben eine IT, also Ihre... Manche Leute glauben ja, sie brauchen die IT nicht. Ich denke immer so, haha, ist ja süß. Ich hoffe, 2024 hat sich rumgesprochen, dass alles IT ist. Wer eine Schreinerei betreibt mit fünf Leuten... Kann direkt einpacken, wenn die IT explodiert ist. Sie kriegen keine Rechnung mehr raus, sie können mit nichts mehr kommunizieren. Jetzt haben sie eine kleine Unit und sie haben ein oder zwei Admins und diese ein oder zwei Admins, die wuduen so im Keller vor sich hin und die machen so ihr charmant täglich Werk.

[7:07] Ja, das ist ein totales Geschäftsrisiko. Sie können die ja nicht mehr rausschmeißen. Sie können ja mit denen überhaupt nichts machen. Also sie können die, gehen wir den Vektor anders an. Ich will nicht immer meine Admins rausschmeißen. Aber es kann ja auch mal sein, dass die Admins irgendwie einem Hobby frönen und dann mal krank sind. Dass die einfach nicht mehr performen, weil zu Hause irgendwas explodiert ist, irgendwas kaputt, irgendwas problematisch, Kind dazu, Frau zu wenig oder irgendwie sowas. Da sind die Leute nicht mehr einsatzbereit. Und dann hängen sie mit so einem Admin, der auch hängt und zwar durch. Wollen sie nicht haben. Wenn was explodiert, ist ohne Doku der Wiederaufbau schwierig bis unmöglich.

[7:45] Die Admins, die glauben, sie haben die ganze Architektur im Kopf. Haben die Architektur nicht im Kopf. Was die im Kopf haben, ist die Architektur, die ständig kaputt geht, weil sie da ständig hinlangem müssen. Das Zeug, was seit zwei Jahren einfach so durchläuft, sickert langsam auch aus dem Kurzzeitgedächtnis der Administratoren raus, egal was die ihnen erzählen. Geschäftsrisiko, wenn irgendwas explodiert und wir gucken jetzt kurz nach Indonesien. Da hat wohl die Regierungs-IT irgendwie keinen Bock auf Backup gehabt. Jetzt sind die gehackt und übernommen und explodiert worden. Jetzt stehen die halt ohne da. Ich bin gespannt, wie das weitergeht. Könnte uns in Deutschland auch passieren, würde mich nicht wundern. Dann hat irgendwer so eine BSI-Liste in der Kiste und da steht dann drin, ja, nee, einen Punkt haben wir nicht und das war der Backup, aber ansonsten bin ich ja safe, habe ich ja meinem Chef gemeldet. Also, wir machen weiter.

## Die Geschäftsrisiken bei fehlender IT-Dokumentation

[8:29] Keine Doku zu haben ist ein Geschäftsrisiko, weil sie sind abhängig von den Mitarbeitern in allen Bereichen. Es ist ein Geschäftsrisiko, weil es Änderungen am System sehr schwer macht. Sehr schwer macht. Der Hauptgrund für Ausfälle in der IT sind Changes. Also ein Projekt kommt und baut irgendwas um. Und der Haupt...

[8:52] Grund für einen Ausfall? Dafür haben wir den Fachbegriff UPS eingeführt. Ach, die Datenbank läuft da drauf? Ja, ist ja gar nicht in der Doku. Was für eine Doku? Ja, äh, ja. Die Haupt-Explosionen, die passieren in der IT, ist, weil irgendwer irgendwas rumfummelt. Wenn man die Server mal in Ruhe lässt, dann passiert da nix. Also in allermeisten Fällen passiert da nix.

[9:16] Die Änderungen, die sie einpflegen wollen, Sobald wir so Systemkomplexitäten von drei, vier verschiedenen, fünf verschiedenen Systemen oder sowas überschritten haben und die laufen eine ganze Zeit und jetzt baut mal irgendwer was um, haben sie immer irgendein Obst dabei. Ach, guck, Mist, ja, das läuft ja hier, ach, der ist ja gar nicht, und da kommen wir ja gar nicht, ist ja Firewall dazwischen. Irgendwas ist immer, ach, kein Speicher, ach dies, ach das, ach jenes. Wenn sie keine Dokumentation haben, haben sie keine Chance, irgendeine Änderung vorher zu planen, sondern sie müssen direkt ran ans System und dann halt rumlümmeln, ob es geht oder auch nicht. Sehr häufig werden Abhängigkeiten übersehen, wenn sie nicht dokumentiert sind. Mit Abhängigkeiten meine ich vor allen Dingen nicht so Zeug, was direkt evident ist. Dieses System greift immer auf diese Datenbank zu. Wenn man diese Datenbank aus Versehen runterfährt, explodiert das System. Und derjenige, der quasi gerade Enter gedrückt hat, hört jetzt schon den Schrei von demjenigen, dessen System runtergefahren ist. Das ist einfach. Ich meine diese Monatsläufe. Irgendein Zeug läuft einmal im Monat. Irgendein Skript holt sich irgendwo Informationen ab, prozesse die Buchhaltung, macht einmal im Monat irgendwie Zeug, was auch immer es ist. Und sie fummeln am 8. des Monats an irgendwas rum. Und bis die merken, dass das nicht gelaufen ist, ist der nächste 5. des nächsten Monats. Totales Desaster. Das sind die Dinger, die richtig Geld kosten.

[10:35] Geschäftsrisiko, weil sie können neue Mitarbeiter nur sehr schwer einführen. Also sie heiern einen neuen Admin, und der neue Admin ist jetzt auf Gedeihenverderb quasi auf so Stammeswissen angewiesen. Der muss dann mit den alten Recken am Lagerfeuer hocken und der kriegt dann irgendwie die alten Kriegsstorys erzählt, warum jetzt diese Datenbank eigentlich auf dem System laufen müsste, aber da war kein Platz mehr, deswegen haben wir das temporär auf dieses System verschoben und temporär, Jung muss zu verstehen, das war so in den 2013ern. Ja, genau. Das geht so lange, die sich alle mögen, wenn sie jetzt einen neuen einstellen und aus irgendwelchen Gründen sind da irgendwelche Animositäten, kriegt der nur die Hälfte der Infos. Das ist Käse. Und es dauert halt alles ewig lange. Und manchmal brauchen sie eine Dokumentation für eine Zertifizierung. Und was wir jetzt gestern gelernt haben, im Leadership-Mentoring, spare in der Zeit, dann hast du in der Not. So häufig brauchen, also nicht so häufig, das ist ein bisschen übertrieben. Hin und wieder mal kommt irgendjemand um die Ecke, der wirklich was zu sagen hat

und braucht jetzt irgendeine Information. Irgendeine Dokumentation. Beispiel, was ich uns hier gerade zurecht male, die Geschäftsführung, schraubt seit einem Jahr an einem großen Kunden rum und jetzt kommt der große Kunde und sagt, alles klar, den paar Millionen Deal machen wir und der Deal ist richtig essentiell, der ist substanziell, der ist profitabel, der ist groß, der ist so richtig, das ist so ein richtig guter Deal.

[11:58] Und jetzt sagt der Kunde, der den großen Deal machen will, kein Problem, dann geben sie uns eben ihre XYZ Zertifizierung hier rüber, die Dokumentation von dem und dem Prozess, die geben sie uns dann, dann haben wir das, dann ist das gut. Und jetzt greifen sie ins Nichts. Dieser Satz war jetzt wert ungefähr ein halbes Jahr Leute, die nur sitzen und Zeug zusammenfummeln und Zeug zusammenschreiben. Ja, das wollen sie ja nicht haben. Also Sparren der Zeiten hast du in der Not. Das sind die Geschäftsrisiken. Wenn sie noch welche dazu haben, unter dem Post auf LinkedIn gerne dazu schreiben, welche Risiken ihnen noch einfallen. Also Abhängigkeit von Mitarbeitern, nicht wieder aufbaubar. Änderungen sind super schwer. Neue Mitarbeiter onboarden ist beliebig kompliziert. Und manchmal ist es ist die doku erforderlich für irgendwelche ich habe sie zertifizierung genannt.

## **Warum Admins keine Dokumentationen erstellen**

[12:43] An der Stelle sagen alle Geschäftsführer, ja, jetzt raffte ich es nicht, wieso machen die das nicht? Ist das Arbeitsverweigerung? Mögen die mich nicht? Nee, ganz anderer Grund, ganz anderer Grund. Zweiter Teil von der Episode, warum machen die Admins die Dokumentationen nicht? So, erster Schritt ist, es ist saulangweilig. Wer schon mal eine Dokumentation gemacht hat, weiß, dass da muss man so eine ganz eigene Art von Hornhaut am Finger haben. Ein System neu bauen ist irgendwie attraktiv, da ist irgendwie was Neues dabei und dann ist es schön. Es läuft das ganze Ding und jetzt muss man nochmal ran und das Zeug, was ja läuft, nochmal irgendwie runter dokumentieren. Und dann am besten noch runter dokumentieren, weil der Chef gesagt hat, er muss eine Doku machen. Der Chef hat gesagt, er muss eine Doku machen, er hat nicht gesagt, was er damit erreichen will. Wir haben seit 2024, seit 25 Jahren unsere IT auf Heldenrum, auf Feuerwehr-IT gezüchtet. Die Admins werden ausschließlich inzentiviert, wenn sie irgendwas gerettet haben. Kein Geschäftsführer lässt sich im IT-Keller blicken, wenn alles gut lief. Passiert nicht. Die werden getätschelt, wenn sie irgendwas, was angeblich kaputt war, wieder heile gemacht haben. Na klar, Menschen brauchen Anerkennung, ergo, und das hatten wir jetzt schon in mehreren Podcast-Episoden. Wenn ich eine Doku mache, kann ja jeder Penner mit dem Zeug umgehen. Da ist ja mein Schamanenwissen weg. Bin ich ja gar nicht mehr wertvoll. Können die mich ja rausschmeißen. Haben wir im Podcast schon mal über Vertrauensmangel gesprochen? Ups.

[14:08] Solange sie ihre ITler inzentivieren wie die trojanischen Helden. Je wertvoller, nee, je Held, desto wertvoller. Brauchen Sie nicht zu wundern, dass die einen Teufel tun und irgendwie für

Strukturen sorgen. Warum auch? Der Job wird danach langweiliger. Jeder kann jetzt den Drachen töten, wenn die aufschreiben, wo der Knopf war, mit dem der Drachen explodiert. Ja? Häufig mal glauben die, dass ihr eigener Job jetzt in Gefahr gerät. Wir sind jetzt wieder bei Vertrauen.

## **Die Widerwilligkeit der Admins gegen Dokumentationen**

[14:41] Wenn jemand glaubt, er ist im Unternehmen, weil er der Einzige ist, der die Root-Passworts kennt. Ganz schlimmes Setup, würde ich den Chef gleich mit rausschmeißen. Wenn der das glaubt und Sie sagen dem, hör mal, schreib mal das Root-Passwort auf. Ich weiß, ich weiß, ich weiß, ich brauche ein einfaches Beispiel. Dann fühlt der jetzt seinen Job weg. Wenn Sie diesen ganzen IT-Helden, wenn Sie die in Struktur zwingen, funktioniert das nur, wenn die begriffen haben, dass Struktur gut für sie ist und nicht schlecht für sie ist. Solange die glauben, dieses Chaos, was sie hier angerichtet haben die letzten zehn Jahre, ist ihre Jobrettung, weil keiner versteht die IT so gut wie ich. Und der Chef die ganze Zeit jedes Mal wieder sich mit einer völlig ausgedachten, lächerlichen IT-Ausrede abspeisen lässt. Dann werden die einen Teufel tun, Dokumentationen machen. Sie merken, häufig ist, ich habe keine Dokumentation von meiner IT, das Ergebnis von, ich bin eine ganz miese IT-Führungskraft. Ist natürlich jetzt einfacher für die miese IT-Führungskraft, auf den Admins rumzubitchen und zu sagen, ah, die sind halt alle doof. Ja, nee, ich glaube nicht. Ich mag das, wenn sie schuld sind, dann können sie es ändern und haben es in der Hand, dann müssen sie sich nicht so hin und her driften lassen und sich irgendwie fremder Leute Gelüsten ausliefern. Deswegen mag ich das, wenn wir selber den Griff dran haben. Und manchmal, meistens, also in den allermeisten IT-Innen, wo es keine Doku gibt, die sind halt versaut vom Unternehmen. So.

[16:04] Sehr häufig, das dürfen wir auch nicht vergessen, gibt es so Dokumentationsinitiativen. Jetzt machen wir mal IT-Dokumentation. Und dann guckt man drauf und es wird nichts. Und dann gibt es Litaneien von Ausreden. Die Standardausrede, den Punkt ziehe ich vor hier von meinem Skript. Die Standard-Ausrede, warum es keine Doku gibt, ist, habe ich keine Zeit für. Ja, ja, ja. Ich mache irgendwann noch mal in den nächsten paar Wochen eine Episode, wo es nur noch darum geht, dass, wenn ein Mitarbeiter sagt, er hat keine Zeit, ist das kein Satz, dem Sie zuhören müssen. Mitarbeiter haben Zeit zu haben für die Sachen, die Sie ihnen aufgeben. In die Exegese gehen wir noch mal in ein paar Wochen. Keine Zeit ist keine Ausrede.

[16:48] Wenn trotzdem keine Doku passiert, wäre mein Tipp gucken sie sich mal die Tools an, die da dieses Doku-Projekt eingeführt hat Nur zu häufig sind die Tools, die in der IT zu nutzen sind, also in die die Leute gezwungen werden schlicht und ergreifend scheiße, Entweder denken sich die Admins selbst ihre Tools aus und dann pimmlen die Windows-Leute mit Notepad++ rum und die Linux-Folks, die fummeln irgendwie mit VR rum. Das Ergebnis ist Katastrophe auf allen Seiten. Nichts kann von irgendwem gelesen werden. Das ist genauso schlimm wie keine Doku. Jetzt führt irgendwie dieses von Marketing, die haben es ja drauf, die führen jetzt irgendwie so ein

Dokumentationstool ein. Und das ist so eine wildgiftige Kombi aus WordPress, SharePoint und Microsoft Word.

[17:35] Langsam, furchtbar, kaum Fokussionalitäten. Natürlich können sie keine Bilder reinton. Doch, Bilder gehen schon. Bilder gehen aber nur, wenn es PNG-Dateien sind, die nicht größer als 10k sind. Ja, die müssen sie auch zurechtschneiden. Eine Schneidfunktion hat das Ding nicht. Zum Kotzen. Nur zu häufig sind die Tools einfach nur zum Würgen und zum Wegrennen. Wenn mir jemand sagt, wir machen unsere Doku auf SharePoint, lügt der, weil da macht keiner Doku rein. Also nicht freiwillig. Ich habe noch keinen SharePoint gesehen, der irgendwie gut war. Ganz viele Tools sind online. Wir tun da zum SAS-Provider hin. Alle Online-Tools sind stinklangsam. Nein, wir haben dicke Internetleitungen. Ja, ja, bitte, arbeite da mal mit. Zeigen Sie mir mal, und den Satz sage ich seit 25 Jahren. Ich möchte gerne meinen Computer haben, der schneller ist als ich. Hab ich noch nie gehabt. Es ist fassungslos und widerwärtig, wie langsam Computer sind. Und sobald es dann nach Online geht, ist es ja kein Halten mehr. Ich hab WordPress da reingenommen, weil das gerade so mein Privatfeind ist. Ich hab das ganze Business auf WordPress aufgebaut und das Zeug wird irgendwie von Version zu Version schlechter und langsamer. Es ist echt widerwärtig. So, weiter. Warum werden keine Dokus gemacht? Ganz häufig, weil einfach die Tools Grütze sind. Weil die Tools Grütze sind im Sinne von, selbst wenn die Tools was taugen. Es gibt Leute, die sagen, nein, das Tool ist intuitiv, da brauchen sie keine Schulung drauf. Mittlerweile lache ich solche Leute aus.

[18:55] Gucken Sie mal Leuten beim PowerPoint befummeln zu. Also PowerPoint ist jetzt so das Tool von der Mikroschrott Richtung, wo ich glaube, da kenne ich mich halbwegs aus. Ich hatte letztens die Frage, wie ich unten da dieses Datum in der Copyright-Zeile ändere. Und die Person, die mich das gefragt hat, hat noch nie von der Master-Ansicht gehört. Ist das intuitiv? Natürlich ist es nicht intuitiv. Deswegen sage ich, alle Tools brauchen ein Training, brauchen eine Einführung. Alle Tools brauchen auch eine Vorbereitung. So häufig werden Tools, also klemmt es ist nicht an den Tools, an den Funktionalitäten der Tools, sondern an der Kombination der Funktionen. Wie machen wir das denn jetzt? Stichwort in die Doku. Sie haben irgendwie diesen einen Dokumentationsblock und der wird in drei oder vier, für drei oder vier Systeme gebraucht. Machen Sie jetzt Copy-Paste, das ist der Idiotenansatz, weil sobald Sie eine Information dreimal gespeichert haben, läuft Ihnen die auseinander. Das ist ein Naturgesetz, dass es nicht könnte auseinanderlaufen, sondern die Information läuft auseinander, weil keiner weiß, dass es diesen gleichen Infoblock noch an zwei Stellen gibt. Also wird in der einen Stelle die mich jetzt interessiert, dran geändert und die anderen sind, puff, das Ding ist erledigt. Das ist eine ganz schnappsige Idee. Jetzt die Frage, wie kriegen wir es hin, dass wir diese drei Informationsblöcke zusammenhalten und das ist sehr häufig in Tools, entweder.

[20:12] Also irgendwer muss entscheiden, wie wir es tun in diesen Tools und das muss trainiert sein. Also schlechte Tools, da packe ich mit rein. Kein Training auf den Tools, keine Einführung auf den Tools. Die Tools, keiner hat mal drüber nachgedacht, so eine Testdokumentation da reinzutun.

Okay, jetzt haben wir den Bereich, warum Doku und warum wird Doku nicht gemacht. Auch da wieder herzlich Einladung unter LinkedIn zu diskutieren. Und jetzt kommen wir mal so ein bisschen zu einer Konklusio oder so ein paar Ideen, was sich tun lässt. Wie kriegen sie es denn hin, dass sie jetzt doch eine Dokumentation hinkriegen? Ich habe mal drei Schritte gemacht und die sind alle nicht das Ende der Welt.

## **Schaffen der technischen Grundlagen für Dokumentationen**

[20:52] Also im Sinne von, die sind komplett vollständig, die adaptieren sie für sich. Ich fange mal am ersten Punkt an. Der erste Punkt ist technische Grundlagen schaffen. Eine gut funktionierende Dokumentation braucht ein gut funktionierendes Dokumentationssystem. Nein, MS Word auf SharePoint abgespeichert ist kein Dokumentationssystem. HTML ist erfunden worden, damit man komplexe Dokus erzeugen kann. Sie brauchen eine Dokumentation, die braucht eine Handvoll Fähigkeiten. Also einblenden von Textblöcken, mindestens verlinken, Bilder rein, Videos rein, Audios rein, lala, was auch immer das Ganze ist. HTML ist immer schon mal eine ganz gute Basis. Das Tool muss gut sein und es muss auch gut eingeführt sein. Das heißt, alle müssen mit dem Tool fließend umgehen können. Nein, VI ist kein Dokumentationstool.

[21:36] Die Tools müssen einfach in der Bedienung sein. Das darf nicht so ein Rumgefingert sein, wo selbst die Anmeldung irgendwie, oh, ist ein externer Provider und wir haben hier irgendwie 28 Faktoren-Authentifikationen drauf, weil das ist ja total li-li-li und ach, das Zertifikat, nee, das ist abgelaufen, das weißt du, musst du aber nochmal klicken hier drauf und dann da drauf und dann dies. Meine Hauptkritik an SharePoint ist, dass das Ding nicht navigationsfähig ist. Es muss einfach sein. Wenn jemand sagt, ich brauche eine Dokumentation, muss die Dokumentation einfach zur Hand sein. Also einfacher als das Textpfeil auf dem Desktop, auf dem eigenen Desktop. Und es muss einfach änderbar sein, sofern derjenige die Berechtigung hat. Der Zweck der Doku muss klar gemacht sein. Ist doch klar, wir sollen Dokumentation machen. Ja, wozu? Ja, um Dokumentation zu haben. Ja, wenn mein Chef mit sowas kommt, dann schreibe ich eine Überschrift und den Rest lasse ich irgendwie von ChatGPT hin fabulieren. Was ist denn die Idee von der Dokumentation? Was ist denn das, was diese Dokumentation erreichen soll? Wir machen es einfach, wir hatten es vorhin schon, ich hatte es ein bisschen vorgestellt. Die Architekturdokumentation soll uns in einem Jahr, in zwei Jahren immer noch erklären, wie wir dazu gekommen sind zu unserer IT-Landschaft.

[22:47] Das ist deutlich unterschiedlich zu, hier ist der Katastrophenschutzplan. Das ist Katastrophenschutzplan Feuer. Den ziehen wir, wenn der Serverraum brennt. Der fängt anders an als der Katastrophenschutzplan Ransomware. Der fängt andersrum an als der Katastrophenschutzplan. Wir haben einen Wurmausbruch, die Pläne sind wahrscheinlich ein bisschen älter, von intern und das ganze System ist instabil.

[23:14] Klären Sie vorher, was die Antwort auf die Frage ist, wozu soll ich diese Dokumentation

machen? Wird die Dokumentation anders? Und dann wird es auch klar. So viele Admins, mit denen ich gesprochen habe, sagen, also Doku mache ich. Ich sage, ja, was soll denn die Doku erreichen? Da gucke ich in glasige Augen. Ich soll Doku machen. Ja, nee, sollst du nicht. Also, wahrscheinlich soll er das doch. Nur, wenn sie keinen guten Auftrag rausgeben brauchen, sind die wohl und wundern, dass sie keine guten Ergebnisse kriegen. Also klären sie, welche Dokumentation muss welchem Zweck erfolgen. Ich habe es bei ganz vielen Dokumentationen so gemacht, dass ich gesagt habe, pass auf, die Dokumentation soll mir zeigen, wenn du nicht da bist, wie ich das System wieder in Gang kriege.

[23:54] Oh, da hast du ja gar keine Passwörter. Ja, jetzt hast du eine Aufgabe. Mach mal eine Lösung. Wie komme ich an die Passwörter für den Fall, dass es explodiert ist? Ich will die nicht jeden Tag haben und ich will auch nicht einen eigenen Admin-Account haben, der jeden Tag läuft, sondern wie machen wir es denn? So, und jetzt kommen die Diskussionen in die richtige Richtung unterwegs.

[24:10] Eine Dokumentation muss auch eine Zielgruppe haben. Also eine Zielgruppe heißt, diese Dokumentation muss einem deiner Admin-Kollegen erklären, wie dieses System aufgebaut ist.

[24:23] Da müssen Sie nicht rein erklären, wie funktioniert der SQL-Server grundsätzlich, weil jemand, der das nicht weiß, den werde ich für diese Position nicht einstellen. Wohingegen andersrum eine Dokumentation für den User-Help-Desk deutlich ausgreifender sein muss und deutlich, sagen wir mal, trivialer, einfacher für die Nubs sein muss. So, erster Teil. Technische Grundlagen meine ich mit, was ist der Fokus von dem Ding, welche Tools nutzen wir. Es muss eine Musterdokumentation geben, von der man sich das abgucken kann. Und die Musterdoku muss mal einmal sehr komplex sein. Eine Musterdoku, also einmal durch alle Funktionen durch, sodass die Dokumentationsschreiber für jeden Zweck, den sie haben, schon mal einmal so ein Testing haben. Ach, so bettet man Bilder ein. Ach, so macht man einen Link zu den anderen Systemen. und so schreiben wir, welche Zugangsinformationen man braucht, um das System draufzukommen. Nein, wir packen nicht Username, Passwort, Plaintext in ein Doku-Tool. Hat sich umgesprochen. So, erster Schritt.

## **Klarheit über den Sinn und Zweck der Dokumentationen**

[25:19] Jetzt kommt der zweite Schritt. Da muss der Sinn geklärt sein. Welche Doku, wofür? Und ich glaube, den hatte ich eben gerade so ein bisschen die Dublette drin. Der erste Teil, machen wir den klar. Der erste Teil, technische Grundlage. Der zweite Teil, Sinn klären. Warum, welche Doku? Das schreiben sie auch ins Doku-System rein. Die Dokumentation ist nur dann gut, wenn es diese drei Fragen beantwortet. Diese fünf Fragen, was auch immer. So, und jetzt Sinn klären, was ist der Vorteil für die Administratoren, wenn sie die Doku schreiben? Außer, ja...

[25:49] Was ist denn der Vorteil? Die Inzentivierung könnte sein, wenn sie ein paar Admins haben,

dass die Seniors die Doku machen und diese Sachen, die sie dokumentiert haben, nie wieder anfassen müssen. Das machen dann die Juniors. Keine Sorge, geht in größeren Unternehmen. Allzu viele Admins machen die Doku nicht, nicht weil sie keinen Bock auf Doku haben, sondern weil sie einfach ihnen nicht vertrauen. Die allermeisten Admins haben die Dokus fertig. Also die kritischen Dinge haben die alle irgendwo hin dokumentiert. Nur sie wissen halt nicht, wo. Admins verstehen schon, wozu eine Dokumentation gut ist. Admins haben in den allermeisten Fällen eine Dokumentation, aber keinen Bock, mit irgendwelchen Gängeltools rumzupimmeln. Klären Sie den Sinn und klären Sie den Sinn für den einzelnen Administrator. Dazu gehört natürlich auch, dass Sie Ihr Inzentivierungssystem ändern. Wenn die Geschäftsführung ausschließlich dann in den IT-Gulag sich reinwagt, wenn der böse Angriff abgewehrt wurde und der Staub sich gelegt hat, brauchen Sie sich nicht zu wundern, dass die IT-Admins darauf, naja, Sie wissen, wie der Satz jetzt enden würde. Sehen Sie zu, dass die Inzentivierung, die Sie an Ihre Leute rausreichen, auf.

[26:57] Strukturierten Betrieb zeigt, nicht auf Chaos Prevention. Wenn wirklich ein Chaos passiert und irgendwer räumt das weg, ist das nett, aber das ist nicht, dass da eine Heldentat draus gemacht wird, sondern Sie tun das Licht der Aufmerksamkeit darauf, dass nichts passiert ist. Dass nichts passiert ist. Dass es alles so tut, wie es sein soll. KPI ist von allen eingehalten, alle Systeme sind grün. Sehr geil. So, jetzt dritter Punkt. Bringen Sie beides zusammen und den Alltag bringen. Klären Sie erst mal, wer für welche Dokumentation zuständig ist. Also sowohl in der Ebene von, wem gehören welche Systeme, also wer muss welche Systeme dokumentiert haben, aber auch in der horizontalen Ebene, welche Dokumentationen gehören wem. Also der Head of Service Desk ist derjenige, der die Service Desk Dokumentationen abnimmt. Klar, Notfallpläne würde ich mir immer vorbehalten. Architekturdokumentationen haben die Architekten zu verantworten. Meistens dann halt auch irgendwie der Chef.

[28:00] Das muss alles mal geklärt sein und dann, wer macht was bis wann? Jetzt fangen wir mal an, ihr Lieben. Jetzt dokumentieren wir mal was runter. Und wenn wir mit einer Dokumentation anfangen, die für die Admins sehr dicht am wirklichen Leben ist, ist nämlich, wie kriege ich System XY wieder in Gang? Dann ist der Abnahmetest, das ist der verantwortliche Admin, auf dem Stuhl festgebunden wird mit einem Knebel rein. Und der darf zugucken, wie der Chef mit einem langen Finger am Beamer, sodass jeder sehen kann, nach der Doku Schritt für Schritt das System wieder in Gang bringt. Ja, genau.

[28:40] Wenn das der Auftrag an die Dokumentation war, wollen Sie das ausprobieren? Wollen Sie das ausprobieren? Und dann gibt es halt Schelle oder nicht. Sie wollen dahin, dass die Leute rauskommen aus Geheimwissen ist irgendwie wichtig. Ich werde für Geheimwissen inzentiviert. Das Einzige, was mich hier im Unternehmen hält, ist, dass ich weiß, hinter welcher Rippe man beim Drachen die Lanze reinpieken muss. Das muss alles weg. Die Leute müssen bewusst Freude daran haben, dass sie interessante neue Sachen machen dürfen und eben nicht immer nur dem alten Schrott hinterher lümmeln können. Die allermeisten IT'en, die ich kenne, die haben so fünf, sechs Patientensysteme. Das sind so diese Schrottkarren, die irgendwie ständig kaputt gehen,

## Die Bedeutung von Dokumentationen im IT-Betrieb

[29:20] ewig ist damit irgendwas. Und in den allermeisten Fällen weiß die IT, was man damit machen müsste, nur das macht halt keiner. Warum? Naja, keine Ahnung, keine Zeit, kein Bock, keine Tänken, kein Geld, lala. Ja, ja, IT-Innen sind nicht so schlimm von innen, wie das von draußen manchmal aussieht. Bringen Sie Dokumentation, bringen Sie sauberen Betrieb in den Alltag. Bauen Sie für die einzelnen Posts, also Posts, ich bin jetzt ein bisschen auf WordPress geschädigt, für die einzelnen Dokumentationsartikel, es werden ja mehrere werden, bauen Sie eine Feedbackschleife dazu ein. Also wie oft wird die Dokumentation geändert und von wem? Es darf nicht sein, dass jeder in jeder Dokumentation wild rumfahren darf.

[29:59] Und gerne auch von mir so eine Art Sternesystem, also wenn Sie Dokumentationen haben, die an die User rausgehen, dass die User hinterher bewerten können, wie gut oder schlecht war die Dokumentation. Ist das brauchbar? Ja, in der ersten Woche nicht, aber über die Zeit können sie den Trend absehen. Wird sich fünf Sterne, also ich habe jetzt, ein Stern ist, hau ab mit dem Müll, fünf Sterne ist, oh mein Gott, ich will ein Kind von dir. Wird fünf Sterne die Norm sein? Falsche Frage. Die Norm wird sich über die Zeit einschwingen, wenn die Artikel, also die Dokumentationsbewertung der Kunden im Schnitt drei Sterne sind, Und Sie haben eine Dokumentation, die kriegt ums Verrecken. Seit einem Jahr nur einen Stern. Dann wissen Sie, wo Sie ran müssen. Ja, also es geht nicht um die absoluten Zahlen der Bewertungen, sondern es geht so um die Trends über die Zeit. Bringen Sie das damit rein. Gucken Sie sich die Dokumentationen immer wieder an. Geben Sie jeder Dokumentation ein Ablaufdatum, also dass man an die Dokumentation in einem Jahr, nimmt sich der Mitarbeiter eine Stunde Zeit, flöter mal rüber, ob die noch alles okay ist. Ja, so, und dann haben Sie Verantwortung dran. So, und dann immer wieder testen, immer wieder gucken, ob die Dokumentation das Ziel erreicht.

[31:05] Dokumentationen an die Benutzer, wie gesagt mit so einem Feedback-System, Dokumentationen zum Thema Katastrophenpläne, dafür bauen sie natürlich Katastrophenschutzübungen ein, am Samstag treffen wir uns und dann machen wir halt irgendwie, tun wir so, als ob irgendwas kaputt wäre und fahren das wieder an, was auch immer. Und sie wollen der Dokumentation einen Sinn geben, sodass das eben nicht so eine blutleere Zertifizierungsmöhre ist, dass halt irgendwie so ein alter Mann mit einem ausgedruckten alten Dokumentationsding kommt und dann irgendwie ganz viele Haken auf ganz viele trockene Listen macht und den Ordner dann wieder wegsteckt bis nächstes Jahr, bis der TÜV-Prüfer wiederkommt. Dass da keiner Bock drauf hat, ist klar, außer derjenige, dessen Job das ist.

[31:43] Dokumentationen, wenn Sie die mit Leben füllen, wenn die ein Teil der Arbeit sind, wenn die auch ein Teil der Projektübernahme sind, dann haben Sie eine Chance, dass die IT anfängt, Dokumentationen zu machen. Ah, das ist mein letzter Punkt für heute.

## Integration von Dokumentationen in Projektabschlüsse

[31:58] Wenn Sie eine Organisation haben, wo es Leute gibt, die machen Projekte, also die führen Neues ein und dieses Neue wird dann vom Betrieb übernommen. So ein Setup. Ob Sie das haben oder nicht, ist egal, aber Sie haben immer Leute, die machen eine Doku und dann machen sie ein Projekt und irgendwann ist dieses Projekt erledigt. Wenn sie zum Projekt beenden, ein Approval auf die Dokumentation packen, haben sie einen riesen Hebel in der Hand. Also, der Betrieb übernimmt dieses neu geschaffene Dings nur dann, wenn der Betrieb sagt, die Dokumentation ist geil, damit können wir arbeiten. Wenn nicht, kannst du das Ding zurückschicken. Ja, aber es ist doch technisch alles fertig. Ja, aber die Doku taugt nichts. Ich habe nicht verstanden, was du damit meinst. Das stimmt nicht. Und hierzu haben wir gar keinen Zugriff. Ja, ja, ja, ja, ja. Jetzt geben Sie den Leuten aus dem Betrieb Mitspracherecht bei der Dokumentation. Daraus machen Sie im Umkehrschluss die IT, die Betriebsleute auch ein bisschen zu Mittätern, weil die haben an irgendeiner Stelle gesagt, ja, mit der Doku können wir arbeiten. Jetzt darf man natürlich nicht, also wie man so ein Verfahren moderiert, ist auch klar. Nur so kriegen Sie einen Griff dran, dass alles, was neu reinkommt, gleich mit einer sauberen Dokumentation ausgestattet ist. Okay. Gut, ich hoffe, das hilft ein bisschen, wenn Sie die IT-Dokumentation und immer noch bei Ihnen im Unternehmen als den Endgegner sehen. Ich wünsche Ihnen großartige Zeit, schöne Woche, schöne Sommerferien, wenn Sie die noch haben. Ich wünsche Ihnen großartige Zeit. Tschüss, Ihr Olaf Kapinski und bleiben Sie in Führung.