

1 Das IT-Betriebshandbuch

Basierend auf den Methoden zum Management der IT ist ein IT-Rahmenwerk zum mittelstandsgerechten IT-Betriebshandbuch entstanden, das den täglichen IT-Betrieb durch klare Definitionen und Beschreibungen der IT-betrieblichen Abläufe mit den zugehörigen Prozessen, Aktivitäten und Rollen sowie deren Dokumentation unterstützt.

Das Handbuch richtet sich in seiner Grundstruktur im Wesentlichen nach dem ISO 20000 (ITIL) und in Einzelkomponenten nach dem ISO 27001 (Security) Standard. Die geringe Personalstärke in den IT-Abteilungen mittelständischer Unternehmen erfordert dabei eine ganz erhebliche Transformation auf das Machbare bei den geforderten Prozessen und deren Aktivitäten sowie der Rollenbeschreibungen. Der Vorteil des gewählten Aufbaus liegt in der Erweiterbarkeit, sowohl in der Tiefe als auch in der Breite der IT-Organisation und des IT-Managements, mit den zugehörigen Prozessen- und Tätigkeitsbeschreibungen entlang des internationalen Standards.