

**EWITA 2010**

**Carsten Raabe, INFO AG  
mobil 01520-9199079  
eMail carsten.raabe@info-ag.de**

**ABSTRACT**

**WIKIs zur Dokumentation von betriebskritischen Prozessen im IT-Outsourcing**

Klassische Dokumentationsformen wie Betriebshandbücher o.ä. eignen sich immer weniger, um den heute üblichen vernetzten Arbeitsweisen in virtuellen Teams und deren veränderten Informationsbedürfnissen zu entsprechen. Speziell die Anforderungen an Aktualität, Belastbarkeit der Angaben sowie dynamischer Nutzung und Pflege haben INFO AG veranlasst, hier nach neuen Wegen der Prozessdokumentation zu suchen. Nebenziel war die Integration der persönlichen Aufzeichnungen der Mitarbeiter und der Erhalt der positiven Eigendynamik der WIKI-Begeisterung.

Der Autor liefert einen Erfahrungsbericht aus Sicht eines IT-Service-Providers, der betriebskritische Informationen sowohl für Prozesse im IT-Service-Mgmt als auch für operative Verfahren im IT-Betrieb mit Hilfe von WIKIs dokumentiert hat.