

Prozess-Dokumentation

Hochwertiges Muster für klare Abläufe in Support, Änderungen, Sicherheit und Dokumentation.

FitEquip e. K.

Friedrichsstraße 15, 76646 Bruchsal

www.fitequip.de · info@fitequip.de

Hinweis: Dieses Dokument ist als hochwertiges Muster für Website-Besucher gedacht. Inhalte, Reaktionszeiten und Felder können projektspezifisch angepasst werden.

1. Warum Prozess-Dokumentation?

Saubere IT-Betreuung lebt nicht nur von Technik, sondern von nachvollziehbaren Abläufen. Dieses Muster zeigt, wie FitEquip Vorgänge strukturiert: von der Meldung über die Priorisierung bis zur Dokumentation und Nachverfolgung.

2. Standardprozess: Incident / Supportfall

Schritt	Beschreibung
1. Eingang	Anfrage oder Störung geht per Ticket, E-Mail oder Telefon ein.
2. Triage	Einordnung nach Priorität, Betroffenheit, Dringlichkeit und Geschäftsrelevanz.
3. Bearbeitung	Remote-Analyse, Rückfragen, Lösungsschritte oder Eskalation.
4. Rückmeldung	Statusupdate, Lösung, Workaround oder Terminabstimmung.
5. Abschluss	Ergebnis dokumentieren, Ticket schließen, Folgemaßnahmen festhalten.

3. Standardprozess: Change / Änderung

Schritt	Beschreibung
1. Anforderung	Änderungswunsch erfassen (z. B. Benutzer, Rechte, Geräteeinstellung, Infrastruktur).
2. Prüfung	Machbarkeit, Risiko, Abhängigkeiten und möglicher Aufwand prüfen.
3. Freigabe	Abstimmung mit Ansprechpartner / Verantwortlichen.
4. Umsetzung	Durchführung innerhalb eines geeigneten Zeitfensters.
5. Dokumentation	Änderung mit Zeitpunkt, Inhalt und Verantwortlichkeit nachvollziehbar festhalten.

4. Sicherheitsnahe Routinen (Beispiele)

- Patchmanagement nach definierten Wartungsfenstern
- Kontrolle von Backups und regelmäßige Restore-Tests

|FitEquip

Passend für die Zukunft ausgerüstet

- Prüfung sicherheitsrelevanter Baselines (z. B. MFA, Rollen, Geräteschutz)
- Dokumentation erkannter Risiken und empfohlener Maßnahmen
- Abstimmung auffälliger Ereignisse mit der Kundenseite

5. Dokumentationsstandard

- Assets, Zugänge und Systemübersichten werden zentral und nachvollziehbar gepflegt.
- Änderungen werden mit Datum, Inhalt und Kontext dokumentiert.
- Kritische Informationen werden nur nach dem Need-to-know-Prinzip bereitgestellt.
- Wiederkehrende Themen fließen in Standards und Checklisten ein.

6. Review & Verbesserung

Abläufe werden im laufenden Betrieb überprüft und bei Bedarf angepasst – mit dem Ziel, Reibungsverluste zu reduzieren, Qualität zu erhöhen und Risiken früh sichtbar zu machen.

Dieses Dokument dient als Muster und Überblick. Die tatsächliche Prozesslandschaft wird jeweils an Kundengröße, Sicherheitsbedarf und Leistungsumfang angepasst.