

# Документация

Основы включают некоторые простые способы создания документации, ее хранения, позволяющего легко ее применять, и обеспечения доступа к ней всех, кому она может понадобиться.

## Основы

Наиболее важные процессы для документирования часто являются либо сложными и неприятными, либо теми, которые вам приходится постоянно объяснять кому-то. Например, доступ к корпоративной сети в поездках. Если процесс имеет много этапов, которые нужно выполнять в определенном порядке, особенно если в случае ошибки приходится прибегать к помощи руководителя, имеет смысл как можно скорее задокументировать его.

Документирование позволит избежать трудностей и поможет другим людям, включая вас самого, лучше справиться с процессом. Тот считает, что он не очень хорошо справляется с работой, которая ему не нравится. Он часто отвлекается и забывает о некоторых этапах и т. д. Документация в виде инструкции поможет ему избежать пропусков этапов и сделать меньше ошибок. Кроме того, упрощается возможность поручить выполнение процесса другим людям после выполнения наиболее сложной его части. Документирование нелюбимых задач также упрощает поиск других людей для выполнения этих задач. Часто самым сложным элементом является разработка процесса, а выполнение становится проще. Если мы задокументировали задачи, которые мы не любим, мы можем нанимать менее опытных людей для их выполнения, обучая их постепенно. Это дешевле и в конечном итоге приводит к тому, что у нас есть сотрудники, знакомые с нашей компанией и нашим ИТ-подразделением, которые владеют переданными навыками. Должностные инструкции обычно состоят из списка обязанностей и требуемых навыков. Создайте список обязанностей, перечислив задокументированные процессы, которые вам не нравится выполнять. Создайте список требуемых навыков, исходя из документации. В итоге должностные инструкции напишутся сами собой.

## Простой шаблон для начала

Один из способов упрощения задач по документированию - делать пометки при следующем выполнении задачи. Это может замедлить процесс, но будет проще, чем писать документ из памяти.

## Простые источники для документации

Сохранение скриншотов Научитесь использовать средство для снятия скриншотов. Когда вы делаете что-то, что нужно описать в документации, делайте скриншоты на каждом шаге. Создав документ из скриншотов, нужно всего лишь добавить к каждому изображению несколько строк текста, описывающих текущий этап. Таким образом, получится детализированный мультимедийный документ, который хорошо подходит для проверки правильности. Сохранение содержимого командной строки Если вы часто работаете с командной строкой, копируйте и вставляйте содержимое окна терминала или консоли в документ. Программы терминалов или консолей могут иметь функцию сохранения в файл, например, UNIX-команда `script` сохраняет в файл всю сессию. Команда `history` возвращает список последних выполненных команд. Эти сохраненные команды можно использовать для начала документирования процесса. Документация - первый шаг к автоматизации.

Применение электронной почты Если вы часто общаетесь с коллегами по электронной почте насчет задач, это может быть источником подходящей документации. Однако использование электронной почты для документирования имеет свои проблемы. Электронная почта трудно использовать совместно и она обычно плохо организована. Если вы сохраняете копии всех отправленных сообщений, у вас есть материал для создания документов. Вы можете поискать сообщения, которые можно использовать для создания документа на определенную тему. Сортируйте сообщения по сеансам или темам, чтобы найти подходящие для документации сообщения. Даже если ваш клиент электронной почты не поддерживает сеансы, можно сортировать сообщения по темам. Другой хороший источник документации - система заявок на устранение неисправностей или обработки запросов. В некоторых системах есть средства создания базы решений или документов решений, которые могут отправляться при поступлении новых запросов, похожих на уже решенные. На многих сайтах есть программы с поддержкой базы решений, но они часто не используются. После первых применений использование такой системы становится проще, поэтому ее следует включить и применять. Если вы знаете, что будете использовать систему заявок при написании документации, можно упростить процесс и сделать информацию в запросах более полезной. Если системные администраторы отмечают, как они решают проблему и сохраняют команды и результаты в журнале обработки заявки, это повышает ценность таких журналов для документации. Для упрощения создания документации можно пометить систему заявок как "база знаний" и использовать поле для комментариев, чтобы отметить процессы, которые нужно описать. Если вашу систему заявок нельзя дополнить таким образом, можно создать отдельную очередь запросов для внесения элементов в базу заданий и копировать заявки в эту очередь. Применение этих методов обычно приводит к написанию большего количества документации и, как результат, меньшему количеству жалоб о ее отсутствии. Контрольные листы - это хороший способ создавать документацию и более эффективно работать. Они позволяют выполнять сложные задания с уверенностью в том, что вы завершили все этапы. Контрольные листы могут использоваться менее опытными сотрудниками, чтобы убедиться, что каждый элемент процесса был завершен. Они также могут быть использованы для документирования выполнения всех шагов важных процессов. Контрольные листы могут включать задачи, связанные с наймом и увольнением сотрудников, установкой операционной системы, архивацией данных и обеспечением безопасности ОС. Добавление контрольных листов к документации для часто выполняемых задач может упростить процесс и увеличить его эффективность. При достаточно частом повторении процесса можно автоматизировать всю последовательность шагов, начиная с наиболее часто ошибочных.

## Хранение документации

Создание хранилища документов - важный этап документирования. Централизованное размещение облегчает организацию и обновление документов. Системные администраторы обычно имеют свои копии документов и личные записи, но центральное хранилище облегчает поиск последней версии документа. Создание хранилища также позволяет обнаружить документацию, о которой вы не знали. Люди могут приносить разные документы, которые они написали. Большинство системных администраторов имеют директории с справочными документами и готовы поделиться ими, если есть место для размещения. Простейший способ создания хранилища - это создать директорию на общедоступном диске. Заполните ее с помощью файла README, в котором описаны правила и политики создания документации для включения в хранилище. Создайте начальные поддиректории с нужными названиями, такими как "рабочие станции", "принтеры" или "Linux". После создания документации системными администраторами добавьте их в соответствующую поддиректорию, создавая ее при необходимости. Используйте информативные имена файлов для документации. Человек, ищущий что-то конкретное, может просмотреть список содержимого поддиректории и найти

интересующие его объекты. Хорошо бы ввести систему контроля версий для хранилища, чтобы можно было найти более ранние версии документов, если были внесены неверные изменения или файл был случайно удален. Продукты с открытым исходным кодом, такие как SubVersion, облегчают организацию простого хранилища. Веб-сайт может быть отличным хранилищем документов, но требует больше работы для поддержки таблицы содержания и других задач. Одно из решений - настроить веб-сервер для отображения содержимого директорий. Некоторые веб-серверы ограничивают длину имени файла в выводе содержимого, поэтому длинные имена могут быть обрезаны. На других веб-серверах можно легко управлять длиной имени файла в содержании.

## Системы wiki

Wiki - веб-средство для публикации и совместной работы, которое революционизировало хранилища документов. Название произошло от разговорной формы слова "быстрый" (quick) на гавайском - Wikiwiki. Первая программа для wiki называлась WikiWikiWeb, она стала отправной точкой для общего термина wiki.

Wiki - это веб-хранилище документов, которое позволяет легко добавлять и редактировать документы для тех, у кого есть соответствующий доступ. Документы могут содержать обычный текст, текст с разметкой гипертекста (HTML) или текст с командами и тегами wiki. Некоторые wiki системы включают систему контроля версий, чтобы отслеживать изменения и хранить историю. Более продвинутые системы wiki поддерживают аутентификацию пользователя, автоматизированное добавление тегов или обновление информации, блокировку файлов и контроль доступа. Главное преимущество wiki заключается в том, что любой может редактировать страницы. Это позволяет исправлять ошибки и обновлять информацию, обеспечивая актуальность документов. Хотя возможно, что кто-то сможет удалить или изменить информацию неправильно, все изменения отслеживаются и нарушители могут быть идентифицированы. Важные страницы могут быть защищены, чтобы только определенные люди могли их редактировать. Команды форматирования wiki легко запоминаются и применяются, даже для непрофессионалов. Они поддерживают многие условные обозначения, такие как полужирный и подчеркнутый текст, а также автоматическое преобразование URL в гиперссылки и распознавание и преобразование имен других страниц. Wiki также предлагает возможность создавать заранее подготовленные страницы. Это очень полезно, так как можно создать таблицу содержания и по мере необходимости добавлять новые документы. Все эти функции делают wiki идеальным средством для совместной работы. Оно стимулирует других людей внести свой вклад и поддерживает активность и динамику работы.

CMS (Content-Management System) - система управления содержимым для веб-сайтов. Она помогает репортерам в газете в написании статей, которые затем отправляются редакторам для редактирования и публикации. CMS также публикует статью на веб-сайте в определенное время, обновляет таблицы содержимого и выполняет другие детали. В IT-сайте CMS может предоставлять дополнения, расширяющие функциональность портала, например, отображение обзора недавних сбоев.

Для функционирования CMS нужны три основных элемента: хранилище, история и представление. Хранилище обычно является базой данных или файловой системой с метаданными, и в нем хранится содержимое. История предоставляет контроль версий, разрешения, регистрацию событий и глобальные идентификаторы для новых документов. Представление - это пользовательский интерфейс, который позволяет взаимодействовать с документами, а также устанавливать разрешения. Продвинутые системы wiki позволяют реализовать множество функций полной CMS. Некоторые CMS, такие как Drupal и Mediawiki,

доступны с открытым исходным кодом. Обеспечение культуры взаимоотношений в системе "живой документации" важно, чтобы люди чувствовали себя комфортно и уверенно в написании и редактировании материалов. Нужно найти баланс между модерлируемой публикацией и свободой авторов. Комментарии к страницам могут использоваться для улучшения материала, а контроль версий поможет отследить и исправить ошибки. Однако, необходимо потратить время на управление системой wiki и преодолеть возможные разногласия между сторонами. Использование системы "живой документации" позволяет сначала создать неформализованную систему документации, которую можно позже переработать в более формальную CMS

Применение системы «живой документации» включает:

- Использование службы самостоятельной помощи для взаимодействия с сайтом и создания заявок через систему заявок.
- Раздел, содержащий новости, информацию о запланированных отключениях, обновлениях и ссылки на политики и документы Now-To.
- Доступ к графикам и данным о свободном месте на дисках.
- Создание внутренних документов группы системных администраторов для обмена информацией и сохранения "памяти" подразделения.
- Создание документов Now-To для помощи пользователям в выполнении задач самостоятельно.