

e-COMMA

Datenspezialist

BM 03: Problemmanagement



Datenspezialist | BM 03: Problemmanagement

Lehrgangsinhalt

1. Problemmanagement: Definition und Kernelemente

1. Was ist Problemmanagement?
2. Problembeispiele: Anwenderprobleme und technische Probleme
3. Vorteile von Problemmanagement
4. Problemmanagement-Verfahren

2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

1. Privatsphäre und Datenschutz
2. Dos und Don'ts
3. Datenschutz-Grundverordnung

3. Dokumentationsstandards

4. Change- (Veränderungs-) Management



Datenspezialist | BM 03: Problemmanagement

Quellen und Literaturempfehlungen:

CIAPE(2016), En-youth teacher, How to create an e-business

E-le@d project (2014-2017) , E-leadership community

<https://www.linkedin.com/pulse/itil-guide-problem-management-segment-1-saeid-s-lakelayeh/>

<https://www.linkedin.com/pulse/itil-guide-problem-management-section-2-saeid-s-lakelayeh/>

<https://www.linkedin.com/pulse/itil-guide-problem-management-section-3-saeid-s-lakelayeh/>

<https://www.linkedin.com/pulse/itil-guide-problem-management-section-4-saeid-s-lakelayeh/>

<https://www.scnsoft.com/blog/problem-management-in-servicenow>

<https://www.linkedin.com/pulse/8-steps-change-management-e-commerce-sonia-varkey-bsc-mba/>

<http://www.ibmbigdatahub.com/infographic/extracting-business-value-4-vs-big-data>

<http://www.business2community.com/big-data/big-data-and-analytics-value-chain-cross-section-0589031>

<https://www.linkedin.com/pulse/20140814193544-49814607-dynamic-pricing-the-future-of-ecommerce-in-india>



Datenspezialist | BM 03 DS: Problemmanagement

Quellen und Literaturempfehlungen:

David A. Schweidel, 2017, Profiting from the Data Economy.

James Fahl, 2017, Data Analytics.

Kim A.J. (2000): Community building on the web. Peachpit press.

Michael Devellano, 2017, Automate and Grow.

Philip Kotler, 2017, Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital.

S. Fan et al. (2015): Demystifying Big Data Analytics for Business Intelligence Through the Lens of Marketing Mix.

Wysocki K.R. (2009): (2009) Effective project management: Traditional, Agile, Extreme. Wiley.



e-COMMA

1 Problemmanagement



1. Problemmanagement

1.1. Was ist Problemmanagement?

Ziel von Problemmanagement ist die Reduzierung von Anzahl und Schwere von Vorfällen und potenziellen Problemen für das Unternehmen/die Organisation.

Im Rahmen der E-Commerce-Entwicklung sollte Problemmanagement darauf abzielen, negative Auswirkungen von Vorfällen und Problemen, die durch Fehler in der IT-Infrastruktur verursacht werden, zu verringern und ein Wiederauftreten von Vorfällen auf Grund dieser Fehler zu verhindern.



1. Problemmanagement

1.1. Was ist Problemmanagement?

- Probleme sind in vorrangiger Reihenfolge anzugehen, wobei der Lösung von Problemen, die zu ernsthaften Störungen kritischer IT-Dienste führen können, höhere Priorität eingeräumt werden sollte.
- Problemmanagement hat sicherzustellen, dass Informationen zu Vorfällen so dokumentiert werden, dass sie zur Unterstützung aller Aktivitäten des Problemmanagements zur Verfügung stehen.



1. Problemmanagement

1.1. Was ist Problemmanagement?

Problemmanagement umfasst reaktive und proaktive Aspekte:

- reaktiv - Problemlösung, wenn sich ein Vorfall ereignet:
- proaktiv - Probleme und bekannte Fehler identifizieren und lösen bevor sich Vorfälle überhaupt ereignen.



1. Problemmanagement

1.2. Problembeispiele: Anwenderprobleme und technische Probleme

Technische Probleme können auftreten, ohne dass sie den Anwender beeinträchtigen. Allerdings kann die Verfügbarkeit von IT-Diensten erheblich beeinträchtigt werden.

Beispiel: Unregelmäßige Speicherplatznutzung. Teilweise steht viel, teilweise wenig Speicherplatz zur Verfügung.

Probleme für den Anwender:

Beispiel: Anwendung stürzt ohne Fehlermeldung ab. Der Computer startet neu und funktioniert wieder einwandfrei.



1.Problemmanagement

1.3. Vorteile von Problemmanagement

Problemmanagement:

- verbesserte Qualität von IT-Diensten;
- Anzahl Unfälle reduzieren;
- Weniger Probleme, geringere Auswirkungen;
- Verbesserung des Unternehmenswissens und des Wissenszuwachses.



1. Problemmanagement

1.3. Vorteile von Problemmanagement

Vorteile von Problemmanagement können geschwächt werden durch:

- das Fehlen eines guten Vorfallkontrollverfahrens;
- das Unvermögen, Vorfallaufzeichnungen mit Problem-/ Fehleraufzeichnungen zu kombinieren;
- mangelndes Management oder mangelndes Führungsengagement;
- das Unvermögen, Auswirkungen von Vorfällen und Problemen auf Geschäft/Organisation genau zu bestimmen.



1.Problemmanagement

1.4. Problemmanagement-Verfahren

Wie funktioniert Problemmanagement?

Problemmanagement erfolgt über Analysetechniken zur Identifikation von Problemursachen.

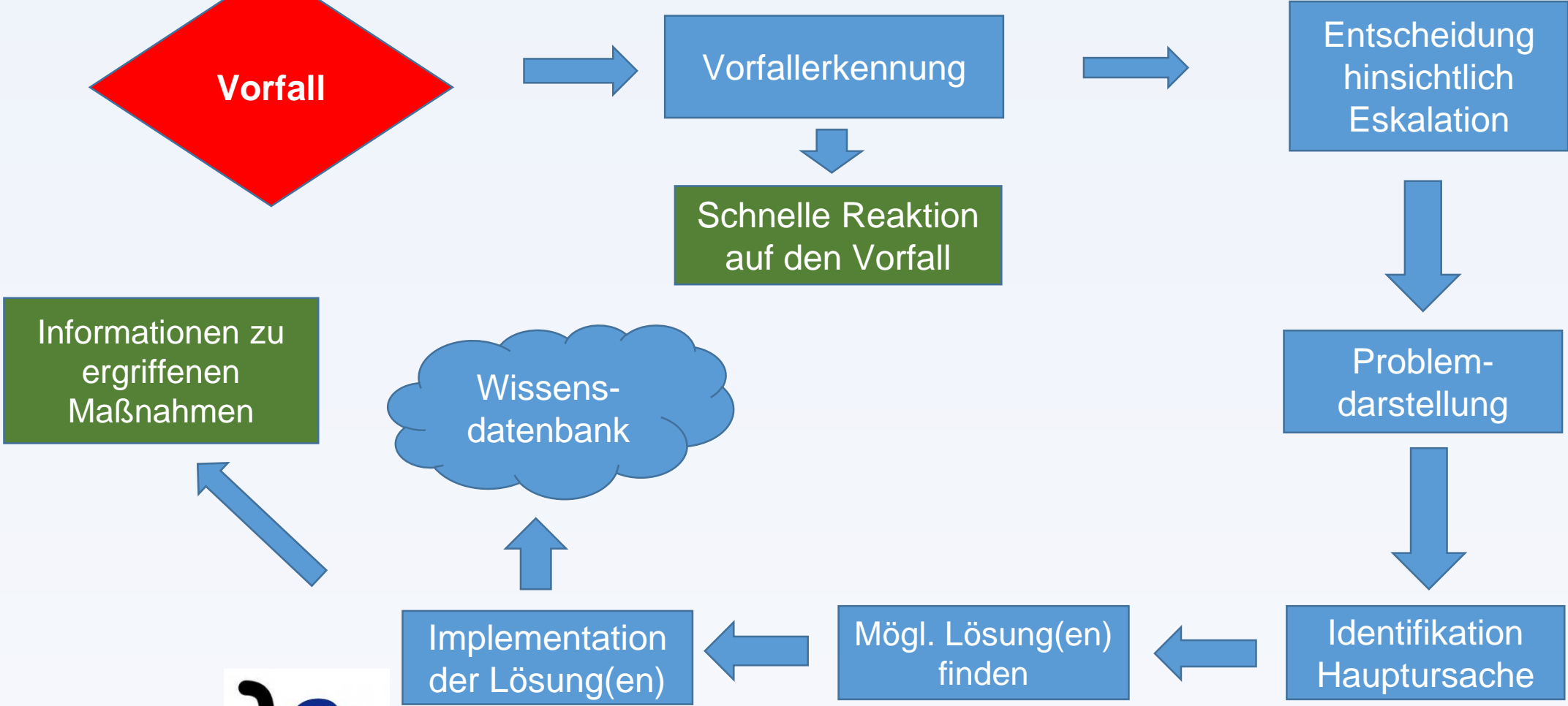
Um dieses Ziel zu erreichen, versucht das Problemmanagement:

- die Hauptursache zu identifizieren - Problembeherrschung;
- Maßnahmen zur Verbesserung und Korrektur der Situation einzuleiten - Fehlerbeherrschung.



1. Problemmanagement

1.4. Problemmanagement-Verfahren



1. Problemmanagement

1.4. Problemmanagement-Verfahren

Vorfallmanager sind wie die Feuerwehr bei einem Hausbrand. Feuerwehrleute treffen ein, erkennen das Problem und arbeiten schnell, um das Feuer schnellstmöglich zu löschen, ohne zunächst die Frage nach der Brandursache zu klären. Es geht also darum, Betrieb und Geschäft wieder auf Kurs zu bringen und dabei in die Rolle des ‚Helden in der Not‘ zu schlüpfen.



1. Problemmanagement

1.4. Problemmanagement-Verfahren

Problemmanager sind wie Detektive, die nach dem Vorfall auf den Plan treten. Sie haben den Brand nicht selbst gelöscht, aber sie können noch immer herausfinden, was schief ging und was den Brand verursachte und sie können helfen, aufzuklären und Präventivmaßnahmen zu ergreifen, damit dergleichen nicht erneut passiert.



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Schnelles Reagieren auf Vorfälle

Beim Vorfallmanagement sollten die drängenden Fragen beantwortet und Kunden dahingehend informiert werden, dass die Ursache (vom Problemmanagement) untersucht wird und welche Maßnahmen ergriffen werden, um die Gefahr eines erneuten Vorfalls sowie die damit verbundenen Auswirkungen zu minimieren.

Sie können eine Vorfallmeldung mit folgendem Inhalt veröffentlichen:

- grundlegende Informationen zum Vorfall (Dauer, geschäftliche Auswirkung, alle längerfristigen Folgen, Lösung);
- welche Präventivmaßnahmen oder Übergangslösung ergriffen wurde(n);
- welche zusätzliche Überwachung oder Alarmfunktion implementiert wurde;
- wer in Bereitschaft steht, um bei einem erneuten Vorfall zu reagieren;
- auf welche Symptome zu achten ist;
- dass der Vorfall dem Problemmanagement zwecks Ursachenanalyse gemeldet wurde.



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Entscheidung hinsichtlich Eskalation

- Manchmal gehören Eskalationen zu Projekten/Maßnahmen dazu, um Probleme zu überwinden.
- Allgemein definiert sich Eskalation wie folgt: Steigerung der Stärke oder Intensität durch Umgehung der unmittelbaren Person.
- Eskalation ist ein formaler Prozess, um einer höheren Instanz das Problem gemäß Eskalationsmechanismus aufzuzeigen.
- Sie müssen eine Entscheidung hinsichtlich der Eskalation treffen, wenn etwas das Projekt behindert und sich Ihrer Kontrolle entzieht.



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Problemdarstellung

Unvollständige Problemdefinitionen ergeben sich i.d.R. durch die Annahme eines offensichtlichen Problems – das Ergebnis des fälschlichen Glaubens an eine universelle Wahrnehmung.

Die folgenden Fragen führen zu einer Problembeschreibung:

- Identifikation (Was) - Was ist schiefgegangen? Welches erwartete Ergebnis war falsch?
- Verortung (Wo) - Wo tritt das Problem auf?
- Zeit (Wann) - Wann ist das Problem erstmals aufgetreten? Wie oft ist das Problem bisher aufgetreten? Wie gestaltet sich die zeitliche Abfolge der Vorkommnisse?
- Ausmaß (Umfang) - Welches Ausmaß hat das Problem? Wie viele Teile sind betroffen? Welche Auswirkung gibt/gab es? Warum ist das wichtig?



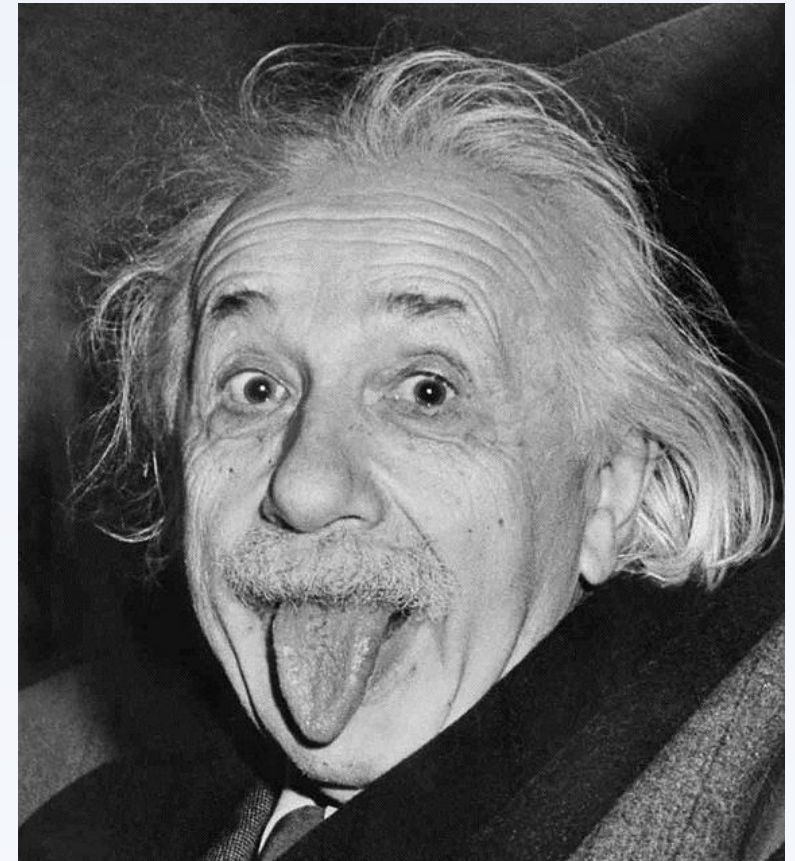
1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

*ES LOHNT SICH, EINSTEINS ART ZU ARGUMENTIEREN
EINZUFÜHREN:*

*„Hätte ich eine Stunde Zeit, die Welt zu retten, würde
ich 55 Minuten dafür aufwenden, das Problem zu
definieren und nur 5 Minuten, um Lösungen zu finden.“
~ Albert Einstein*

Ohne klare Problembenennung gestaltet sich die
Analyse bestenfalls schwierig, schlimmstenfalls wird
das falsche Problem gelöst.



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Hauptursachen

Listen Sie, so vollständig wie möglich, alle möglichen Hauptursachen auf. Stellen Sie folgende Fragen:

- Welche Ereignisabfolge führt zu dem Problem?
- Unter welchen Bedingungen kann das Problem auftreten?
- Welche anderen Probleme treten gemeinsam mit dem zentralen Problem auf?



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Hauptursachen - unterstützende, investigative Instrumente

5-W-Methode

- Es handelt sich um eine kurze Beschreibung der allgemeineren Frage- und Antworttechniken.
- Oft liest man, dass man bei der 5. Frage die Hauptursache identifiziert haben sollte.
- Hilfreicher Test, um sicherzustellen, dass tatsächlich eine Hauptursache vorliegt und nichts anderes dahintersteckt. Sollten Sie das Warum nicht beantworten können, können Sie sich sicher sein, am Ende der Kette zu sein.



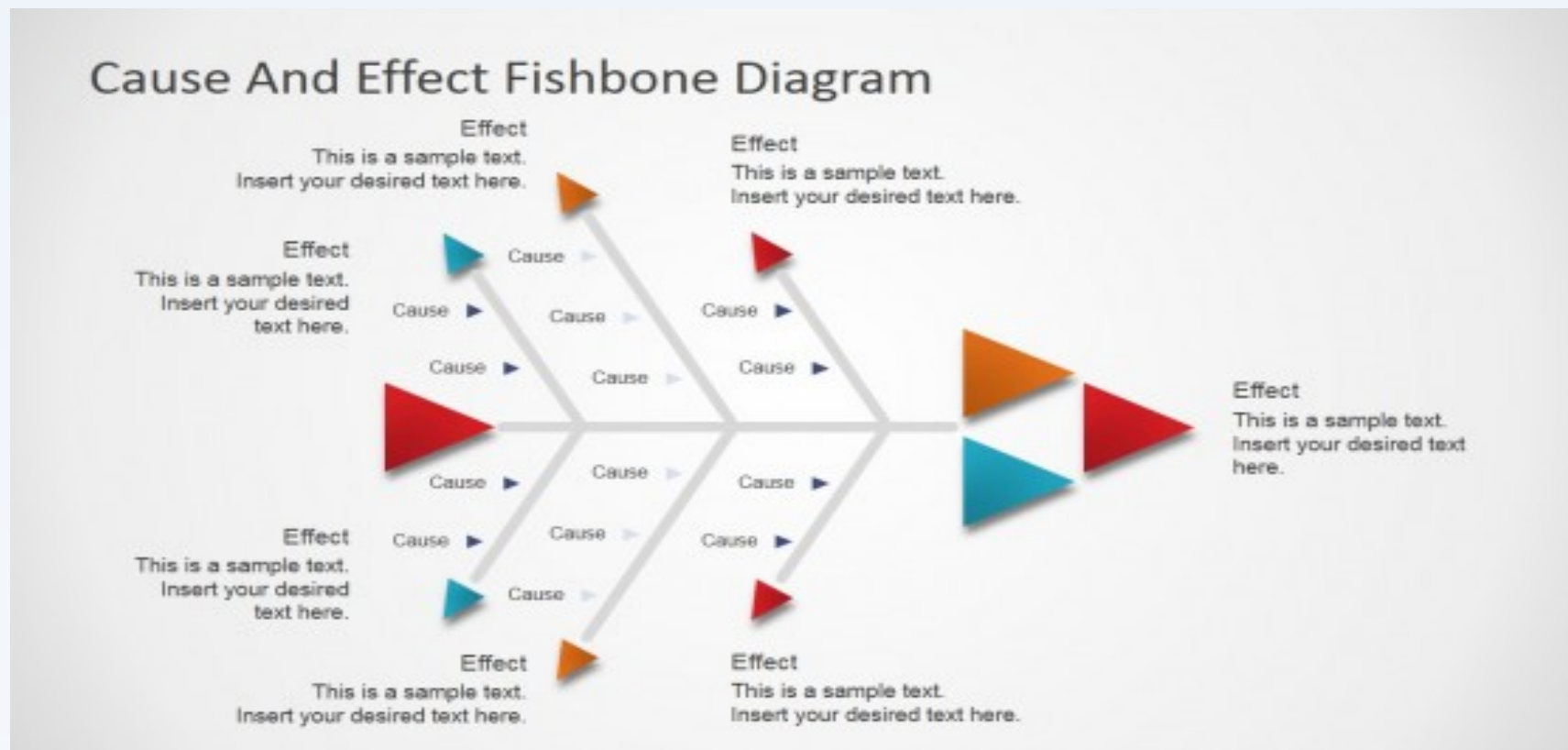
1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Hauptursachen -
unterstützende,
investigative
Instrumente

Ishikawa-Diagramme

- Ishikawa-Diagramme sind kein gesondertes Instrument zur Problemlösung, sondern helfen allgemein dabei, Informationen visuell zu organisieren.



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Eine Lösungen finden

- Um eine Lösung für ein Problem zu finden, ist eine Vorgehensweise zu entwickeln, bei der der IST-Zustand in eine Situation, in der das Ziel erreicht wurde, verwandelt wird.
- Um zu bestimmen, wie die Situation verändert werden soll, muss die Hauptursache jedes Fehlers analysiert werden.
- Selbst bei einer einzigen, offensichtlichen Lösung ist es notwendig, die Lösung, ihre Kosten und den Ressourcenbedarf mit der Option „nichts tun“ sowie anderweitigen Verwendungsmöglichkeiten für das Budget zu vergleichen.
- Jede vorgeschlagene Maßnahme zielt auf einen bestimmten Effekt ab. Es kann zu möglichen, erwünschten oder auch unerwünschten Nebenerscheinungen kommen.



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Zu stellende Fragen:

- Mit welchen Maßnahmen könnte das Problem umgangen werden?
- Welche Maßnahmen könnten das Problem beheben?
- Könnte dieses Problem die Folge eines anderen sein?
- Könnten unlängst durchgeführte Änderungen an der Dienstleistung oder am System das Problem verursacht haben?



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Implementierung von Lösungen

Problemmanagement gestaltet sich ineffektiv, wenn die Lösung nicht erfolgreich umgesetzt wurde. Sie müssen einen detaillierten Plan erstellen, der folgende Aspekte beinhaltet:

- Was kann getan werden, um ein erneutes Auftreten des Problems zu verhindern?
- Wie wird die Lösung implementiert?
- Wer ist verantwortlich?
- Welche Risiken bestehen bei der Lösungsimplementierung?

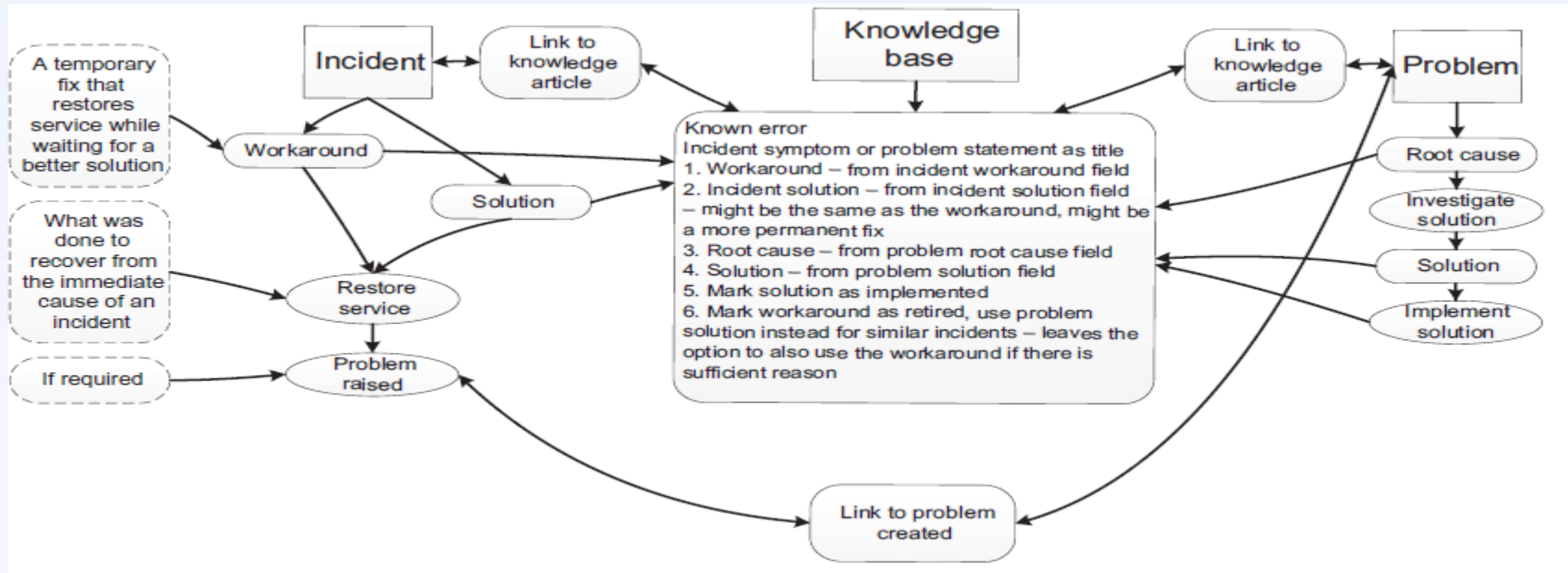
Für gewöhnlich muss zur Problemlösung eine Reihe von Maßnahmen ergriffen werden.



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Wissensdatenbank



Quelle: Hall, M.G. (2014) Problem management. An implementation guide for the real world. BCS, The Chartered Institute for IT.



1. Problemmanagement

1.3 Problemmanagement-Verfahren

Haben Sie das Problem gelöst und hat sich die Lösung als wirkungsvoll erwiesen, sollten Sie dieses Wissen in Ihrem Unternehmen hinterlegen. Sollte dasselbe Problem erneut und aufgrund derselben Ursache auftreten, können Sie diesen Lösungsansatz erneut wählen. Dazu beschreiben Sie:

- Vorfälle;
- wie auf die Vorfälle reagiert wurde;
- Hauptursachen;
- Reaktion auf die Probleme (wie wir sie gelöst haben).

In Zukunft kann dieses Wissen zur Prozessverbesserung eingesetzt werden, um das abermalige Auftreten derselben Vorfälle zu vermeiden.



2 Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.1. Privatsphäre und Datenschutz

Privatsphäre und der Schutz unserer Daten ist kein Recht, das leicht aufgegeben werden kann. Dieses Recht wurde vor kurzem mit dem schnellen Wachstum sozialer Medien wie Facebook, LinkedIn, Twitter, etc. auf die Probe gestellt.

Die Reaktion auf Facebooks beschnittene Datenschutzpolitik hat die Debatte darüber, wie man sein Publikum am besten vermarkten und gleichzeitig die Datenschutzgesetze respektieren kann, in Gang gebracht.

Bei Facebook bspw. schien es den Nutzern nicht möglich zu sein, ihre persönlichen Daten vollständig zu löschen, wenn sie das Netzwerk nicht länger nutzen wollten.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.1. Privatsphäre und Datenschutz

Die besten Marketing- und Werbeergebnisse können nur dann erzielt werden, wenn die Zielgruppe den Wunsch geäußert hat, für einen bestimmten Zweck erreicht zu werden.

Direktmarketing kann über verschiedene Instrumente und Ansätze effektiv sein, aber es gilt zudem einige wichtige gesetzliche Vorschriften zu beachten. Indem Sie sich an das Gesetz halten, werden Sie erkennen, dass Sie ein korrekt ausgerichtetes Direktmarketing nutzen und die Möglichkeit haben, ihre derzeitige Datenbank zu erweitern.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.1. Privatsphäre und Datenschutz

Bei einem Marketingmix, der den Datenschutzbestimmungen entspricht, ist darauf zu achten, dass die Empfänger ihre Zustimmung⁴ zum Erhalt des Direktmarketing gegeben haben und dass ein Opt-out (eine Abmeldeoption) jederzeit möglich ist.

Marketers sollten sich stets darum bemühen, den Datenschutz zu respektieren und Direktmarketing nur willigen Empfängern nach Zustimmung zukommen zu lassen. Die Zustimmung muss nicht schriftlich erfolgen, aber im Sinne eines *Best Practice* sollte ein schriftlicher Nachweis erbracht werden, der die Zwecke des Direktmarketing eindeutig festlegt.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.2. Dos und Don'ts

Ein klares Bekenntnis zum *Best Practice*, wie man Datenbanken erstellt und pflegt und wie man seine Zielgruppe am besten erreicht, ist von grundlegender Bedeutung. Diese *Best Practices* helfen Ihnen, Ihr Publikum richtig zu vermarkten.

Dos

Um Daten für eine Datenbank zu sammeln, **nennen Sie Ihr Unternehmen, Ihre Produkte/Dienstleistungen, Zweck der Informationsnutzung und ob sie an Dritte weitergegeben werden.**

Wenn Marketinglisten mit anderen Unternehmen geteilt werden, sollten alle Personen im Voraus darüber informiert werden, wer, wann und wie Zugriff auf die Daten erhält.

Informationen und Daten sollten für eine bestimmte Datenbank und in **einem bestimmten Zeitrahmen verwendet werden.** Bspw. um Ihre aktuelle Datenbank upzudaten, sollten Sie jährlich per E-Mail eine Bestätigung zur Informationsnutzung einholen.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.2. Dos und Don'ts

Ein klares Bekenntnis zum *Best Practice*, wie man Datenbanken erstellt und pflegt und wie man seine Zielgruppe am besten erreicht, ist von grundlegender Bedeutung. Diese *Best Practices* helfen Ihnen, Ihr Publikum richtig zu vermarkten.

Dos

Ziel ist stets **eine schriftliche Erlaubnis** zur Datennutzung.

Vermeiden Sie bereits angekreuzte Felder in Zustimmung formularen.

Alle Personen haben **das Recht, die Verwendung ihrer persönlichen Daten für Direktmarketing-Aktivitäten zu unterbinden.** Befolgen Sie dies umgehend und vermerken Sie in der Datenbank, warum und ab wann die Daten nicht mehr verwendet werden sollen.

Bieten Sie stets eine **einfache, kostenlose Opt-out-Option (Abmeldung)** an, die deutlich sichtbar und klar im Wortlaut ist.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.2. Dos und Don'ts

Ein klares Bekenntnis zum *Best Practice*, wie man Datenbanken erstellt und pflegt und wie man seine Zielgruppe am besten erreicht, ist von grundlegender Bedeutung. Diese *Best Practices* helfen Ihnen, Ihr Publikum richtig zu vermarkten.

Dos

Erstellen oder erweitern Sie Datenbanken für bestimmte Zwecke mittels eines **Anmeldemechanismus (Opt-in-Option/Abonnement)**.

Bspw. kann die Anmeldung in eine Webseite integriert und mit verschiedenen Nachrichten verknüpft werden, um die Nutzung zu maximieren.

Nutzen Sie Leitveranstaltungen oder Kampagnen zur Mitgliederbindung und zur Erstellung spezifischer Datenbanken, je nachdem, woran Betroffenen ein besonderes Interesse haben. Erstellen Sie z.B. ein einfaches Ausfüllformular oder nutzen Sie eine Umfrage/Auswertung der Veranstaltung zu diesem Zweck.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.2. Dos und Don'ts

Ein klares Bekenntnis zum *Best Practice*, wie man Datenbanken erstellt und pflegt und wie man seine Zielgruppe am besten erreicht, ist von grundlegender Bedeutung. Diese *Best Practices* helfen Ihnen, Ihr Publikum richtig zu vermarkten.

Don'ts

Übermitteln Sie keine Daten an Standorte außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, es sei denn, es besteht ein angemessener Schutz für die übertragenen, personenbezogenen Daten oder ein Unternehmen ist bereit, die volle Verantwortung zu übernehmen.

Übermitteln Sie keine Daten oder Datenbanken an andere Unternehmen oder Dritte, es sei denn, alle Personen haben zugestimmt.

Verkaufen Sie Datenbanken nicht ohne ein entsprechendes kommerzielles Recht.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.3. Datenschutz-Grundverordnung

Warum ist es wichtig, Datenschutzrisiken und die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu verstehen?

Breite Ausrichtung: • Senior-Leadership-Fokus und Verantwortlichkeit • Wirtschaftsprüfer-/ Industrie-/ Kunden-/Verbraucherfokus;

Kunden- und Lieferantenfokus: • Forderungen nach mehr vertraglichem Schutz bei Datenschutzverletzungen und -verlusten • Schadenersatz für Datenschutzrisiken • Ausweitung der Pflichten für Subunternehmer • Sorge um Cloud-Computing und den Einsatz Dritter • Fokus auf Datentransfer-/ Datenschutzabschirmung (ersetzt Safe Harbor)/Modellklauseln;

Interner Fokus: • Der Schutz von Mitarbeiterdaten ist entscheidend und ein zentraler Punkt für eine gute Unternehmensführung.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.3. Allgemeine Datenschutzverordnung

Was bedeutet die DSGVO für Unternehmen?

- Verstärkte Regulierungsaufsicht: Die Regulierungsbehörden haben klargestellt, dass es keine Schonfrist geben wird, wenn die Durchsetzung des DSGVO im Mai 2018 beginnt;
- Erhöhtes Reputationsrisiko: Hohe Bußgelder und Durchsetzungsmaßnahmen erregen die Aufmerksamkeit von Industrie, Presse und Kunden;
- Notwendigkeit, Datenschutz einzubauen: Gutes Data-Governance in Ihre Geschäftspraktiken und -systeme einbetten;
- Datenschutz ist wichtig: Der Schutz personenbezogener Daten geht uns alle an - nicht nur die IT-Community oder Anwälte;
- Globale Herangehensweise: Immer mehr Länder haben jetzt Datenschutzgesetze - die Vorbereitung auf DSGVO wird die Betreiberunternehmen bei der Einhaltung anderer Datenschutzgesetze unterstützen.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.3. Datenschutz-Grundverordnung

Warum beeinflusst die DSGVO nicht-EU-Unternehmen?

Die DSGVO gilt für Unternehmen mit Sitz außerhalb der EU, wenn sie (entweder sammelnd oder verarbeitend):

- die personenbezogenen Daten von EU -Bürgern verarbeiten, wenn sie ihnen Waren oder Dienstleistungen anbieten oder wenn sie
- das Verhalten von EU-Bürgern beobachten (Tracking/Profiling).

Die DSGVO gilt für Sie, in den folgenden Fällen:

- Verarbeitung von Daten von EU-Kunden;
- Dienstleistungen für Kunden in der EU;
- Dienstleistungen, die die Verarbeitung von EU-Kundendaten erfordern;
- Beratung zu Datenerhebungspraktiken, die die EU betreffen kann -

auch wenn Ihr Sitz nicht in der EU liegt.

Die DSGVO ist wesentlich strenger als aktuelle Datenschutzgesetze, daher müssen Sie begreifen, was diese Grundverordnung für Sie bedeutet.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.3. Datenschutz-Grundverordnung

Was bedeutet das für Sie in der Praxis? 5 wichtige Aspekte:

1. Sie müssen verstehen, was „personenbezogene Daten“ sind und welche dieser Daten Sie erheben, verarbeiten und übermitteln.
2. Benötigen Sie Zustimmung?
3. Sie müssen vertragliche Vereinbarungen mit Lieferanten und Kunden berücksichtigen, um die DSGVO-Anforderungen abzubilden.
4. Sie müssen die Rechte der EU-Bürger verstehen und über „Privacy by Design“ (der eingebettete Schutz der Privatsphäre) nachdenken.
5. Sie müssen die Auswirkungen von Datenschutzverletzungen verstehen.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.3. Datenschutz-Grundverordnung

Was versteht die DSGVO unter „personenbezogenen Daten“ und welche Daten sammeln/verarbeiten/übermitteln Sie?

Welche ‚sensiblen‘ Kategorien gibt es bei personenbezogenen Daten?

- ethnische Herkunft;
- politische Ansichten;
- religiöse Einstellungen;
- Gewerkschaftsmitgliedschaft;
- genetische/biometrische Daten;
- Gesundheit oder Sexleben;
- sexuelle Orientierung;
- Vorstrafen.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.3. Datenschutz-Grundverordnung

Was versteht die DSGVO unter „personenbezogenen Daten“ und welche Daten sammeln/verarbeiten/übermitteln Sie?

Um die DSGVO einzuhalten, müssen Sie eine Bestandsaufnahme der personenbezogenen Daten durchführen und dabei folgende Aspekte festhalten:

- die Kategorien der erhobenen/erhaltenen personenbezogenen Daten;
- die Datenquelle;
- den Zustimmungsmechanismus für die Erhebung personenbezogener Daten;
- welche Unternehmenssysteme personenbezogene Daten von EU-Bürgern enthalten;
- den Zweck der Datenverarbeitung;
- wer Zugang zu personenbezogenen Daten hat;
- Übertragung personenbezogener Daten;
- welche Sicherheitsprotokolle für den Schutz der personenbezogenen Datensorgen.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.3. Datenschutz-Grundverordnung

Wie gehen wir mit Zustimmung um?

Warum ist dieses Thema relevant? Jede Datenverarbeitung erfordert eine gesetzliche Grundlage, um das Risiko erheblicher Bußgelder zu vermeiden. Es gibt mehrere gesetzliche Grundlagen für die Datenverarbeitung - die Zustimmung ist eine davon.

Zustimmung bedeutet:

- Frei erteilte, spezifische, informierte und eindeutige Absichtserklärung der betroffenen Person, mit der sie durch eine Erklärung oder eine eindeutige Bestätigung ihre Zustimmung zur Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten erteilt.

Wann sollten Sie Einwilligung haben? • Wenn die Zustimmung nach DSGVO oder Datenschutzgesetz erforderlich ist (z.B. bei Direktmarketing).

Wie holt man Zustimmung ein? • Pop-ups und Dialogfelder, die einen bejahenden Schritt erfordern - keine vorab angekreuzten Felder, keine Bedingungen, keine Untätigkeit. • Klare, deutliche Sprache. Sorgen Sie für detaillierte Zustimmung. • Getrennte Zustimmung zu unterschiedlichen Punkten (z.B. Akzeptanz der Website-AGB). • Privacy-by-Design: Widerrufsmöglichkeit zu jederzeit. • Dokumentieren Sie die eingeholte Einwilligung - inkl. Zeit/Datum, der vorgelegten Informationen und der Form, in der die Einwilligung erfolgte.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.3. Datenschutz-Grundverordnung

Was passiert bei einer Verletzung?

Bei einer Verletzung sind die EU-Regulierungsbehörden innerhalb von 72 Stunden (wenn diese als Kontrollinstanz auftreten) über einen Verstoß, d.h. einen Verlust personenbezogener Daten zu unterrichten inkl. einer möglichen Benachrichtigung der betroffenen Personen.

Unternehmen müssen alle Daten zu Sicherheitsverstößen aufzeichnen.

Die Bußgelder sind enorm: bis zu 4 % des weltweiten Umsatzes.

Vollzug: Anforderung, Daten zu löschen, laufende Berichterstattung an Datenschutzbehörden etc.



2. Best Practices im Problemmanagement für Datenspezialisten

2.3. Datenschutz-Grundverordnung

Risiken für Datenschutzverletzungen

Die zunehmende Sammlung und Übertragung von Daten setzt Unternehmen einem erhöhten Risiko für Datenschutzverstöße und Regulierungen aus.

Kosten für Datenschutzverletzungen umfassen:

- Bußgelder;
- Untersuchungen und Spurensicherung;
- Kosten der Mitteilungspflicht;
- Callcenter-Hotline/Website;
- Kreditschutz/Überwachung;
- PR/Kommunikation;
- Vergleiche/Urteile/Ausgleichszahlungen;
- entgehende Umsätze/Kundenabwanderung;
- Einwirkungen auf den Aktienkurs;
- obligatorische Prüfungen;
- Wiedergutmachung/Sicherheitsverbesserungen.



e-COMMA

3 Dokumentationsstandards



3. Dokumentationsstandards

Dokumentationsstandards richten sich auf Folgendes:

- Dokumente erstellen, benennen, speichern und freigeben;
- Aufzeichnung, Sprachgebrauch und Stil;
- organisationsspezifischer Inhalt und Stil;
- Design-, Format- und Textproduktionsrichtlinien;
- Zugänglichkeit für Benutzer mit unterschiedlichen Befähigungen;
- Qualitätssicherung und Genauigkeit;
- Lebensdauer des Dokuments: Entwicklung, Genehmigung, Verteilung, Überprüfung und Revision.



3. Dokumentationsstandards

- Informations- und Kommunikationsaufzeichnungen repräsentieren oftmals das Unternehmen nach außen und können von öffentlichem Interesse sein. Ebenso wichtig ist, dass die Dokumentation das wichtigste Mittel der formalen Kommunikation innerhalb der Organisation ist.
- Dokumentationsstandards sind der Grundstein einer professionellen und vertrauenswürdigen Kommunikation.
- Nicht zuletzt leiten Dokumentationsstandards alle Aspekte der Produktentwicklung, damit Mitarbeiter so effizient wie möglich gleichbleibend hochwertige Dokumente erstellen können.



Nutzen Sie diese Checkliste, um sicherzustellen, dass Sie nützliche und nutzerfreundliche Dokumentationsstandards in Ihrer Organisation entwickeln:

Erledigt	Aufgabe
<input type="checkbox"/>	Projekt-Stakeholder verstehen und unterstützen das Projekt.
<input type="checkbox"/>	Ressourcen werden dem Projektumfang entsprechend zugewiesen
<input type="checkbox"/>	Analysieren Sie die Dokumentation, um den Bedarf an Dokumentenstandards zu ermitteln.
<input type="checkbox"/>	Entwicklung von Standards für die Dokumentation und Dateiverwaltung, die das Benennen, Freigeben und Verfolgen von Änderungen an Dateien umfassen.
<input type="checkbox"/>	Zusammenfassende Informationen zu Urheberrecht und Plagiat
<input type="checkbox"/>	Entwicklung von Standards für die Vorder- und Rückseite von Dokumenten, einschließlich Umschläge und Titelseiten, Inhaltsverzeichnisse
<input type="checkbox"/>	Bestimmen Sie ein Wörterbuch und ein Stilwörterbuch zum Nachschlagen.
<input type="checkbox"/>	Entwicklung weiterer Sprachstandards, die den Bedürfnissen der Organisation entsprechen
<input type="checkbox"/>	Entscheiden Sie sich für eine gut lesbare Schriftart.
<input type="checkbox"/>	Stellen Sie sicher, dass die Standards die Richtlinien für die Zugänglichkeit von Schriftarten und Farben widerspiegeln.
<input type="checkbox"/>	Entwickeln Sie Checklisten zur Qualitätssicherung (QS) und andere QS-Verfahren, die den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen.
<input type="checkbox"/>	Beschreiben Sie, wie die Dokumentationsstandards selbst gepflegt, aktualisiert und aktualisiert werden.
<input type="checkbox"/>	Beschreiben Sie den Lebenszyklus der Dokumentation in Ihrem Unternehmen, einschließlich Revisionen, Überprüfungen und Genehmigungen, Veröffentlichung und Verteilung.



e-COMMA

4 Change-Management



3. Change- (Veränderungs-) Management

Eine Lösung für ein Problem zu finden, beinhaltet eine Art von Veränderung innerhalb der Organisation, die umgesetzt und festgehalten werden muss. Dies kann ein neues Produkt/eine neue Dienstleistung, Potenziale, Technologieverbesserungen, eine Verbesserung der Prozessreife usw. betreffen.

Veränderung wird als Modifikation eines beliebigen Organisationselements definiert.

Über Change-Management gelangen neue oder aktualisierte Elemente in die Produktionsumgebung. I.d.R. sind es eben jene Elemente, die das Problem verursachen.

Denken Sie daran:

**Veränderung ist
ein Prozess, kein
Event!**

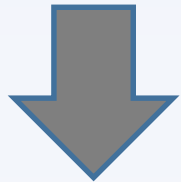


Kotters 8-schrittiges Veränderungsmodell

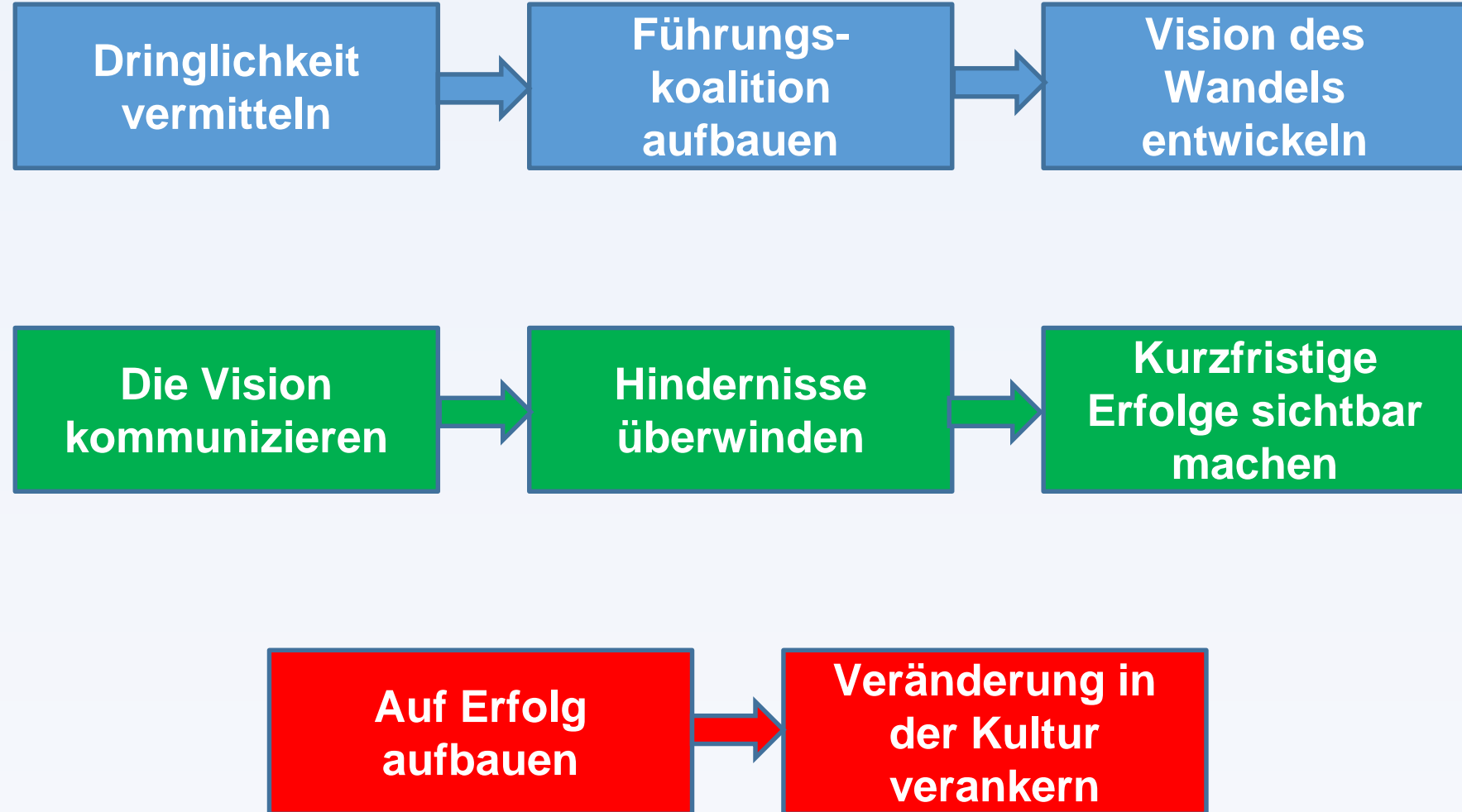
Schaffen Sie ein
veränderungsfreundliches
Klima



Organisation einbinden und
nutzen



Veränderung
implementieren und
beibehalten



3. Change- (Veränderungs-) Management

Eine Problemlösung kann Maßnahmen auf den folgenden Ebenen erforderlich machen:

Finanzebene

Problemlösung kostet i.d.R. Geld

Produktebene

Eine Problemlösung kann eine Veränderung am Produkt selbst erfordern.

Verfahrensebene

Eine Problemlösung kann eine Veränderung der Verfahren (bspw. Logistik, Produktion) erfordern.

Ebene des Marken- und Unternehmensimages

Die Lösung von Problemen kann Informationspolitik und Vertrauen erfordern.



3. Change- (Veränderungs-) Management

Beim Change-Management besteht die Organisation aus vier Teilsystemen, die alle voneinander abhängig sind. Diese sind:

- **Die Arbeit:** Die tagtäglichen Aktivitäten, die von Individuen ausgeführt werden. Verfahrensgestaltung, Druck auf Individuen und vorhandene Belohnungen müssen allesamt unter diesem Element betrachtet werden.
- **Die Menschen:** Hierbei geht es um Fähigkeiten und Charakteristika von Menschen, die in einer Organisation tätig sind. Welche Erwartungen haben sie und was bringen sie mit?
- **Die formale Organisation:** Dies bezieht sich auf die bestehenden Strukturen, Systeme und Richtlinien. Wie werden Dinge formal organisiert?
- **Die informelle Organisation:** Alle ungeplanten, ungeschriebenen Aktivitäten, die sich im Laufe der Zeit entwickeln, wie etwa Macht, Einfluss, Werte und Normen.



3. Change- (Veränderungs-) Management

Wenn Sie eine Komponente ändern, z.B. die Art der Arbeit in einer Organisation, müssen Sie auch die anderen drei Komponenten berücksichtigen:

- Wie passt die Arbeit jetzt zu den individuellen Fähigkeiten? (Menschen)
- Wie passt eine geänderte Aufgabenstellung nun in die aktuelle Arbeitsorganisation? (formale Organisation)
- Welche informellen Aktivitäten und Einflussbereiche könnten von dieser Aufgabenänderung betroffen sein? (informelle Organisation)

