IMS:Konformitätsprüfung der Compliance-Anforderungen der Abteilung IT-Services

Freigegeben:14:28, 8. Feb. 2024 / Revision vom: 14:28, 8. Feb. 2024

Audittyp:	Process audit
Auditstatus:	open
Auditumfang:	IT Services
Auditor:	Sandra Meier
Geplantes Datum:	15. August 2024
Durchführungdatum:	

Inhaltsverzeichnis

1 Überblick 2
2 Berücksichtigte Aspekte von Regelwerken 2
3 Ergebnisse 2
4 Ergebnisse in einzelnen Bereichen 2
4.1 Kommunikation 2
5 SW Analyse 3
6 Unterschriften 3

Überblick

Die Auditdurchführung erfolgte gemäß des vorab kommunizierten Auditplans. Die für den 2. Audittag geplante Begehung der Serverräume musst aus zeitlichen Gründen abgesagt werden. Daher wurde ein Nachholtermin vereinbart. Der Audit erfolgte unter Berücksichtigung der ISO9001 Qualitätskriterien, da das Unternehmen eine Zertifizierung anstrebt.

Alle geplanten Aspekte wurden hinreichend erörtert.

Berücksichtigte Aspekte von Regelwerken

- Kontext der Organisation und interessierte Parteien
- Umgang mit Risiken und Chancen
- Operative Prozesse IT Service, Prozesslandschaft, Schnittstellen und Ticketsystem
- Identifizierung und Systematisierung von bindenden Verpflichtungen
- Bewertung der Leistung und Verbesserung
- Anwendung operative Ticket-Prozesse und Compliance
- Schulung und Wissen der Organisation
- Kommunikation
- Dokumentenlenkung
- Auftragsbearbeitung
- Arbeits- und Prüfmittel
- Bewertung der Dienstleister/Vertragsfirmen
- Produktions-/Dienstleistungserbringung
- KVP-Themen

Ergebnisse

Im Rahmen des Internen Audits wurde der IT-Service auditiert.

Im Rahmen des Internen Audits konnten zahlreiche positive Feststellungen getroffen werden. Dies betrifft insbesondere die Führungsrolle der Teamleitung. Deren aktive Führung hat positive Auswirkungen auf die Umsetzung von Prozessen und Maßnahmen, wie z. B. den Umgang mit dem Ticketsystem "Easy Redmine". Die Mitarbeiter werden aktiv durch die Führungskräfte informiert und geschult.

Viele Vorgaben und Prozesse aus den Managementsystemen werden aktiv umgesetzt und sind gut nachvollziehbar.

Ergebnisse in einzelnen Bereichen

Betrachtung der Ergebnisse in einzelnen Geschäftsbereichen.

Kommunikation

Die Mitarbeiter wurden hinsichtlich der Änderung in der Prozessdokumentation und im Umgang mit der Software Easy Redmine geschult (Gruppenschulung vom 10. April 2018). Es wurde die Prozessübersicht Easy Redmine und einzelne Unternehmensprozesse vorgestellt. Der Umgang mit Easy Redmine ist den auditierten Mitarbeitern bekannt.

Beispielhaft wurde der Anfrage-Prozess auditiert.

Ausgehend von der Meldung "Kontaktanfrage personenbezogenen Daten" vom 3. Mai 2018 wurde der Prozessablauf in Easy Redmine verifiziert. Der Ablauf war gut nachvollziehbar und entsprach den Vorgaben der Ticketsystem-Dokumentation im IT-Servicehandbuch. Die im Zuge der Bearbeitung notwendigen Schritte wurden ordnungsgemäß vorgenommen.

Weitere eingesehene Unterlagen:

- Schulungsnachweis Rüdiger Strauß vom 10. April 2018 (bereichsbezogene Prozesse / Easy Redmine)
- Nachweis Berechtigungen Herr Rüdiger Strauß

SW Analyse

Liste aller gefundenen Stärken (strengths) und Schwächen (weaknesses).

Stärken	Schwächen
• Aktive Führungsrolle durch die Teamleitung • Viele Vorgaben aus den Managementsystemen werden bereits umgesetzt • Mitarbeiter werden auch in Dokumentations- und Prozessanforderungen geschult (z. B. Easy Redmine) • Vorbildliches Compliancemanagement im Gesamtunternehmen	• Auseinandersetzung mit Risiken und Chancen sowie Prozessmanagement müssen noch weiter entwickelt und systematisiert werden. • Einbindung externer Berater (v.a. Rechtsberatung)

Unterschriften

Unterschriften