



Integrierte Security Management-Workflows mit verinice.PRO und dem ITSM-System KIX Pro

Rico Barth, c.a.p.e. IT GmbH



Frau Hofmann und der IT-Support



Herr Bauer und die Service-Hotline



Maria Hofmann

KIX - Neues Ticket

Wie können wir Ihnen helfen?

A grid of seven square icons representing different support channels: a telephone handset, a computer monitor and keyboard, a printer, an envelope with an @ symbol, a share symbol, a gear, and a red question mark over a document icon.

Statistik

Security Request / Incidents

Security Tasks / Changes

Data Protection Management
(DSGVO)



Web-Portal & Mail

Kunden, Partner, Lieferanten & Mitarbeiter

Applikationen & Datenquellen

Verantwortliche & Bearbeiter

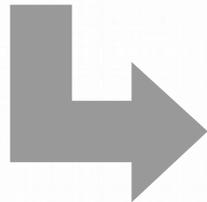
Recht auf Auskunft

Recht auf Berichtigung & Einschränkung

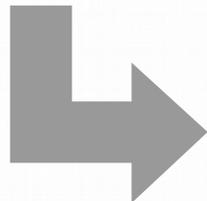
Recht auf Löschung

Recht auf Widerspruch

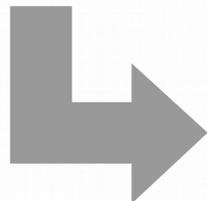
Anfrage



Kontakt prüfen

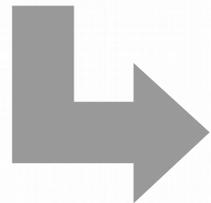


Datenbank prüfen

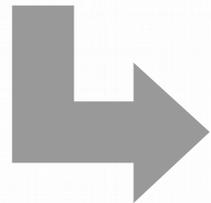


DSGVO-Workflow
Services (Direktbank,...)
SLA (Antwort innerhalb...)

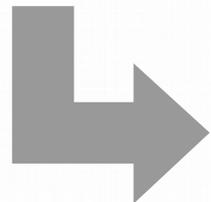
DSGVO-Workflow



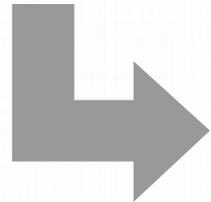
Anfrage-Qualität



Aufgaben verteilen



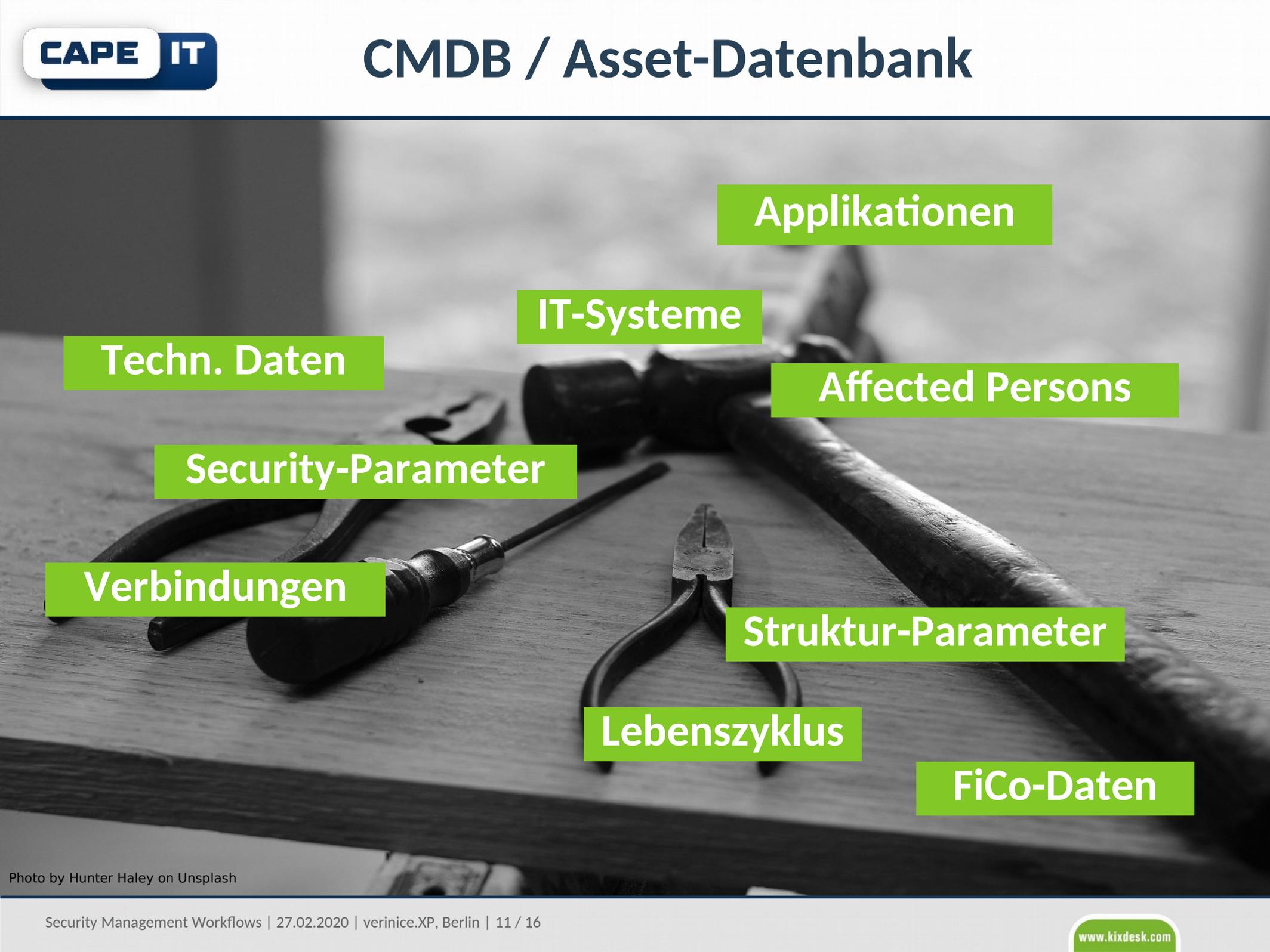
Ergebnisse sammeln



Person informieren

Kundenportal





Applikationen

IT-Systeme

Techn. Daten

Affected Persons

Security-Parameter

Verbindungen

Struktur-Parameter

Lebenszyklus

FiCo-Daten

Strukturierte und vollständig dokumentierte Workflows

IT-Service, Security Management und DSGVO in einem System

DSGVO-Verletzung vs. Software-Investition

Dirk Seeliger

Senior Consultant

Beratungsspezialist für IT-Service Management,
Datenschutz und IT-Sicherheitsmanagement
verinice-Partner

dirk.seeliger@expertree.de

+49 6102 8150555

<https://www.expertree.de/>



expertree consulting

Rico Barth

Geschäftsführer

Studium Mathematik / Automatisierungstechnik

IT-/ITSM-Projektleiter bei T-Systems

Mitgründer der c.a.p.e. IT GmbH

rico.barth@cape-it.de

0371 - 270 95 620



Wir.Digitalisieren.Service.

Gründungsjahr 2006

inhabergeführtes Unternehmen

Hauptsitz in Chemnitz, Büros in Dresden und Berlin

45 Mitarbeiter

Spezialist für Open Source-Service Management-Software

Entwicklung von OTRS-Erweiterungen seit 2008

2016 OTRS-Fork → Release von KIX Professional

Fokus ITSM und Technischer Service

Branchenschwerpunkte IT & TK, Öffentliche Auftraggeber, Industrie,
Transport/Logistik, Gesundheitswesen

>400 Kunden



#KIXkonf

18.+19.03.2020

Chemnitz



SCAN ME