



## Einführung eines Informationssicherheits- und Servicemanagementsystems nach ISO 27001 und ISO 20000-1 auf Basis von Confluence und IT4You

Branche/ Kunde: Rechenzentrumsdienstleistungen für Lebensmittel und Einzelhandel  
 Zeitraum: 13 Monate, 2018-2019  
 Rollen: Manager und Prozessberater

### Zielsetzung/ Aufgabenstellung:

Einführung eines integrierten Managementsystems, das die Anforderungen der ISO 27001 und der ISO 20000-1 erfüllt, und mittels Confluence und IT4You dokumentiert wird und erfolgreicher Zertifizierung im Oktober/November 2019.

### Ausgangslage/ Aufgabenstellung:

Kein Managementsystem nach ISO vorhanden.

### Vorgehen und Lösungsweg:

- Projektplanung unter Berücksichtigung der Anforderungen der ISO 27001 und ISO 20000-1.
- Gestaltung einer praktikablen Roadmap im Dialog mit den Beteiligten.
- Kick-Off Meeting mit Vorstellung der Roadmap und Arbeitspaketen.
- Herunterbrechen der Normforderungen auf die Prozesslandschaft und Abteilungsprozesse des Unternehmens, sowie der Kundenanforderungen.
- Modellierung und Gestaltung der Geschäftsprozesse auf Basis der Turtle-Methode mit den Beteiligten.
- Entwicklung eines für die Organisation angemessenen Risikomanagementprozesses
- Berücksichtigung der Chancen und der Risikobetrachtung, sowohl in den Prozessen als auch für das Unternehmen.
- Anleiten aller Stakeholder in das Managementsystem und Verwendung von Confluence
- Entwicklung des Managements von Maßnahmen aus internen Audits, dem RZ-Betrieb, dem Risikomanagement, dem Management Review usw. mit Hilfe von Confluence und IT4You.
- Durchführung interner Audits zur Verifizierung der Normkonformität.

### Ergebnis und Nutzen:

- Gestaltung eines integrierten Managementsystems
- Einbindung der Prozessbeteiligten in die Geschäftsprozessgestaltung
- Förderung der Mitwirkung der Mitarbeiter
- Dashboard für die wichtigsten Kennzahlen des Unternehmens und seiner Prozesse
- Einführung der Anforderungen aus der Norm ISO 27001 und der ISO 20000-1
- Identifizierung zusätzlicher Optimierungspotentiale