

Verfahrensverzeichnis Meinungsumfragen

Frage: 1. Beschreibung der Kategorien betroffener Personengruppen

Teilnehmer von Meinungsumfragen

BESCHREIBUNG:

Es werden regelmäßig Zufriedenheitsumfragen nach abgeschlossenen Tickets vorgenommen.

Frage: 2. Beschreibung der diesbezüglichen Daten oder Datenkategorien

Stammdaten, Identifikationsdaten, Kommunikationsdaten, Meinungen, Datum der Meinungsumfrage

BESCHREIBUNG:

Frage: 3. Empfänger oder Kategorien von Empfängern, denen die Daten offen gelegt sind oder werden

Mitarbeiter
Teilnehmer von Meinungsumfragen

BESCHREIBUNG:

Frage: 4. Datenübermittlung in ein Drittland

Eine Übermittlung in ein Drittland findet nicht statt und ist auch nicht geplant

BESCHREIBUNG:

Frage: 5. Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung

Einwilligung der Person für einen oder mehrere Zwecke ist nachweisbar

BESCHREIBUNG:

Frage: 6. die Dauer, für die die personenbezogenen Daten gespeichert werden oder, falls dies nicht möglich ist, die Kriterien für die Festlegung dieser Dauer

BESCHREIBUNG:

Die Daten werden zusammen mit den Kundendaten im CRM für die Vertragslaufzeit vorgehalten.

Frage: 7. Gibt es gemeinsam verantwortliche Stellen?Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 8. Mit welcher Software werden die Daten verarbeitet?Die Daten werden nach Zufallsprinzip beim Kunden abgefragt und im Ticketsystem erfasst.

BESCHREIBUNG:

Frage: 9. Wo werden die Daten gespeichert?Die Daten werden in Papierform ausgewertet und dann im Aktenordner abgelegt.

BESCHREIBUNG:

Frage: 10. Werden Daten auf USB Sticks oder DVDs gespeichert?Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 11. Werden Daten auf Smartphones oder Tablets gespeichert?Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 12. Bitte beschreiben Sie (im Bemerkungsfeld) alle Arbeitsabläufe, ausführlich in verständlicher Form

Im Bemerkungsfeld sollten stehen wo die Daten herkommen (z.B. der User trägt die Daten selber in die Software ein)

Im Bemerkungsfeld sollte stehen was mit den Daten gemacht wird

BESCHREIBUNG:

Der Teilnehmer füllt die Umfrage aus nachdem ein Ticket geschlossen wurde. Die Umfrage passiert auf Zufallsbasis um einen Querschnitt über die Qualität der Störungsbehebung zu erfassen. Es wird aus diesen Daten eine anonymisierte monatliche Zusammenfassung gebildet, die in Papierform aufgehoben und im QM System ausgewertet wird. Die Bewertung des Kunden wird mit im Ticket gespeichert, so dass die Daten erst gelöscht werden, wenn das Ticket entfernt wird, was mit Vertragsende geschieht.

Frage: 13. Werden personenbezogene Daten schon aktiv verarbeitet?Ja

BESCHREIBUNG:

Frage: 14. Wenn vorherige Frage nein; wann ist der Start der Software (des Projektes) geplant?-----
BESCHREIBUNG:**Frage: 15. Gibt es ein Berechtigungskonzept? (Bitte im Bemerkungsfeld beschreiben wie die Berechtigungen vergeben werden)**Ja

BESCHREIBUNG:

es kommt auf die Umfrage an, ist es eine Mitarbeiter Umfrage so sind Mitarbeiter berechtigt. Das Berechtigungskonzept gilt auf Ticketgruppen und bestimmte Queues, ein Mitarbeiter einer Gruppe kann alle Umfragen dieser zugehörigen Gruppe einsehen.

Frage: 16. Wird darauf geachtet das Berechtigungen bei Ausscheiden oder Wechsel des Mitarbeiters die Berechtigungen entzogen werden.-----
BESCHREIBUNG:

Ja es gibt einen ISO-9001 Qualitätsmanagement Prozess der Rechte bei Eintritt oder Wechsel überprüft und sicherstellt.

Frage: 17. Wurde festgelegt in welchen Intervallen die Berechtigungen geprüft werden?Ja, Berechtigungen werden halbjährlich oder bei Personenwechsel durchgeführt.

BESCHREIBUNG:

Frage: 18. Kann der Umfang der verarbeiteten Daten reduziert werden? (Datenminimierung)Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 19. Können personenbezogene Daten anonymisiert oder pseudonymisiert werden?Nein
-----**BESCHREIBUNG:**

Es kommt auf die Umfrage an aber ja Sie können Anonymisiert oder Pseudonymisiert werden.

Frage: 20. Können die Daten verschlüsselt werden?Die Datenbanken in denen die Daten liegen sind verschlüsselt.
-----**BESCHREIBUNG:****Frage: 21. Werden die Betroffenen über die Erfassung ihrer personenbezogenen Daten informiert? Wenn Ja bitte ins Bemerkungsfeld eintragen wie**Ja die Kunden wurden mittels AV über die Vorgänge informiert.
-----**BESCHREIBUNG:****Frage: 22. Werden Informationen / Daten aus anderen IT-Anwendungen genutzt?**Nein
-----**BESCHREIBUNG:****Frage: 23. Werden Daten an andere IT-Anwendungen bzw. Stellen übermittelt?**Nein
-----**BESCHREIBUNG:**