

VERKAUFEN

IHR MAGAZIN FÜR ERFOLG IM VERTRIEB



SEITE 10

DIVERSITÄT

DIE WELT DER KUNDEN KENNEN

SEITE 20

ABLÄUFE

**PERSÖNLICHKEIT
VERSUS PROZESSE**

SEITE 36

PSYCHOLOGIE

**EMOTIONALE
INTELLIGENZ**

**DER FEHLENDE VERKÄUFER
IST DER TEUERSTE.**

HANS PETER JORDAN, TEAMLEITER VERTRIEB SALES TALENT GMBH

Personenschutz einmal anders

Weder Cobra, Wega noch das Heeresabwehramt, sondern Ihr Unternehmen ist im speziellen ab 25. Mai 2018 für den Schutz der persönlichen Informationen Ihrer Interessenten, Kunden, Lieferanten, und Mitarbeiter verantwortlich. Sie müssen schon selbst Hand anlegen. Doch Grund zur Panik besteht keiner.

Text: Peter Mattausch

Erstmals in der europäischen Geschichte werden die Grundwerte von Recht und Freiheit sowie der Schutz von personenbezogenen Daten im Sinne einer EU-übergreifenden Gesetzgebung geregelt. Alle

Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU), wie auch Drittstaaten, die im Rahmen ihrer Tätigkeiten in der EU mit EU Bürgern Geschäfte unterhalten, müssen im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO 2018) das Recht von natürlichen Personen auf Schutz ihrer Daten wahren. Ernst wird es ab 25. Mai des kommenden Jahres. Insbesondere geht es dabei um persönliche sensible Informationen. Diese natürlichen Personen werden als „Betroffene“, die Unternehmen als „Verantwortliche“ deklariert.

Grundsätzlich ist nach der DSGVO 2018 jegliche Verarbeitung von personenbezogenen nur unter den Vorausset-

zungen erlaubt, die in der Verordnung genannt sind. Auch der Rahmen, wie lange Daten gespeichert werden dürfen ist festgelegt. Großgeschrieben werden in der Verordnung folgende Themen: Die Speicherung und Verarbeitung muss rechtmäßig sein und muss nach Treu und Glauben erfolgen. Es muss für die Betroffenen transparent gemacht werden, was auf welche Art und zu welchem Zweck gespeichert wird, wobei der Grundsatz der Datenminimierung gilt. Es darf demnach nur gespeichert werden, was für den jeweiligen Zweck unabdingbar ist. Damit soll dem Grundsatz „Sammeln wir einmal alles was wir bekommen können“ ein Riegel vorgeschoben werden. Ebenfalls limi-

- » **Leser:** Unternehmer
» **Inhalt:** Was steckt hinter der neuen Datenschutzverordnung?
» **Level:** ●●●○○



tiert wird die Aufbewahrungsdauer und zusätzlich sind die Verantwortlichen den Betroffenen gegenüber zur Rechenschaft verpflichtet. Eine zusätzliche Herausforderung für die Verantwortlichen ist das Recht der Betroffenen jederzeit und unmittelbar Einsichtnahme in und Widerruf der über sie gespeicherten Daten zu erwirken.

Neben etwaigen Schadensersatzklagen drohen Unternehmen Strafen in der Höhe von bis zu vier Prozent des Jahreskonzernumsatzes oder bis zu 20 Millionen Euro. In Anbetracht der gravierenden Wiedergutmachungsmaßnahmen sollte eine Umsetzung der DSGVO 2018 unmittelbar in Angriff genommen werden.

Nicht nur die IT ist gefragt

Ein wesentlicher Bestandteil der Verordnung ist der Schutz der Daten im Unternehmen. Hierbei ist natürlich die IT Abteilung gefragt, die im Sinne der technischen Möglichkeiten alle Maßnahmen ergreifen muss, um einen unrechtmäßigen Zugang zu den personenbezogenen Daten zu verwehren. Neben der Absicherung der IT-Systeme müssen auch die Daten selbst möglichst sicher verarbeitet und gespeichert werden. Dafür bietet sich die verschlüsselte oder pseudonymisierte Verarbeitung der Daten an.

Bei pseudonymisierten, im Gegensatz zum anonymisierten, Verfahren werden die personenbezogenen Daten ver-

schlüsselt in der Datenbank an verschiedenen Stellen aufbewahrt und können nur mit einem Software-Schlüssel einem Hardware-Token oder mit einer ▶



AUTOR

Dipl. FW Peter Mattausch,
CMC verfügt über 20 Jahre
Kundeorientierungs-Expertise. Er
ist als Unternehmensberater mit
Schwerpunkt CRM in der D-A-CH-
Region tätig und erfüllt mehrere Lehraufträge zu diesem
Thema an Fachhochschulen und Management-Akademien.
Direkter Draht: pmattausch@actcon.at

Kommunikation, Marketing & Sales

BERUFSBEGLEITEND
ODER VOLLZEIT
STUDIERN

Info-Abende
Bachelor & Master:

06.12.2017

- ▶ **Beginn Marketing & Sales:**
BA: 19.00 Uhr, MA: 17.30 Uhr
- ▶ **Beginn Kommunikation:**
BA: 17.30 Uhr, MA: 19.00 Uhr

10.01.2018

- ▶ **Beginn Marketing & Sales:**
BA: 17.30 Uhr, MA: 19.00 Uhr
- ▶ **Beginn Kommunikation:**
BA: 19.00 Uhr, MA: 17.30 Uhr



speziellen Programmlogik im Originalzustand angezeigt und bearbeitet werden. Je sensibler die Daten desto höher sollte der Sicherheitsstandard sein.

Die Bearbeitung der Daten sollte Personen im Unternehmen vorbehalten sein, die im direkten Kontakt zu Interessenten, Kunden und Lieferanten stehen und eine dementsprechende Vereinbarung zum Schutz der Daten unterzeichnet haben. Dieser Aspekt liegt in der Verantwortung der Personalabteilung und soll im Sinne der DSGVO 2018 mit den Mitarbeitern festgelegt werden.

Die DSGVO 2018 bezieht sich aber nicht nur auf Kundendaten, sondern betrifft auch Informationen, die über Mitarbeiter gespeichert werden. Zusätzlich den personenbezogenen Daten, die im Rahmen eines Dienstverhältnisses jedenfalls vom Dienstgeber verarbeitet werden müssen, werden oft noch weitere Daten des Mitarbeiters für Marketing- bzw. Vertriebszwecke (Presseberichte, Statements in Produktfolder, Ansprechkontakt auf der Homepage, etc.) benötigt und verwendet. Die Erlaubnis zur Verwaltung und Nutzung sollte für die Dauer des Dienstverhältnisses (möglicherweise darüber hinaus) festgelegt und schriftlich festgehalten werden.

Erhebung der IST-Situation (Auditierung)

Um eventuelle Risiken und mögliche Schadensszenarien frühzeitig zu erkennen und konkrete Vorfälle in einem Notfallplan zu simulieren, empfiehlt es sich ein Projektteam samt verantwortlichem Projektleiter zusammenzustellen. Diese Person sollte als offizieller „Datenschutzbeauftragter“ nominiert werden. Ab einer Unternehmensgröße von 250 Mitarbeiter ist die Funktion des Datenschutzbeauftragten gemäß DSGVO 2018 verpflichtend. In internen Workshops wird die Ist-Situation aufgenommen und die Soll-Situation definiert. Am Ende des Projektes müssen folgende drei Fragen beantwortet sein: Erstens - welche Daten erhoben, verarbeitet und gespeichert werden, anhand derer eine Person eindeutig identifizierbar ist und die im Falle eines Angriffs entwendet und missbraucht



werden könnten? Zweitens – genügt die Verarbeitung dieser Daten den oben Erläuterten Grundsätzen der DSGVO 2018 (Zweckmäßigkeit, Datenminimierung, Transparenz, etc.). Drittens – welche organisatorischen Maßnahmen existieren, um die IT-Systeme und die darauf gespeicherten Daten vor unbefugten Zugriffen zu schützen?

Maßnahmenkatalog für die Umsetzung

Nach der Erhebungsphase ist es ratsam, die Ergebnisse der Analyse sowie alle getroffenen Maßnahmen als „Verfahrensnachweis“ gemäß DSGVO 2018 zu dokumentieren. Dieses Werk zumindest folgende Informationen enthalten:

- Kontaktdaten des „Verantwortlichen“, seiner Vertreter und des Datenschutzbeauftragten beinhalten.
- Zweck und Umfang der Verarbeitung gegliedert nach Interessenten, Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter.
- Mögliche „Empfänger“ (das sind eventuell Behörden, Institutionen oder ähnliche Organisationen, die Kraft ihrer Tätigkeit personenbezogene Daten empfangen dürfen)
- Löschungsszenarien von nicht mehr benötigten Daten (entweder über Widerruf oder aufgrund der Aktualität gesteuert)

- Organisatorische und technische Sicherheitsmaßnahmen und Verhaltensweisen (bei Beschwerden oder speziell im Schadensfall) inklusive Meldepflichten.
- Vorgehensweise bei Einwilligung, Widerruf, Einsichtnahme, Änderung oder Löschungsantrag durch die betroffene Person.

Je genauer dieser Verfahrensnachweis erbracht ist und eingehalten wird (siehe Experten-Tipp), desto größer ist die Chance im Schadensfall mildernde Umstände zugesprochen zu bekommen.

Datenschutzbeauftragter als wichtige Funktion

Wie bereits erwähnt, ist ab einer Unternehmensgröße von 250 Mitarbeitern ein Datenschutzbeauftragter zu bestimmen. Kleinere Unternehmen können diese Funktion freiwillig einführen, was insbesondere bei der Verarbeitung von sensiblen Daten sinnvoll sein kann. Als Datenschutzbeauftragter kann auch eine externe Person namhaft gemacht werden. Sie sollte in allen rechtlichen Fragen Bescheid wissen und alle Ansprechpartner im Unternehmen, aber auch außerhalb bei Behörden (Datenschutzkommission, EUGH, etc.), kennen und koordinieren können. Außerdem sollte er Erfahrungen in Organisations- und Prozessberatungstätigkeiten nachweisen können.

Als Bindeglied und Ansprechpartner für die „Betroffenen“ einerseits, bzw. für die „Verantwortlichen“ Vertreter andererseits, ist diese Rolle ein wichtiger Bestandteil der neuen Verordnung. Diese Funktion sollte in die Erstellung und kontinuierliche Verbesserung des Verfahrensnachweises, sämtliche dazu gehörende Vereinbarungen, Kontrollmechanismen und Meldepflichten (speziell bei Verlust/Diebstahl von personenbezogenen Daten oder ähnliches) eingebunden sein. Er steht mit allen Abteilungsverantwortlichen (Marketing, Vertrieb, Einkauf, HR, IT, Security) und der Unternehmensleitung in ständiger Verbindung und ist die erste Kontaktadresse nach außen bei etwaige Anfragen, Beschwerden oder sonstigen behördlichen Ermittlungen.

Fazit

Diese Verordnung revolutioniert die persönlichen Grundfreiheiten und stellt ein Regelwerk auf, das Fairness im Umgang mit der geschützten Privatsphäre dar. Gerade im Zeitalter der Digitalisierung ist die Wahrung von persönlichen Interessen ein wesentliches Gut und muss von allen Seiten respektiert werden. Trotz der verschärften Maßnahmen dürfen Unternehmen weiterhin im Rahmen ihrer Tätigkeiten im Vordergrund von Zweckmäßigkeit und Aktualität persönliche Informationen verarbeiten. **V**