

# cc | CRM DSGVO Prozess- und Datenpaket

Stand: 25.05.2018

COSMO CONSULT SI GmbH  
Im Stadtgut B2  
4407 Steyr-Gleink

Tel. +43(0) 50 | 551 0  
E-Mail [crm.support-at@cosmoconsult.com](mailto:crm.support-at@cosmoconsult.com)  
Web <https://at.cosmoconsult.com/>

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b><u>VORBEMERKUNG .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>2</b>	<b><u>GLIEDERUNG UND DSGVO-GRUNDLAGE DER EINZELNEN BEREICHE .....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>2.1</b>	<b>RECHTSGRUND .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>ABLAUFDATUM .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3</b>	<b>DATENSATZ-URSPRUNG .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4</b>	<b>VERARBEITUNGSZWECKE .....</b>	<b>6</b>
<b>2.5</b>	<b>EMPFÄNGER .....</b>	<b>7</b>
<b>2.6</b>	<b>EINWILLIGUNGEN.....</b>	<b>7</b>
<b>2.7</b>	<b>BEANTWORTUNG VON AUSKUNFTSBEGEHREN .....</b>	<b>8</b>



## 1 Vorbemerkung

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) fordert in ihren „Grundsätzen für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten“ (Art. 5 DSGVO) und den sich daraus ergebenden weiteren Gesetzesartikeln einige Angaben, die in CRM-Systemen zu berücksichtigen sind, um die Vorgaben korrekt erfüllen zu können.

Dies erfordert eine Anpassung des CRM-Systems oder andere technisch-organisatorische Maßnahmen, die zu den gleichen Ergebnissen führen.

Im Folgenden werden die zusätzlichen Datenfelder und Prozesse beschrieben, die für diesen Zweck in das DSGVO-Modul aufgenommen wurden. Die Angaben von Gesetzesartikeln beziehen sich, sofern nicht anders gekennzeichnet, immer auf die jeweiligen Artikel der Datenschutz-Grundverordnung. (Originaltext siehe: <http://bit.ly/dsgvo-gesetz>)

Alle Angaben befinden sich dabei in der Entität „Kontakt“ und der Entität „Lead“, da hier im Allgemeinen mit Daten tatsächlicher Personen gearbeitet wird. Dazu wurde das Bearbeitungsformular um den Bereich „Datenschutz-Grundverordnung“ erweitert:

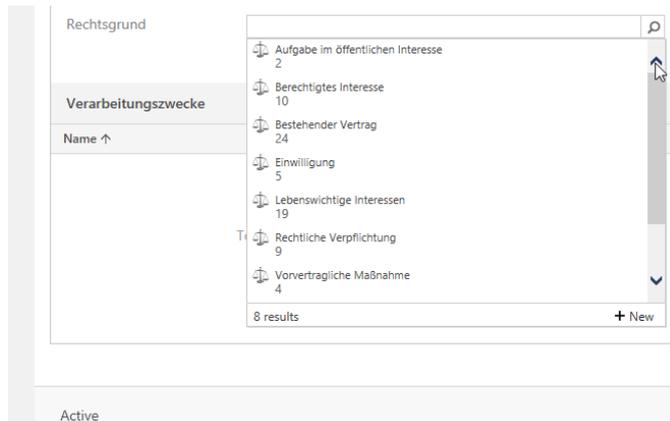
Datenschutz-Grundverordnung

Rechtsgrund Vorvertragliche Maßnahme	*Datensatzsprung Gewinnspiel *Quellkampagne 2Q Regional Events	Ablaufdatum 5/24/2018
Verarbeitungszwecke Name ↑ Kundenbetreuung	Empfänger Empfängerfirma ↑ Alpine Ski House	Einwilligungen Typ ↑ Erteilung
	Kategorie von Empfänger Externe Partnerunternehmen	Grund der Ein... Newsletter
		Erstellungsdat... 1/24/2018 S...

## 2 Gliederung und DSGVO-Grundlage der einzelnen Bereiche

### 2.1 Rechtsgrund

Das Feld „Rechtsgrund“ erlaubt die Auswahl aus den nach Art. 6 möglichen Erlaubnismöglichkeiten:

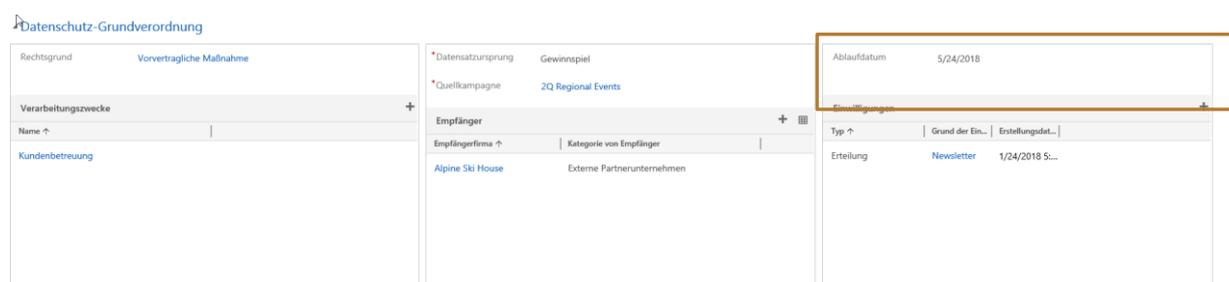


Bei neuen Datensätzen wird der Rechtsgrund „Vorvertragliche Maßnahmen“ und der Verarbeitungszweck „Kundenbetreuung“ (siehe unten) automatisch eingetragen. Dies ist eine für neue Datensätze sinnvolle Voreinstellung. Falls eine davon abweichende Voreinstellung eingetragen werden soll, muss das durch einen kurzen Eingriff des Support-Centers erfolgen.

Mit Ausnahme des Rechtsgrundes „Vorvertragliche Maßnahmen“, können die anderen Rechtsgründe selbst über den Bereich „Einstellungen“ umbenannt und erweitert werden. Dort lassen sich auch die Monatsangaben für die einzelnen Rechtsgründe festlegen. Das sollte in Abstimmung mit dem Datenschutzbeauftragten des eigenen Unternehmens durchgeführt werden.

### 2.2 Ablaufdatum

Die jeweilige Zahl unter den Einträgen gibt die aktuell definierte Speicherfrist in Monaten an, die für diesen Rechtsgrund eingestellt ist. Nach Ablauf der Dauer wird der Datensatz zur Löschung vorgesehen.



Die Speicherfrist ist insofern wichtig, da sie auch für die jeweilige Verarbeitung in den Informationspflichten nach Art. 13 + 14, bei Erfüllung des Auskunftsrechts nach Art. 15 sowie im Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30, genannt werden muss.

Die Speicherbegrenzung ist auch in Art. 5 Abs. 1 e als einer der Grundsätze der Verarbeitung personenbezogener Daten angeführt. Sobald ein Datensatz nicht mehr benötigt wird, muss er gelöscht werden oder durch das Entfernen der Daten, die einen Personenbezug herstellen, anonymisiert werden.

Aus der Anzahl der Monate für den jeweiligen Rechtsgrund ergibt sich ein voraussichtliches Ablaufdatum für den betreffenden Datensatz. Wenn der Datensatz bspw. am 24.2.2018 erfasst wird und für den betreffenden Rechtsgrund eine Aufbewahrung von 3 Monaten vorgesehen ist, so wird als Ablaufdatum der 24.5.2018 berechnet.

Das Ablaufdatum bleibt jedoch nicht konstant sondern verändert sich automatisch, wenn:

- ▶ Ein anderer Rechtsgrund mit anderen Aufbewahrungsfristen gewählt wird ODER
- ▶ Eine eingehende Aktivität (bspw. ein eingehender Telefonanruf) vermerkt wird ODER
- ▶ Ein Termin angelegt wird, bei dem die betroffene Person beteiligt ist.

In den genannten Fällen beginnt die Speicherdauer neu zu laufen.

**ACHTUNG:** Wenn ein Datensatz das Ablaufdatum erreicht hat, wird er vom System automatisch in der darauffolgenden Nacht gelöscht. Dies betrifft auch alle damit verknüpften Objekte bzw. wird der Personenbezug aus diesen anderen Objekten entfernt. Bspw. bleibt ein Termin bei den weiteren beteiligten Personen erhalten.

Zur Erfüllung der Mitteilungspflicht gem. Art. 19 kann auf Wunsch eine Abfrage erstellt werden, die als Ergebnis die Datensätzen ausgibt, die demnächst ablaufen. Diese können weiters am persönlichen Dashboard übersichtlich dargestellt werden. Allfällige Empfänger der Daten könnten so von der bevorstehenden Löschung benachrichtigt werden.

### **2.3 Datensatz-Ursprung**

Aufgrund der Rechenschaftspflicht (Art. 5 Abs. 2), aber auch im Rahmen der Beantwortung eines Auskunftsbegehrens (Art. 15), muss der Ursprung eines Datensatzes angegeben werden. Daher ist bei einem neu angelegten Datensatz der Ursprung und die zugrunde liegende Quellkampagne aus einer Liste auszuwählen.



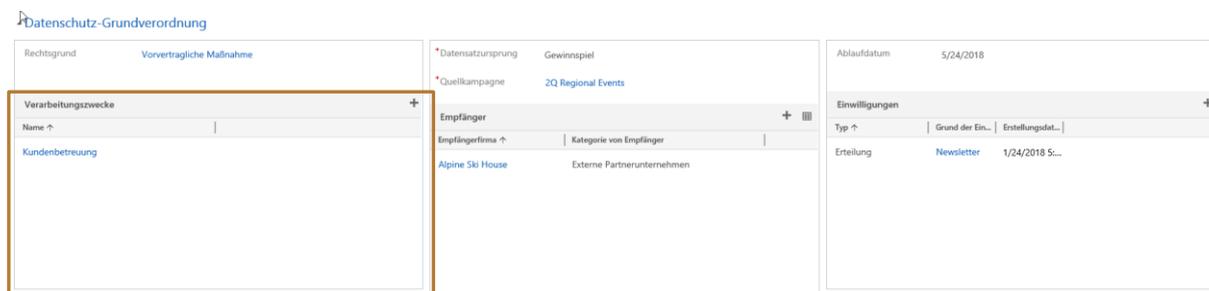


Die Änderung der Auswahlliste für den Datensatzursprung kann durch einen kurzen Eingriff durch das Support-Center erfolgen.

## 2.4 Verarbeitungszwecke

Mit der Angabe der Verarbeitungszwecke verhält es sich ähnlich wie mit der Speicherfrist. Sie müssen in den Informationspflichten (Art. 13), den Auskunftsbefehlen (Art. 15) sowie dem Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30) angegeben werden. Um Verwirrungen zu vermeiden sollten die Begriffe der einzelnen Verarbeitungszwecke einheitlich gewählt werden. So ist beispielsweise die Benennung „Kundenservice“ in den Informationspflichten und „Kunden- und Interessentenbetreuung“ in den Auskunftsbefehlen nicht zielführend.

Für jeden Kontakt können mehrere Verarbeitungszwecke angegeben werden.



**ACHTUNG:** Wenn ein Datensatz keinen Verarbeitungszweck mehr hat (z.B. weil die betroffene Person dem Verarbeitungszweck widersprochen hat) so gibt es keine Notwendigkeit für die weitere Speicherung der Daten. Das Ablaufdatum wird daher automatisch auf das aktuelle Datum gesetzt und der Datensatz wird in der darauf folgenden Nacht aus dem System gelöscht.

Die Liste der Verarbeitungszwecke lässt sich beliebig erweitern und kann selbst über den Bereich „Einstellungen“ angepasst werden. Das sollte in Abstimmung mit dem Datenschutzbeauftragten des eigenen Unternehmens geschehen. Beachten Sie jedoch, dass Sie im Sinne des DSGVO-Prinzips der „Zweckbindung“ (Art. 5 Abs. 1 b) die betroffenen Personen eventuell über neu hinzugekommene Verarbeitungszwecke informieren müssen (Art. 13 Abs. 3), sodass diese ggfs. dem neuen Verarbeitungszweck widersprechen können. Dies betrifft vor allem die Zusendung von Direktwerbung (Art. 21).



## 2.5 Empfänger

Im Rahmen der Informationspflichten (Art. 13) in der DSGVO ist nur die Angabe von Empfängerkategorien gefordert. Für eine ausführliche Beantwortung eines Auskunftsbegehrens (Art. 15) sowie für die Erfüllung der Mitteilungspflicht gem. Art. 19 ist die Protokollierung der tatsächlichen Empfänger jedoch empfehlenswert.

Datenschutz-Grundverordnung

Rechtsgrund Vorvertragliche Maßnahme	* Datensatzursprung Gewinnspiel * Quellkampagne 2Q Regional Events	Ablaufdatum 5/24/2018
Verarbeitungszwecke Name ↑ Kundenbetreuung	<b>Empfänger</b> Empfängerfirma ↑   Kategorie von Empfänger Alpine Ski House   Externe Partnerunternehmen	Einwilligungen Typ ↑   Grund der Ein...   Erstellungsdat... Erteilung   Newsletter   1/24/2018 5...

Empfänger sind von Auftragsverarbeitern (Art. 28) zu unterscheiden. Während Auftragsverarbeiter Daten nur im Rahmen eines vom Verantwortlichen formulierten definierten Auftrags verarbeiten, haben Empfänger ein eigenes Interesse an der Verarbeitung der Daten. Ein Beispiel für einen Empfänger wäre ein Unternehmen, mit dem man gemeinsam ein Gewinnspiel organisiert hat und das die Datensätze der Gewinnspielteilnehmer für eigene Zwecke erhalten soll. Natürlich muss diese geplante Weitergabe bereits in den Informationspflichten gem. Art. 13 angeführt worden sein.

Als Empfänger kann jeder Firmendatensatz ausgewählt werden. Es können beliebig viele Empfänger angegeben werden.

## 2.6 Einwilligungen

Einwilligungen können nach Art. 6 ein Rechtsgrund zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten sein. Selbst wenn andere Rechtsgründe vorliegen, kann für manche Aktivitäten (z.B. das Versenden von Newslettern an Konsumenten) dennoch eine Einwilligung notwendig sein. In Art. 7 werden die Bedingungen zur Erlangung einer gültigen Einwilligung genannt. Im Sinne der Rechenschaftspflicht muss auch ein Nachweis für die Einwilligung erbracht werden können. Neben einem Double Opt-in Prozess ist also auch ein entsprechende Vermerk in der Datenbank ratsam.

Datenschutz-Grundverordnung

Rechtsgrund Vorvertragliche Maßnahme	* Datensatzursprung Gewinnspiel * Quellkampagne 2Q Regional Events	Ablaufdatum 5/24/2018
Verarbeitungszwecke Name ↑ Kundenbetreuung	<b>Empfänger</b> Empfängerfirma ↑   Kategorie von Empfänger Alpine Ski House   Externe Partnerunternehmen	<b>Einwilligungen</b> Typ ↑   Grund der Ein...   Erstellungsdat... Erteilung   Newsletter   1/24/2018 5...



Daher können pro Kontakt-Datensatz beliebig viele Einwilligungen und auch deren Widerruf verwaltet werden. Der „Grund der Einwilligung“ ist frei wählbar, bspw. „Newsletter“.

Achten Sie darauf, dass Sie bei der Definition von Segmenten für Marketinglisten, die nur an Kontakte gehen, die eine bestimmte Einwilligung gegeben haben, die Suchkriterien entsprechend anpassen und auf Existenz der betreffenden Erklärung prüfen.

Eine Einwilligung kann gem. Art. 7 jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. In diesem Fall muss der Einwilligungseintrag aus der Liste entfernt werden. Zur besseren Nachvollziehbarkeit sollten Sie beim betreffenden Datensatz eine Notiz über die widerrufenene Einwilligung vornehmen.

## 2.7 Beantwortung von Auskunftsbegehren

Die Beantwortung von Auskunftsbegehren nach Art. 15 DSGVO bildet eines der wichtigsten Elemente bei der Umsetzung des neuen Datenschutzgesetzes. Da die Auskunft kostenlos innerhalb relativ kurzer Zeit (max. 1 Monat) erfolgen muss und auch eine Kopie aller personenbezogenen Daten zu enthalten hat, ist es wichtig, dass sich die benötigten Informationen schnell und effizient aus den Systemen extrahieren lassen.

Dies wird in Form eines Berichts realisiert, der folgende verknüpfte Entitäten im Standard ausgibt:

- Adresse
- Aktivitäten (Mails, Termine, ...)
- Service Anfragen
- Angebot
- Anspruch
- Auftrag
- Feedback
- Firma
- Empfänger
- Kontakt
- Lead
- Notizen
- Rechnung
- Verbindung
- Einwilligung
- Verkaufschancen
- Vertrag



Der Bericht „Recht auf Auskunft“ kann durch einen Eingriff des Support-Center angepasst werden.

Dieser Bericht wird direkt am Kontakt aufgerufen:

The screenshot shows the Dynamics 365 interface with a report viewer open for the contact 'Alfred Schiller'. The report is titled 'Report Viewer: DSGVO\_Recht\_Auf\_Auskunft - Internet Explorer'. The report content is as follows:

Kontaktinformationen		Persönlich		Marketing	
Name	Alfred Schiller	Geschlecht	Male	Ursprungslead	
Position	Senior Sales Manager	Familienstand		Letztes Kampagnendatum	
Firmenname	FWI	Name des Ehepartners		Marketingmaterialien	Send
E-Mail	alfred.schiller@fwi-group.co	Geburtsdag		<b>Fakturierung</b>	
Telefon (geschäftlich)	+43 664 88492098	Jahrestag		Währung	Euro
Mobiltelefon	+43 660 856085075	<b>Persönliche Notizen</b>	S460	Kreditlimit	
Fax				Kreditsperre	No
Bevorzugte Kontaktmethode	Email			Zahlungsbedingungen	
Straße 1	Im Stadtgut Zone A			<b>Kontaktvoreinstellungen</b>	
Straße 2				Kontaktmethode	Email
Straße 3				E-Mail	Allow
Ort	Steyr			E-Mail folgen	Allow
Bundesland/Kanton	Oberösterreich	<b>Datenschutz-Grundverordnung</b>		Massen E-Mail	Do Not Allow
Postleitzahl	4407	Rechtsgrund	Existing Contract	Telefonnummer	Allow
Land/Region	Österreich	Datensatzursprung	Trade Show	Fax	Do Not Allow
<b>Versand</b>		Quellkampagne	GDPR OnSite Event	Post	Allow
Versandmethode	Default Value	Ablaufdatum	22.05.2020	<b>Sonstiges</b>	
Lieferbedingungen				Besitzer	Bernhard Rastorfer
<b>Datensvalidierung</b>				Erstellt am	05.10.2017 09:55
E-Mail gültig	No			Erstellt von	Bernhard Rastorfer
Telefonnummer gültig	Yes				
Mobilnummer gültig	Yes				
Status Mobilnummer	valid				
Phonetic Code	A416 S460				

© 2017 COSMO CONSULT GmbH

