



Datenschutz in CRM

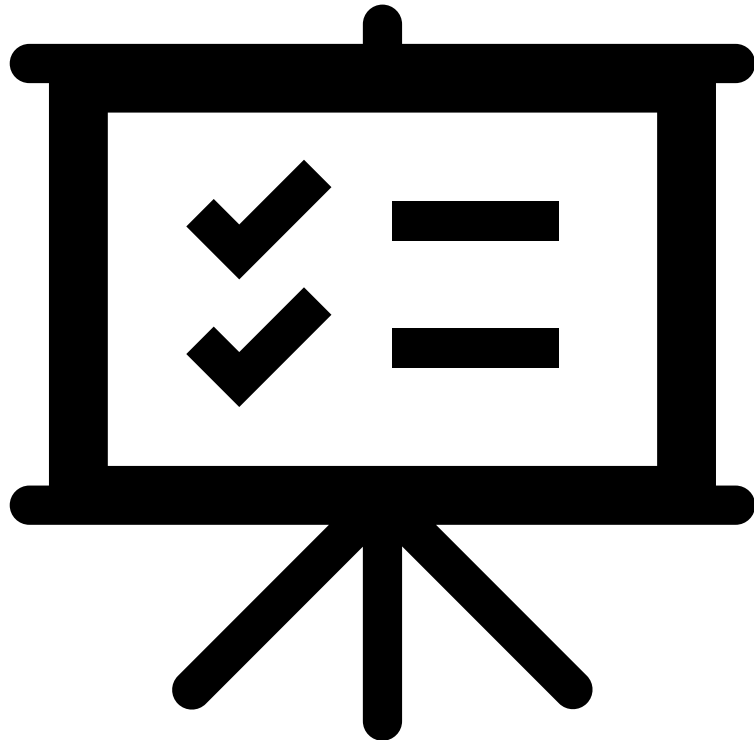
Mag. Ursula Illibauer
BSIC, WKÖ



CRM

- CRM Customer Relationship Management (CRM)
- **Ziel:** Ausrichtung eines Unternehmens auf seine Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse
- **Mittel:** Tool / Technologie zur Verwaltung der Kundenbeziehungen und -interaktionen
- **Ebenen:**
 1. Tool selbst DSGVO-konform?
 2. Daten im Tool DSGVO-konform?

Tool selbst DSGVO konform?



1. Werden personenbezogene Daten im Tool gespeichert?
2. Wird das Tool cloudbasiert angeboten?
Wenn ja, dann:
3. Wird ein Auftragsverarbeitervertrag (Art. 28 DSGVO) bereitgestellt?
4. Wo befindet sich der Auftragsverarbeiter?
 1. Innerhalb der EU?
 2. Außerhalb der EU? Wenn ja, dann
 1. Werden die Grundsätze des internationalen Datenverkehrs (Art. 44ff DSGVO)
5. Können die DSGVO-Grundsätze eingehalten werden (Art. 5f DSGVO)?

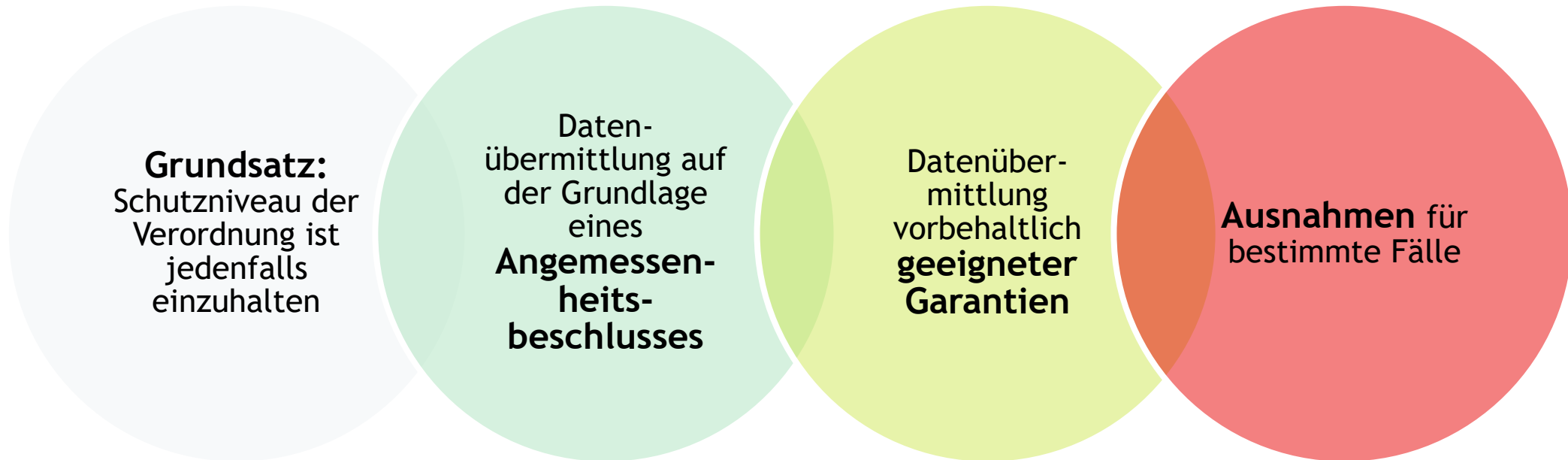
Auftragsverarbeiter- vertrag

Auftragsverarbeitervertrag

- bei cloud-basierten Lösungen
- Clouddiensteanbieter = Auftragsverarbeiter
- EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO): Mustervertrag für die Auftragsverarbeitung
- werden üblicherweise vom Tool-Anbieter im Rahmen der Nutzungsbedingungen / Vertragsbedingungen bereitgestellt
- **Achtung:** BEIDE Seiten sind dafür verantwortlich

Internationaler Datenverkehr

Datentransfer außerhalb EU / EWR



Grundsätze der DSGVO

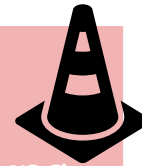
Spielregeln der DSGVO

Rechtmäßigkeit, Treu
& Glauben,
Transparenz

Zweckbindung

Richtigkeit

Datenminimierung



Rechenschaft

Speicherbegrenzung



Integrität und
Vertraulichkeit



Betroffenenrechte der DSGVO

Art 12-14	Informationspflichten
Art 15	Auskunftsrecht
Art 16	Recht auf Berichtigung
Art 17	Recht auf Löschung ("Recht auf Vergessenwerden")
Art 18	Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
Art 19	Mitteilungspflicht
Art 20	Recht auf Datenübertragbarkeit
Art 21	Recht auf Widerspruch
Art 22	Automatisierte Entscheidungen im Einzelfall & Profiling

**Sind die Daten selbst
DSGVO konform?**

Sind die Daten DSGVO-konform?

- DSGVO-konforme Erhebung
- Grundsätze der DSGVO (Art. 5f DSGVO)
- Einwilligungen korrekt und nachweisbar?
 - zB Double Opt-In in Newsletter-Systemen

Fragen?



Hilfreiche Tools für die digitale Zusammenarbeit

Sie sind noch kein Digitalisierungsprofi und dennoch wollen/müssen Sie in Ihrem Betrieb räumlich verteilt arbeiten, virtuell brainstormen oder Ihre Kundinnen und Kunden aus der Ferne optimal betreuen? Dann nutzen Sie die gemeinsam mit Expertinnen und Experten zusammengestellte Toolbox. Wir haben für Sie die wichtigsten Werkzeuge zusammengestellt, um die virtuelle (Zusammen-)Arbeit in Ihrem Unternehmen einfacher und effizienter zu gestalten.

Zu welchem Thema suchen Sie ein passendes Tool?



Videocalls



Virtuelle
Kollaboration



Whiteboards &
Mindmapping



Messenger

wko.at/datenschutzservice

The screenshot shows the website's navigation bar with the WKO logo and a dropdown menu for 'Wien'. Below the navigation bar, there are menu items for 'Meine Branche', 'Themen', 'Veranstaltungen', and 'Die Wirtschaftskammer'. A search bar is also present. The breadcrumb trail indicates the current page is 'Unterstützung zur Umsetzung der DSGVO'. The main heading is 'Unterstützung zur Umsetzung der DSGVO' with a sub-heading 'Alle Serviceangebote Ihrer Wirtschaftskammer im Überblick'. Below this, there are social media icons and a date 'Stand: 23.04.2019'. A section titled 'So unterstützen wir Sie:' lists various services like 'Online Ratgeber', 'FAQ zur DSGVO', 'Webinare', etc. On the right, a contact card for 'Rechtsservice - Wirtschafts- und Gewerberecht' is highlighted with a yellow circle, showing contact details and a link to a 'Detaillierte Kontaktseite'.

- ✓ Überblicksseite
- ✓ Checklisten
- ✓ Muster
- ✓ Informationsdokumente
- ✓ Ansprechpersonen je Bundesland
- ✓ Onlineratgeber
- ✓ Informationsfolder
- ✓ Broschüren
- ✓ Webinare
- ✓ FAQ
- ✓ externe Experten
- ✓ aktuelle Veranstaltungen
- ✓ Praxisleitfaden
- ✓ Förderungen (KMU Digital)
- ✓ ...

it-safe.at



Machen Sie Ihr Unternehmen IT-sicher!



IT-Sicherheit ist für jedes Unternehmen überlebenswichtig!

Die Sicherheit der IT-Systeme, aber auch die Kompetenz im Umgang damit, ist wesentlich für die moderne, digitale Wirtschaft. Mit der Aktion „it-safe.at“ bietet die Bundessparte Information und Consulting (BSIC) in der WKÖ vor allem kleinen Unternehmen Hilfestellung.

Auf dieser Website finden Sie praxisnahe Online-Ratgeber sowie Informationen und konkrete Tipps rund um IT-Sicherheit in Ihrem Unternehmen. Gemeinsam gehen wir's an und machen auch Ihr Unternehmen IT-sicher!

Kontakt

Bundessparte Information und Consulting

Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien

Telefon: +43 5 90 900 3175

E-Mail: ic@wko.at

[Detaillierte Kontaktseite](#)

- ✓ Blog
- ✓ Erklärvideos
- ✓ EPU Checkliste
- ✓ Online-Ratgeber
- ✓ Handbuch KMU
- ✓ Handbuch Mitarbeiter
- ✓ Tagesaktuelles
- ✓ Veranstaltungen
- ✓ Leitfaden TOMs
- ✓ ...



Kontakt

Mag. Ursula Illibauer
Bundessparte Information und Consulting
E ursula.illibauer@wko.at
T +43 (0)5 90 900 3151
www.wko.at/ic / www.it-safe.at