

Sphere: Schutzschild für Personendaten aus dem Social Web

bowi GmbH initiiert Forschungsprojekt zum Thema Datenschutz im Social CRM

Landau, Dezember 2012: Sphere: Shielding Privacy within CRM, so lautet der Name eines Forschungsprojekts, das zum 01. Januar 2013 startet. Das Team des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts stellt es sich zur Aufgabe, eine Datenschutzkomponente für Social CRM-Infrastrukturen zu entwickeln. Projektbeteiligte sind neben dem Konsortialführer bowi das Unabhängige Landeszentrum für Datenschutz Kiel (ULD) und die Universität Leipzig.

Anspruch: sicherer Boden für Unternehmen und Verbraucher

Die Verknüpfung von CRM mit Daten aus dem Social Web ist heute ein Kernthema bei Zukunftsinvestitionen in nahezu jeder Branche. Onlineaffine Konsumenten und Unternehmen nutzen ein und dasselbe Netz; die Grenzen zwischen persönlichem und kommerziellem Web verschwimmen zunehmend. Doch welche Daten stehen den Unternehmen für Vertriebs-, Service- und Marketingzwecke zur Verfügung? Wann setzt der Datenschutz ein? Bisher liefert der Bereich Social CRM kaum systemseitige Unterstützung zur Bewertung und Gestaltung datenschutzkonformer Social CRM-Aktivitäten und Infrastrukturen. Anwender, Datenschutzbeauftragte und Hausjuristen im Unternehmen benötigen jedoch unterstützende Tools zur Einhaltung der Regularien. Einzelfallprüfungen jeder Aktivität oder Handlung sind zeitaufwendig und nicht praktikabel.

Sphere schafft Sicherheit

Das Forschungsteam aus CRM-, Social CRM- und Datenschutzexperten kümmert sich in den folgenden zwei Jahren darum, ein Software-Lösung zu entwickeln, die die Datenschutz-Lücke schließt. Der zu entwickelnde Prototyp gewährt erstmalig einen weitreichenden Blick auf verwendete Systeme wie zum Beispiel Social Media-Monitoring-Tools. Unternehmen gewinnen damit Transparenz, weil zum Beispiel. Durchlässigkeiten personenbezogener Daten zum Vorschein kommen. Sphere soll auf Basis dieser Untersuchung Risiken aufdecken, Sicherheitslücken schließen und Unternehmen bei der Planung ihrer Aktivitäten unterstützen. Der Privatsphäre-Check gewährleistet auch dem Konsumenten Datenschutz und -sicherheit und stärkt sein Vertrauen in das korrespondierende Unternehmen. Letzteres agiert mit Sphere gesetzlich einwandfrei und stärkt die Akzeptanz seiner Kunden für die Verwendung von Daten aus dem Social Web. Erstmals bietet der Markt dann eine Lösung, die Datenschutz technisch wie prozessual in Social CRM-Strukturen implementiert. Das Tool minimiert so die Gefahr von Datenmissbrauch, Reputationseinbußen und finanzielle Schäden durch Abmahnungen.

bowi GmbH

Seit der Gründung 1987 entwickelt und implementiert die bowi GmbH mit Sitz in Landau/Pfalz Relationship-Management-Lösungen in allen Vertriebs-, Marketing- und Servicebereichen. Tätig vor allem für international agierende Unternehmen unterschiedlicher Branchen, verfügt das interdisziplinär aufgestellte Team aus Prozess- und Technologiespezialisten über langjährige Projekterfahrung im CRM-Umfeld. Durch Forschungspartnerschaften mit Wissenschaftlern und Universitäten reichert das Unternehmen von Geschäftsführer Karl R. Schmid seine Projekte permanent um zukunftsweisende Ansätze und technologische wie wirtschaftsrelevante Trends an. Mehr Informationen unter www.bowi.de.

Pressekontakt

Tanja Deilecke & Dana Gohrbandt • Borgmeier Public Relations • Rothenbaumchaussee 5 • 20148 Hamburg •

Tel.: 040/4130 960 • Fax: 040/4130 9620 • Mail: deilecke@borgmeier.de