

Hamburg, 16. Mai 2012: Effiziente Prozesse, aussagefähige Daten und daraus erstellte Profile sind die Erfolgsfaktoren von CRM Tools im Marketing und Vertrieb. Der Datenschutz wird hierbei jedoch nicht ausreichend berücksichtigt. Der Gesetzgeber hat hohe Hürden für die Nutzung von Personenbezogenen Daten gesetzt und hierbei wenig Rücksicht auf die geschäftlichen Interessen von Unternehmen genommen.

Um erfolgreich Marketing-Kampagnen und Vertrieb durchführen zu können, müssen eine Vielzahl von Daten gesammelt, gespeichert und aufbereitet werden. Eine Unterscheidung wird jedoch selten vorab getroffen, ob dieses Sammeln so rechtlich zulässig ist. Vielmehr wird nach der Devise verfahren „wo kein Kläger, da kein Richter“ und es werden detaillierte Profile erstellt.

Mit der Änderung des Bundesdatenschutzgesetzes im Herbst 2009 sind detaillierte Vorgaben zur Zulässigkeit durch den Gesetzgeber erlassen worden. Um Unternehmen auf Schlag nicht handlungsunfähig zu machen, wurde für Kundenwerbung eine großzügige Übergangsregelung gewährt. Nicht jeder hat seine Kundendaten bisher auf Konformität überprüft oder die Dringlichkeit wurde unterschätzt. In den Medien werden regelmäßig Vorfälle aufgegriffen, jedoch ist eine verbreitete Wahrnehmung, dass nur Großkonzerne von den Aufsichtsbehörden untersucht werden. Dies auch mit Recht angesichts der aufgedeckten Verstöße.

Ob dieses nach dem 01.09.2012 noch genau so sein wird, ist fragwürdig. Zum 31.08. läuft die Übergangsregelung aus und die Kundendaten müssen den gesetzlichen Regelungen entsprechen. Dadurch wird die Beweglichkeit des Kunden sehr granular, ein Verstoß gegen Datenschutz und UWG ist ohne ausreichende datenschutzrechtliche Vorbereitung fast nicht zu vermeiden, wenn eine Werbekampagne mit persönlicher Ansprache durchgeführt werden soll. Der Gesetzgeber verlangt hier die explizite Freigabe zur Nutzung des Kommunikationsweges und das Vorhandensein einer (schriftlichen) Genehmigung für die Speicherung und Nutzung der erhobenen Daten für werbliche Zweck.

Um die Komplexität weiter zu erhöhen, wird dem Kunden zugestanden, jederzeit der Nutzung zu widersprechen, wenn auch nur für Teile. Ebenso wird dem Kunden zugestanden, dass er jederzeit eine umfassende Information über die über ihn gespeicherten Daten erhalten kann. Zwar hat hier das Unternehmen ein Wahlrecht, wie dem Kunden die Auskunft ermöglicht werden kann, jedoch darf der Angemessenheitsanspruch nicht aus dem Auge verloren werden.

affinis consulting GmbH

... Ihr Partner für wirtschaftliche Lösungen an der Kundenschnittstelle!

Die Auswirkungen des Datenschutzes auf das Werbungsumfeld sind somit belastend.

Weniger Gedanken werden jedoch auf die Auswirkungen auf interne Prozesse verwandt. Jedoch auch hier können Risiken für den Arbeitgeber lauern.

Damit der Kunde seinen Ansprechpartner vor Augen hat, werden häufig im Internetauftritt neben dem Namen und den Kontaktdaten auch ein Foto abgebildet. Hier treffen mehrere Problemstellungen des Datenschutzes aufeinander, denn wie kann ich mein Unternehmen rechtlich gegen Klagen von Mitarbeitern positionieren.

Ebenso ärgerlich kann es sein, dass ein einziger Mitarbeiter die Verteilung von Werbebroschüren verhindert, da er meint, dass er zu seinem benutzen Foto keine Einwilligung gegeben hat. Müssen Klärungen erst im Nachgang gesucht werden, entstehen hohe Kosten und Wettbewerbsnachteile.

Unser Ansatz ist pragmatisch: Sie benötigen Lösungen und wir erarbeiten diese mitsamt rechtsicherem Datenschutzkonzept.

Die Auflagen des Datenschutzes sind für Sie komplex und aufwendig, sie verhindern ein effektives Arbeiten und behindern Ihre Arbeit. Dies muss nicht sein. Wir erarbeiten mit Ihnen pragmatische Lösungen. Wir entlasten Sie bei der Erfüllung rechtlicher Vorgaben, in dem sie diese auf uns Übertragen. Wir übernehmen für Sie den Kontakt zu Aufsichtsbehörden, im Falle des Falles.

Über affinis consulting GmbH

Die affinis consulting GmbH mit Sitz in Hamburg ist Experte in der Beratung und Umsetzung von Prozessen im Customer Relationship Management (CRM) in IT-Lösungen. Von der fachlichen Anforderung bis zur systemischen Implementierung begleitet das Unternehmen seine Kunden und fühlt sich dem Ergebnis des gesamten Beratungsprozesses verpflichtet, dies beinhaltet natürlich auch den Datenschutz. affinis steht für flexible Lösungskompetenz und individuelle Lösungen. In einem Netzwerk aus erfahrenen und leistungsstarken Partnern entwirft, realisiert und betreibt affinis innovative Lösungen.

Weitere Infos unter: www.affinis.de und datenschutz.affinis.de

Wir beraten Sie ganzheitlich in den Bereichen:

- Customer Management
- Data Management
- Application Management
- Datenschutz
- Datensicherheit

Sprechen Sie uns an.**Ihr Ansprechpartner:**

Stefan Büttgen
affinis consulting GmbH
Flughafenstraße 52
22335 Hamburg
Telefon: + 49 40 507986-0
Mobil: +49 176 13300075
E-Mail: Stefan.Buettgen@affinis.de
Web: www.affinis.de