

Datenschutz im Kundenservice

Checkliste für Service-Manager

Deadline: 25. Mai 2018 tritt die Datenschutz-Grundverordnung der EU in Kraft

KLICKEN SIE AUF DIE LINKS FÜR MEHR INFORMATIONEN



Kontakt mit Datenschutz-Beauftragten in der Firma aufnehmen

- Manche Unternehmen müssen einen Datenschutz-Beauftragten benennen, bei anderen ist es freiwillig
- Jedes Unternehmen MUSS SELBER PRÜFEN, ob es einen Datenschutz-Beauftragten benennen muss



Überblick gewinnen

- Wo werden personenbezogenen Daten gespeichert und benutzt? Achten Sie auf Daten, die Software im Hintergrund erhebt und speichert (z.B. IP-Adressen im Live Chat). Sowie auf Excel-Tabellen und E-Mail Adressbücher mit personenbezogenen Daten.
- Wer benutzt die Daten?



Dokumentation

Verarbeitungsverzeichnis für den Kundenservice erstellen:

- Welche Daten werden aus welchen Quellen gesammelt?
- Zu welchem Zweck und auf welcher Rechtsgrundlage?
- Wo sind die Daten gespeichert und wer hat Zugriff?
- Wie sind die Daten geschützt?
- Wann werden sie gelöscht?



Rechtmäßigkeit der Datenerhebung überprüfen

- Welche Daten sind für Bestellabwicklung oder Support notwendig?
- Für welche Informationen gibt es andere berechnigte Interessen?



Vertraulichkeit sicherstellen

- Richtlinien für Datentransfers im Unternehmen und Verträge zur Auftragsverarbeitung prüfen und aktualisieren.
- Datenschutz-freundliche Grundeinstellung von Software einrichten.



Richtigkeit der vorhandenen Daten prüfen

- Falls nötig Daten korrigieren.
- Technische und organisatorische Maßnahmen treffen, um die Richtigkeit der Daten in der Zukunft zu sichern



Rechte der Kunden absichern: **Auskunft**, **Korrekturen**, **Löschung**

- Erstellen Sie zusammen mit den anderen Bereichen eine Vorlage für die Auskunft an die Fragesteller. Sie muss präzise, transparent, leicht verständlich und einfach zugänglich sein.
- Stellen Sie sicher, dass die Beschäftigten im Kundenservice wissen, wie sie solche Anfragen beantworten.
- Bereiten Sie sich technisch und organisatorisch auf Löschanfragen vor.