



DSGVO heißt erst einmal: Ran an die Prozesse!

Die neue Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) nimmt vor allem massiv Einfluss auf die gesamten IT-Prozesse. Dazu ein Interview mit Sabine Rudolf, Head of Marketing & Product Sales, PROMATIS software GmbH

Wie war Ihre Herangehensweise für die Umsetzung der neuen DSGVO?

Eigentlich befasst sich die DSGVO ja nur mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten. Das hört sich nicht so gewaltig an, kratzt man jedoch ein wenig an der Oberfläche, zeigt sich, wo überall in dem enormen und verzweigten Netzwerk der Unternehmens-IT diese Daten zu finden sind. Um die Anforderungen gesetzeskonform umzusetzen, gibt es grundsätzlich zwei Möglichkeiten: entweder selbst die unzähligen Stellen in der umfassenden digitalen Unternehmenswelt mühsam zu suchen, um danach die Änderungen individuell zu realisieren, oder die Aufgabe an einen Experten zu übertragen. Da sich PROMATIS schon lange und intensiv mit den Datenschutz-Themen beschäftigt und Unternehmen bei der Implementierung und Einhaltung der europaweiten DSGVO-Richtlinien unterstützt, war es für uns ein Leichtes, die Realisierung selbst in die Hand zu nehmen. Hierfür konnten wir auf ein tiefes Verständnis der Gesetze sowie der Anwendungsbereiche gepaart mit fundiertem Know-how der gesamten Unternehmensprozesse und Datenstrukturen zurückgreifen. So haben wir uns bei der Vorgehensweise an der klassischen Handhabung orientiert: Analyse – Konzeption – Umsetzung. Eigentlich nichts Neues, wenn der Fokus des Verfahrens auf der Analyse liegt, denn je detaillierter und systematischer die Untersuchungen der Systeme durchgeführt werden, desto schneller und somit auch effizienter kann dann die Umsetzung erfolgen.

Waren Sie mit der Analyse zufrieden?

Ja, ein Vorteil unserer umfassenden Analyse lag in dem Erkennen von Schwachstellen, unnötigen Prozessen und Daten, redundanten Vorgängen und vielen weiteren Punkten, die eine IT-Landschaft belasten. Aus unserer täglichen Arbeit wussten wir, dass für die pragmatische und valide Erstellung der Konzepte eine systematische Intelligenz erforderlich ist, die sowohl die Gesetzesvorgaben als auch die Prozess-Strukturen innerhalb des Unternehmens kennt. Diese Methodik spiegelt sich auch in der Umsetzung wider, praxisorientierte Lösungen mit minimalem Aufwand zu implementieren. Das sahen wir als große Chance, die durch die Einführung der DSGVO bestand. Denn aufgrund der detaillierten und vor allem systematischen Betrachtung konnten Prozesse optimiert, Daten minimiert und die Transparenz erhöht werden.

Ist für die Umsetzung ein Datenschutzbeauftragter erforderlich?

Datenschutzbeauftragte hatten vermutlich so kurz vor Ablauf der Übergangsregelung der DSGVO Hochkonjunktur. Allerdings sehen weder die DSGVO noch das deutsche Datenschutzgesetz (BDSG) zwangsläufig einen Datenschutzbeauftragten in jedem Unternehmen vor. Es sei denn, Art und Umfang der Datenverarbeitung machen es notwendig; in der Regel bei mehr als neun Personen, die persönliche Daten verarbeiten. Bei PROMATIS war dies der Fall, deshalb war für uns schnell klar, dass wir eine Person mit diesen speziellen Fähigkeiten benötigten. Die fachlichen

Anforderungen an die Position bezogen sich nicht nur auf die tiefen Kenntnisse in der Gesetzeslandschaft, sondern auch auf ein grundlegendes Verständnis der Prozess-Strukturen innerhalb des Unternehmens sowie der Realisierungen mittels geeigneter Software-Tools. Wir hatten Glück und konnten solch einen Experten für uns gewinnen, der uns aktiv und mit viel Know-how und Engagement sowohl bei der internen Umsetzung als auch in Kundenprojekten unterstützt.

Welche Prozess-Anpassungen waren bei Ihnen im Unternehmen notwendig?

Da gab es eine Vielzahl, die eigentlich das gesamte Unternehmen betraf. Die erste Gruppe umfasst den Umgang mit personenbezogenen Mitarbeiterdaten. Die betroffenen Abteilungen, allen voran HR, aber auch Buchhaltung und System-Administration, überprüften, wie die Prozesse effizient und konform zu gestalten sind. Wir hatten den Vorteil, ein Prozess-Modellierungs-Tool unseres strategischen Partners Horus einsetzen zu können, das die neue und verschlankte Prozess-Landschaft visualisiert darstellt, wodurch die Umsetzung für alle Beteiligten recht einfach war. Die andere Gruppe betraf die Verarbeitung der Kundendaten. In diesem Bereich, der insbesondere Marketing und Vertrieb zuzielte, hatten wir größere Anpassungen vorzunehmen, denn der Umgang mit diesen sensiblen Daten wird in der DSGVO sehr streng reglementiert. Allerdings stellte dies für uns auch eine Chance dar: Durch die Vorgaben waren wir gezwungen, uns aktiv mit der Quantität und Qualität unserer Kunden- und Interessenten-Datenbanken auseinanderzusetzen, Bereinigungen vorzunehmen und Prozesse wie beispielsweise die Informationsvermittlung innerhalb des Unternehmens oder mit Partnern zu verschlanken. Eine weitere Chance entwickelte sich aus der Anforderung der Transparenz. Wir waren gezwungen, zentralisiert und in Systemen, die den DSGVO-Anforderungen entsprachen, die Prozesse abzubilden und berechtigungsgesteuert zu nutzen.

Wie hat das Zusammenspiel zwischen den einzelnen Abteilungen funktioniert?

Am Anfang, als das Thema der DSGVO im Raum stand, war die Zusammenarbeit ein wenig holprig, denn für jede Abteilung bedeutete dieser Prozess ein Mehraufwand, was insbesondere in unserem Projektgeschäft eine Herausforderung darstellte. Dank unseres Datenschutzbeauftragten, der mit viel Geduld und abteilungsbezogenen Schulungen die Thematik verdeutlichte, arbeiteten die Abteilungen eng zusammen. Dies zeigte sich unter anderem an der Schnittstelle zwischen Marketing und Vertrieb. Gemeinsam wurden Verantwortlichkeiten geklärt, Schnittstellen definiert, Scoring-Tabellen zur Lead-Qualifizierung entwickelt und eine intensivere Nutzung der Marketing- und Vertriebs-Tools vorangetrieben – also weit mehr, als die DSGVO fordert. Wir sahen dies als Möglichkeit, uns intensiv mit strategischen Fragen zu beschäftigen sowie die Basis für eine innovative Kundenansprache zu schaffen.

Inwiefern gilt europäisches Datenschutzrecht auch für außer-europäische Unternehmen?

Die neue DSGVO richtet sich nicht nur an alle europäischen Unternehmen und Behörden, sondern an jede Organisation, die in Europa oder mit europäischen Kunden Geschäfte macht. PRO-

MATIS besitzt Ländergesellschaften in Österreich, Schweiz und USA, die sehr eng mit dem Headquarter in Ettlingen zusammenarbeiten. Zentrale Abteilungen wie beispielsweise HR und Marketing betreuen die gesamte Gruppe und hier greift die Vorgabe, dass bei einer Auftragsverarbeitung in einem europäischen Land die Richtlinien der DSGVO gelten.

Waren Ihre Marketing-Prozesse von der Umsetzung der DSGVO tangiert?

Marketing war sehr stark in diese gesamte DSGVO-Thematik involviert, denn der Umgang mit Kundendaten, der ja das Kernbusiness von Marketing und Vertrieb darstellt, ist streng reglementiert. Diese grundlegenden Änderungen betrafen sowohl die internen Prozesse der Marketing-Abteilung als auch die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen und Partnern. Doch die größte Herausforderung stellte eine systematische, transparente und valide Struktur der Vorgehensweisen im Umgang mit den Kunden- und Interessentendaten dar. Durch den Einsatz von unterstützenden Software-Tools wie „Oracle Eloqua“ als Marketing-Automation und dem CRM-System „Oracle Sales Cloud“ konnten diese Herausforderungen in wirklich innovativen Prozessen etabliert werden.

Was raten Sie anderen Unternehmen, die sich mit der DSGVO bis jetzt noch nicht beschäftigt haben?

Zunächst sollte ein breit aufgestelltes Projekt-Team zusammengestellt werden. Beim Datenschutz reicht es nicht, wenn die IT im stillen Kämmerchen konzipiert, da muss die Geschäftsführung ebenso mit am Tisch sitzen wie die Fachabteilungen, die Personal- und Rechtsabteilung und natürlich auch der Datenschutzbeauftragte. Wer ganz sicher gehen will, kann auch externe Partner hinzuziehen wie beispielsweise Fachjuristen. So ist gewährleistet, dass alle Perspektiven Berücksichtigung finden. Wenn das Team steht, ist es gar nicht mehr so schwierig, einen weiteren Projektfahrplan zu definieren. Mit dieser strukturierten Vorgehensweise stießen wir durchgängig auf positive Resonanz bei unseren Kunden, die wir während dieser außergewöhnlichen Phase aktiv und mit unserem Know-how hinsichtlich Gesetzesvorgaben und Prozessen unterstützten.

Sie haben die Anforderungen umgesetzt, wie sieht Ihr Fazit heute aus?

Wenn Sie mir diese Frage Anfang des Jahres gestellt hätten, wäre meine Antwort eher negativ ausgefallen. Doch heute sehe ich es aus einer anderen Perspektive. Durch die DSGVO waren wir gezwungen, uns mit unseren Prozessen, den Datenbergen, den vielen Kleinigkeiten, die sich im Laufe eines Geschäftslebens festsetzten, auseinanderzusetzen – mit dem Resultat, dass wir uns von Altlasten trennten, neue, schlankere Prozesse aufsetzten und mehr Transparenz in unsere Unternehmenslandschaft brachten. Dies ist nicht nur für unsere weitere Vorgehensweise ein Vorteil, auch unsere Kunden und Interessenten profitieren davon. Denn heute sind wir in der Lage, genau diese Themen zielorientiert zu platzieren, die wirklich von Interesse sind.

Sabine Rudolf
sabine.rudolf@promatis.de