

Verfahrensverzeichnis Kundendienst und –Service

Frage: 1. Beschreibung der Kategorien betroffener Personengruppen

Interessenten
Kunden

BESCHREIBUNG:

Frage: 2. Beschreibung der diesbezüglichen Daten oder Datenkategorien

Stammdaten, Identifikationsdaten, Terminverwaltung, Tourenplan, Informationen über die Lieferung von Waren und Dienstleistungen, Ort, Datum, Unterschrift

Adressdaten
Kommunikationsdaten
Name, Vorname
Nutzerprofile
Vertragsdaten

BESCHREIBUNG:

Frage: 3. Empfänger oder Kategorien von Empfängern, denen die Daten offen gelegt sind oder werden

Interessenten
Kunden
Mitarbeiter

BESCHREIBUNG:

Frage: 4. Datenübermittlung in ein Drittland

Eine Übermittlung in ein Drittland findet nicht statt und ist auch nicht geplant

BESCHREIBUNG:

Frage: 5. Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung

Die Verarbeitung ist erforderlich zur Erfüllung eines Vertrags mit der betroffenen Person
Die Verarbeitung ist erforderlich für vorvertragliche Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person

BESCHREIBUNG:

Frage: 6. die Dauer, für die die personenbezogenen Daten gespeichert werden oder, falls dies nicht möglich ist, die Kriterien für die Festlegung dieser Dauer

BESCHREIBUNG:

Bis zum Ende der Vertragslaufzeit

Frage: 7. Gibt es gemeinsam verantwortliche Stellen?

Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 8. Mit welcher Software werden die Daten verarbeitet?

Die Daten werden mit einer Software verarbeitet. Bitte ins Bemerkungsfeld den Namen der Software und des Softwareherstellers eintragen

BESCHREIBUNG:

Selbstentwickeltes Datenverarbeitungsprogramm

Frage: 9. Wo werden die Daten gespeichert?

Im Aktenordner (wenn auf Papier gedruckt)

In der Cloud

Auf einen gehosteten Server, wir verwalten den selber

Intern auf unseren eigenen Server

BESCHREIBUNG:

Frage: 10. Werden Daten auf USB Sticks oder DVDs gespeichert?

Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 11. Werden Daten auf Smartphones oder Tablets gespeichert?

Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 12. Bitte beschreiben Sie (im Bemerkungsfeld) alle Arbeitsabläufe, ausführlich in verständlicher Form (so das ein Schülerpraktikant das versteht

Im Bemerkungsfeld sollten stehen wo die Daten herkommen (z.B. der User trägt die Daten selber in die Software ein)

Im Bemerkungsfeld sollte stehen was mit den Daten gemacht wird

Im Bemerkungsfeld sollte stehen wie und an wen die Daten weitergeleitet werden (z.B. per Mail an Steuerberater)

BESCHREIBUNG:

Die Daten der Kunden kommen aus den Verträgen.

Die Daten werden als Stammdatensatz gespeichert.

Die Daten werden nur bei entsprechenden Dokumenten ausgehändigt.

Frage: 13. Werden personenbezogene Daten schon aktiv verarbeitet?

Ja

BESCHREIBUNG:

Frage: 14. Wenn vorherige Frage nein; wann ist der Start der Software (des Projektes) geplant?

BESCHREIBUNG:

Frage: 15. Gibt es ein Berechtigungskonzept? (Bitte im Bemerkungsfeld beschreiben wie die Berechtigungen vergeben werden)

Ja

BESCHREIBUNG:

Zuständige Mitarbeiter müssen Einsicht in die Daten haben

Frage: 16. Wird darauf geachtet das Berechtigungen bei Ausscheiden oder Wechsel des Mitarbeiters die Berechtigungen entzogen werden.

Ja

BESCHREIBUNG:

Frage: 17. Wurde festgelegt in welchen Intervallen die Berechtigungen geprüft werden?

BESCHREIBUNG:

Wird im ISO-9001 Qualitätsmanagement gesteuert.

**Frage: 18. Kann der Umfang der verarbeiteten Daten reduziert werden?
(Datenminimierung)**

Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 19. Können personenbezogene Daten anonymisiert oder pseudonymisiert werden ?

Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 20. Können die Daten verschlüsselt werden?

Nein

BESCHREIBUNG:

Frage: 21. Werden die Betroffenen über die Erfassung ihrer personenbezogenen Daten informiert? Wenn Ja bitte ins Bemerkungsfeld eintragen wie

Ja

BESCHREIBUNG:

Der Kunde übersendet die Daten freiwillig in das Ticketmanagement

Frage: 22. Werden Informationen / Daten aus anderen IT-Anwendungen genutzt?

Ja

BESCHREIBUNG:

Es finden Verknüpfungen zum CRM System der outbox AG statt

Frage: 23. Werden Daten an andere IT-Anwendungen bzw. Stellen übermittelt?

Ja

BESCHREIBUNG:

Kundendaten werden Produktübergreifend in das CRM übermittelt