

Verfahrensverzeichnis Reklamationen

Frage: 1. Beschreibung der Kategorien betroffener Personengruppen

Kunden

BESCHREIBUNG:

Frage: 2. Beschreibung der diesbezüglichen Daten oder Datenkategorien

Name, Vorname, Adresse, Telefonnummer, Emailadresse, Beschwerdegund,
Informationen über Waren und Dienstleistungen, Fakturierungsdaten

BESCHREIBUNG:

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

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 Erfu?llung eines Vertrags mit der betroffenen Person
Die Verarbeitung ist erforderlich zur Erfüllung einer rechtlichen Pflicht des fu?r die
Verarbeitung Verantwortlichen

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:

Reklamationen werden im CRM System bis zum Vertragsende vorgehalten

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:

OTM Ticketsystem - Hersteller: outbox AG

Frage: 9. Wo werden die Daten gespeichert?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

BESCHREIBUNG:

Der Kunde sendet uns über die Support eMail eine Reklamation zu, diese wird bearbeitet und alle Bearbeitungsschritte sie Rückantworten werden im Ticketsystem gespeichert.

Frage: 13. Werden personenbezogene Daten schon aktiv verarbeitet?

Ja

BESCHREIBUNG:

Zum Beispiel: Anruf Beispiels von fehlgeschlagenen Anrufen

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:

Der Support bearbeitet Reklamationen und hat daher die Berechtigungen.

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?

Ja

BESCHREIBUNG:

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

Nein

BESCHREIBUNG:

Da gewisse Daten für die Reklamation benötigt werden

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

BESCHREIBUNG:

Da gewisse Daten für die Reklamation benötigt werden um dies dem Kunden zu zuweisen.

Frage: 20. Können die Daten verschlüsselt werden?Nein

BESCHREIBUNG:

Da gewisse Daten für die Reklamation benötigt werden

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

BESCHREIBUNG:

Da Kunde uns anschreibt

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

BESCHREIBUNG:

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

BESCHREIBUNG: