



EU-DSGVO-konformes Kontaktmanagement mit der Fabasoft Cloud

Gültig ab 13.11.2017
öffentlich

Copyright © Fabasoft Austria GmbH, AT-4020 Linz, 2017.

Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind öffentlich.

Durch die Übermittlung und Präsentation dieser Unterlagen alleine werden keine Rechte an unserer Software, an unseren Dienstleistungen und Dienstleistungsergebnissen oder sonstigen geschützten Rechten begründet.

Die Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung ist nicht gestattet.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/-innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

Inhalt

1 Einleitung	4
1.1 Vorteile	4
2 Das Fabasoft Kontaktmanagement im Überblick	5
2.1 Rechtevergabe mit der Kontakte-Konfiguration	5
2.2 Übersichtlichkeit am Kontakte-Dashboard	5
2.3 Ordnung im Kontaktraum	6
2.4 Duplikatsabgleich	7
2.5 Wo sind meine Kontakte?	8
2.6 Adresslisten zur täglichen Arbeit mit Kontakten	8
2.7 Kontakte löschen	9

1 Einleitung

Der Gesetzgeber stellt besonders hohe Anforderungen, wenn es um den Schutz personenbezogener Daten geht. Diese werden durch die neue EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO), die am 25. Mai 2018 in Kraft tritt, noch einmal verschärft. Ab diesem Zeitpunkt drohen Unternehmen, die gegen die gesetzlichen Vorgaben verstoßen, hohe Geldbußen. Einer der wichtigsten Bausteine zur Erfüllung der EU-DSGVO ist die datenschutzrechtlich konforme Verwaltung personenbezogener Daten. Dabei müssen unter anderem folgende Aspekte beachtet werden:

- Richtigkeit der Daten (z. B. nachvollziehbare Freigaben der Informationen)
- Transparenz (z. B. wer greift auf diese Daten zu)
- Zweckbindung (z. B. Verarbeitung der Daten nur für den vorgesehenen Zweck mit aktivem Opt-In der Person)
- Behaltefristen (z. B. Recht auf „Vergessenwerden“)
- Vertraulichkeit (z. B. einfaches Rechtemanagement nur für die Personen, die unbedingt für die Verarbeitung der Daten für den definierten Zweck notwendig sind)
- Rechenschaftspflicht (den Betroffenenrechten wie z. B. „Auskunft“ nachkommen)

Die Fabasoft Cloud bietet in der Edition „Enterprise“ ein EU-DSGVO-konformes Kontaktmanagement, das Ihnen dabei hilft, Ihre Kontakte effizient, sicher und einfach zu verwalten und dabei die rechtlichen Vorgaben vollständig zu erfüllen.

Die Fabasoft Cloud App „Kontaktmanagement“ ermöglicht Ihnen, Kontakte zu erstellen und in Kontakträumen zu verwalten. Anhand von benutzerdefinierten Kriterien können Adresslisten definiert werden, die zum Beispiel für den Versand von Newslettern exportiert werden können.

Kontakte können entweder Kontaktpersonen oder Organisationen sein. Der Duplikatsabgleich unterstützt bei der Vermeidung von unterschiedlichen Datenbeständen.

Spezielle Daten von Kontakten (z. B. Anrede, Adresse, Telefonnummer usw.) können unterschiedlichen Kontakträumen zugewiesen werden und sind somit nur von den in den jeweiligen Kontakträumen berechtigten Benutzern einsehbar. Somit lässt sich zum Beispiel realisieren, dass die geschäftlichen Kontaktdaten von Mitarbeitern für alle Mitarbeiter zugänglich sind, jedoch die privaten Kontaktdaten nur von der HR-Abteilung eingesehen werden können.

1.1 Vorteile

Das Kontaktmanagement in der Fabasoft Cloud bietet zahlreiche Vorteile:

- Das Fabasoft Kontaktmanagement ermöglicht Ihnen die EU-DSGVO-konforme Verwaltung personenbezogener Daten, z. B. von Kunden, Mitarbeitern, Lieferanten oder Partnern, auch ohne eigenes CRM-System.
- Gewähren Sie verschiedenen Personenkreisen mit dem einfachen Rechtemanagementsystem der Fabasoft Cloud Zugriff auf jeweils ganz unterschiedliche Daten eines Kontakts – je nach Position und Aufgabe in Ihrem Unternehmen.
- Mit dem integrierten Duplikatsabgleich vermeiden Sie Duplikate und somit unterschiedliche Datenbestände.
- Hierarchische Adresslisten erleichtern die tägliche Arbeit mit Kontakten und erlauben Ihnen, relevante Kontakte über Suchkriterien dynamisch zu ermitteln.
- Die Fabasoft Cloud ermöglicht Ihnen ein prozessgetriebenes Life-Cycle-Management Ihrer Kontakte.
- Standard-Schnittstellen sorgen für den einfachen Import und Export von Kontakten, die Sie z. B. bequem aus Microsoft Outlook übernehmen können.

2 Das Fabasoft Kontaktmanagement im Überblick

2.1 Rechtevergabe mit der Kontakte-Konfiguration

Dieser Bereich ist für die Einhaltung der EU-DSGVO besonders wichtig, denn in der Kontakte-Konfiguration bestimmen Sie als Kontakte-Administrator, wem die Kontaktdaten zugänglich sind. Zusätzlich legen Sie noch Einstellungen zu den Metadaten von Kontakten fest.

Die Konfiguration erreichen Sie ganz einfach über das Kontakte-Dashboard. Mit der Aktion „Team“ legen Sie jene Personen fest, die das Fabasoft Kontaktmanagement benutzen dürfen bzw. die als Kontakt-Administratoren fungieren. Kontakt-Administratoren können sogenannte Kontakträume erstellen und die zentralen Einstellungen ändern. In den Einstellungen legen Sie z.B. fest, welche Metadaten Ihre Benutzer pflegen werden. Mit Kontakträumen bestimmen Sie dann die Zugriffsrechte auf die jeweiligen Kontaktdaten.

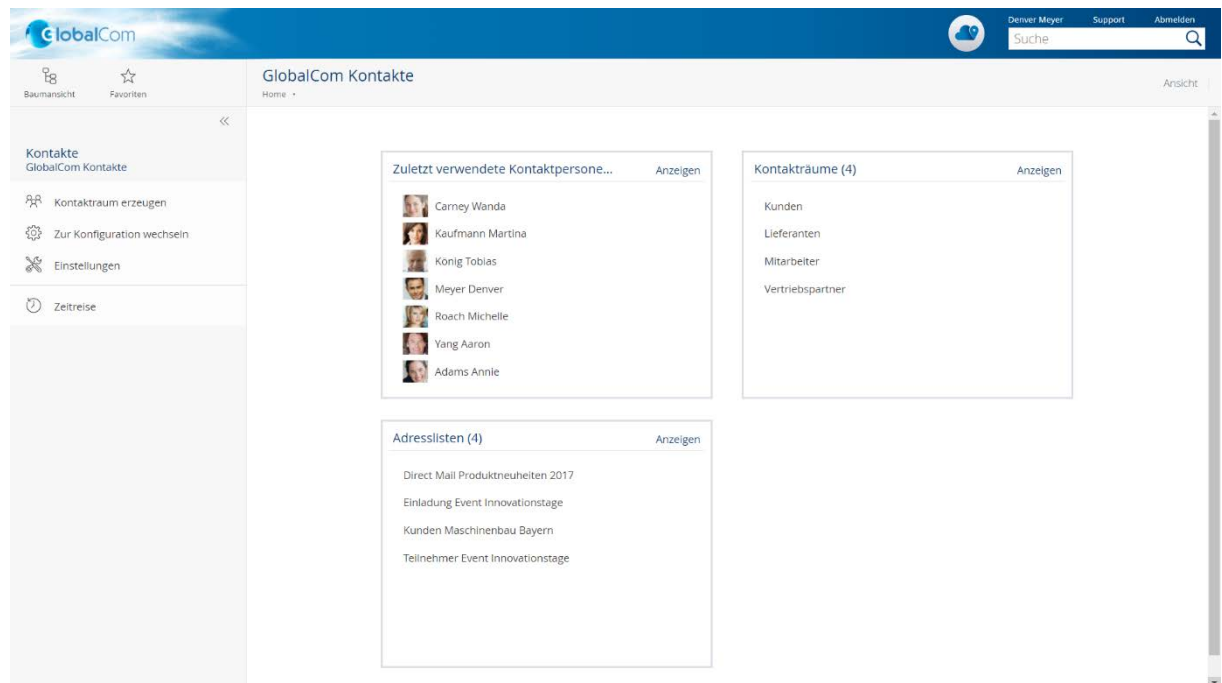


Abbildung 1: Das Kontakte-Dashboard bietet Ihnen den vollen Überblick

2.2 Übersichtlichkeit am Kontakte-Dashboard

Das Kontakte-Dashboard bietet Ihnen als „Kontakte-Benutzer“ einen schnellen Überblick über Ihr Kontaktmanagement und gliedert sich in folgende Bereiche:

- *Zuletzt verwendete Kontakte*
Zeigt die von Ihnen zuletzt verwendeten Kontaktpersonen und Organisationen.
- *Kontakträume*
Zeigt die Kontakträume, in denen die Kontakte verwaltet werden. Sie können in jedem Kontaktraum unterschiedliche Rechte haben.
- *Adresslisten*
Zeigt alle Adresslisten, auf die Sie Zugriff haben.

2.3 Ordnung im Kontaktraum

Mit dem Fabasoft Kontaktmanagement legen Sie schnell, einfach und sicher Kontakte an und verwalten diese in sogenannten „Kontakträumen“ (ähnlich einem Teamroom in der Fabasoft Cloud), die zur strukturierten Verwaltung der Kontakte und zum Festlegen der Zugriffsrechte (in Bereich „Team“) dienen.

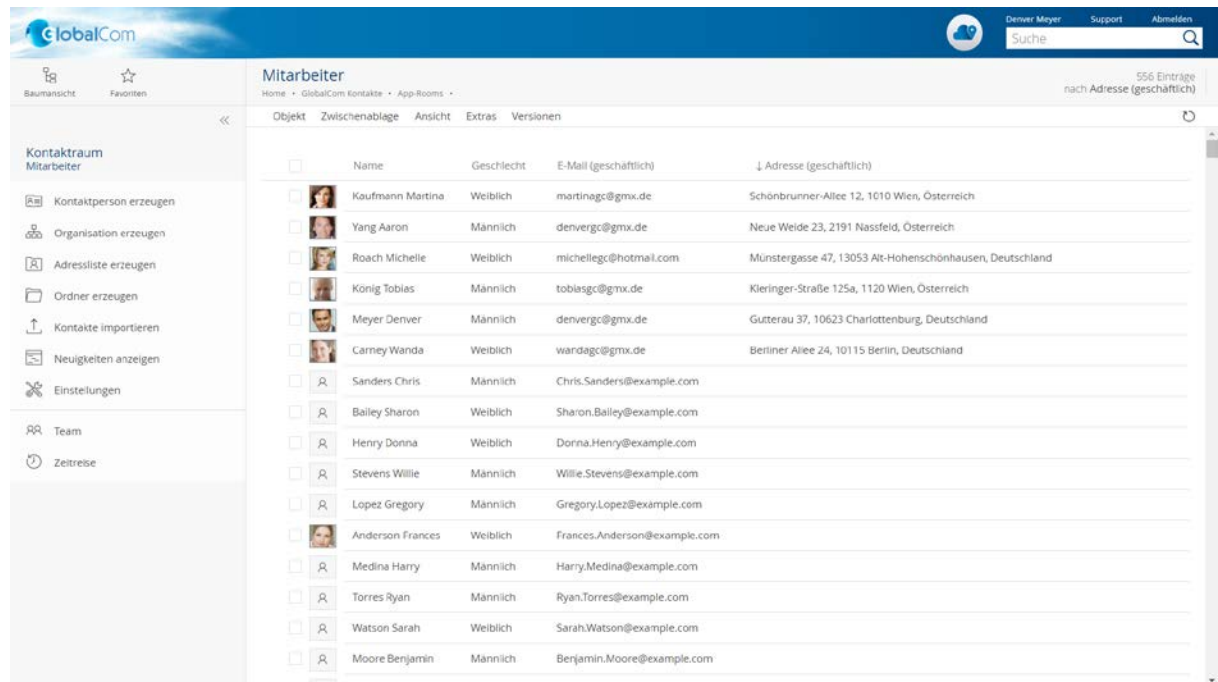


Abbildung 2: Kontakträume dienen zur Gliederung Ihrer Kontakte

Genau wie in der Fabasoft Cloud können Sie in jedem Kontaktraum verschiedenen Personen oder Personengruppen unterschiedliche Rechte – Bearbeitungs- oder reine Leserechte – geben. Damit stellen Sie sicher, dass nur tatsächlich berechtigte Personen auf die Daten Zugriff haben.

Das Kontaktmanagement der Fabasoft Cloud erlaubt, spezielle Kontaktdaten (z. B. Anrede, Adresse, Telefonnummer usw.) unterschiedlichen Kontakträumen zuzuweisen. Damit sind die Daten nur von in den jeweiligen Kontakträumen berechtigten Benutzern einsehbar. So garantieren Sie zum Beispiel, dass die geschäftlichen Kontaktdaten von Mitarbeitern für alle Mitarbeiter zugänglich sind, die privaten Kontaktdaten jedoch nur für die HR-Abteilung.

Sie legen Kontakte entweder direkt im Kontaktraum auf oberster Ebene ab oder strukturieren Ihre Kontaktdaten mit Hilfe von Ordnern. Ein Kontakt ist schnell erzeugt, und Sie haben die Möglichkeit, sowohl Kontaktpersonen als auch Organisationen (z. B. Unternehmen, Vereine oder Behörden) als Kontakt anzulegen. Dies vereinfacht in weiterer Folge die Zuordnung einzelner Personen zu Unternehmen – aber auch das Verhältnis von Mutterfirmen zu Tochterunternehmen kann so gut geregelt werden.

Wenn Sie die Daten zur Organisation einer Person nicht in einem separaten Objekt pflegen möchten, geben Sie einfach den Organisationsnamen und die Funktion der Person direkt in einem Feld des Kontakts ein.

Das Pflegen von Organisationen in separaten Objekten bietet jedoch einige Vorteile. So werden die Adressdaten oder die Telefonnummern einer Organisation auch gleich bei der Kontaktperson angezeigt und brauchen demnach nicht mehrfach erfasst werden.

Spezielle Einträge von Kontakten (z. B. die Adressdaten, Telefonnummern oder die Anrede) können unterschiedlichen Kontakträumen zugewiesen werden und sind dann nur von den dort berechtigten Benutzern einsehbar.

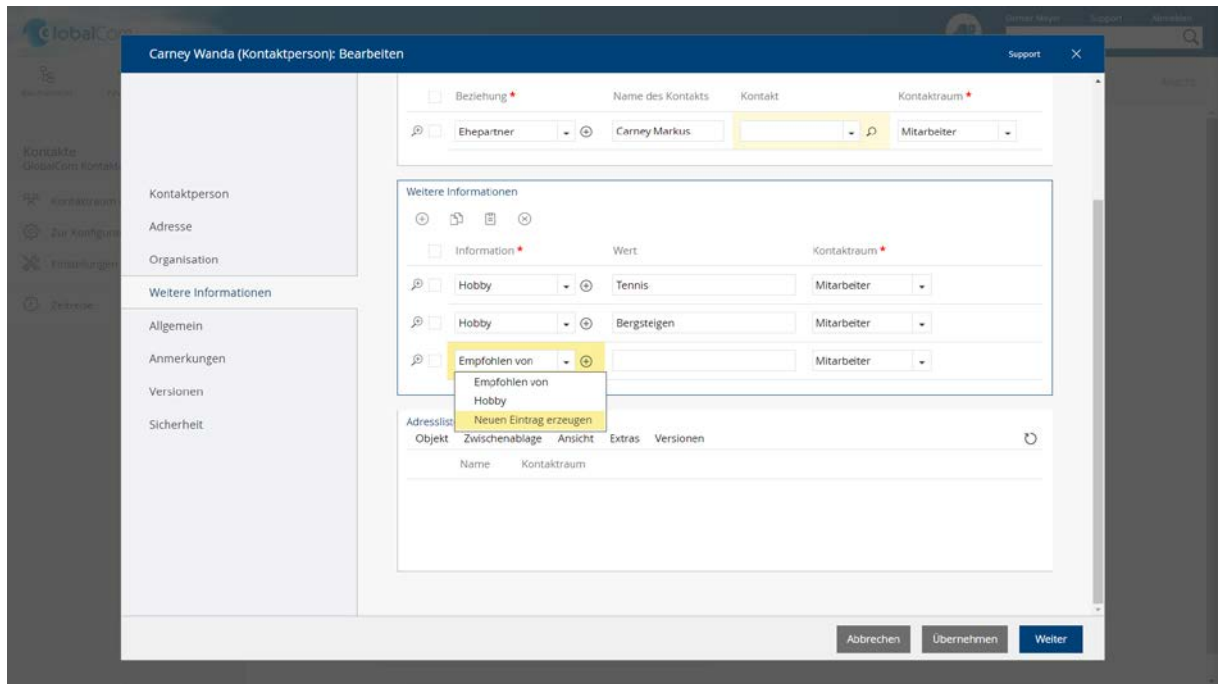


Abbildung 3: Erfassen Sie bequem weiterführende Informationen zu Kontakten

2.4 Duplikatsabgleich

Der integrierte Duplikatsabgleich überprüft sofort nach Eingabe des Kontakts, ob dieser tatsächlich neu angelegt werden muss, oder ob es ihn schon gibt. Dazu werden Vorname, Nachname und E-Mail der Kontakte verglichen. So werden Duplikate und unterschiedliche Datenbestände vermieden und die Datensätze aktuell gehalten.

Der Duplikatsabgleich wird nur mit Kontakten durchgeführt, auf die der Benutzer, der die Aktion durchführt, Zugriff hat.

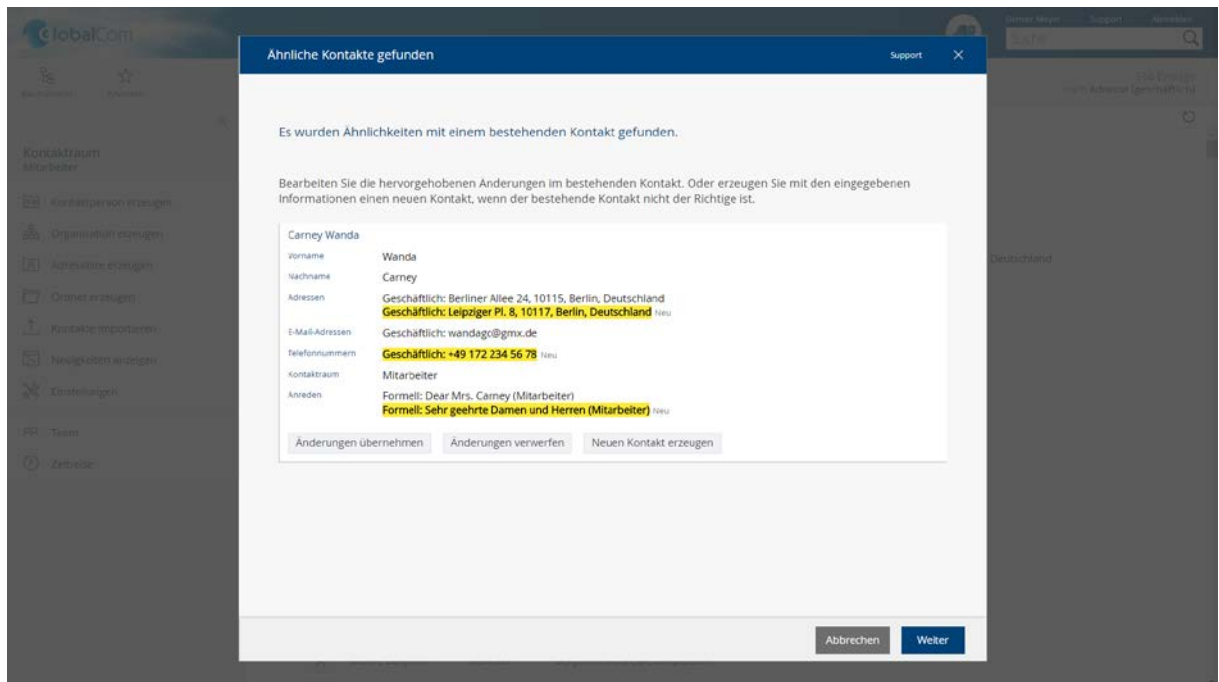


Abbildung 4: Mit dem Duplikatsabgleich vermeiden Sie Duplikate

Sobald ein Duplikat gefunden wird, erscheint ein Dialogfeld, in dem die Werte, die sich unterscheiden, hervorgehoben werden. Der neue Wert wird dabei gelb hinterlegt. Bewegen Sie nun den Mauszeiger über die entsprechende Zeile, erscheinen unterschiedliche Schaltflächen. Mit „Einfügen“, „Entfernen“, „Ersetzen“ bzw. „Verwerfen“ passen Sie die Werte entsprechend an. Mit der Schaltfläche „Zurücksetzen“ verwerfen Sie die zuvor getroffenen Anpassungen wieder. Mit Hilfe der Schaltfläche „Änderungen übernehmen“, bestätigen Sie alle Änderungen mit nur einem Klick. Werte, die durch diese Aktion überschrieben oder gelöscht werden, werden durchgestrichen dargestellt. Mit „Weiter“ bestätigen Sie die Eingabe alle Änderungen.

2.5 Wo sind meine Kontakte?

Ein Kontakt kann in einem oder mehreren Kontakträumen verwendet werden, er bleibt allerdings immer in einem „Quell-Kontaktraum“ und wird in die anderen Räume als Verknüpfung abgelegt. Um einen Kontakt einem anderen Kontaktraum zuzuordnen, müssen Sie alle Rechte im Quell-Kontaktraum und im Ziel-Kontaktraum Änderungsrechte besitzen. Das garantiert, dass niemand Daten verschiebt, der dazu nicht berechtigt ist.

2.6 Adresslisten zur täglichen Arbeit mit Kontakten

Adresslisten sind das perfekte Tool für die tägliche Arbeit mit Kontakten. Wenn Sie zum Beispiel für eine Einladung zu einer Veranstaltung eine Adressliste benötigen, legen Sie diese mit der Aktion „Adressliste erzeugen“ in einem Kontaktraum an. Natürlich ist das Zusammenstellen und Exportieren von Kontakten aus mehreren Kontakträumen möglich – vorausgesetzt, Sie haben die Zugriffsrechte auf diese Kontakte.

Sie stellen eine Adressliste entweder manuell zusammen, indem Sie bestehende Kontakte kopieren und in der Adressliste einfügen oder sie über Suchkriterien dynamisch ermitteln. Alternativ importieren Sie auch Kontakte aus einer Microsoft Excel Datei (XLSX) bzw. aus einer CSV-Datei in eine Adressliste und aktualisieren dabei gegebenenfalls die Daten auch gleich mit.

Besonders praktisch ist die Möglichkeit, Adresslisten hierarchisch aufzubauen. Beispielsweise nehmen Sie in der Adressliste für das Event „Roadshow neu“ alle Teilnehmerlisten vergangener

Roadshows auf. Beim Export der Adressliste „Roadshow neu“ werden dann auch alle Kontakte der untergeordneten Adresslisten berücksichtigt.

Um die so generierte Adressliste für ein Mailing zu verwenden, exportieren Sie die Kontakte einfach als CSV-Datei. Standardmäßig werden die Spalten, die in der CSV-Datei enthalten sein sollen, anhand der Spalteneinstellungen der Adressliste ermittelt. Sie brauchen die Spalten in der Adressliste damit einfach nur an Ihre Anforderungen anzupassen. Alternativ haben Sie auch die Möglichkeit, die benötigten Felder direkt im Exportdialog festzulegen. Beim Export bestimmen Sie auch, wie die Daten von Feldern, die mehrere Werte gespeichert (z. B. bei Adressen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder Anreden), ermittelt werden sollen, in dem Sie den Typ der Daten bzw. die Kontakträume entsprechen priorisieren.

2.7 Kontakte löschen

Eine wichtige Vorgabe der EU-DSGVO ist es, dass Daten verlässlich und vollständig gelöscht werden und dies auch nachweisbar ist.

Um einen Kontakt aus dem Fabasoft Kontaktmanagement zu löschen und ihn in den Papierkorb zu legen, benötigen Benutzer Änderungsrechte – und zwar in jedem Kontaktraum, mit dem der Kontakt verknüpft ist. Falls der Kontakte-Benutzer nicht über die nötigen Rechte verfügt, muss er sich an einen Kontakte-Administrator wenden.

Um einen Kontakt endgültig zu löschen (aus dem Papierkorb zu entfernen) werden alle Rechte benötigt.