

WHITEPAPER

Checkliste CRM & DSGVO

Die wichtigsten Fragestellungen und Todos

1/2

- Gibt es bereits im Unternehmen jemanden, der für Datenschutzthemen zuständig ist?
- Wurde eine Bestandsaufnahme aller Verfahren und Prozesse gemacht, in denen personenbezogene Daten verarbeitet werden?
- Haben Sie bereits einen Abgleich des Ist-Zustandes mit dem Soll-Zustand erstellt?
- Wurde mit den externen Datenverarbeitern eine erforderliche Vereinbarung abgeschlossen?
- Wurden Einwilligungserklärungen für Kunden an die Anforderungen der DSGVO angepasst?
- Werden die Kunden vor der geplanten Verarbeitung ihrer Daten umfassend informiert?
- Ist ein Löschkonzept für Kundendaten im CRM mit entsprechenden Löschfristen vorhanden?
- Erlauben die bestehenden Geschäfts- und IT-Prozesse die Löschung der personenbezogenen Daten?
- Informieren Sie Ihre Kunden bereits über die beabsichtigte Verarbeitung ihrer Daten?
- Werden in Ihrem Unternehmen so wenig personenbezogene Daten wie nötig erhoben?
- Gibt es einen dokumentierten Prozess zur Meldung von Datenschutzverstößen an die Aufsichtsbehörde?
- Werden die Permissions und die Datenschutzeinwilligung im CRM separat festgehalten?
- Existieren im CRM Tools bzw. Methoden, um die personenbezogenen Daten zu anonymisieren?
- Werden die personenbezogenen Daten heute schon nur für einen begrenzten Zeitraum im CRM gespeichert?
- Werden die personenbezogenen Daten von B2B- und B2C-Kunden unterschiedlich im CRM behandelt?
- Gibt es dezentrale und regionale CRM-Systeme oder an das CRM angebundene Systeme, in welchen Kundendaten gehalten werden?
- Liegen Einwilligungen für alle genutzten Kommunikationskanäle im CRM vor? (Mail, Post, Tel, Fax, SMS, WhatsUp, etc.)
- Gibt es in Ihrem CRM bei der Zugehörigkeit der Kundendaten eine Unterscheidung nach Marken?

WHITEPAPER

Checkliste CRM & DSGVO

Die wichtigsten Fragestellungen und ToDos

2/2

- Können die bereits vorliegenden Permissions und DE's im CRM lückenlos nachgewiesen werden?
- Ist es in Ihrem Unternehmen erlaubt, Kunden auf Grundlage eines vorliegenden Beleges (z.B. Angebot) werblich (z.B. Newsletter) anzuschreiben?
- Sind die im CRM-System gespeicherten personenbezogenen Daten richtig und aktuell?
- Ist der Zweck der Speicherung von personenbezogenen Daten im CRM eindeutig und legitim?
- Gibt es in Ihrem Unternehmen bereits Zertifizierungen bezüglich Datenschutz oder sind solche geplant?
- Wie lange werden die personenbezogenen Daten nach Vertragsende im CRM aufbewahrt?
- Gibt es bei Ihnen die Möglichkeit, auf Anfrage des Kunden, kurzfristig eine vollständige Übersicht aller über ihn gespeicherten personenbezogenen Informationen aus dem CRM-System zu generieren und dem Kunden zur Verfügung zu stellen?

- Sind in Ihren CRM Entwicklungs- und Testsystemen "echte" personenbezogene Daten vorhanden?
- Werden regelmäßig Patches und sicherheitsrelevante Updates in Ihr CRM-System eingespielt?

Wir bieten eine umfangreiche Beratung rund um das Thema DSGVO und CRM.

Sprechen Sie direkt mit unseren Experten:



Sergej Plovs
CRM Senior Consultant
sergej.plovs@visioneleven.com
+49 151 4612 47 67



Nicola Heinicke
CRM Datenschutzbeauftragte
nicola.heinicke@visioneleven.com
+49 89 4161 524 0