

# Salesforce DSGVO

Datenschutzkonform arbeiten dank Salesforce

**Die Einführung der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hat Unternehmen vor neue Herausforderungen gestellt – insbesondere in Hinblick auf den gesetzeskonformen Umgang gemäß den neuen Regelungen. In diesem Artikel beleuchten wir, wie Salesforce mit seinen Anwendungen dazu beiträgt, dass Sie sich den neuen Standards problemlos anpassen können und die DSGVO einhalten.**

## Inhalt

Was ist die DSGVO?.....	2
Was ändert sich durch die DSGVO? .....	2
Wie hilft Salesforce bei Einhaltung der DSGVO? .....	3
Salesforce Prozesse DSGVO-konform gestalten .....	4
Fazit .....	5
Kontakt .....	5

## Was ist die DSGVO?

Durch die DSGVO, welche 2018 in Kraft getreten ist, wurden die Datenschutzrichtlinien innerhalb der EU bedeutend erweitert. Mit den neuen Regelungen zum Schutz personenbezogener Daten nimmt die Europäische Union Rücksicht auf die rasanten technologischen Veränderungen der letzten Jahre und dem mit der fortschreitenden Globalisierung verbundenen weltweiten Austausch von persönlichen Daten. Die DSGVO stellt ein einheitliches Regelwerk dar, das über den einzelnen nationalen Gesetzen der Mitgliedsländer steht und in jedem der Länder durchsetzbar ist.

Die DSGVO stellt dabei einige Grundprinzipien auf:

- Fairness und Transparenz: Daten müssen stets rechtmäßig und transparent verarbeitet werden
- Zweckbindung: Daten dürfen von Unternehmen nur für eindeutige, vereinbarte und legitimierte Zwecke verwendet werden
- Datenminimierung: Unternehmen dürfen nur Daten erheben, wenn diese angemessen, erheblich und für den Zweck notwendig sind
- Datenlöschung: Daten dürfen nur so lange gespeichert werden, wie es für den vereinbarten Zweck notwendig ist
- Richtigkeit: Die Daten müssen korrekt sein und sich auf dem neuesten Stand befinden
- Rechenschaftspflicht: Die Einhaltung der DSGVO-Vorschriften muss durch das Unternehmen nachgewiesen werden. Hierfür muss ein Datenschutzbeauftragter benannt werden, es müssen Verträge mit Auftragsverarbeitern geschlossen und die Grundsätze Privacy by Design und Privacy by Default berücksichtigt werden
- Sicherheit: Unternehmen müssen geeignete Maßnahmen ergreifen, um personenbezogene Daten vor dem Zugriff durch Unbefugte zu schützen. Außerdem muss ein Schutz vor Verlust und Vernichtung der Daten gewährleistet sein.

## Was ändert sich durch die DSGVO?

Im Folgenden ein kurzer und handlicher Überblick darüber, was sich durch die DSGVO für Verbraucher und Unternehmen konkret ändert:

- Erweiterte Rechte für betroffene Personen in der EU: Die Rechte von Personen innerhalb der Europäischen Union werden zum Beispiel hinsichtlich Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Übertragbarkeit personenbezogener Daten erweitert.
- Verpflichtung der Einhaltung: Unternehmen müssen angemessene Richtlinien und Sicherheitsprotokolle umsetzen, Datenaktivitäten aufzeichnen und schriftliche Vereinbarungen mit Lieferanten eingehen.
- Anzeigepflicht bei Datenschutz- und Sicherheitsverstößen: Bestimmte Datenschutzverstöße müssen bei Datenschutzbehörden beziehungsweise den Betroffenen angezeigt werden.
- Neue Anforderungen an Profilerstellung und Überwachung: Zusätzliche Verpflichtungen für Unternehmen, die sich mit Profilerstellung oder Beobachtung von Personen innerhalb der EU befassen.
- Verbindliche interne Datenschutzvorschriften: Solche Vorschriften sind laut DSGVO ein Mittel, mit dem Unternehmen personenbezogene Daten an Standorte außerhalb der EU übertragen können.
- Durchsetzung: Bei Verstößen sieht die DSGVO Geldstrafen in Höhe von bis zu 20 Millionen Euro oder 4 % des weltweit erzielten Jahresumsatzes vor. Die Höhe der Geldstrafe bemisst sich an der Schwere des Verstoßes und der verursachten Schäden.
- Zusammenarbeit und Kohärenz: Durch die DSGVO entsteht eine zentrale Stelle zur Durchsetzung der Vorgaben, indem Unternehmen mit Niederlassungen in mehreren EU-Ländern bei grenzübergreifenden Themen zur Kooperation mit einer Aufsichtsbehörde verpflichtet werden.

## Wie hilft Salesforce bei der Einhaltung der DSGVO?

Durch die Maxime "Vertrauen an erster Stelle" verpflichtet sich Salesforce dem Datenschutz und dem Erfolg seiner Kunden. Das Datenschutz- und Sicherheitsprogramm von Salesforce erfüllt auch die höchsten Branchenstandards, und das Unternehmen hat in den vergangenen Jahren weitere Maßnahmen getroffen, um den Schutz der Kunden zu verbessern und gleichzeitig maximale Transparenz zu gewährleisten. So war Salesforce zum Beispiel im November 2015 das erste von zehn führenden Softwareunternehmen, dessen verbindliche interne

Datenschutzvorschriften von den europäischen Datenschutzbehörden genehmigt wurde. Darüber hinaus war Salesforce eines der ersten Unternehmen, dass die Zertifizierung gemäß EU-US Privacy Shield erhalten hat. In der Dokumentation für die Bereiche Vertrauen und Compliance legt das Unternehmen außerdem Angaben zur Infrastruktur der Services, zu Sicherheitszertifizierungen und -maßnahmen und zu anderen Auftragsverarbeitern offen.

## Salesforce Prozesse DSGVO-konform gestalten

Salesforce macht es Anwendern leicht, die Regelungen der DSGVO umzusetzen. Die größte Herausforderung besteht in der Compliance meist darin, dass Unternehmensdaten an verschiedenen Orten und über Systeme hinweg verstreut sind – sei es in Form von Excel-Tabellen, Ordnern oder Cloud-Speichern. Durch Salesforce erhalten Unternehmen eine “Single Source of Truth”, also eine einheitliche Informationsquelle, die die Nachvollziehbarkeit von erhobenen Daten problemlos ermöglicht.

Einige Beispiele zur rechtssicheren Abbildung:

Individual-Objekt – Dies dient der Dokumentation sämtlicher datenschutzbezogener Informationen von Leads, Kontakten und Accounts. Das Individual-Objekt ist ein separater Datensatz, kann also auch verschlüsselt werden, und speichert auch die Datenschutzpräferenzen Ihrer einzelnen Kundenprofile.

Einwilligungsverwaltung – Bei Erhebung von Kontaktdaten sollten Sie neben einer Opt-In-Funktion auch ein Feld einfügen, um die genaue Zustimmungstyp der Person zu vermerken (Formular, Formblatt, etc.).

Widerspruch – Nutzer haben das Recht, ihre Einwilligung in die Datenverarbeitung zu widerrufen. Am einfachsten lässt sich dies gestalten, indem für die einzelnen Kontaktkanäle dezidierte Einwilligungen eingeholt werden.

Auskunft – Nutzer können Auskunft über ihre gespeicherten Daten einfordern. Für ein Unternehmen bedeutet das, dass die Daten in einem angemessenen Format exportierbar sein müssen. Salesforce bietet hierfür den Data Loader an, der Dateien im CSV-Format exportiert.

Löschung - Mitarbeiter und Administratoren können, je nach Berechtigung, personenbezogene Datensätze im System löschen. Um personenbezogene Daten zu löschen, sollten die Daten zuerst exportiert und dann mit einem Suchlauf durchsucht werden.

## Fazit

Durch die DSGVO wurden in der EU die Rechte an personenbezogenen Daten gestärkt. Salesforce ist im CRM-Bereich ein Vorreiter in Sachen Datenschutz. Die Plattform bietet zahlreiche technische Möglichkeiten für Unternehmen, regelkonform und im Einklang mit den Vorgaben der DSGVO weiter zu arbeiten. Dazu gilt es allerdings auch, die notwendigen Prozesse entsprechend einzurichten und die Salesforce-Funktionalitäten zum Schutz personenbezogener Daten zu nutzen. In diesem Sinne sollte die DSGVO als Chance verstanden werden, das Vertrauen Ihrer Kunden in Ihr Unternehmen nachhaltig zu stärken.

## Kontakt

### **Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: [info@comselect.de](mailto:info@comselect.de)

Web: <https://comselect.de>

### **Wir über uns.**

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.

©2002-2022 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten