

# Verfahrensverzeichnis

<https://zufriedenheitstraining.andreasdaemon.de>  
[andreas.daemon@daemon-training.de](mailto:andreas.daemon@daemon-training.de)

Im Einklang mit der EU-DSGVO informiere ich im Folgenden über die Verfahren, die im Zusammenhang mit Nutzung meiner Website und im Betrieb meines Unternehmens zur Anwendung kommen. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf das Sammeln, Speichern und die Verarbeitung personenbezogener Daten. Weitere Informationen erhalten sie ggf. entweder auf meiner Website unter den Menüpunkten Impressum, AGB oder Datenschutz, oder direkt bei mir per Anfrage über die oben genannte Email-Adresse.

## **Besuch der Website**

Besucher meiner Website haben gemäß der geltenden Bestimmungen der DSGVO die Möglichkeit, die Verwendung von Trackingcodes und Cookies (soweit diese nicht für die Funktion der Website unabdingbar sind oder es sich um Session-Cookies handelt) individuell zu gestalten. Dies wird durch ein Vorgeschaltetes Formular geregelt.

Folgende Prozesse und Verfahren kommen zur Anwendung:

### **Bezeichnung der Verarbeitung**

Internetseiten der Domain <https://zufriedenheitstraining.andreasdaemon.de>

### **Zwecke der Verarbeitung**

Betrieb einer Internetseite zur Außendarstellung des Unternehmens und zur Kontaktaufnahme inkl. Kontaktformular und Versand von Newslettern. Zusätzlich dient die Internetseite dem Betrieb eines Blogs und der Darstellung von Produktbeschreibungen der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens.

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Name
- Name des Unternehmens
- E-Mail-Adresse
- Bestandsdaten
- Nutzungsdaten
- Inhaltsdaten

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Interessenten
- Besucher
- Kunden

### **Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Hosting-Provider

Ggf. weitere interne Abteilungen zur Bearbeitung von Anfragen

### **Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Einbindung von Google Webfonts. In dem Zusammenhang kommt es zu Aufrufen von Servern von Google in den USA. Für die Verarbeitung ist Google "Verantwortlicher". Das angemessene Datenschutzniveau ergibt sich aus der Teilnahme von Google am Privacy Shield.

### **Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Nutzungsdaten werden nach spätestens 7 Tagen gelöscht bzw. anonymisiert.

Inhaltsdaten (z.B. Daten, die über ein Kontaktformular übermittelt wurden) werden für einen Zeitraum von 1 Jahr gespeichert. Nach Ablauf des Jahres wird ein weiteres Erfordernis der Speicherung geprüft und eine erneute Prüfung zum Ende jedes Kalenderjahres vorgesehen. Sollten Inhaltsdaten als Geschäftsbrief einzuordnen sein, gelten die handelsrechtlichen Aufbewahrungspflichten.

### **Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

## **Newsletter**

Interessenten haben die Möglichkeit, sich in einen Newsletterverteiler einzutragen. Dabei wird aktiv und ausdrücklich das Einverständnis eingeholt. Es kommt stets das Double-OptIn-Verfahren zum Einsatz und das Kopplungsverbot wird gemäß der Bestimmungen der DSGVO eingehalten. Empfänger haben stets die Möglichkeit sich aus dem Verteiler auszutragen. Jede E-Mail enthält einen entsprechenden Link. Über den Verteiler werden nur relevante Informationen verteilt, die zum Interessengebiet des Empfängers passen.

Folgende Prozesse und Verfahren kommen zur Anwendung:

### **Bezeichnung der Verarbeitung**

E-Mail

### **Zwecke der Verarbeitung**

Elektronische Kommunikation

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Anrede
- Vorname
- Name
- E-Mail-Adresse
- Nutzungsdaten
- Verkehrsdaten

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten
- Dienstleister
- Dritte
- Bewerber

**Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Dienstleister  
Weitere Personen innerhalb des Unternehmens  
ggf. Dritte

**Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Nicht geplant.  
Gleichwohl ist beim Versand von E-Mails über das Internet nie ausgeschlossen, dass eine Weiterleitung über einen Drittstaat erfolgt.

**Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

E-Mails werden für mindestens 6 Jahre aufbewahrt, um den handelsrechtlichen Aufbewahrungspflichten für Geschäftsbriefe nachzukommen.

Nach Ablauf von 6 Jahren wird zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht. Ausgenommen hiervon sind Daten, die als buchhaltungsrelevante Daten einzuordnen sind. Hier gelten die jeweiligen steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten.

**Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

**Bezeichnung der Verarbeitung**

CRM

**Zwecke der Verarbeitung**

Pflege von Kundenbeziehungen und Beziehungen zu Interessenten ("Customer Relationship Management (CRM)")

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Titel
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Familienstand
- Kundennummer
- Kundenart
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie
- Termindaten
- Daten zu Interessen
- Daten zu gekauften Waren oder Dienstleistungen
- Vertragsdaten
- Kommunikationsdaten
- Fotos
- Angaben zum Beruf

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten

### **Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

CRM-Dienstleister

Beschäftigte im Unternehmen

Auftragsverarbeiter

### **Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Für das CRM-System wird ein Softwaresystem eines Dienstleisters in einem Drittstaat (hier: USA) verwendet. Es besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Dienstleister. Das angemessene Datenschutzniveau ist durch die Mitgliedschaft des Dienstleisters im "Privacy Shield" gewährleistet.

### **Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten im CRM-System wird nach Ablauf von zwei Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

Ausgenommen hiervon sind Daten, die als Geschäftsbriefe i.S.d. HGB bzw. als buchhaltungsrelevante Daten einzuordnen sind. Hier gelten die jeweiligen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.

### **Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

## **Freebee / Kostenfreie Angebote**

Kontaktdaten von Personen, die eines meiner kostenlosen Angebote in Anspruch genommen haben, werden gespeichert und verarbeitet, um eine Zustellung der Inhalte zu ermöglichen. Gemäß der Bestimmungen der DSGVO wird das Kopplungsverbot eingehalten und die Aufnahme in einen E-Mail-Verteiler, der nicht direkt und ausschließlich dem kostenlosen Angebot dient, erfolgt nur mit ausdrücklicher und aktiver Zustimmung des Empfängers.

Folgende Prozesse und Verfahren kommen zur Anwendung:

### **Bezeichnung der Verarbeitung**

Kontaktverwaltung

### **Zwecke der Verarbeitung**

Verwaltung und Bereitstellung von Kontaktmöglichkeiten von Personen, Unternehmen oder öffentlichen Stellen

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Anrede
- Vorname
- Nachname
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Anschrift (privat)
- Rechnungsanschrift
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Position
- Branche
- Kundennummer
- Kundenart
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie



- Termindaten

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten
- Dienstleister
- Dritte

### **Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Interne Abteilungen bzw. Personen in Abteilungen.  
Dienstleister  
Kooperationspartner  
Dritte

### **Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Keine

### **Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten der Kontaktverwaltung wird nach Ablauf von vier Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

### **Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

## **Bezeichnung der Verarbeitung**

CRM

## **Zwecke der Verarbeitung**

Pflege von Kundenbeziehungen und Beziehungen zu Interessenten ("Customer Relationship Management (CRM)")

## **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Titel
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Familienstand
- Kundennummer
- Kundenart
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie
- Termindaten
- Daten zu Interessen
- Daten zu gekauften Waren oder Dienstleistungen
- Vertragsdaten
- Kommunikationsdaten
- Fotos
- Angaben zum Beruf

## **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten

**Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

CRM-Dienstleister

Beschäftigte im Unternehmen

Auftragsverarbeiter

**Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Für das CRM-System wird ein Softwaresystem eines Dienstleisters in einem Drittstaat (hier: USA) verwendet. Es besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Dienstleister. Das angemessene Datenschutzniveau ist durch die Mitgliedschaft des Dienstleisters im "Privacy Shield" gewährleistet.

**Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten im CRM-System wird nach Ablauf von zwei Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

Ausgenommen hiervon sind Daten, die als Geschäftsbriefe i.S.d. HGB bzw. als buchhaltungsrelevante Daten einzuordnen sind. Hier gelten die jeweiligen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.

**Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

## **Webinare**

Kontaktdaten von Personen, die eines meiner Webinare in Anspruch nehmen, werden gespeichert und verarbeitet, um eine Zustellung der Inhalte und Zusatzmaterialien zu ermöglichen. Gemäß der Bestimmungen der DSGVO wird das Kopplungsverbot eingehalten und die Aufnahme in einen E-Mail-Verteiler, der nicht direkt und ausschließlich dem kostenlosen Angebot dient, erfolgt nur mit ausdrücklicher und aktiver Zustimmung des Empfängers.

Folgende Prozesse und Verfahren kommen zur Anwendung:

### **Bezeichnung der Verarbeitung**

Kontaktverwaltung

### **Zwecke der Verarbeitung**

Verwaltung und Bereitstellung von Kontaktmöglichkeiten von Personen, Unternehmen oder öffentlichen Stellen

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Anschrift (privat)
- Rechnungsanschrift
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Position
- Branche
- Kundennummer
- Kundenart
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie

- Termindaten

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten
- Dienstleister
- Dritte

### **Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Interne Abteilungen bzw. Personen in Abteilungen.  
Dienstleister  
Kooperationspartner  
Dritte

### **Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Keine

### **Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten der Kontaktverwaltung wird nach Ablauf von vier Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

### **Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

## **Bezeichnung der Verarbeitung**

CRM

## **Zwecke der Verarbeitung**

Pflege von Kundenbeziehungen und Beziehungen zu Interessenten ("Customer Relationship Management (CRM)")

## **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Titel
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Familienstand
- Kundennummer
- Kundenart
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie
- Termindaten
- Daten zu Interessen
- Daten zu gekauften Waren oder Dienstleistungen
- Vertragsdaten
- Kommunikationsdaten
- Fotos
- Angaben zum Beruf

## **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten

**Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

CRM-Dienstleister

Beschäftigte im Unternehmen

Auftragsverarbeiter

**Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Für das CRM-System wird ein Softwaresystem eines Dienstleisters in einem Drittstaat (hier: USA) verwendet. Es besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Dienstleister. Das angemessene Datenschutzniveau ist durch die Mitgliedschaft des Dienstleisters im "Privacy Shield" gewährleistet.

**Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten im CRM-System wird nach Ablauf von zwei Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

Ausgenommen hiervon sind Daten, die als Geschäftsbriefe i.S.d. HGB bzw. als buchhaltungsrelevante Daten einzuordnen sind. Hier gelten die jeweiligen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.

**Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

## **Adressen-Liste**

Kontaktdaten von Kunden und Interessenten werden zum Zweck der Kommunikation und dem Kundenmanagement gespeichert und verarbeitet.

Folgende Prozesse und Verfahren kommen zur Anwendung:

### **Bezeichnung der Verarbeitung**

Kontaktverwaltung

### **Zwecke der Verarbeitung**

Verwaltung und Bereitstellung von Kontaktmöglichkeiten von Personen, Unternehmen oder öffentlichen Stellen

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Anschrift (privat)
- Rechnungsanschrift
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Position
- Branche
- Kundennummer
- Kundenart
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie
- Termindaten



### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten
- Dienstleister
- Dritte

### **Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Interne Abteilungen bzw. Personen in Abteilungen.

Dienstleister

Kooperationspartner

Dritte

### **Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Keine

### **Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten der Kontaktverwaltung wird nach Ablauf von vier Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

### **Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

## **Bezeichnung der Verarbeitung**

CRM

## **Zwecke der Verarbeitung**

Pflege von Kundenbeziehungen und Beziehungen zu Interessenten ("Customer Relationship Management (CRM)")

## **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Titel
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Familienstand
- Kundennummer
- Kundenart
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie
- Termindaten
- Daten zu Interessen
- Daten zu gekauften Waren oder Dienstleistungen
- Vertragsdaten
- Kommunikationsdaten
- Fotos
- Angaben zum Beruf

## **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten

**Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

CRM-Dienstleister

Beschäftigte im Unternehmen

Auftragsverarbeiter

**Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Für das CRM-System wird ein Softwaresystem eines Dienstleisters in einem Drittstaat (hier: USA) verwendet. Es besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Dienstleister. Das angemessene Datenschutzniveau ist durch die Mitgliedschaft des Dienstleisters im "Privacy Shield" gewährleistet.

**Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten im CRM-System wird nach Ablauf von zwei Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

Ausgenommen hiervon sind Daten, die als Geschäftsbriefe i.S.d. HGB bzw. als buchhaltungsrelevante Daten einzuordnen sind. Hier gelten die jeweiligen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.

**Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

## **Termine**

Kontaktdaten von Interessenten und Kunden werden zur Terminvereinbarung und zur Kommunikation in Verbindung mit persönlichen oder Online-Terminen gespeichert und verarbeitet.

Folgende Prozesse und Verfahren kommen zur Anwendung:

### **Bezeichnung der Verarbeitung**

Terminverwaltung

### **Zwecke der Verarbeitung**

Planung und Verwaltung von Terminen

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Anschrift (privat)
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Position
- Kontaktdaten
- Termindaten

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten
- Dienstleister
- Dritte

**Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Weitere Teilnehmer an Terminen

**Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Keine

**Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten der Terminverwaltung wird nach Ablauf von vier Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

Ausgenommen hiervon sind Daten, die als Geschäftsbriefe i.S.d. HGB bzw. als buchhaltungsrelevante Daten einzuordnen sind. Hier werden die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten berücksichtigt.

**Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

**Bezeichnung der Verarbeitung**

CRM

**Zwecke der Verarbeitung**

Pflege von Kundenbeziehungen und Beziehungen zu Interessenten ("Customer Relationship Management (CRM)")

**Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname

- Nachname
- Titel
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Familienstand
- Kundennummer
- Kundenart
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie
- Termindaten
- Daten zu Interessen
- Daten zu gekauften Waren oder Dienstleistungen
- Vertragsdaten
- Kommunikationsdaten
- Fotos
- Angaben zum Beruf

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten

### **Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

CRM-Dienstleister

Beschäftigte im Unternehmen

Auftragsverarbeiter

### **Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Für das CRM-System wird ein Softwaresystem eines Dienstleisters in einem Drittstaat (hier: USA) verwendet. Es besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Dienstleister. Das angemessene

Datenschutzniveau ist durch die Mitgliedschaft des Dienstleisters im "Privacy Shield" gewährleistet.

### **Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten im CRM-System wird nach Ablauf von zwei Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

Ausgenommen hiervon sind Daten, die als Geschäftsbriefe i.S.d. HGB bzw. als buchhaltungsrelevante Daten einzuordnen sind. Hier gelten die jeweiligen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.

### **Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

## **Rechnungsstellung und Inkassoverfahren**

Kontaktdaten von Kunden werden zum Zweck der Rechnungsstellung, der Zahlungsabwicklung und ggf. für ein Inkassoverfahren gespeichert und verarbeitet. Aus administrativen Gründen werden diese Daten an eine Rechnungsstelle, einen Steuerberater und ggf. an ein Inkassobüro weitergegeben.

Folgende Prozesse und Verfahren kommen zur Anwendung:

### **Bezeichnung der Verarbeitung**

Finanzbuchhaltung

### **Zwecke der Verarbeitung**

Ermittlung und Verwaltung aller Einnahmen und Ausgaben, insbesondere für Zwecke der Ermittlung und Abfuhr von Steuern und Abgaben.

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Name des Unternehmens
- Rechnungsanschrift
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Kundennummer
- Kundenart
- Bankverbindung
- Umsatzsteueridentifikationsnummer
- Daten zu gekauften Waren oder Dienstleistungen
- Vertragsdaten
- Umsatzdaten

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden



- Debitoren
- Kreditoren

**Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Finanzverwaltung  
Steuerberater  
Wirtschaftsprüfer

**Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Keine

**Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Finanzbuchhaltungsdaten werden nach den Vorgaben der Abgabenordnung (AO) mindestens 10 Jahre gespeichert. Für den Beginn der Frist gilt § 147 Abs. 4 AO.

**Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

**Bezeichnung der Verarbeitung**

Kontaktverwaltung

**Zwecke der Verarbeitung**

Verwaltung und Bereitstellung von Kontaktmöglichkeiten von Personen, Unternehmen oder öffentlichen Stellen

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Anschrift (privat)
- Rechnungsanschrift
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Position
- Branche
- Kundennummer
- Kundenart
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie
- Termindaten

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten
- Dienstleister
- Dritte

### **Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Interne Abteilungen bzw. Personen in Abteilungen.

Dienstleister

Kooperationspartner

Dritte

### **Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Keine

### **Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Bei personenbezogenen Daten der Kontaktverwaltung wird nach Ablauf von vier Jahren zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht.

### **Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

### **Bezeichnung der Verarbeitung**

E-Mail

### **Zwecke der Verarbeitung**

Elektronische Kommunikation

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Name
- E-Mail-Adresse
- Nutzungsdaten
- Verkehrsdaten

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Beschäftigte
- Kunden
- Interessenten
- Dienstleister
- Dritte
- Bewerber

**Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Dienstleister  
Weitere Personen innerhalb des Unternehmens  
ggf. Dritte

**Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Nicht geplant.  
Gleichwohl ist beim Versand von E-Mails über das Internet nie ausgeschlossen, dass eine Weiterleitung über einen Drittstaat erfolgt.

**Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

E-Mails werden für mindestens 6 Jahre aufbewahrt, um den handelsrechtlichen Aufbewahrungspflichten für Geschäftsbriefe nachzukommen.

Nach Ablauf von 6 Jahren wird zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres geprüft, ob eine weitere Speicherung erforderlich ist. Sollte eine Erforderlichkeit nicht bestehen, werden die Daten gelöscht. Ausgenommen hiervon sind Daten, die als buchhaltungsrelevante Daten einzuordnen sind. Hier gelten die jeweiligen steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten.

**Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.

**Bezeichnung der Verarbeitung**

Inkasso

**Zwecke der Verarbeitung**

Geltendmachung und Durchsetzung von Zahlungsansprüchen

### **Beschreibung der Kategorien personenbezogener Daten**

- Vorname
- Nachname
- Titel
- Name des Unternehmens
- Anschrift (geschäftlich)
- Anschrift (privat)
- Rechnungsanschrift
- Internetadresse
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Faxnummer
- Geburtsdatum
- Kundennummer
- Kontaktdaten
- Kontakthistorie
- Bankverbindung
- Vertragsdaten
- Angaben zu Lohnpfändungen
- Daten zur Zahlungsfähigkeit
- Daten zum Zahlungsausfallrisiko
- Scoringdaten

### **Beschreibung der Kategorien betroffener Personen**

- Kunden
- Dritte

### **Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden**

Rechtsanwälte

Auskunfteien

Strafverfolgungsbehörden

**Ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Keine

**Vorgesehene Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien**

Daten zur Geltendmachung von offenen Forderungen werden für die Dauer von mindestens 10 Jahren gespeichert.

Nach Ablauf von 10 Jahren wird zum Ende des Kalenderjahres geprüft, ob die Forderung noch durchsetzbar ist (Vollstreckungstitel). Sollte ein Vollstreckungstitel bestehen, werden die Daten bis zur Verjährung des Vollstreckungstitels gespeichert, sofern die Forderung nicht zuvor vom Schuldner oder einem Dritten beglichen worden ist.

**Allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artikel 32 Absatz 1 DSGVO**

Siehe Datensicherheitskonzept.