

DSGVO-Compliance mit NICE

Die Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO) tritt am 25. Mai 2018 in Kraft. Ab diesem Zeitpunkt sehen sich Organisationen, die diese nicht einhalten, hohen Geldstrafen von bis zu 4 % des Jahresumsatzes gegenüber – oder 20 Millionen EUR, je nachdem, welcher Betrag größer ist. Ziel dieser Verordnung ist es, die Daten und die Privatsphäre von EU-Bürgern zu schützen. Sie bringt erhebliche Veränderungen in der Art und Weise wie Organisationen Daten aufzeichnen, archivieren und verarbeiten mit sich

Was sind die wichtigsten Änderungen, die mit der Einführung der DSGVO einhergehen?

Die DSGVO umfasst eine Liste wichtiger Grundsätze, die alle Anforderungen hinsichtlich einer besseren Daten-Governance definieren. Obwohl nicht alle Grundsätze verpflichtend vorgeschrieben sind, so zeigen sie jedoch Organisationen, wie sie sich vom „Häkchen-Paradigma“, das für sie Compliance bedeutete, zu einer Organisation entwickeln können, in der der Datenschutz den zentralen und leitenden Grundsatz bildet.



Datenschutz by Design

Jeder neue Service- oder Geschäftsprozess, bei dem personenbezogene Daten verwendet werden, muss deren Schutz berücksichtigen. Eine Organisation muss in der Lage sein, zeigen zu können, dass angemessene Verfahren eingerichtet wurden und die Compliance regelmäßig überprüft wird. Darüber hinaus erfordert das Prinzip „Datenschutz by Design“, dass das System und die Richtlinien proaktiv sind. Das bedeutet, dass sie in der Lage sein sollten, Verletzungen zu entdecken, und standardmäßig die jeweils strengsten Datenschutzeinstellungen anzuwenden. Das Prinzip „Datenschutz by Design“ setzt außerdem strenge Sicherheitseinstellungen voraus, nach denen die privaten Daten verschlüsselt und/oder Pseudonyme verwendet werden.



Recht auf Vergessenwerden

Auch als „Recht auf Löschung“ bezeichnet, berechtigt das Recht auf Vergessenwerden Kunden, die vollständige Löschung ihrer personenbezogenen Daten zu veranlassen und deren weitere Verbreitung zu stoppen. Es ist dabei wichtig zu beachten, dass die Definition personenbezogener Daten in der DSGVO alle Informationen umfasst, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen: Name, Identifizierungsnummer, Standortdaten, Online-Bezeichner oder ein oder mehrere Faktoren, die für die physische, physiologische, genetische, mentale, ökonomische, kulturelle oder soziale Identität der betreffenden Person spezifisch sind. Für Organisationen, die regelmäßig Exabyte an Daten verarbeiten, gleicht die Herausforderung daher beinahe der sprichwörtlichen Suche nach der Nadel im Heuhaufen. Um solche granularen Informationen in einem angemessenen Zeitrahmen identifizieren, abrufen und löschen zu können, müssen Organisationen Interaktionen und Daten auf eine Weise markieren, die ihnen die Compliance mit dem Recht auf Vergessenwerden und mit dem im folgenden beschriebenen Recht auf Zugriff ermöglicht.



Recht auf Zugriff

Ihre Kunden haben das Recht Informationen hinsichtlich ihrer personenbezogenen Daten, wie Verarbeitung und Ort sowie Zweck der Verarbeitung anzufordern und zu erhalten - ob zur Verbesserung der Qualität, von Geschäftsprozessen oder zu Compliance-Zwecken. Ihre Organisation sollte in der Lage sein, kostenlos eine Kopie der personenbezogenen Daten in einem elektronischen Format bereitzustellen. In dieser Hinsicht erfordert die Verordnung auch eine sorgfältige Datennachverfolgung, um verstehen und kommunizieren zu können, was mit den jeweiligen Daten zu jedem Zeitpunkt geschieht. Daher ist es für Organisationen von äußerster Bedeutung, ihre Datenverfahren verstehen und kommunizieren zu können.



Aktive Zustimmung zur Datenverarbeitung

Eine Zustimmung zur Datenverarbeitung sollte freiwillig, spezifisch und widerrufbar sein. Das bedeutet, dass Kunden auf alle voraussichtlichen Arten der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten hingewiesen werden und in der Lage sein sollten, ihre Zustimmung zu widerrufen und jederzeit die vollständige Löschung ihrer Daten zu verlangen.



Benachrichtigungen über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

Benachrichtigungen über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten müssen innerhalb von 72 Stunden nach dem ersten Bekanntwerden der jeweiligen Verletzung erfolgen. Organisationen müssen sowohl die Aufsichtsbehörde informieren als auch die Kunden, deren personenbezogene Daten möglicherweise betroffen sind. Nach der DSGVO umfasst dies „ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig – Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugte Offenlegung von oder unbefugter Zugang zu personenbezogenen Daten, die übermittelt, gespeichert oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden“.



Weltweite Gültigkeit

Die DSGVO gilt auch, wenn Ihre Organisation nicht in der EU ansässig ist. Solange eine Organisation die Daten von EU-Bürgern verarbeitet, sollte sie sich an den Text der Verordnung halten.

Mit dem NICE Compliance Center wird die DSGVO-Compliance einfach!

Eine einzigartige End-to-End-Lösung für Compliance

Das Compliance Center stellt eine einzigartige End-to-End-Lösung für die Compliance in Kontaktcentern dar und vereint Funktionen für die Visualisierung von Daten, die Durchführung richtlinienbasierter Maßnahmen und die Überbrückung der Grenzen zwischen Datensystemsilos, um Interaktionen und Richtlinien effektiv zu verwalten. Mithilfe des Compliance Centers können Benutzer praktische Einsichten in DSGVO-Aktivitäten erhalten und direkt proaktive oder korrigierende Maßnahmen durchführen, um sicherzustellen, dass ihre Verfahren an den Grundsätzen der Verordnung ausgerichtet sind.

Das Compliance Center umfasst die innovative Anwendung „Compliance Assurance“ mit verschiedenen Dashboards, um die Befolgung der bestmöglichen Daten-Governance-Verfahren für die Erfassung und Aufbewahrung von Daten zu messen. Ob Organisationen überprüfen müssen, ob alle betroffenen Daten auf angemessene Weise verschlüsselt sind, Verletzungen durch die Entdeckung anomaler Verhaltensweisen verhindern müssen, überprüfen müssen, ob Inhalte aufgezeichnet und auffindbar sind, oder Menge und Qualität der gespeicherten Daten nachverfolgen müssen – das Compliance Center stellt eine angepasste Lösung bereit.

Tatsächlich können sich Benutzer durch die Anwendung von Schwellenwerten auf die aggregierten Daten speziell auf die Richtlinien und Kampagnen konzentrieren, die private Daten umfassen oder verarbeiten, und diese Aktivitäten auf effektive Weise überwachen, um Sicherheitslücken zu entdecken oder Anforderungen ihrer Kunden auf Löschung ihrer Daten oder Erhalt einer Kopie ihrer Daten zu erfüllen. Die Anwendung „Policy Manager“ zentralisiert alle Aufbewahrungsrichtlinien und umfasst geschäftskritische Mechanismen für die Verwaltung der archivierten Daten. Autorisierte Benutzer können mit ihrer Hilfe direkt Maßnahmen durchführen und den Zeitaufwand für die Entdeckung von Datenschutzverletzungen oder die Löschung bzw. Extrahierung spezifischer Interaktionen deutlich reduzieren.

Vereinfachung der DSGVO-Compliance

Um Anforderungen in Bezug auf die Ausübung des Rechts auf Vergessenwerden zu erfüllen, nutzt das Compliance Center eine erweiterte Datenmarkierung, mit der die Daten für jede beliebige Kunden-ID abgerufen werden können. Es umfasst darüber hinaus dedizierte Workflows für autorisierte Benutzer, um Löschungen und/oder Extrahierungen auszuführen, ohne dass externe Anbieter oder Dienstleister benötigt werden. Diese Aktionen werden infolgedessen umgehend und unter strenger Einhaltung der Verfahren der Organisation für die Richtliniendurchsetzung ausgeführt.

Auf der Basis der marktführenden Plattform „Engage“ stellt das Compliance Center einen End-to-End-Ansatz für die Verschlüsselung von Medien bereit, der Informationen in allen Phasen ihres Lebenszyklus schützt: Erfassung, Nutzung, Übertragung und Speicherung. Auch vergangene Interaktionen können als berichtigende Maßnahme verschlüsselt werden.

Alles in allem stellt das Compliance Center eine einzelne, zentrale Lösung für die DSGVO-Compliance und zahlreiche Funktionen und Anwendungen bereit, mit denen die Anforderungen aller Stakeholder im Callcenter erfüllt werden – IT, Agenten und Compliance-Verantwortliche. Auf diese Weise wird die Einführung eines Ansatzes für einen „Datenschutz by Design“ unterstützt, ohne zusätzlichen Overhead zu generieren.



Nehmen Sie noch heute Kontakt mit uns auf, um mehr darüber zu erfahren, wie NICE Sie bei der Herstellung der DSGVO-Compliance unterstützen kann, oder besuchen Sie uns [hier](#), um einen Termin für eine Vorführung von Compliance Center zu vereinbaren.

Über NICE

NICE (NASDAQ: NICE) ist der weltweit führende Anbieter von cloudbasierten und lokal installierten Unternehmenssoftwarelösungen.

Mit diesen Lösungen können Unternehmen auf Grundlage erweiterter Analysen strukturierter und unstrukturierter Daten intelligentere Entscheidungen treffen.

NICE hilft Unternehmen aller Größenordnungen, einen besseren Kundenservice bereitzustellen, Compliance sicherzustellen, Betrug zu bekämpfen und Bürger zu schützen.

NICE-Lösungen werden von mehr als 22.000 Unternehmen in über 150 Ländern eingesetzt, zu denen mehr als 80 Fortune-100-Unternehmen zählen.