

EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)

# JA, ICH WILL!

**Das Energieunternehmen innogy SE hat mithilfe von Materna ein neues Verfahren für die DSGVO-konforme Lead- und Kontakterfassung umgesetzt.**

Im Mai 2018 ist die EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) endgültig in Kraft getreten. Sie betrifft vereinfacht gesagt alle Unternehmen, die personenbezogene Daten von Bürgern innerhalb der Europäischen Union verarbeiten. Die Vorschrift soll bei allen Beteiligten für mehr Transparenz beim Umgang mit personenbezogenen Daten sorgen. In vielen Organisationen hat dies zu einer veränderten Nutzung von Kunden- und Mitarbeiterdaten sowie weiteren IT-Projekten geführt. Ein Beispiel aus dem Energiesektor zeigt, wie Unternehmen die Einwilligung zur werblichen Ansprache per E-Mail oder Telefon DSGVO-konform einholen.

In Kooperation mit Materna wurde für diesen Prozess auf einen Webservice von Materna zurückgegriffen. Dieser Webservice ermöglicht es innogy nun, das Double Opt-In-Verfahren und Code-Ident-Verfahren auf den Internetseiten von innogy durchzuführen.

Zwischenzeitlich ist der Webservice so implementiert, dass die verifizierten E-Mail-Adressen und Telefonnummern direkt in das CRM von innogy geschrieben werden. So kann der Anbieter jederzeit nachweisen, wann ein Double Opt-In zu welchem Einwilligungstext erfolgt ist. Die Einwilligungstexte variieren z. B. je nach Thema oder ändern sich im Laufe der Zeit. Für das Verfahren können die Kunden ihre Telefonnummer oder E-Mail-Adresse verwenden, die beide verifiziert werden. Darüber hinaus ist das System mandantenfähig, sodass künftig auch Tochtergesellschaften darauf zurückgreifen können. Wie das System im Detail funktioniert, ist im Folgenden beschrieben.

## Einfacher Ablauf ist wichtig

Stellt ein Interessent oder Kunde seine Daten auf der Internetseite von innogy für werbliche Zwecke ein, so müssen die E-Mail-Adresse und/oder die Telefonnummer verifiziert werden. Die erfassten Daten werden von dem von Materna entwickelten Webservice aufgenommen und anschließend erhält der Kunde eine zu bestätigende E-Mail für die werbliche Nutzung der E-Mail-Adresse. Das System hinterlegt hierbei im Detail, wann der Kunde für welche Daten und Zwecke seine Zustimmung gegeben hat. Geht es um die Zustimmung zur Verwendung einer Mobilfunknummer, erhält der Kunde eine SMS mit einer PIN, die er auf der Innogy-Webseite eintragen muss. Bei einer Festnetznummer wird eine Verifizierungsnachricht vorgelesen inklusive PIN. In allen Fällen bestätigt der Kunde im Double Opt-In-Verfahren seine Zustimmung auf der Webseite inklusive Eingabe der PIN und dann erst darf innogy die eigentliche Kontaktanfrage bearbeiten.

Materna betreibt den Webservice im eigenen ISO27001-zertifizierten Rechenzentrum. Die Lösung ist mit einem Zertifikat ausgestattet, sodass nur berechtigte Systeme von innogy den Service über einen Proxy-Server ansteuern können. Im nächsten Schritt ist eine Vereinfachung der Prozesse geplant. So soll beispielsweise die Klickstrecke weiter optimiert werden, die Kunden im Rahmen des Double Opt-In-Verfahrens zurücklegen müssen, denn schließlich soll kein Anwender durch zu viel Bürokratie von der Nutzung der Webseite abgehalten werden. ●

## Basis: Double Opt-In Verfahren von Materna



### Anfrage

Kunde füllt das Kontaktformular aus und wählt seine gewünschte Variante der Bestätigung aus (SMS-PIN / E-Mail).



### Gesicherter Webservice

Die Anfrage wird über eine gesicherte Schnittstelle in Echtzeit an das DOI-System von Materna übertragen.



### Opt-In Versand

Die Einwilligungsmail / SMS mit PIN wird an den Kunden verschickt. Versandte Nachrichten haben eine begrenzte Halbwertszeit.



### Bestätigung

Der Kunde gibt seine Bestätigung (Link in Mail / Eingabe der PIN im Webformular).



### Speicherung

Die Daten werden bei Materna inkl. des Einwilligungstextes mit Zeitstempel, etc. gespeichert (eigenes Rechenzentrum in Deutschland).



### Export

Daten werden über eine Schnittstelle zum Export bereitgestellt bzw. direkt an das Eco-System des Kunden übermittelt.

Mithilfe des Double Opt-In-Verfahrens von Materna lassen sich personenbezogene Daten wie Name, E-Mail, Telefonnummer oder Einwilligungstext sowie technische Daten wie Zeitstempel, Hashwert des Datensatzes oder Kampagnen-ID speichern.