

Informationen zur gemeinsamen Verantwortlichkeit nach Art. 26 Abs. 2 DSGVO

Wer sind die im Folgenden genannten Parteien?

Partei 1: RAFI GmbH & Co. KG, Ravensburger Str. 128 - 134, D-88276 Berg, vertreten durch die Geschäftsführer Dr. Lothar Seybold und Lothar Arnold;

Partei 2: RAFI Eltec GmbH, Im Langäcker 1, D-88662 Überlingen, vertreten durch die Geschäftsführer Dr. Lothar Seybold, Richard Wörz und Theo Beil;

Partei 3: RAFI Italia S.r.l., I-20040 Cambiago (Mi), vertreten durch die Geschäftsführer Fabio Villa und Steffen Merk.

Was ist der Grund für die gemeinsame Verantwortlichkeit?

Bei SAP Sales Cloud for Customer arbeiten die Parteien eng zusammen. Dies betrifft auch die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten. Die Parteien haben gemeinsam die Reihenfolge der Verarbeitung dieser Daten in den einzelnen Prozessabschnitten festgelegt. Sie sind daher innerhalb der nachfolgend beschriebenen Prozessabschnitte gemeinsam für den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich (Art. 26 DSGVO).

Für welche Prozessabschnitte besteht eine gemeinsame Verantwortlichkeit?

Bei allen Verarbeitungstätigkeiten im Bereich Lead- und Opportunity-Management sowie der Bestandskundenpflege innerhalb der SAP Sales Cloud for Customer werden personenbezogene Daten sowohl von Endkunden als auch von Unternehmenskunden sowie von den Beschäftigten der Parteien in den Systemen verarbeitet.

Personenbezogene Daten dieser betroffenen Personen können intern innerhalb der jeweils empfangenden Partei an den Vertrieb, das Marketing, das Produktmanagement, die Produktentstehung, Pforte und Empfang, das Managementteam, die Geschäftsführung (CFO, CEO) und die Buchhaltung sowie extern an die jeweils anderen Parteien übermittelt werden.

Von den Beschäftigten der Parteien können hierbei folgende personenbezogene Daten erfasst, gespeichert und an die oben genannten Abteilungen intern sowie extern an die jeweils anderen Parteien weitergeleitet werden: Personalnummer, akademischer Grad, Anrede, Vorname, Name, Geschlecht, Abteilungszuordnung, hausinterne Adresse, geschäftliche Telefon-, Fax-, Mobiltelefonnummer, geschäftliche E-Mail-Adresse, Benutzerkennung.

Hinsichtlich der personenbezogenen Daten von Endkunden und Unternehmenskunden gilt: Eingehende E-Mails von Kunden/Interessenten werden im E-Mail-Postfach des Empfängers gespeichert. Der Inhalt von E-Mails wird im CRM-System gespeichert. Papierdokumente können gescannt und im System als Anhänge abgelegt werden.

Im Einzelnen gibt es hinsichtlich der Verarbeitung von personenbezogenen Daten von Kunden/Interessenten, insbesondere bei Anfragen, im Bestellprozess, bei telefonischer Übergabe und in der Kundenbetreuung folgende Haupt-Prozesse:

Abschnitt 1:

- **Lead-Prozess:**
 - Anfragende Kunden/Interessenten übergeben bzw. übersenden ihre Daten, die teilweise personenbezogen sind, auf unterschiedlichen Kommunikationswegen (z. B. per Telefon, persönlich (beispielsweise auf Messen), via E-Mail, Fax oder Brief, Visitenkarte, Web-Konferenz).

Von den Interessenten/Kunden wird nach Kontaktaufnahme ein Lead im CRM-System angelegt. Dabei werden die Kopfdaten des Interessenten/Kunden (das sind Personenstammdaten (z.B. Anrede, Vorname, Nachname, akademischer Grad), Kommunikationsdaten (z.B. Adresse, Telefonnummer, Faxnummer, Mobiltelefonnummer, E-Mail-Adresse, Abteilung, Funktion, Stellenbezeichnung), Vertragsstammdaten (z.B. Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse), Kundenhistorie, Planungs- und Steuerungsdaten) in der Regel von den Beschäftigten der Vertriebs- oder Marketingabteilung im System erfasst und gespeichert. Ausnahmsweise können die entsprechenden Daten auch über einen Massupload angelegt werden, beispielsweise aus aufbereiteten Messe-Leads. Der Datensatz wird dann per Workflow (E-Mail mit Link zu diesem neuen Datensatz) an die Abteilung Marketing zur Prüfung weitergeleitet.

- Es findet eine Qualifizierung zum Marketing Qualified Lead (MQL) statt.
- Bei wertmäßig größeren Anfragen wird nur der Ansprechpartner des Kunden/Interessenten sowie der Firmenname/die Firmenbezeichnung an die Buchhaltung weitergeleitet, wo dann die Bonität des Kunden/Interessenten mittels Abgleiches mit den Daten der Kreditversicherung geprüft wird.
- Die Leads werden im Folgenden bei entsprechender weiterer Qualifizierung zu Sales Qualified Leads (SQL) oder verbleiben (zunächst) im System als Sales Accepted Leads (SAL). Alle übrigen Leads erhalten den internen Status „abgelehnt“ und die entsprechenden Daten werden entsprechend den jeweils vertraglich oder gesetzlich zu beachtenden Fristen gelöscht.
- Die zu SQL qualifizierten Leads und deren Daten werden analysiert und es finden entsprechende Recherchen hinsichtlich des jeweiligen Interessenten/Kunden statt (z.B. hinsichtlich Mitarbeiterzahl und Branche), um den Datensatz zu ergänzen. Bei positiver Erwartungshaltung werden die Leads umgewandelt zu Opportunities. Ist keine direkte Verkaufschance vorhanden, werden die Leads in Interessenten mit einer Kundennummer umgewandelt und ins ERP-System übertragen.
- **Akquise-Prozess:**
 - Die Ansprechpartner der als Opportunity angelegten Interessenten/Kunden werden von den Parteien kontaktiert und die Produkte der Parteien vorgestellt.
 - Es findet eine weitere Konkretisierung der Opportunities statt, indem die jeweiligen Anforderungsprofile der Interessenten/Kunden bewertet werden.
 - Anschließend wird eine Entscheidung hinsichtlich einer weiteren Betreuung der Opportunities und deren Daten oder einer Überstellung dieser an eine der anderen Parteien getroffen.
 - Es werden weitere Aktivitäten festgelegt und gegebenenfalls Besuchsfrequenzen festgelegt.
- **Anfrage- und Angebots-Prozess:**
 - Angebote werden im SAP ERP angelegt, um die Angebotsnummer zu generieren. Hinsichtlich **Komponenten** wird das Angebot dann komplett im SAP ERP erstellt, bei **Systemen** über ein Worddokument. Die Auftragsanlage findet komplett im ERP statt.
 - Danach findet eine Unterscheidung nach Art der Anfrage/des Angebots statt. Hinsichtlich angebotener findet keine Erfassung und Pflege im SAP ERP statt, das Angebot wird in Word geschrieben.
 - Hinsichtlich **kundenspezifischer Artikel** findet zusätzlich eine Projektselektion mit nachfolgender Vertragsprüfung, Erstellung eines Lasten- bzw. Versionenhefts statt mit Organisation des

Angebots-Kick-Offs. Über ein hausinternes Programm findet hiernach die entsprechende Kalkulation statt.

- **Bestandskundenpflege:**
 - Die Ansprechpartner der als Opportunity angelegten Interessenten/Kunden werden von den Parteien kontaktiert und die Produkte der Parteien vorgestellt.
 - Es findet eine weitere Konkretisierung der Opportunities statt, indem die jeweiligen Anforderungsprofile der Interessenten/Kunden bewertet werden.

Abschnitt 2:

- **Zentraler Newsletter-Versand:**
 - Es findet in regelmäßigen Abständen ein zentraler Versand von Newslettern über das Marketing, derzeit über den Auftragsverarbeiter CleverReach, nach vorherigem entsprechendem Double-Opt-In statt.
- **Zentrale, spezielle Bestandskundenpflege:**
 - Die Bestandskunden erhalten im Rahmen einer Kundenzufriedenheitsbefragung einen elektronischen Fragebogen.
 - Beispielsweise Versand von Adventskalendern.
 - Mitteilung von Änderungen in der Organisationsstruktur.

Abschnitt 3:

- **Spezieller Newsletter- und Kampagnen-Versand:**
 - Es findet in unregelmäßigen Abständen ein dezentraler Versand von Newslettern oder sonstigen Kampagnen über das jeweilige Marketing statt.
- **Spezielle Bestandskundenpflege:**
 - Beispielsweise Versand von Weihnachtskarten als E-Mail-Kampagne.

Was haben die Parteien vereinbart?

Im Rahmen ihrer gemeinsamen datenschutzrechtlichen Verantwortlichkeit haben die Parteien vereinbart, wer von ihnen welche Pflichten nach der DSGVO erfüllt. Dies betrifft insbesondere die Wahrnehmung der Rechte der betroffenen Personen und die Erfüllung der Informationspflichten gemäß den Artikeln 13 und 14 DSGVO.

Diese Vereinbarung ist notwendig, da in der SAP Sales Cloud for Customer personenbezogene Daten in unterschiedlichen Prozessabschnitten und Systemen verarbeitet werden, die entweder von den Parteien gemeinsam (Abschnitt 1) oder aber von der Partei 1 (Abschnitt 2) oder jeweils von jeder Partei innerhalb des eigenen Wirkbereichs (Abschnitt 3) betrieben werden.

Prozessabschnitt / EDV-System	Erfüllung der Pflichten durch
Abschnitt 1: Lead- und Opportunity- Management sowie der Bestandskundenpflege allgemein	Alle Parteien gemeinsam
Abschnitt 2: Zentraler Newsletter-Versand, zentrale, spezielle Bestandskundenpflege	Partei 1
Abschnitt 3: Newsletter- und Kampagnen-Versand, spezielle Bestandskundenpflege	Jeweils innerhalb des eigenen Wirkbereichs: Partei 1, Partei 2, Partei 3

Was bedeutet das für Betroffene?

Auch wenn eine gemeinsame Verantwortlichkeit besteht, erfüllen die Parteien die datenschutzrechtlichen Pflichten entsprechend ihrer jeweiligen Zuständigkeiten für die einzelnen Prozessabschnitte wie folgt:

- Im Rahmen der gemeinsamen Verantwortlichkeit
 - sind alle Parteien für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten im Abschnitt 1 gemeinsam zuständig,
 - ist Partei 1 für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten im Abschnitt 2 zuständig,
 - sind sowohl Partei 1, Partei 2, Partei 3 jeweils innerhalb des eigenen Wirkbereichs für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten im Abschnitt 3 zuständig.
- Die Parteien (hinsichtlich Abschnitt 1) bzw. die Partei 1 (hinsichtlich Abschnitt 2) bzw. die jeweilige Partei in ihrem eigenen Wirkbereich (hinsichtlich Abschnitt 3) machen den betroffenen Personen die gemäß Art. 13 und 14 DSGVO erforderlichen Informationen in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und einfachen Sprache unentgeltlich zugänglich. Hierbei lässt jede Partei den anderen Parteien sämtliche dafür notwendigen Informationen aus ihrem Wirkbereich zukommen.
- Die Parteien informieren sich unverzüglich gegenseitig über von Betroffenen geltend gemachte Rechtspositionen. Sie stellen einander sämtliche für die Beantwortung von Auskunftersuchen notwendigen Informationen zur Verfügung.
- Datenschutzrechte können bei folgender Anlaufstelle geltend gemacht werden:
crm.gdpr@rafi-group.com
- Betroffene erhalten die Auskunft grundsätzlich von der Stelle, bei der Rechte geltend gemacht wurden.