



CRM REPORT

RAINER WILLMANN'S - Hrsg.

Liebe Leserin, lieber Leser,

nach der Umfirmierung der Highway-CRM in die 'cobra Experten GmbH' halten Sie nun den neuen **CRM Report** in Händen, vormals als „Lernen und Wissen Report“ bekannt. Wie gewohnt finden Sie hier wichtige und interessante Themen rund um cobra Software für Sie locker aufbereitet.

Das zentrale Thema in dieser zweiten Ausgabe 2017 ist die neue, dringend zu beachtende **EU-Datenschutzgrundverordnung**.



Diese EU-DSGVO hat gravierende Auswirkungen auf alle Unternehmen und Organisationen, die personenbezogene Daten verarbeiten - also faktisch für uns alle. „Es gibt richtig viel zu tun...“, so auch die Meinung der Teilnehmenden am diesjährigen CRM Morningtalk vom vergangenen Freitag. Also Obacht für Kapitel 1-4 !!!

Die Kauf- & AGV-**Preise** für cobra Software erhalten eine notwendige Erhöhung in 2018. Lesen Sie im 6. Kapitel, was genau sich än-

dert und warum. Käufe in 2017 sind noch zu den **günstigen Altpreisen** erhältlich!

Mutig „Augen auf“ heißt es für das Anliegen des **Karolina e.V.** in Kapitel 7...



Eine Adventszeit mit Ruheoasen wünscht
Ihnen Ihr

Tim Willmanns

cobra Experten GmbH
Burscheider Str. 328 - 51381 Leverkusen

Tel. 02171-7310-79
Fax. 02171-7310-89
CRM@cobra-Experten.de
<https://cobra-Experten.de>

Inhaltsangabe

1. EU-DSGVO - Extrakt
2. EU-DSGVO - Tagesseminar 17.01.2018
3. EU-DSGVO - cobra Software hilft
4. EU-DSGVO - Newsletter-Erlaubnis!
5. Neue Preise ab Januar 2018
6. Augen auf für den Carolina e.V.

Seite:

- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

1. EU-DSGVO - Extrakt

Vorab gilt dies: Für alle in diesem CRM Report aufgeführten Artikel und Hinweise zur neuen **Datenschutzgrundverordnung** (EU-DSGVO) gilt, dass diese keine Rechtsberatung darstellen und auch keine Rechtsberatung ersetzen können. Es werden auch nur einzelne Themen - unvollständig - präsentiert. Um was geht es *eigentlich*?

Ab dem **25.05.2018** kommen die EU-DSGVO und das BDSG-2018 zur Anwendung. Damit bekommen 99 Artikel europaweit eine rechtsverbindliche Gültigkeit. Sogenannte Öffnungsklauseln (50 an der Zahl) und 173 Erwägungsgründe werden dann in einem angepassten Bundesdatenschutzgesetz (BDSG-neu) weiter spezifiziert. Jeder, der mit personenbezogenen Daten digital arbeitet, muss z.B. künftig dokumentarisch nachweisen, wann (Zeitpunkt) jemand für was (Zweck) seine Zustimmung für eine E-Mail-Kontaktaufnahme gibt. Die einzige Absicherung wird im sogenannten Double Opt-In-Verfahren (DOI) gewährleistet und meint dies:

Definition DOI:

Ein Nutzer, der sich mit seiner E-Mail-Adresse in einen Verteiler einträgt (Single Opt-in), erhält durch eine anschließende Bestätigungs-E-Mail die Möglichkeit, die Anmeldung zu bestätigen. Bestätigt er die Anmeldung, ist der Double-Opt-in abgeschlossen. Dabei muss der Interessent stets darauf hingewiesen werden, dass er zu jedem Zeitpunkt über jeden Kommunikationskanal jedem einzelnen Zweck widersprechen kann.

Personenbezogene Daten (PbD) sind fortan hoch sensibel. Dazu gehören auch (!) Vorname und Nachname, die nicht mehr als Pflichteingabefelder in Onlineformularen eingabepflichtig erscheinen dürfen. Jeder hat das Recht auf Auskunft über vorhandene PbD und Löschung derselben in einem festen Zeitfenster. Und als Betroffener hat man ein Auskunfts- und Nachweisrecht über seine Daten beim anderen.

Eine neue Qualität sind die **Zwecke**, die per DOI vereinbart werden müssen, zu denen E-Mails versendet werden dürfen. Wer den Wunsch „Newsletter zusenden“ per DOI äußerte, darf eben *keinen* Geburtstagsgruß erhalten, auch kein Angebot (!) usw. Wer z.B. bei einem Auftraggeber eine Schulung hält und dort die Teilnehmer schult, hat nicht das Recht, diese anzumailen (kein DOI), noch nicht einmal mit schulungsrelevantem Themenmaterial!

Anschreiben per Post sind grundsätzlich erlaubt - nach einem Abgleich mit der Robinsonliste.

Der Umgang mit **Bewerbungen** obliegt besonderen Vorgaben. Um nicht von abgewiesenen Bewerbern verklagt zu werden, muss sich jedes ausschreibende Unternehmen vorab sehr genau die neue Rechtslage anschauen! Alleine das „Zur Kenntnis nehmen“ einer Bewerbung durch Öffnen einer unverlangt erhaltenen Bewerbung hat schon Rechtsfolgen.

Es liegt auch ein **Kopplungsverbot** vor. Rechtlich einwandfrei erhaltene Daten für die „Abwicklung von Angeboten“ erlaubt z.B. nicht, die Interessentenadressen selbst verkaufen zu dürfen oder für ein Cross-Selling einer GmbH-Tochter zu überlassen.

Die Auftragsdatenverarbeitung, ab 25.05.2018 Auftragsverarbeitung, ist die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von personenbezogenen Daten durch einen Auftragnehmer gemäß den Weisungen der verantwortlichen Stelle (Auftraggeber) und Bedarf eines schriftlichen Vertrages.

Ein **Datenschutzbeauftragter** muss den öffentlichen Behörden ab einer Mitarbeiterzahl von 10 Personen benannt werden, egal, ob es festangestellte oder freie Mitarbeiter sind - und wenn besonders sensible PbD verwaltet werden müssen (Medizin, Ethnie, Religion, Öffentliche Verwaltungen) usw.



2. EU-DSGVO - Tagesseminar 17.01.2018

Erfahren Sie in einer **Tagesveranstaltung**, welche Änderungen für Sie zu beachten sind, die sich mit dem Stichtag 25.05.2018 zur Datenschutzverordnung ergeben.

DSGVO - Datenfallen umgehen - Datennutzung sichern.

17.01.2017 von 10-17 Uhr.
 Holiday Inn Düsseldorf Airport
 Broichhofstraße 3, 40880 Ratingen

Melden Sie sich am besten noch heute an, um sich einen der **limitierten** Teilnahmepplätze zu sichern!

Welche Themen werden z.B. behandelt?

- Was genau sind personenbezogene Daten und wie ist damit umzugehen?
- Wer sind die Betroffenen und wer die Verantwortlichen?
- Was muss bei der Einwilligung künftig beachtet werden?
- Was passiert mit unseren bestehenden Einwilligungen und Daten?
- Was ist erlaubt? Anschreiben? Anmailen? Anrufen?
- Warum ist die Zweckbindung alles entscheidend?
- Welche Informationspflichten bestehen für Unternehmen?
- Was kommt bei der Dokumentationspflicht auf uns zu?
- Was gilt in Zukunft bei der Auftragsverarbeitung?
- Hilft es, wenn wir unsere Daten ins Ausland verlegen?
- Was müssen wir beim Datentransfer in Nicht-EU-Staaten beachten
- Welche Verantwortung hat ein interner / externer Datenschutzbeauftragter?
- Wie gehen Konzerne und deren Töchter mit gemeinsamen Daten um?
- Wer sind künftig Ankläger und welche Strafen drohen konkret?

Der Referent

Als Referent konnte **Volker Reitler** gewonnen werden. Er ist TÜV zertifizierter Datenschutzbeauftragter. Da Herr Reitler als externer Datenschutzbeauftragter und als Fachberater für unternehmensinterne Datenschutzbeauftragte die Firmen betreut, ist Herr Reitler ein Mann der Praxis. Das merkt man in jeder Phase seiner Erklärungen. Theorie und Praxis helfen, die Bedeutung der neuen Gesetzesvorgaben zu begreifen und diese praktisch in Umsetzung zu bringen.

Der Veranstalter ist

Rainer Willmanns, Unternehmensberater und Businessstrainer, Leverkusen.

Teilnahmegebühr

625 € brutto.
 Jede weitere Person 580 € brutto.
 Im Preis enthalten ist die Pausen- und Mittagverpflegung.

Anmeldung

Mailen Sie an CRM@cobra-Experten.de Vor- und Nachname der Personen, die an dieser Veranstaltung teilnehmen möchten und verweisen Sie auf diesen CRM-Report.

Beachten Sie

Buchen Sie erst dann Ihre Flug-, Bahn- und Bustickets, wenn Sie die Teilnahmebestätigung vom Veranstalter erhalten haben. Diese wird Ihnen spätestens in der 2. Dezemberwoche übermittelt. Die Rechnung begleiten Sie dann bitte bis 22. Dezember 2017. Eine Rückerstattung bei Storno ist wegen kurzer Vorlaufzeit ausgeschlossen.

Fachanwalt IT-DSGVO

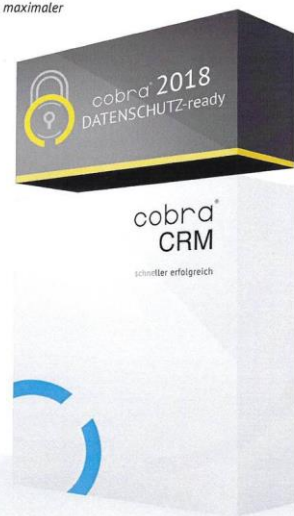
Benötigen Sie einen empfehlenswerten Fachanwalt zum Thema für Ihr Unternehmen, erhalten Sie gerne entsprechende Kontaktdaten von Ihren cobra Experten.

Hinweis: Die Veranstaltung am 17.01.2018 stellt keine Rechtsberatung dar und kann auch keine Rechtsberatung ersetzen.

3. EU-DSGVO - cobra Software hilft

cobra vereint CRM und Datenschutzmanagement.

Durch die enge Zusammenarbeit mit IT-Fachanwälten profitieren Sie bei Software und Beratung von maximaler Kompetenz im Datenschutz 2018.



Ihre cobra Software ist die einzige CRM Software, die das Thema EU-DSGVO vom Programm her auffängt und Sie durch neue Funktionen unterstützt. Rechtsanwaltskanzleien und ein weiteres Entwicklerteam kümmern sich seit einem Jahr um diese Neuerungen. Dank Ihres Aktualitätsgarantievertrages erhalten Sie mit dem nächsten cobra Update im Zeitfenster Feb./Mär./Apr. 2018 diese Vorzüge.

Personenbezogene Daten

Künftig können Sie für alle Felder in allen Tabellen definieren, ob es sich um ein sensibles Feld mit personenbezogenen Daten handelt. Wenn künftig ein Betroffener von Ihnen Auskunft will, welche personenbezogenen Daten von ihm bei Ihnen vorliegen, können Sie künftig einen (dokumentierten) Export erstellen und diese Übersicht zusenden. Auch können Sie demnächst solche Betroffenenaten aus Ihrer Datenbank automatisch entfernen lassen.

Der Löschanplan

Wenn jemand eine Löschung seiner Daten wünscht, diese aber aufgrund von gesetz-

esrelevanten Aufbewahrungsfristen (10 Jahre) nicht gelöscht werden dürfen, können Sie für die Löschanplan eine zukünftige Löschanplandatum eintragen. cobra löscht dann diesen Datensatz mit Eintreffen des Datums selbstständig.

Blacklist

Wenn ein Datensatz gelöscht wird, wird dieser auf eine programminterne Blacklisttabelle gesetzt. Denn wenn eine Person zur Löschung seiner Daten auffordert, darf diese Person / diese Adresse durch einen Adresseneinkauf auf gar keinen Fall erneut aufgenommen werden. Beim Import oder bei händischen Einträgen vergleicht cobra die Daten mit der Blackliste. Findet cobra eine solche Person, wird man gefragt, was mit dieser Adresse geschehen soll, obwohl sie black gelistet ist. So können Sie entscheiden, ob die Adresse dennoch neu aufgenommen werden soll oder nicht. Diese Blacklist ist verschlüsselt in Ihrer Datenbank gesichert, so dass niemand diese Daten manipulieren kann. Außerdem entspricht diese Technik der Datenschutzanforderung des dauerhaften „Vergessens von Adressen“.

Datenexporte

Die Exportfunktion erhält eine neue, frei schaltbare Funktion. So wird jeder User gefragt, für welchen Anlass die Daten exportiert werden und muss sich als durchführende Person mit Zeitstempel bestätigen. Somit gehören unerlaubte Exporte selbst bei Personen mit Exportrecht der Vergangenheit an.

Double-Opt-In

In einem Zusatzmodul bietet die cobra das automatisierte Double-Opt-In an. Downloads von der Webseite werden somit fundiert dokumentiert: Was fragte der Interessent wann an (z.B. Newsletter). Wann erhielt er die Einwilligungsmail. Wann wurde diese vom Interessenten bestätigt? Auch die Linkverwaltung in Newslettern gehört zu diesem Zusatzmodul.

CRM REPORT

Ausgabe: 2017-Nr. 2 Seite 5 / 8



4. EU-DSGVO - Newsletter-Erlaubnis!

Bei der Anmeldeprozedur für Werbemails / Newsletter sind viele kleinere Details zu beachten.

Hier ein Mustrdialog:

Ja, ich möchte von Unternehmen B in der Regel einmal im Monat kostenfrei Newsletter und Informationen über Leistungen, Updates und Service-Packs per E-Mail erhalten.

E-Mail*

Für eine persönliche Anrede füllen Sie bitte auch folgende Felder aus:

Anrede

Vorname

Nachname

Hinweis: Sie erhalten nach Ihrer Anmeldung eine E-Mail mit Bestätigungslink. Bitte bestätigen Sie diesen, damit Sie in unseren Verteiler aufgenommen werden.

Abmeldung/Widerruf
Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, indem Sie in Ihrem „Kundencenter“ unter www.unternehmen-b.de den Newsletter abwählen.
Wahlweise klicken Sie auf den Link zum Abbestellen am Ende eines jeden Newsletters.
Hierfür entstehen Ihnen keine anderen als die Übermittlungskosten nach Basisstarifen (Kosten Ihres Internet-Anschlusses).

Die blaue Checkbox muss leer sein. Der Interessent muss das Häkchen setzen.

Neben dem blauen Häkchenfeld tragen Sie die *Liste der Zwecke* ein, die mit diesem Mustrdialog einhergehen. Hier die drei Zwecke: Leistungen, Updates, Service-Packs.

Einzig die E-Mail-Adresse darf als Pflichteingabefeld vorliegen.

Anrede, Vorname, Name sind personenbezogene Daten und dürfen NICHT erwartet werden. Sie können herzlich um freiwillige Bekanntgabe dieser drei Felder bitten.

Weisen Sie darauf hin, dass es nach der Anmeldung zum Newsletter eine E-Mail mit einem Bestätigungslink gibt, der bestätigt werden muss, um den Newsletter künftig zu erhalten.

Abschließend muss bei Abmeldung/Widerruf darauf hingewiesen werden, dass man sich

zu jedem Zeitpunkt über welche Wege und für jeden einzelnen Zweck auch wieder abmelden kann. Selbst die Übermittlungskosten sollten hier erwähnt sein.

Wichtig ist, dass der Newsletter erst dann versendet werden darf, wenn das Double-Opt-In mit Zeitstempel vollständig und dokumentiert ist.

Das Anpassen Ihrer Webseite mit einem entsprechenden Dialogfenster wird Ihr Webbetreuer übernehmen.

Das cobra Modul MAIL+PLUS

Im letzten CRM Morningtalk wurde das cobra Modul MAIL+PLUS vorgestellt. Hier sorgt die Software in Zusammenarbeit mit Ihrer Datenbank automatisiert dafür, wer über die Webseite neuen Kontakt aufnahm, wie der Stand zum Double-Opt-In ist und sie macht die berechtigte Zielgruppe für den Versand recherchierbar.

MAIL+PLUS



Das Charmante an MAIL+PLUS ist, dass der Mustrdialog als HTML-Vorlage vorliegt und einfach von den Webbetreuern auf die Webseite gesetzt werden kann.

Ein weiteres Highlight ist die Klickratenauswertung von MAIL+PLUS. Fragen Sie danach!

CRM REPORT

Ausgabe: 2017-Nr. 2 Seite 6 / 8



5. Neue Preise ab Januar 2018

Durch die hohen Investitionen des CRM-Herstellers für die betreuenden Anwaltskanzleien zum Thema Datenschutzgrundverordnung und durch die Aufstockung der Entwicklerkapazitäten für dieses Thema gelten ab Januar 2018 neue Preise, und das sowohl für den Kaufpreis als auch für die Aktualitätsgarantiegebühren (AGV).

Für **Käufe**, die Sie **bis 17.12.2017** ordern, gelten die **bisherigen** Preisstaffeln.

Ab 01. Januar 2018 gelten diese Gebührenstaffeln, hier Nettozahlen zzgl. 19% MwSt.:

Adress PLUS

Lizenzstaffel	Preis je Lizenz	AGV pro Monat und Lizenz
1-3	329 €	6,90 €
4-6	299 €	6,40 €
7-9	279 €	5,80 €
ab 10	249 €	5,20 €

CRM PLUS

Lizenzstaffel	Preis je Lizenz	AGV pro Monat und Lizenz
1-9	689 €	13,50 €
10-24	599 €	11,50 €
25-49	529 €	10,20 €
50-99	459 €	8,90 €
ab 100	429 €	8,40 €

CRM PRO

Lizenzstaffel	Preis je Lizenz	AGV pro Monat und Lizenz
1-9	1.099 €	22,20 €
10-24	999 €	19,80 €
25-49	899 €	17,70 €
50-99	799 €	15,40 €
ab 100	699 €	13,70 €

CRM BI

Lizenzstaffel	Preis je Lizenz	AGV pro Monat und Lizenz
1-9	1.499 €	23,70 €
10-24	1.299 €	12,60 €
25-49	1.199 €	19,00 €
50-99	1.099 €	17,40 €
ab 100	999 €	15,80 €

Dienstleistungspreise bleiben stabil

Die Dienstleistungspreise Ihrer cobra Experten bleiben hingegen stabil. Das gilt sowohl für die Fahrzeitpauschalen, km-Sätze und Honorare für Support- und Vor-Ort-Einsätze.

Onlinepräsentationen sind weiterhin kostenfrei, genauso wie die Anwenderhotline für Bestandskunden der cobra Experten.

Es gibt weiterhin keine monatlichen Fixgebühren für technischen Support, sondern nur Einzelrechnungen nach benötigtem Aufwand im Falle eines Supportbedarfs. Sollten Sie jedoch budgetieren müssen, erhalten Sie gerne monatliche Fix-Kostennoten für Supportleistungen. Fragen Sie danach.

TOP-Liste Supportursachen:

Die häufigsten Gründe für technischen Support im Jahr 2017 sind die folgenden:

Platz 1: Hilfe beim Serverumzug

Platz 2: Anbinden von cobra bei Neu-PCs.

Platz 3: SQL-Versionswechsel

Supporteinsätze innerhalb der cobra befinden sich erst ab Platz 9: Maskenumbau

CRM REPORT

Ausgabe: 2017-Nr. 2 Seite 7 / 8



6. Augen auf für den Karolina e.V.

Das Unternehmerehepaar **Tina und Ralf Kiener** sind nicht nur CRM Kunden der cobra Experten, sondern auch die Gründer des Karolina. e.V. zur Linderung von seelischen und körperlichen Kindesmisshandlungen.

Im Gespräch miteinander fiel meine Entscheidung, Sie in diesem CRM Report über dieses Gesellschaftsthema zu informieren.

Egal, wo man sich in Deutschland befindet - rein statistisch betrachtet, wird in einem Umkreis von nur 750 Metern ein Kind schwer misshandelt. Insgesamt sind es 240.000 Kinder pro Jahr, wöchentlich sterben 3 davon an den Folgen häuslicher Gewalt.

Die Arbeit der Jugendämter ist enorm wichtig, um die missbrauchten und körperlich auf unvorstellbare Art und Weise misshandelten Kinder aus dem desaströsen Umfeld zu holen und bei Pflegefamilien unterzubringen. Die finanzielle Unterstützung der Pflegefamilien für Kleidung oder Spielsachen - wie die psychologisch so wichtige Puppe - scheitert aber oft genug am verfügbaren Geld.

Der Karolina Verein unterstützt Pflegefamilien, damit sie die Motivation nicht verlieren, kleine geschundene Menschen bei sich aufzunehmen. Ein weiterer Ansatz ist, dass Therapiestunden finanziert werden, damit aus den kleinen Menschen nicht wieder Erwachsene werden, die eine Gefahr für die Allgemeinheit darstellen. Der e.V. betreibt Öffentlichkeitsarbeit, um auf das Thema aufmerksam zu machen und treibt den Einsatz von Computerprogrammen voran, die dabei helfen, die Informationsweiterleitung von einem Kinderarzt zum ändern zu erleichtern und im Rahmen des Datenschutzes zu ermöglichen. All das ist mit einem finanziellen Aufwand verbunden, den viele Beteiligte nicht stemmen können. Gerade für die Prävention gibt es aus öffentlichen Töpfen fast keine Fördermittel. Karolina e.V. unterstützt Einrichtungen, die sich um misshandelte

Kinder kümmern oder sorgt bei einzelnen Kindern dafür, dass sie einmal wieder einen unbeschwerten Tag in einem Umfeld verbringen können, in dem sie sich beschützt, geliebt und akzeptiert fühlen.

Was ist nun die Botschaft von Tina und Ralf Kiener für Sie?

Heute ist es leichter, eine Patenschaft für ein Schimpansen Baby in einem Zoo zu bekommen, als Geld für misshandelte Kinder. Man sollte sich bei einer Spendenentscheidung aber vor Augen halten, dass jeder Schimpanse im Zoo in Deutschland besser und glücklicher lebt, als ein kleines Kind, das von seinen Eltern oder Angehörigen brutal misshandelt und damit in seinem Urvertrauen erschüttert wird. Wir wollen niemandem, der diese Zeilen liest oder einen unserer Vorträge besucht die Stimmung verhaseln. Wir wollen auch nicht erreichen, dass die Leser bei jedem Tropfen heißem Wasser, den sie versehentlich auf die Haut bekommen, an die schrecklichen Qualen denken, die viele kleine Kinder erleiden müssen. Dadurch wird die Welt nicht besser und die Kindesmisshandlungen werden nicht weniger. Wir wollen, dass die Menschen auf das Thema Kindesmisshandlung aufmerksam werden und den Handlungsbedarf nicht nur erkennen, sondern dass sie dann auch handeln. Sprechen Sie über Karolina e.V. mit Ihren Freunden und Bekannten, mit Ihren Arbeitskollegen und mit Menschen, deren Hobby Sie teilen. Spenden Sie und werden Sie Mitglied, denn dann können Sie sich sicher sein, dass Sie Ihren Beitrag geleistet und bestimmt dabei geholfen haben, einem kleinen Menschen das Leben zu retten.

Karolina e.V. • Kalmreuth 17 • 92685 Floß
 Telefon: 09602-618881-0
 info@karolina-ev.de
 www.karolina-ev.de
 Spendenkonto: Volksbank Nordoberpfalz eG
 IBAN: DE32 753 900 000 001 120 107
 BIC: GENODEF1WEV



CRM REPORT

cobra Experten GmbH
Burscheider Str. 328
51381 Leverkusen

Bürozeiten
Mo-Fr. 8-17 Uhr

Tel. +49-2171-7310-79
Fax +49-2171-7310-89
eMail CRM@cobra-Experten.de
web <https://cobra-Experten.de>
web <https://Adress-PLUS.de>

GF: Tim Willmanns
HR: HRB 92344 Köln
UStID: DE314285354