

Haltet den (Daten-)Dieb

Es geschieht in Deutschland täglich dutzendfach: Ein Dienstleister erhält von seinem Kunden Adressdaten. Er soll damit ein Mailing adressieren oder via Telefontermine für Verkaufsgespräche vereinbaren. Kontrolladressen können einen Datenmissbrauch verhindern.

Text _ Dieter Süppmayer

Die Datenschutzgesetzgebung ist in den vergangenen Jahren immer weiter verschärft worden. Die Verpflichtungen der Unternehmen, die Daten zu sammeln und zu speichern, wurden immer umfangreicher. Viele Manager glauben noch immer, dass Handlungsbedarf nur bei Versandhändlern, Großunternehmen oder Adressunternehmen besteht. Dies ist ein Irrtum, denn letztendlich werden in jedem Unternehmen Daten gespeichert – von Kunden, Interessenten, Dienstleistern oder Händlern. Diese Datenbestände gelten heute als wichtiger Wirtschaftsfaktor in den Unternehmen. Der Bedeutungsgewinn bringt aber auch Risiken mit sich: Ein vermehrter Datenklau geht um. Die moderne Technik macht es heute denkbar einfach, eine Datenbank zu kopieren, zu speichern oder via Internet zu versenden.



Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser: Kontrolladressen verringern Datenmissbrauch.

Kein Kavaliersdelikt

Bei einem solchen Datendiebstahl drohen strafrechtliche Konsequenzen. Werden etwa personenbezogene Daten vorsätzlich oder fahrlässig gegen Datenschutzbestimmungen erhoben, verarbeitet, genutzt, an Dritte übermittelt, unberechtigt verändert oder gelöscht, stehen Geldstrafen von bis zu 250.000 Euro oder auch eine Freiheitsstrafe bis zu zwei Jahren im Raum. Es ist also kein Kavaliersdelikt, gegen das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zu verstoßen. Wirksamen Schutz gegen die missbräuchliche Verwendung von Daten kann nur ein System von Kontrolladressen bieten. Für viele überraschend, ist diese Maßnahme auch nötig, wenn die Daten das eigene Unternehmen gar

nicht verlassen: Nicht nur Mitarbeiter bei Partnern oder Dienstleistungsunternehmen kommen als Datendiebe infrage – der Verlockung des schnellen und scheinbar risikolosen Nebenverdiensts erliegen manchmal auch Mitarbeiter der eigenen Firma, die Zugriff auf Kundendaten haben. Vor einigen Jahren ermittelte eine Studie, dass rund die Hälfte aller strafbaren Handlungen in diesem Bereich auf das Konto unternehmensinterner Personen gingen. Will man ein System von Kontrolladressen installieren, führt eine hausinterne Lösung in der Regel nicht zum gewünschten Erfolg. Manche Manager

glauben sich auch heute noch auf der sicheren Seite, wenn sie die eigene Adresse und die einiger leitender Mitarbeiter in den Bestand integriert haben. Aber natürlich kennen die eigenen Mitarbeiter und auch die mit den Daten befassten Dienstleister diesen Personenkreis genau. Diese Adressen herauszufiltern stellt also überhaupt keine Hürde dar. Auch bei einem eventuellen Rechtsstreit ergeben sich Probleme, da die als Zeugen fungierenden Mitarbeiter selbst betroffen sind. Hierbei muss man noch eine Besonderheit des BDSG beachten: Um einer Verurteilung zu Schadensersatz zu entgehen, muss das Unternehmen

nachweisen, ausreichende Schutzmaßnahmen getroffen zu haben. Wer seine Daten mit professionellen Systemen schützt, hat ein Instrument in der Hand, das durch seine Komplexität und stetige Weiterentwicklung allen Anforderungen rund um die Sicherheit der Adressbestände gerecht wird. Die Kontrolladressen werden dabei nicht einfach in den Adressbestand eingespielt. Sie gelangen auf einem quasi natürlichen Weg hinein: Anforderungen von Informationen oder anonyme Testkäufe, sogenanntes Mystery Shopping, machen dies möglich. So bleiben die Kontrolladressen auch für die Mitarbeiter anonym. Um die Geheimhaltung so gut wie möglich zu wahren, muss der Einsatz von Kontrolladressen Chefsache sein. Eine abschreckende Wirkung lässt sich erzielen, indem man firmenintern und innerhalb der Geschäftsbeziehungen bekannt gibt, dass sich Kontrolladressen im Datenbestand befinden. Durch die Anreicherung mit Kontrolladressen ist eine fast lückenlose Dokumentation des Einsatzes von Daten möglich. Neben der Nutzung zum vereinbarten Einsatzzweck und der Aufdeckung von Mehrfachnutzungen bei Vermietungen sind zum Beispiel auch Kontrollen der Postauslieferungs- und Zustelltermine möglich.

An eine Kontrolladresse werden hohe Anforderungen gestellt. Da die postalische Zustellung gewährleistet sein muss, können Postleitzahl und Straße gar nicht, Hausnummer nur bedingt variiert werden. Es bleiben nur Name und Vorname, um beim Abgleichen nicht aufzufallen.

Eindeutige Kontrolladressen

Aber auch hier dürfen nur dezente Veränderungen vorgenommen werden, da Datenbestände oft auf Dubletten abgeglichen werden. Es müssen also auch deren Routinen berücksichtigt werden. In vielen Fällen werden beim Vornamen nur die erste oder die ersten drei Stellen untersucht, beim Nachnamen werden phonetische Abgleiche durchgeführt. Es reicht nicht, aus einem Schmidt einen Schmitt zu machen. Eine eindeutige Kontrolladresse ergibt sich erst durch Kombinationen mit weiteren Veränderungsmöglichkeiten. Zu berücksichtigen ist weiter, dass die hinter der Kontrolladresse stehende, real existierende Person natürlich involviert sein muss. Zudem darf sie diese Adressvariante zu keinem anderen Zweck nutzen. Enthält das Gesamtsystem dann noch Adressen aus allen Postleitzubereichen, können Missbräuche aufgedeckt werden, die nur

regional begrenzt sind. Um einen umfassenden Schutz zu gewährleisten, gehen moderne Systeme über die klassischen Postdaten hinaus: Sie integrieren die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer – und sie schließen das europäische Ausland mit ein. So werden alle gängigen Kommunikationskanäle der direkten Ansprache auch bei multinationalen Kampagnen abgedeckt. Mit dem Einsatz eines professionellen Systems von Kontrolladressen kann dem Datenklau ein wirksamer Riegel vorgeschoben und den gesetzlichen Anforderungen Genüge getan werden.

redaktion@acquisa.de

AUTOR

Dieter Süppmayer

ist Gründer und Geschäftsführer der Adress-Control Dieter Süppmayer GmbH, die auf den Aufbau und Betrieb von Kontrollsystemen für Adressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen spezialisiert ist.

→ www.adresscontrol.de



Nürnberg, 12. – 13.10.2010

voice+ days plus 2010

CUSTOMER CONTACT TECHNOLOGIES

Kongress für Kunden-Interaktionstechnologien
mit begleitender Fachausstellung

Silbersponsoren

**VOICE Days plus:
Wegweiser Zukunft!**

Setzen Sie auf den Branchenevent, der Sie mit Top-Themen ohne Umwege in die Zukunft navigiert:

- Servicewelt 2015 – der Kunde entscheidet
- Service-Automatisierung – Dienstleistungs-Revolution 2.0
- Kundendialog als Innovationsmotor und vieles mehr!

www.voicedaysplus.com

Erfolg²
Die VOICE Days plus
erstmalig parallel zur

BesucherService
NürnbergMesse GmbH
Tel. +49 (0) 9 11. 86 06-49 82
besucherservice@nuernbergmesse.de

NÜRNBERG MESSE