

Drei Jahre nach der DSGVO

Potenziale von intelligentem Datenschutz in der Energiewirtschaft

Der Aufwand zur Gewährleistung des Datenschutzes ist in der Energiewirtschaft nach wie vor groß. Während in der Vergangenheit vor allem Excel- und World-basierte Lösungen zum Einsatz kamen, sind mittlerweile immer mehr intelligente Datenschutzlösungen am Markt verfügbar. Damit lässt sich nicht nur der Arbeitsaufwand im Datenschutz maßgeblich reduzieren, sondern auch die Rechtssicherheit erhöhen.

Drei Jahre nach der Einführung der EU-DSGVO ist der Aufwand für das Datenschutzmanagement weiterhin hoch. Immer wieder ziehen neue regulatorische Vorgaben und Gerichtsentscheide zusätzliche Aufgaben und Prüfschleifen nach sich. Aktuell führen beispielsweise die neuen EU-Standardvertragsklauseln dazu, dass Unternehmen erneut all ihre Datentransfers in Drittländer überprüfen müssen. Dieser erhöhte Aufwand ist besonders für kleine und mittlere Unternehmen schwer zu stemmen. Intelligente Datenschutzlösungen können diesen Aufwand maßgeblich reduzieren. Dies ist das Ergebnis eines Forschungsprojekts der Energieforen Leipzig GmbH und des Social CRM Research Centers (SCRC).

Aufwand für Datenschutz ist gestiegen

Aus Interviews mit vier Energieversorgern unterschiedlicher Größe ging deutlich hervor, dass der Datenschutz für Energieversorger bereits vor der EU-DSGVO, aufgrund der hohen Zahl an

Kundenkontakten, ein wichtiges Thema war. Jedoch hat sich das Ausmaß der Beschäftigung mit Datenschutz in den Unternehmen erheblich vergrößert. So wurde je nach Unternehmensgröße von einer Teilzeit- auf eine Vollzeitstelle beziehungsweise von einer Vollzeitkraft zu einer ganzen Datenschutzabteilung skaliert.

Im Rahmen des Forschungsprojekts »Smart Privacy Engines for Customer Relationship Management« (SPE4CRM) haben sich die Projektpartner mit möglichen Lösungsansätzen zur Reduzierung dieses Aufwands beschäftigt. Das Projekt wird durch die Sächsische Aufbaubank und den Europäischen Sozialfonds im Förderprogramm Innoteam gefördert.

Datenschutzsoftware: ein möglicher Lösungsansatz

Die Interviews ergaben, dass zu Beginn der Beschäftigung mit der DSGVO zunächst Excel- und Word-basierte Lösungen für den Datenschutz gewählt wurden. Dies lag zum einen daran, dass

Microsoft-Office-Produkte in der Regel bereits im Unternehmen vorhanden und damit entsprechende Ansätze schnell und einfach zu implementieren waren. Zum anderen hing dies aber auch mit der anfänglich großen Unsicherheit der neuen Anforderungen zusammen. Ohne klare Anforderungen konnten Unternehmen keine Pflichtenhefte für Softwarelösungen schreiben oder eine begründete Entscheidung bei der Wahl zwischen mehreren Tools fällen.

Viele Versorger sind bislang auch weiterhin bei dieser simplen Lösung geblieben, kommen aber inzwischen an die Grenzen von Excel und Word. Beispielsweise werden Excel-Tabellen bei einer großen Zahl an Risiken sehr umfangreich und unübersichtlich. Daher lohnt sich die Beschäftigung mit speziellen Softwarelösungen für den Datenschutz.

Seit der Einführung der DSGVO haben sich viele verschiedene Anbieter mit unterschiedlichen Softwareprodukten für den Datenschutzbereich etabliert. Dabei handelt es sich primär um Dokumentationssoftware, die mithilfe von Vorlagen und individualisierbaren Verzeichnissen die Verwaltung der datenschutzrelevanten Dokumente vereinfachen soll. Dazu gehören beispielsweise Vorlagen für Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten mit Musterverarbeitungen oder Anwendungen zur Verwaltung von technischen und organisatorischen Maßnahmen mit Funktionen zur Nachverfolgung der Umsetzung und der verbundenen Risiken. Diese Tools zeichnen sich dadurch aus, dass sie eine geeignete Struktur zur Dokumentenverwaltung sowie verschiedene Hilfestellungen bieten, jedoch viel manuellen Pflegeaufwand erfordern.

Hier kommen nun neue, intelligente Datenschutzlösungen ins Spiel. Ziel

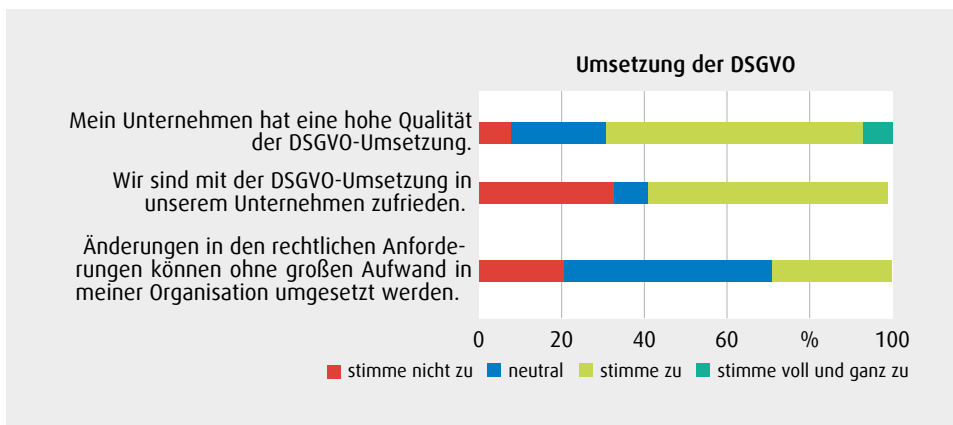


Bild 1. Zufriedenheit mit der Umsetzung der DSGVO

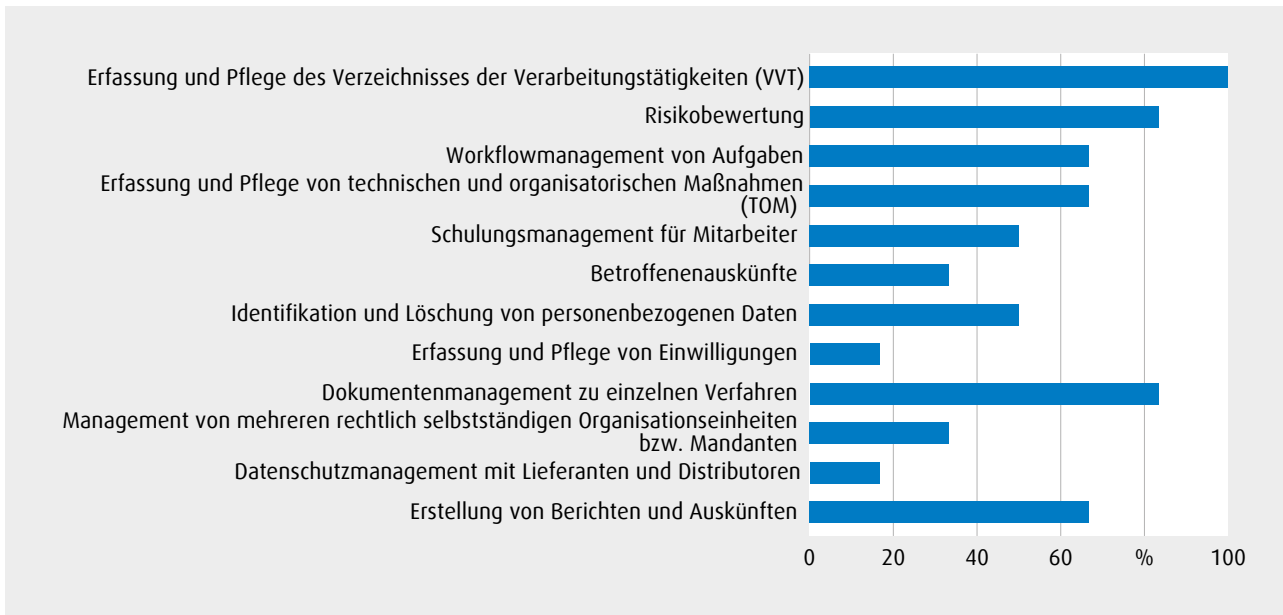


Bild 2. Einsatz von Datenschutzsoftware nach Aufgabengebiet

dieser Lösungen ist es, mittels geeigneter Automatisierungen den Arbeitsaufwand zu reduzieren. Dabei stehen die smarte Steuerung wiederkehrender Aufgaben sowie die Automatisierung von benötigten Dokumentationen und Nachweisen von Datenverarbeitungen im Vordergrund. Solche intelligenten Lösungen können nicht nur vorprogrammierte Workflows ausführen, sondern sogar künstliche Intelligenz (KI) einsetzen, um zusätzliche Mehrwerte zu bieten.

Einsatz der Tools in der Energiewirtschaft bisher gering

Die Energieforen und das SCRC haben neben Experteninterviews auch eine Umfrage unter deutschen Versorgern durchgeführt. Zunächst wurde die Zufriedenheit hinsichtlich der Umsetzung der DSGVO im eigenen Unternehmen abgefragt (Bild 1). Die Ergebnisse sind recht ernüchternd, da diese bei mehr als einem Drittel der Umfrageteilnehmer noch nicht gegeben ist. Ermutigend ist jedoch, dass die Qualität der DSGVO-Umsetzung dennoch als gut bewertet wird. Eine hohe Datenschutzqualität ist allen Befragten sehr wichtig, viele schaffen es jedoch nicht, die Aktualität der rechtlichen Anforderungen ohne großen Aufwand sicherzustellen und diese regelmäßig in ihre Prozesse zu integrieren.

Lediglich ein Drittel der befragten Unternehmen bestätigen, bereits die Möglichkeiten eines Tools für ihr Datenschutzmanagement zu nutzen. Diese kommen derzeit größtenteils für Dokumenta-

tionszwecke und für das Workflowmanagement zum Einsatz. Drei Viertel der Unternehmen informieren sich regelmäßig über potenziell geeignete DS-Software-Tools. Vorteile in der Verwendung von Datenschutzsoftware werden dabei sowohl in der Verbesserung der Datenschutzqualität als auch im Effizienzgewinn gesehen. Bei den befragten Unternehmen bestand eine positive Korrelation zwischen der Zufriedenheit mit dem eigenen Datenschutz und der Verwendung von Datenschutztools. Mögliche Ursachen dieser Korrelation könnten einerseits in der Nützlichkeit solcher Tools liegen oder von einem größeren Fortschritt im Datenschutzmanagement bei jenen Unternehmen zeugen, die bereits Tools einsetzen.

Arbeitsaufwand in der Dokumentation am größten

Befragt nach besonders arbeitsintensiven Aufgabenbereichen, gaben die Interviewpartner die initiale Prozessaufnahme und -dokumentation sowie die Auskunft bei Betroffenenanfragen und die Risikobewertung an (Bild 2). In der Umfrage wurden zusätzlich die Erfassung und Pflege der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM), sowie die Prüfung der TOM von Auftragsverarbeitern als besonders aufwendig eingeschätzt.

Dies deckt sich zu einem gewissen Grad auch mit den Tools, die bereits im Einsatz sind. Am meisten Verwendung finden Dokumentationstools zur Erfassung und Pflege des Verarbeitungsverzeichnisses,

dicht gefolgt von Software für das Dokumentenmanagement und die Risikobewertung. Befragt nach der Einstellung zu Datenschutzsoftware, hielten 80 % der Befragten den Einsatz von Software für eine gute Idee.

Eine zentrale Anforderung an, gleichzeitig aber auch große Herausforderung für, intelligente Datenschutztools, ist die Möglichkeit des Einsatzes in verschiedenen IT-Umgebungen. Die meisten Energieversorger verfügen über komplexe IT-Architekturen mit mehreren datenföhrenden Systemen, zum Beispiel ein ERP-System und ein oder mehrere CRM-Systeme. Intelligente Lösungen sollten in der Lage sein, anbieterunabhängig in diverse Systeme integriert werden zu können und aus verschiedenen Datenquellen Informationen zusammenzutragen. Bei herkömmlichen Datenschutzmanagement-Tools handelt es sich meist entweder um ein Add-on für ein spezifisches System, das nicht mit anderen Softwarelösungen kombiniert werden kann oder um alleinstehende Lösungen, die nicht mit anderen Systemen interagieren, sodass die Daten manuell übertragen werden müssen.

Erschwerend kommt hinzu, dass personenbezogene Daten häufig nicht nur in mehreren Systemen, sondern auch in verschiedenen Dateiformaten an verstreuten Ablageorten liegen. Nicht selten haben Datenschutzverantwortliche keinen Überblick darüber, an welchen Stellen im Unternehmen sich personenbezogene Daten, beispielsweise in lokal gespeicherten Excel-Tabellen, be-

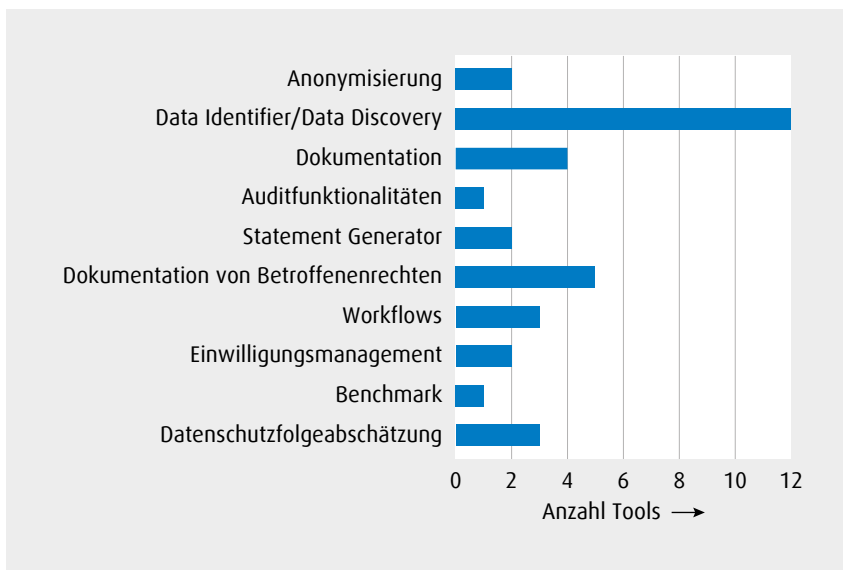


Bild 3. Marktüberblick über verfügbare intelligente Datenschutzfunktionen

finden. Dies ist ein mögliches Anwendungsfeld intelligenter Datenschutzlösungen. Mittels KI können solche Tools Server, Datenbanken und Systeme nach personenbezogenen Daten durchsuchen und bisher nicht identifizierte Fundstellen aufdecken. Einerseits können Datenschutzverantwortliche dadurch eine Übersicht darüber erlangen, welche personenbezogenen Daten im Unternehmen überhaupt verarbeitet werden, in welchen Prozessen dies geschieht und wo die Daten abliegen. Dies ist für das Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten von großer Relevanz. Andererseits erleichtert dies die Beantwortung von Betroffenenanfragen und die Durchführung von Löschverfahren. Ohne die Unterstützung intelligenter Tools löst eine Auskunftsanfrage bei Versorgern bisher einen komplexen Prozess aus, der damit beginnt, dass die verschiedenen Fachabteilungen in ihren individuellen Systemen nach Daten der betroffenen Person suchen. Diese müssen daraufhin an einer zentralen Stelle konsolidiert werden. Dies verursacht erstens einen hohen Arbeitsaufwand und bezieht viele Personen im Unternehmen mit ein. Zweitens besteht das Risiko, dass die identifizierten Daten unvollständig sind, wenn nicht hinreichend bekannt ist, in welchen Systemen und Dateien Daten liegen könnten.

Befragt nach der Attraktivität verschiedener intelligenter Funktionalitäten für Datenschutzsoftware, vergaben die Umfrageteilnehmer an smarte Konfiguratoren für VVT und TOM mit Vorlagen und Textbausteinen die höchste Bewertung. Dies ist nicht verwunderlich, da auch für

diesen Schritt bereits Dokumentationssoftware an vielen Schritten zum Einsatz kommt, deren Nutzung es durch intelligente Funktionen zu vereinfachen gilt. Ebenfalls sehr hoch bewertet wurden Eingabeassistenten, die Hinweise für offene Aufgaben und regulatorische Anforderungen geben. Am wenigsten Zuspruch fanden Lösungen für ein automatisiertes Cookie-Management sowie ein automatisiertes Schulungsmanagement (beispielsweise mit Selbstlernmodulen).

Marktstudie ergibt wenig Differenzierung

Im Rahmen des Projekts wurde eine Marktanalyse durchgeführt, um einen Überblick über bereits verfügbare Tools zu erhalten. Entstanden ist eine Liste mit 111 Tools, sowohl aus dem internationalen, als auch aus dem DACH-Raum. Diese Tools konnten in der überwiegenden Mehrheit der Kategorie Dokumentationssoftware zugeordnet werden. Dazu zählen Lösungen, die primär dazu dienen, Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten anzulegen sowie technische und organisatorische Maßnahmen zu dokumentieren. Etwa die Hälfte dieser Tools bietet zusätzlich noch die Möglichkeit, Datenschutzfolgeabschätzungen durchzuführen, oder die Gewährleistung der Betroffenenrechte zu erfassen. Intelligente Funktionen konnten allerdings lediglich bei 18 Tools identifiziert werden (Bild 3). Zu diesen smarten Funktionen zählen unter anderem die KI-gestützte Suche nach personenbezogenen Daten (»Data Identifier/Data Discovery«-Tools) und die automatisierte Erstellung von Workflows, Risikobewertungen oder Dokumenten.

Intelligente Datenschutzlösungen bergen viel Potenzial

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass intelligente Datenschutzlösungen viel Potenzial bieten, den Arbeitsaufwand im Datenschutz von Energieversorgern zu reduzieren und die Rechtssicherheit zu erhöhen. Der Markt befindet sich mit primär analogen Tools aktuell noch in der Entwicklung. Es ist jedoch ein klarer Trend zu neuen smarten Services erkennbar. Aktuell liegt der Fokus bei den zur Verfügung stehenden Tools vor allem auf automatisierten Workflows und einer KI-gestützten Suche nach personenbezogenen Daten. Zusätzlich sollte bedacht werden, dass die Verwendung von solchen Tools nicht nur einen internen Nutzen hat. Auch in der Energiewirtschaft spielen datengetriebene Geschäftsmodelle eine immer größer werdende Rolle. Beispielsweise werden im Kontext der Smart City immer mehr Kundendaten verarbeitet. Hier können jene Unternehmen punkten, die aufgrund eines hohen Datenschutzstandards ein großes Vertrauen durch ihre Kunden genießen. Der Einsatz von intelligenten Datenschutzlösungen kann dazu beitragen, dieses Vertrauen zu erhöhen.



Sabrina Wilhelm,
Referentin Kompetenzfeld
Analytik &
Informationstechnik,
Energieforen Leipzig GmbH,
Leipzig

>> sabrina.wilhelm@energieforen.de

>> www.energieforen.de