

Beantwortung von DSGVO-Anfragen mittels Robotic Process Automation

Griesheim, 30. April 2021 – Die im Mai 2018 in Kraft getretene Europäische Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) verpflichtet Unternehmen, im Unternehmen gespeicherte personenbezogene Daten auf Anfrage den betroffenen Personen zu übermitteln. Der Anstieg solcher Anfragen führt zu einem erheblichen administrativen Mehraufwand und kann mittels Robotic Process Automation (RPA) automatisiert werden.

Herausforderung und Lösung

Im Rahmen eines Co-Innovationsprojekts von den IT-Beratungsexperten der enmore consulting ag (Griesheim) und BTC AG (Oldenburg) wurde ein Bot entwickelt, der vollständig die Beantwortung von Kundenanfragen hinsichtlich Art. 15 Abs. 1 DSGVO übernehmen kann.

Anfragensuchenden müssen die im System hinterlegten personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt und darüber hinaus die Verarbeitungszwecke, die Kategorien, die Adressaten der Daten sowie die geplante Speicherdauer mitgeteilt werden. Die Bearbeitung erfolgt in der Regel manuell durch die Datenschutzbeauftragten in Verbindung mit den Fachbereichen, welche Zugriff auf die relevanten Daten haben. Aufgrund der identifizierten Prozessineffizienzen und zur Reduzierung von Fehlermöglichkeiten entwickelten RPA-Experten beider Unternehmen einen Bot, der auf Basis von Input-Parametern der Anfragenden die vorhandenen Systeme automatisch durchsucht, die relevanten Kundendaten extrahiert und diese dem Anfragenden in einem standardisierten Antwortschreiben inklusive der notwendigen Dokumente übermittelt.

Verwendung der Technologie RPA

Zur angestrebten Automatisierung des manuellen, regelbasierten und wiederkehrenden DSGVO-Prozesses entschieden sich die Beratungsexperten für den Einsatz von SAP Intelligent RPA. „Die größte Stärke der Software kommt dann zum Tragen, wenn der zu automatisierende Prozess mehrere Systeme berührt. Da hierfür keine Schnittstellen programmiert werden müssen, sondern die Interaktion über die jeweilige Benutzeroberfläche stattfindet, können Prozesse schnell und einfach entwickelt werden. Alle diese Eigenschaften bringt der Vorgang zur Beantwortung von DSGVO-Anfragen mit und eignet sich somit ideal für die Automatisierung mittels RPA.“, so Lars Heppner, Projektleiter der enmore consulting ag.

Die Vorteile des Lösungsansatzes auf einen Blick:

- Standardisierung des Vorgehens zur Beantwortung von DSGVO Anfragen
- Reduktion des Arbeitsaufwands und höhere Gewährleistung der Einhaltung von Fristen
- Minimierung von Risiken, Fehlerquellen und Vermeidung potenzieller Bußgelder
- Einheitliche Form und konsistenter Inhalt von Antwortschreiben
- Erhöhte Kundenzufriedenheit aufgrund schneller und ordnungsgemäßer Beantwortung

Starke Zusammenarbeit für innovative Lösungen

Die enmore consulting ag und die BTC AG blicken bereits auf eine langjährige Zusammenarbeit und eine Vielzahl erfolgreicher Projekte zurück. Beide Unternehmen zeichnen sich durch ihre Vorreiterrolle bei der Verwendung von SAP Intelligent RPA in der Energiewirtschaft aus und haben in einem Co-Innovationsansatz geeignete Anwendungsfälle für diese Technologie identifiziert.

enmore ermöglicht mit der realisierten Lösung seinen Kunden eine weitere Professionalisierung im Umgang mit DSGVO-Themen. DSGVO-Konformität ist nicht nur eine Pflicht, sondern ermöglicht Unternehmen die Schaffung klarer Wettbewerbsvorteile in Bezug auf ein gesteigertes Kundenvertrauen, Imageverbesserung und Erhöhung der Mitarbeitermoral, wie es eine Studie des Capgemini Research Institutes belegt.

Weitere Informationen:

enmore consulting ag

Tim Bender

Im Leuschnerpark 4, D-64347 Griesheim/Darmstadt

Tel.: +49 6155 6667-100

Fax: +49 6155 6667-177

t.bender@enmore.de

www.enmore.de

enmore consulting ag

enmore steht Versorgungsunternehmen als kompetenter Partner zur Seite und verfügt als einer der führenden IT-Beratungspartner der Energiewirtschaft über tiefgreifende Branchenkenntnisse und weitreichende Umsetzungserfahrungen aus einer Vielzahl erfolgreicher Projekte im In- und Ausland.

enmore kennt die Anforderungen, die es im digitalisierten Energiemarkt zu erfüllen gilt und stellt verlässlich die entsprechenden Weichen für Ihren zukünftigen Geschäftserfolg – von der fristgerechten Umsetzung regulatorischer Vorgaben bis hin zur effektiven und innovativen Abwicklung des Tagesgeschäfts im zunehmenden Wettbewerb.