



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
WIEN

Datenschutzinformation für den Einsatz von Customer-Relationship-Management (CRM)

Der Datenschutz und dessen Sicherstellung sind wichtige Anliegen der TU Wien. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt unter strikter Wahrung der Grundsätze und Anforderungen, die in der DSGVO¹ und dem österreichischen DSG² festgelegt sind. Die TU Wien verarbeitet ausschließlich jene Daten, die für die Erreichung der angestrebten Zwecke erforderlich sind, und ist stets bestrebt, die Sicherheit und Richtigkeit der Daten zu gewährleisten.

Verantwortlicher:

Rektorat der Technischen Universität Wien

Karlsplatz 13

1040 Wien

Datenschutzbeauftragte TU Wien:

Mag. Christina Thirsfeld

Technische Universität Wien

Karlsplatz 13/018

datenschutz@tuwien.ac.at

Ansprechperson:

E011-02 – Fundraising und Community Relations

Technische Universität Wien

Karlsplatz 13

1040 Wien

crmhelp@tuwien.ac.at

¹ Datenschutz-Grundverordnung

² Datenschutzgesetz

Begriffsdefinition

Im Kontext dieses Dokuments wird der Begriff „CRM-System“ wie folgt definiert:

CRM steht für Customer-Relationship-Management, d.h. Kundenbeziehungsmanagement und bezeichnet eine Strategie zur systematischen Gestaltung und Dokumentation aller Beziehungen und Interaktionen eines Unternehmens oder einer Organisation. Durch die systematische Kontaktpflege soll eine Steigerung des Erfolges erzielt werden.

Ein CRM-System ermöglicht eine gezielte, personalisierte Kontaktpflege – egal ob es sich dabei um Studierende, Alumni_ae, Mitarbeiter_innen, Würdenträger_innen oder Ähnliche handelt.

Einsatz von CRM-Systemen

Personenbezogene Daten werden in den an der TU Wien eingesetzten CRM-Systemen zur Kontaktpflege (z.B.: Veranstaltungseinladungen u. Festtagsgrüße), zur Vertragserfüllung, zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen sowie darüber hinaus für die Bereitstellung von TU Wien bezogener Information verarbeitet.

Im System werden Daten von Student_innen, Absolvent_innen, Würdenträger_innen, Newsletterabonent_innen, Eventteilnehmer_innen, Kooperationspartner_innen, Werbekund_innen und Interessierten abgespeichert.

In CRM-Systemen der TU Wien werden nur solche personenbezogenen Daten verarbeitet, die bewusst mittels Übergabe einer Visitenkarte, mittels Newsletter-Anmeldung o.ä. bekannt geworden sind.

Erhoben werden folgende Kategorien von personenbezogenen Daten:

- Adress- und Kontaktdaten (einschließlich Telefonnummern und E-Mailadressen) sowie
- berufsbezogene Daten (z.B.: Funktion, Berufsfeld etc.) und
- firmenbezogene Daten (z.B.: Branchen, Adressen, UID-Nummer, Kontaktnummern)

Folgende Daten werden bei dieser Datenverarbeitung verarbeitet:

- a. Geschlecht
- b. Name
- c. Geburtsdatum
- d. Akademische Grade
- e. Anschrift (beruflich od. privat)
- f. E-Mailadresse
- g. Telefonnummer
- h. Mobilnummer
- i. Faxnummer
- j. Beruflicher Werdegang
- k. Firmenzugehörigkeit
- l. Eventteilnahmen
- m. Termine
- n. E-Mails
- o. Gesprächsnotizen
- p. Merkmale
- q. Notizen
- r. Newsletter Anmeldungen
- s. Newsletter-Tracking
- t. Zustimmungserklärungen





Ad p.: Merkmale im CRM sind Eigenschaften, welche dem Kontakt oder der Firma zugeordnet werden, um sie verschiedenen Gruppen im System zuordnen zu können. Dies erleichtert die Filterung im Nachhinein. Es handelt sich hierbei nicht um persönliche Merkmale.

Ad q.: Hierbei werden beispielsweise Informationen über Ehrungen oder Kontaktaufnahmen festgehalten.

Die Daten werden unmittelbar bei der Person oder dem Unternehmen erhoben.

Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung

Die Nutzung personenbezogener Daten basiert für die Daten lit. a bis q auf Grundlage des Artikel 6 Abs. 1 lit. f (berechtigtes Interesse) oder lit. e (Wahrnehmung einer Aufgabe im öffentlichen Interesse) DSGVO i.V.m. § 3 Z 8 und Z 11 Universitätsgesetz 2002 („Unterstützung der Nutzung und Umsetzung ihrer Forschungsergebnisse in der Praxis und Unterstützung der gesellschaftlichen Einbindung von Ergebnissen der Entwicklung und Erschließung der Künste“, sowie „Information der Öffentlichkeit über die Erfüllung der Aufgaben der Universitäten“). In einigen wenigen Fällen (Daten lit. r bis lit. t) geschieht die Datenverarbeitung auf Grund Ihrer Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Kategorien von Empfänger_innen der personenbezogenen Daten

Ohne ausdrückliche Zustimmung erfolgt keine Weitergabe an Dritte, mit folgender Ausnahme: Zum Druck und für den Versand werden personenbezogene Daten an Druckereien und an die Österreichische Post AG weitergegeben.

Zweck der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten um den Aufgaben laut § 3 Universitätsgesetz 2022 nachzukommen.

Die Daten werden verwendet für die Organisation und Administration von Veranstaltungen und Konferenzen, zur Verwaltung und Aussendung unserer Newsletter, zur Kommunikation und zur Darstellung von Geschäftsbeziehungen. Ergänzend dazu dient uns das System als Adressbuch.

Das CRM-System ermöglicht eine gezielte, personalisierte Kontaktpflege – mit Studierenden, Alumni_ae, Mitarbeiter_innen, Würdenträger_innen etc. Des Weiteren können Geschäftsbeziehungen dokumentiert werden, was zur Harmonisierung eines einheitlichen Wissensstands über diese beiträgt. Dies bedeutet, dass Termine, Telefonate, Mails, Gesprächsnotizen und die dazugehörigen Dokumente im System gespeichert werden können.

Bewerbung der Veranstaltung mit personenbezogenen Daten

Von ausgewiesenen Personen, zum Beispiel von Vortragenden und Teilnehmer_innen einer Paneldiskussion, werden personenbezogene Daten (Name, Arbeitgeber) zum Zweck der Bewerbung bzw. der Nachberichtserstattung der Veranstaltung veröffentlicht. Die Veröffentlichung der Fotos, in der Nachberichtserstattung, erfolgt nur mit Zustimmung.

Speicherdauer

Wir speichern Ihre Daten für die Dauer des Bestehens eines berechtigten oder öffentlichen Interesses, beziehungsweise so lange dafür eine Einwilligung erteilt wurde.





Ihre Rechte im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten

Als Betroffene_r dieser Datenverarbeitung haben Sie gegenüber der TU Wien folgende Rechte:

- Recht auf Auskunft
- Recht auf Richtigstellung
- Recht auf Löschung
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
- Recht auf Datenübertragbarkeit
- Recht auf Widerspruch

Recht auf Widerruf gem. Art. 7 DSGVO

Jede betroffene Person hat das Recht, ihre gegebene(n) Einwilligung(en) jederzeit schriftlich per E-Mail an crmhelp@tuwien.ac.at zu widerrufen. Durch den Widerruf der Einverständniserklärung wird die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung, nicht berührt.

Recht auf Beschwerde

Wenn Sie glauben, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, können Sie sich bei der österreichischen Datenschutzbehörde (<https://www.dsb.gv.at/>) beschweren.

