

Sind Sie digital fit  
for future?



18.04.2018

**Die Digitalisierung verändert alles?! Die *KMU-Digital Förderung* der WKO hilft EPU/KMU dabei.**

Aus der Praxis:

**Thema CRM-Kundenbeziehungsmanagement & DSGVO**

**Wie neu ist die Digitalisierung tatsächlich?**

Ein Blick zurück

- 
- A green thought bubble with a red arrow pointing to it from the left. Inside the bubble is a bulleted list. The bubble has a scalloped edge and a tail of three circles at the bottom.
- **Förderung**
  - **CRM**  
Kunden-  
beziehungen  
digitalisieren
  - **DSGVO**

# Wie neu ist die Digitalisierung tatsächlich?

## Ein Blick zurück

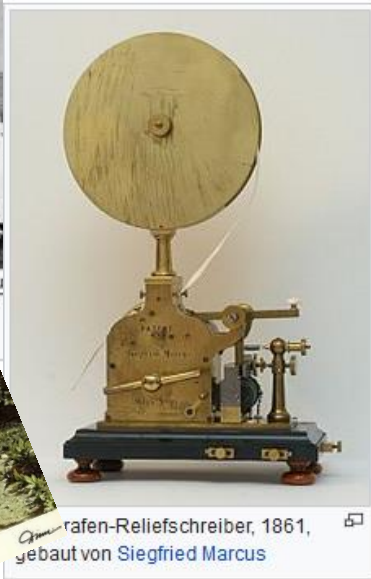
kompetent. zielgerichtet. effizient.

consulting & akademie

Morsen (ab 1837)



Wie viele Anschläge per Minute? Steno?



Vergleichbar unterstützende Kommunikations- und Umsetzungs- und Automatisierungsmöglichkeiten wie heute, hat es noch nie gegeben...

Was gibt's eigentlich so an Digitalisierung?

Wohin könnte die Reise für mein Unternehmen gehen?

[Video KMU Digital der WKO](#)



Wo & Wie kann ich mir welches Know How & Unterstützung holen?

Was sind die digitalen Trends?

Welche Chancen/Risiken bietet mir als Unternehmer die Digitalisierung?

KMU-Digital  
Förderungsoffensive  
der WKO

Schon gehört/genutzt?

# KMU DIGITAL



Sind Sie Digital fit for future?

Die Digitalisierung bietet für Unternehmerinnen und Unternehmer große Chancen.

Holen Sie sich rasch Ihre Förderung – bevor der Fördertopf ausgeschöpft ist!

Jetzt informieren und anmelden auf [www.kmudigital.at](http://www.kmudigital.at)

## 4 Schritte für KMU



Schritt 1: Bonus 100 %  
**KMU DIGITAL Online Status-Check**  
Wie digital ist mein Unternehmen?



Schritt 2: Bonus 100 %  
**KMU DIGITAL Potentialanalyse**  
Was soll sich wie ändern?



Schritt 3: Bonus 50 %  
**KMU DIGITAL Fokus-Beratungen**  
Wie geh ich's an?

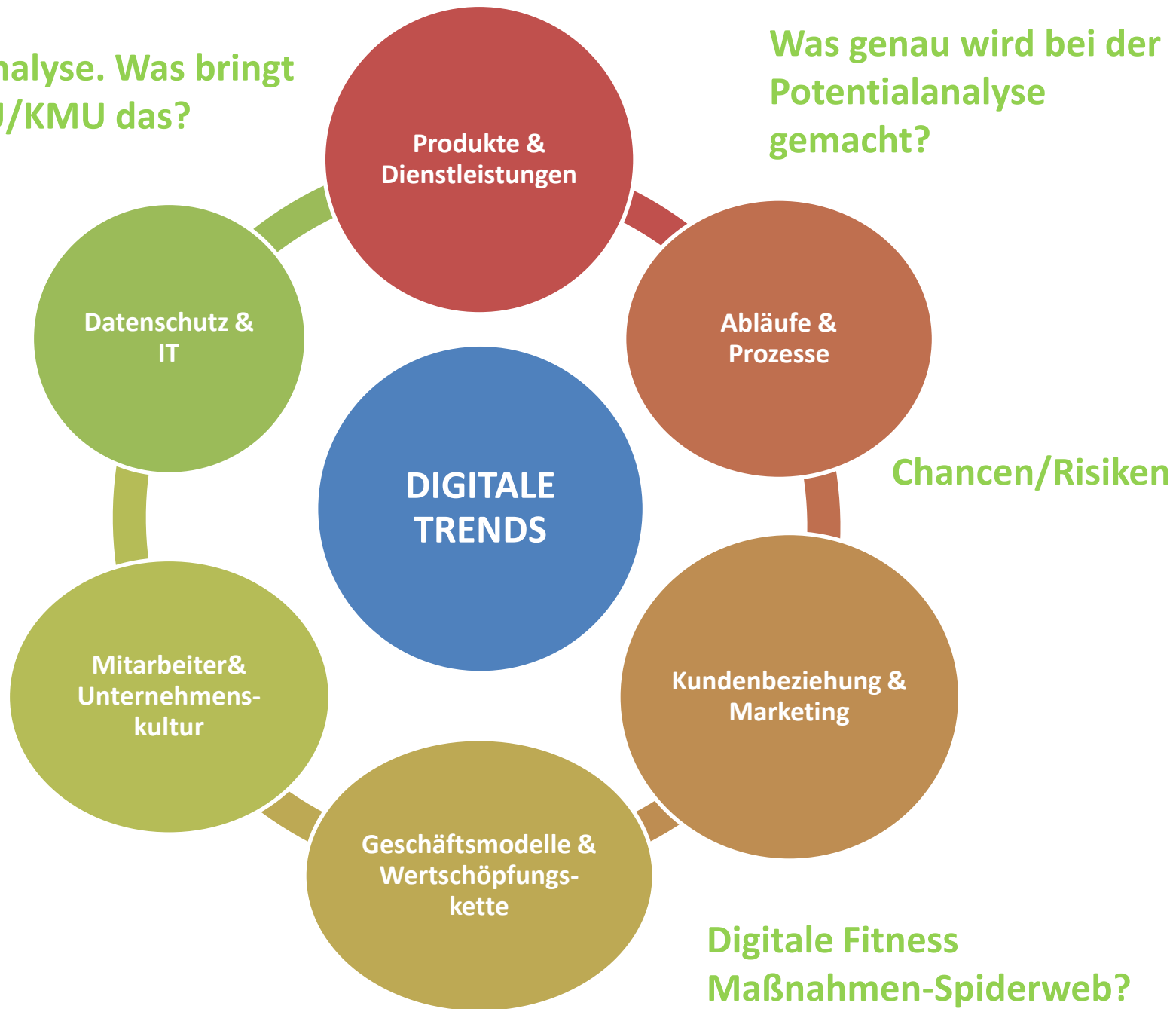


Schritt 4: Bonus 50 %  
**KMU DIGITAL Qualifizierung für Unternehmer/innen und Mitarbeiter/innen**  
Digitale Kompetenzen erweitern

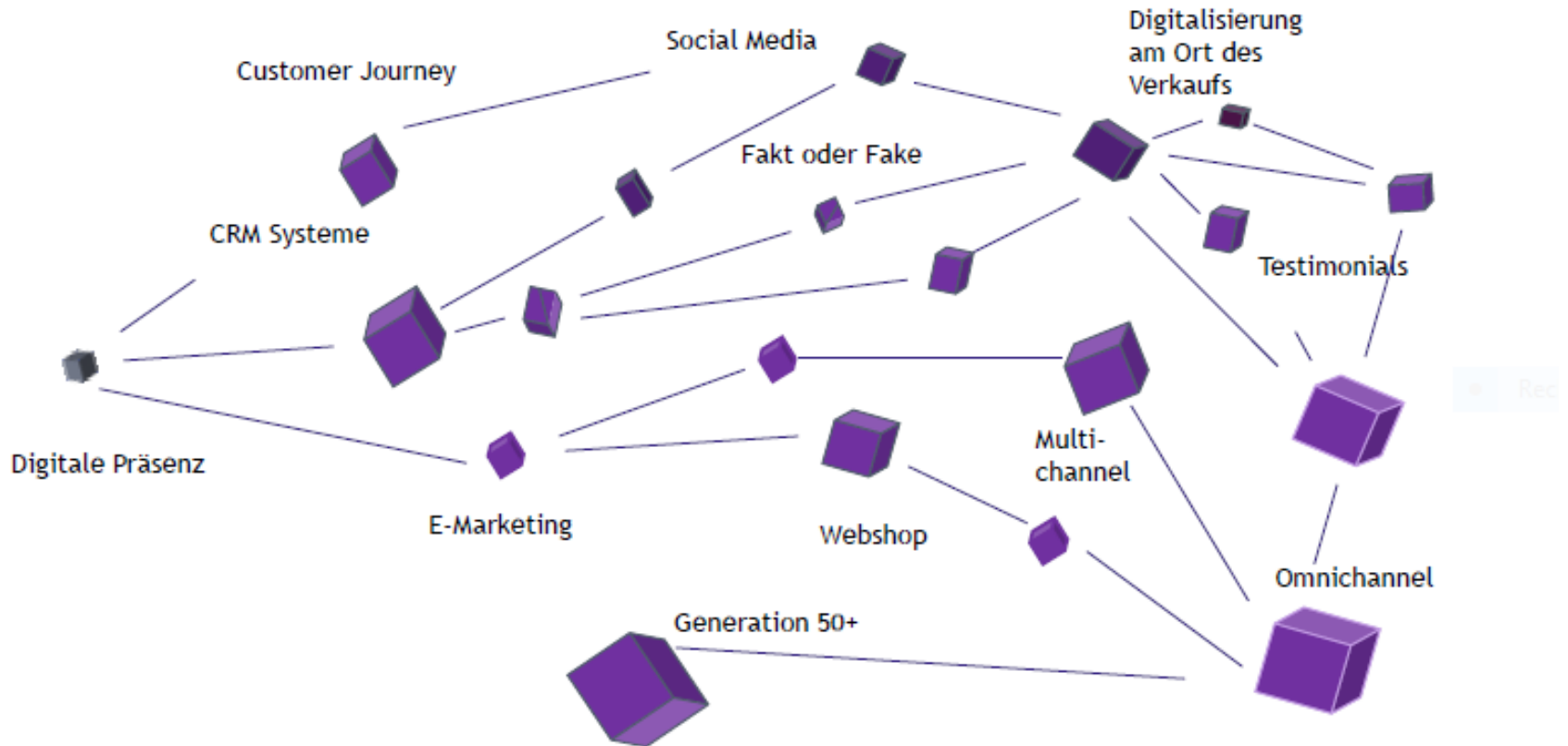


Potentialanalyse. Was bringt mir als EPU/KMU das?

Was genau wird bei der Potentialanalyse gemacht?



# Kundenbeziehungen und Marketing



✓ Reklamation als Chance

✓ Durch Service punkten.

- ✓ Selbstorganisation
- ✓ Outsourcing
- ✓ Digital Nomade

✓ Wieviel Digitalisierung braucht CRM?

✓ Reicht eine CRM Software für ein Kundenbeziehungsmanagement?



✓ "Es ist bis zu sieben Mal teurer einen neuen Kunden zu gewinnen, als bestehende zu halten bzw. sich mit dem Kunden zu entwickeln"

✓ Innovation & Vorsprung Kundenwissen

## DATEN

### Das Gold des 21. Jahrhunderts

✓ CRM & DSGVO ein Widerspruch?

✓ In jenem „Mehr“ an gelebten Kundenbeziehungsmanagement liegt Ihr USP.

✓ CRM Digital als Marketinginstrument?



Die DSGVO Verordnung tritt mit 25.05.2018 in Kraft.

Jeder (Unternehmen, Verein, Behörde, ....), der über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet, ist "**Verantwortlicher**" im Sinne der DSGVO und muss sich mit diesem Thema beschäftigen.

Auftragsverarbeiter ist z.B.: IT Dienstleister des CRM Moduls

"Daten" sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierbare oder identifizierte natürliche Person (=Betroffener) beziehen. **Also alle Daten auf dem Computer/ EDV und auch Daten auf Papier/ Mikrofilm, etc... !**

Es ist ein Verarbeitungsverzeichnis zu führen. Vorlagen dazu auf WKO.at

Einwilligungen einholen und verwalten. Z.B. für Newsletter (Außer bei bestehenden Geschäftsbeziehungen)

**Es geht um Daten von:**

aktuelle & ehemalige Mitarbeiter  
aktuelle & ehemalige Bewerber  
Kunden, Ansprechpartner  
Lieferanten, Ansprechpartner

**Sensible Daten einer natürlichen Person sind Daten über:**

Rassische oder ethnische Herkunft  
Politische Meinungen  
Religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen  
Gewerkschaftszugehörigkeit  
Genetische oder Biometrische Daten zur eindeutigen Identifizierung einer Person  
Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben bzw. der sexuellen Orientierung

**Separate Einwilligung einholen!!!**

**Betroffenenrechte:**

Auskunftsrecht  
Recht auf Löschung (Vergessenwerden)  
Recht auf Einschränkung  
Recht auf Datenübertragbarkeit  
Widerspruchsrecht

# DSGVO Workshop gewünscht?

kompetent. zielgerichtet. effizient.

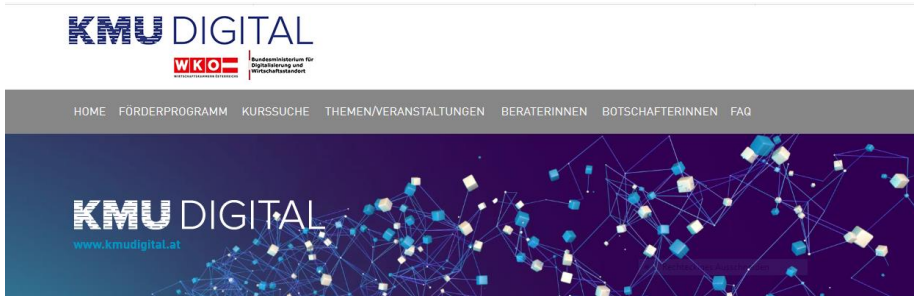
consulting & akademie

Wer Interesse an einem DSGVO Info Workshop für EPU hat, bitte mail an [gudrun.helm@agite.at](mailto:gudrun.helm@agite.at) oder direkte Anmeldung per Eintrag in die Liste.

<b>Info-Workshop:</b>	<b>DSGVO Basic &amp; VZ</b>
<b>Termin:</b>	Samstag 05.05.2018
<b>Ort:</b>	FOLGT
<b>Dauer:</b>	08.30 – 13.00
<b>Kosten:</b>	€ 138,00 excl. UST pro Person ( <b>Sonderpreis</b> )
<b>Inhalt:</b>	<b>DSGVO Basic</b> wichtigste Informationen (Kundendaten/Newsletter), Eckdaten und Fakten <b>VZ</b> Verarbeitungsverzeichnis erstellen, auf was muss ich achten? Bitte Laptop mitnehmen (sofern vorhanden)
<b>Teilnehmer:</b>	min. 12 Pers. max. 20 Pers.
<b>Anmeldeschluss:</b>	25.04.2018

Ev. Teil 2 aufbauender Umsetzungsworkshop Ende Mai geplant

# WIE komme ich zur Förderung?



[Video](#)

[www.kmudigital.at](http://www.kmudigital.at)

Digitale Kompetenz erklärt in 4 Schritten: [www.agite.at](http://www.agite.at)

## Das umfangreiche KMU DIGITAL Förderprogramm

Das umfangreiche **KMU DIGITAL Förderprogramm** führt österreichische KMU in 4 Schritten an die Digitalisierung heran:

1. **KMU DIGITAL Online Status Check:** Wie digital ist mein Unternehmen?
2. **KMU DIGITAL Potentialanalyse:** Was soll sich wie ändern?
3. **KMU DIGITAL Beratung:** Wie geh ich´s an?

Schwerpunkte:

- a) E-Commerce & Social Media
- b) Geschäftsmodelle & Prozesse
- c) Verbesserung der IT-Sicherheit

4. **KMU DIGITAL Qualifizierung:** Digitale Kompetenzen erweitern für Unternehmer/innen und Mitarbeiter/innen

Holen Sie sich bis zu 4.000 Euro Förderung für Ihr Unternehmen!

Haben Sie Fragen? Die wichtigsten Antworten liefert **KMU DIGITAL FAQ**.

Details zu den Voraussetzungen für eine Förderung im Rahmen von KMU DIGITAL finden Sie in den **Förderrichtlinien**.

Reiseführer Digitalisierung für EPU:

<https://www.wko.at/service/netzwerke/reisefuehrer-digitalisierung.pdf>

KMU-Digital Förderung:

[www.kmudigital.at](http://www.kmudigital.at)

Die 4 Schritte zur KMU Digital Förderung kurz erklärt:

<http://www.agite.at/agite-akademie/die-digitale-kompetenz-der-kmus/kmudigital.html>

[www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/EU-Datenschutz-Grundverordnung.html](http://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/EU-Datenschutz-Grundverordnung.html)

Anmeldung zum agite DSGVO Info Workshop an [gudrun.helm@agite.at](mailto:gudrun.helm@agite.at)

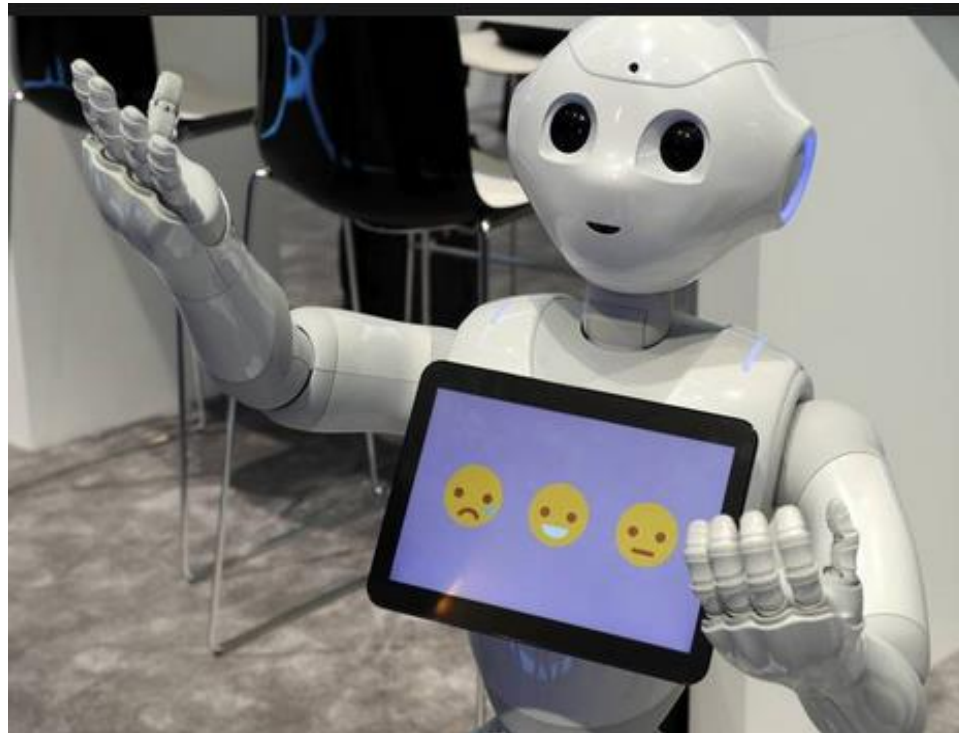
## Nehmen Sie sich die Zeit.



**Machen wir  
einen  
digitalen  
Fitnessplan!**

**Nutzen sie diese Chance für Ihre digitale  
Fitness!!**

Vielen Dank



**Pepper!**  
**Der informative  
und  
kommunikative  
Roboter**

[gudrun.helm@agite.at](mailto:gudrun.helm@agite.at)