

27. Juni 2019 Thomas Berndorfer\*

## 4 Gründe, warum Sie Dokumente nicht in Cloud CRM Applikationen speichern sollten

Das Sammeln und Speichern Ihrer Dokumente in einem Cloud-CRM-System kann massive rechtliche und finanzielle Probleme aufwerfen.



Zu viele Dokumente in die Cloud zu schaufeln kann teuer kommen (c) Pixabay

Viele Unternehmen ziehen es vor, Kundenbeziehungen über die Cloud zu verwalten. Im Gegensatz zu On-Premise-Lösungen bietet es große Flexibilität und Bequemlichkeit: Sie können von jedem Gerät aus von unterwegs auf Daten zugreifen und von jedem Ort und zu jeder Tageszeit weiterarbeiten. Die Arbeit, für Speicher, Wartung und Sicherheit, hat der Serviceanbieter und nicht sie.

Das Sammeln und Speichern Ihrer Dokumente in einem Cloud-CRM-System wird jedoch nicht empfohlen, auch wenn dies noch so bequem ist. Die unten aufgeführten finanziellen und rechtlichen Auswirkungen können Sie dazu ermutigen, Ihre Online-Strategie zur Dokumentenbearbeitung zu überdenken und Ihre Bemühungen an den bewährten Methoden zur Verwendung von Cloud-CRM auszurichten.

### 1. Sie verstoßen möglicherweise gegen die Datenschutzbestimmungen

Je nach Land, in dem Ihr Unternehmen tätig ist, müssen die Daten Ihrer Kunden möglicherweise innerhalb der Landesgrenzen gespeichert werden. In China müssen beispielsweise alle Kundendaten auf Servern mit Sitz in China gehostet werden. Australien kontrolliert seine Gesundheitsakten; Deutschland behält seine Telekommunikationsmetadaten; Russland verlangt, dass alle persönlichen Daten im Land gehostet werden und so weiter.

So streng war es vorher noch nie gewesen. Die Änderungen wurden zwischen 2014 und 2017 nach den Enthüllungen von Edward Snowden über die Nationale Sicherheitsbehörde der USA eingeführt, in denen Massen von privaten Daten nicht nur von amerikanischen Bürgern, sondern aus der ganzen Welt gesammelt wurden. In vielen Ländern sind bestimmte Branchen nun verpflichtet, Kundendaten auf Servern im jeweiligen Land zu speichern. Auf diese Weise unterliegen sie nur den Bestimmungen dieses Landes und können zum Beispiel nicht mit einem Durchsuchungsbefehl aus den USA oder anderen Ländern durchsucht werden.

#### Warum Ihr Vertriebsteam Ihr CRM nicht nutzt

Natürlich widersprechen diese Änderungen der Vorstellung von Cloud Computing und freiem Datenaustausch. Darüber hinaus machen sie für einige Unternehmen den Einsatz cloudbasierter CRM-Systeme unmöglich.

Es ist auch richtig, dass einige CRM-Anbieter versuchen, mit den Änderungen Schritt zu halten. Salesforce erweitert seine geografische Vertretung. Dynamics 365 eröffnet auch neue Rechenzentren in Nordamerika, Europa und Asien. Diese Variante löst jedoch nicht die Cloud-Computing-Probleme von Ländern, die nicht auf der Liste stehen. Und die Eröffnung endloser Rechenzentren ist einfach unmöglich. Für viele Unternehmen bleibt die einzige Möglichkeit, innerhalb der gesetzlichen Grenzen zu bleiben, darin, Kundendaten und -dokumente aus der Cloud fernzuhalten.

### 2. Sie riskieren Bußgelder der DSGVO

Die seit dem 25. Mai 2018 geltende Datenschutzgrundverordnung regelt den Umgang mit personenbezogenen Daten von EU-Bürgern und Einwohnern. Sie sieht auch schwerwiegende Strafen für Verstöße vor.



Anmelden für den täglichen Newsletter:

Email \*

Datenschutz - mehr Newsletter

ANMELDEN

Werbung



Fujitsu empfiehlt Windows 10 Pro für Unternehmen.

Windows 10

### IT-FIRMEN SUCHEN

Suche.

Geben Sie eine Adresse ein

Kategorie auswählen

Suchen

Sponsored:

- yuutel yuutel GmbH
- orbis Orbis Austria GmbH
- free-com free-com solutions gmbh

### EVENTS

- Webinar: Tipps und Tricks - Build your Red Hat Openshift 4 Environment on AWS, , 15/12/2020
  - Webinar: Cloud TrainIT Academy, , 15/12/2020
  - Zühlke und Crate.io: Ihre Abkürzung auf dem Weg ins Digitale Ökosystem mit Microsoft Azure, , 15/12/2020
  - Hitachi Vantara Innovation Talk, , 16/12/2020
  - Webinar: Microsoft Planner, , 16/12/2020
- Alle Events

### PRINTAUSGABEN



Werbung

FUJITSU S  
PRIMERGY

Bleiben Sie flexibel  
dem richtigen Fu

bewährte  
Qualität

höchste  
Effizienz

Mehr erf

intel  
XEON  
PLATINUM  
BRASS

Was bedeutet diese Regelung für ihr CRM? Am wichtigsten ist die Frage der letztendlichen Verantwortung. Wenn Sie ein Cloud-basiertes System für Ihr CRM verwenden, wer ist mehr für die Einhaltung der Regeln verantwortlich? Nach der DSGVO sind Sie als Unternehmen ein **Datenverantwortlicher** und Ihr Cloud-CRM-Systemanbieter ein **Datenverarbeiter**. Nach Angaben des **Information Commissioner's Office** haben die für die Verarbeitung Verantwortlichen im Rahmen der DSGVO mehr Pflichten als die Verarbeiter, da sie entscheiden, welche personenbezogenen Daten zu welchem Zweck erhoben werden, und die endgültige Kontrolle über die Informationen ausüben. Verarbeiter haben weniger Verpflichtungen und müssen darauf achten, personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit den Anweisungen des jeweiligen Verantwortlichen zu verarbeiten.

Wenn etwas schief geht, sind Sie als Unternehmen letztendlich dafür verantwortlich, finanzielle und Reputationsverluste zu erleiden, und nicht Ihr CRM-Systemanbieter. Daher ist es heutzutage unerlässlich, mehr Kontrolle über Kundendaten und -dokumente zu haben.

### 3. Sie zahlen zu viel für die Lagerung

Obwohl Sicherheitsbedenken heutzutage weit verbreitet sind, werden die Kosten für die Datenspeicherung in der Cloud auch für viele Unternehmen kritisch. Laut Salesforce-**Überprüfungen** ist die freie Datenspeicherkapazität sehr gering, und wenn der freie Speicherplatz abgelaufen ist, können die Speichergebühren so hoch sein wie eine Jahreslizenz.

In der Tat ist zusätzlicher Speicherplatz von Salesforce in Blöcken von 50 oder 500 MB verfügbar, und der Preis beträgt 125 USD / Monat für 500 MB.

Andere Cloud-CRMs wie Dynamics 365, SugarCRM, Zoho und der Rest sind mit billigerem Speicher ausgestattet, der jedoch leicht erschöpfbar ist.

#### **Im Visier: Zufriedenheit der CRM-Anwender**

Ein frustrierendes Argument für die Verteidigung von CRM-Anbietern: Das System wurde für das Kundenbeziehungsmanagement und nicht für die Dokumentenspeicherung entwickelt. Dafür gibt es noch bessere Tools!

### 4. Sie verlangsamen Ihr System

Sie warten und warten darauf, dass Konten geladen werden, und es dauert Ewigkeiten. Ärgerlich, oder? Beschwerden über die Verlangsamung von Cloud-CRM-Systemen sind heutzutage im Web weit verbreitet, und vielleicht haben Sie es selbst erlebt. Aber stellen Sie sich vor, wie viele überflüssige Informationen Ihr CRM täglich verarbeitet? Alle Rechnungen, Bestellungen, Berichte, Kopien von Ausweisen usw. befinden sich in Ihrem System, stehlen dessen Speicherplatz und belasten dessen Verarbeitungskapazität. Natürlich gibt es andere Faktoren, die die Geschwindigkeit Ihres Cloud-CRM beeinflussen, aber das Speichern von Dokumenten ist einer der schwerwiegendsten.

#### **Was tun?**

Entscheiden Sie zunächst, ob Sie Dokumente wirklich in der Cloud aufbewahren müssen. Ist es eine Gewohnheit oder ein Muss? Wenn Sie feststellen, dass dies nicht erforderlich ist, können Sie versuchen, alle Dokumente manuell auf billigere Dokumentenspeichersysteme zu verschieben, oder Sie verwenden eine Software, die dies automatisch im Hintergrund ausführt.

Alternativ können Sie eine Bereinigungsroutine erstellen, um alte Aufzeichnungen wie Versandbestätigungsaufzeichnungen von vor Jahren zu entfernen.

Machen Sie zum Schluss eine Vorausplanung. Wenn Sie wissen, dass Ihre Organisation eine Vielzahl von Dokumenten in Ihrem CRM-System horten wird, bereiten Sie einen Mechanismus vor, der die Leistung Ihres Unternehmens in der Mitte wichtiger Vorgänge nicht beeinträchtigt.

*\* Thomas Berndorfer ist CEO bei **Connecting Software** (Wien), einem globalen Anbieter von Integrations-, Synchronisations- und Produktivitätslösungen für Geschäftsprozesse mit Microsoft Gold- und Silver-Kompetenzen. Unsere Kunden sind private und öffentliche Organisationen, einschließlich der Regierung von Kanada.*



**MEHR ARTIKEL**



INTERVIEW

INTERVIEW

KNOWHOW

„Es geht darum, diese Krise mit Innovationen zu überwinden“

Businesspartner für die Fachbereiche

Wie CIOs die IT-Kultur nach der Pandemie neu formen

KNOWHOW

NEWS

NEWS

So entfernen Sie Start- und Anmeldeobjekte von Ihrem Mac

Apple Watch und Apple Pay: Die Spielregeln

Das Mesh-Netzwerk von A bis Z

NEWS

NEWS

NEWS

Wie Sie Homeoffice Burnout verhindern

Business Continuity Management: Worauf es bei VoIP-Security ankommt

Employer Branding: Was Sie wissen müssen

BE THE FIRST TO COMMENT

## Leave a Reply

Your email address will not be published.

Comment

Name \*

Email \*

Website

KOMMENTAR ABSCHICKEN

NEWSLETTER

SERVICE

PARTNERSEITEN

SHARE

Mediadaten  
Printabo  
Newsletter  
Impressum  
Whitepaper  
Knowhow  
Zeitung Online  
Case-Studies  
App  
Datenschutz  
Lexikon

Virtuelle KI-Konferenz Software  
Managed Hosting  
Website Security  
Digital Workplace  
All-IP Telephonie

RSS  
Facebook  
Twitter  
Xing  
LinkedIn

Aktuelle Business IT-News für Österreich. Die COMPUTERWELT ist Österreichs führende IT-Zeitung für den gesamten Bereich der Informationstechnik und Telekommunikation. Wir schreiben für leitende IT-Experten (IT-Leiter, CIO) in IT-Branche und EDV-Abteilungen. Unsere Themen: Business Software, Netzwerk, Security, Mobile Kommunikation, Infrastruktur, Cloud, Wirtschaft, IT-Innovation. Zudem finden Sie hier IT-Anbieter, Whitepaper, Webinare, IT-Experten, Termine, Social Events und Praxisreports aus der IT und ITK Branche. (c) 2019 - CW Fachverlag GmbH, Halbgasse 3-5, 1070 Wien, Tel: +43 (0) 650 3347035