

# PERMISSIONS: EINHOLUNG VON EINWILLIGUNGEN UND GESETZLICHEN ERLAUBNISSEN



# PERMISSION

## Grundsätzliches



„Kundeneinwilligungen“ oder „Permissions“ stehen für die Einwilligung des Kunden bzw. gesetzliche Erlaubnis zur Datenerhebung, Datenverarbeitung und Kontaktaufnahme zu Werbezwecken.

Gültige Permissions sind Voraussetzung für jede Form der personenbezogenen Datenanalyse und proaktiven werblichen Kundenansprache.

Dazu gehören:

- Erstellung von Nutzungsprofilen (für die Erstellung von individuellen Angeboten zu relevanten Produkten)
- Erstellung von Reportings & Analysen zu Werbezwecken
- Kontaktaufnahme für VVL und Upsell
- Kontaktaufnahme zum Zweck der Kundenbefragung (für Qualitätssicherung/Optimierung der Serviceleistungen)

Ziele:

- Möglichst viele gültige Kundeneinwilligungen und gesetzliche Erlaubnisse einholen
- Valide Kontaktadressen erheben

# PERMISSION



## Grundsätzliches – Warum sind Permission so wichtig?

Der Alltag unserer Kunden wird immer digitaler. Wir positionieren O<sub>2</sub> in der Mitte des Marktes als Marke der Freiheit. Große Datenpakete zum herausragenden Preis-Leistungsverhältnis sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Unser Ziel ist es, unseren Kunden und Ihnen maximale und bezahlbare Freiheit für ihren individuellen digitalen Lifestyle zu bieten. Mit diesen neuen Produkten machen wir einmal mehr das Leben unserer Kunden einfacher und besser. Damit schaffen wir für Sie die richtigen Werkzeuge am POS.

Jeder Kontakt ist hierbei eine Chance.

Kunden, deren Interesse für neue Produkte und Services durch zentrale Ansprache geweckt wird, wenden sich primär an den Punkt des letzten Kontaktes, an dem sie ein positives Käuferlebnis gehabt haben - Ihren Shop. Ein ganz entscheidender Faktor ist hierbei jedoch die Kundeneinwilligung zur Kontaktaufnahme.

Eine Permission des Kunden für werbliche Datenverarbeitung ist die Basis für Datenbereitstellung wie beispielsweise individuelle Cross-Upsell Angebote am POS.

## Grundsätzliches – Was ist zu beachten?

- Permissions können in **beliebiger Kombination** erteilt werden. Ein vollständiges Einwilligungs-Set beinhaltet immer alle Einwilligungen.
- Einwilligungserteilung erfolgt durch **Ankreuzen in ePOS und Bestätigung des Kunden durch seine Unterschrift**; auf gesetzliche Erlaubnisse ist hinzuweisen
- **Es gilt jeweils die neuste Permission des Kunden (Datum)**
- Permissions werden **unmittelbar nach Erteilung im System zentral hinterlegt**, der Kunde kann seine Permission **jederzeit an allen Touchpoints erteilen/ ändern/ entziehen**

### Erteilung in Schriftform

- Schriftliche Erteilung von Permissions ausschließlich mit offiziellen Formularen (z.B. Vertragsunterlagen)
- Kundenunterschrift ist zwingend erforderlich
- Texte dürfen nicht angepasst /verändert /einzelne Worte gestrichen werden

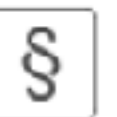
Folge: Permission ungültig = nicht erteilt

Hintergrund: Erfassung individueller Anpassungen ist nicht möglich

- Durchgestrichene Einwilligungen werden als Widerspruch/ Widerruf/ nicht erteilt gewertet



Vorschriften sind im UWG und der DS-GVO geregelt. Ohne Zustimmung oder gesetzliche Erlaubnis ist Direktwerbung unzulässig. Der Kunde hat jederzeit ein Widerrufs- bzw. Widerspruchsrecht. Der deutliche Hinweis auf bestehendes Recht und Wege zur Wahrnehmung des Rechts sind erforderlich. Vertragliche Korrespondenz ist ohne Einwilligung/gesetzliche Direktwerbungserlaubnis erlaubt.



# PERMISSIONARTEN

## Erlaubnisse vs. Einwilligungen



### Gesetzliche Erlaubnisse

= Datenverarbeitung aufgrund gesetzlicher Bestimmungen (oberer Teil der Abfrage)

- Hinweis bei Vertragsabschluss
- ist automatisch gültig und deshalb automatisch befüllt (=JA)
- Erlaubnis gilt als erteilt, wenn der Kunde nicht widerspricht/Passus streicht (=NEIN)
- Kunde kann jederzeit widersprechen (zB. Eigenständig im Mein o2 Bereich oder am PoS → in diesem Fall müssen die Haken an der entsprechenden Stelle entfernt werden = „Opt-Out des Kunden“)
- Wenn der Kunde hier einmal widersprochen hat, dann bleibt der Widerspruch erhalten (auch wenn beispielsweise ein Bestandskunde als Neukunde erfasst wird und die Erlaubnis neu eingeholt wird)



**Kundenerklärungen**

**Hinweis zur Verarbeitung von Daten mit gesetzlicher Erlaubnis**

- ☒ Kontaktaufnahme für ähnliche O2-Produkte per E-Mail und SMS ⓘ
- ☒ Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte per Brief ⓘ
- ☒ Verarbeitung bestimmter Bestandsdaten für die Kontaktaufnahme für individuelle Angebote ⓘ

**Einwilligungen**

|                                                                                                          |                                        |                                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte ⓘ                                          | <input type="checkbox"/> E-Mail        | <input type="checkbox"/> sonstiger elektronischer Nachrichten | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme für Marktforschung ⓘ                                            | <input type="checkbox"/> E-Mail        | <input type="checkbox"/> sonstiger elektronischer Nachrichten | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> Erstellung eines Nutzungsprofils zur Gestaltung bedarfsgerechter O2-Produkte ⓘ  | <input type="checkbox"/> Bestandsdaten | <input type="checkbox"/> Verkehrsdaten                        |                                  |
| <input type="checkbox"/> Erstellung eines Nutzungsprofils für das Angebot bedarfsgerechter O2-Produkte ⓘ | <input type="checkbox"/> Bestandsdaten | <input type="checkbox"/> Verkehrsdaten                        |                                  |



# PERMISSIONARTEN

## Erlaubnisse vs. Einwilligungen



Einwilligungen (1/2) (= unterer Teil der Abfrage)

Erforderlich für alle über die gesetzlichen Erlaubnisse hinausreichenden werblichen Datenverarbeitungen/Kontaktaufnahmen

- Können beim Vertragsabschluss beim Kunden abgefragt werden, unter bestimmten Umständen ist auch eine nachträgliche Abfrage möglich
- Kunde muss die Einwilligung aktiv erteilen
- Kunde kann erteilte Einwilligungen jederzeit widerrufen/entziehen



**Kundenerklärungen**

Hinweis zur Verarbeitung von Daten mit gesetzlicher Erlaubnis

- ☒ Kontaktaufnahme für ähnliche O2-Produkte per E-Mail und SMS ①
- ☒ Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte per Brief ①
- ☒ Verarbeitung bestimmter Bestandsdaten für die Kontaktaufnahme für individuelle Angebote ①

**Einwilligungen**

|                                                                                                          |                                        |                                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte ①                                          | <input type="checkbox"/> E-Mail        | <input type="checkbox"/> sonstiger elektronischer Nachrichten | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme für Marktforschung ①                                            | <input type="checkbox"/> E-Mail        | <input type="checkbox"/> sonstiger elektronischer Nachrichten | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> Erstellung eines Nutzungsprofils zur Gestaltung bedarfsgerechter O2-Produkte ①  | <input type="checkbox"/> Bestandsdaten | <input type="checkbox"/> Verkehrsdaten                        |                                  |
| <input type="checkbox"/> Erstellung eines Nutzungsprofils für das Angebot bedarfsgerechter O2-Produkte ① | <input type="checkbox"/> Bestandsdaten | <input type="checkbox"/> Verkehrsdaten                        |                                  |

# PERMISSIONARTEN

## Erlaubnisse vs. Einwilligungen



### Einwilligungen (2/2)

Grundsätzlich sind alle Kundeneinwilligungen für uns relevant, um bedarfsgerechte Produkte anbieten zu können. Erteilen uns Kunden alle Einwilligungen sprechen wir vom „Vollständigen Einwilligungs-Set“. Damit erlauben uns Kunden, sie auf allen von ihnen gewählten Kanälen zu werblichen Zwecken zu kontaktieren und ihre Daten für personalisierte Angebote zu verarbeiten.

**Für ein „Vollständiges Einwilligungs-Set“ müssen alle Haken bei den Einwilligungen gesetzt sein (insgesamt 8).**

**Durch einen Klick auf die Checkbox am Anfang der Einwilligungen werden alle dahinter liegenden Kontaktwege, bzw. Bestandsdaten & Verkehrsdaten gesetzt.**

Einwilligungen gelten immer für alle Verträge unter einem Kundenkonto. **Verkehrsdaten** sind genauso wichtig für uns als Unternehmen, **werden im Rahmen der Standardreportings und der ausgewiesenen Vollständigen Einwilligungs-Set Quote nicht berücksichtigt.**

Kundenerklärungen

Hinweis zur Verarbeitung von Daten mit gesetzlicher Erlaubnis

- ☒ Kontaktaufnahme für ähnliche O2-Produkte per E-Mail und SMS ⓘ
- ☒ Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte per Brief ⓘ
- ☒ Verarbeitung bestimmter Bestandsdaten für die Kontaktaufnahme für individuelle Angebote ⓘ

Einwilligungen

|                                                                                                          |                                        |                                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte ⓘ                                          | <input type="checkbox"/> E-Mail        | <input type="checkbox"/> sonstiger elektronischer Nachrichten | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme für Marktforschung ⓘ                                            | <input type="checkbox"/> E-Mail        | <input type="checkbox"/> sonstiger elektronischer Nachrichten | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> Erstellung eines Nutzungsprofils zur Gestaltung bedarfsgerechter O2-Produkte ⓘ  | <input type="checkbox"/> Bestandsdaten | <input type="checkbox"/> Verkehrsdaten                        |                                  |
| <input type="checkbox"/> Erstellung eines Nutzungsprofils für das Angebot bedarfsgerechter O2-Produkte ⓘ | <input type="checkbox"/> Bestandsdaten | <input type="checkbox"/> Verkehrsdaten                        |                                  |

# PERMISSIONARTEN

## Bestandsdaten vs. Verkehrsdaten

### Bestandsdaten:

**Zusammenfassung:** Kundendaten, die im Rahmen der Vertragsaktivierung erhoben werden. Beispiel: Name, Adresse, E-Mail

**Details:** Alle personenbezogenen Daten, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung einer unter einer Kundennummer mit O<sub>2</sub> geschlossenen Verträge erforderlich sind, z.B.: Name, Anrede, Anschrift, Geburtsdatum, Rufnummer, Bankverbindung (soweit Lastschriftzug vereinbart wurde), monatliche Summen Ihrer Umsätze (Gesamtnutzung je Netz, national und international), die von Ihnen in den Netzen von O<sub>2</sub> verwendeten Geräte (z.B. Mobilfunktelefon oder WLAN-Router), Ihre bei O<sub>2</sub> erworbenen Produkte, die mit O<sub>2</sub> geführte Kommunikation zu Ihrem Vertrag.

Bestandsdaten werden ohne die gesonderte oder gesetzliche Erlaubnis des Kunden **nicht** an Dritte übermittelt.



Kundenerklärungen

Hinweis zur Verarbeitung von Daten mit gesetzlicher Erlaubnis

- ☒ Kontaktaufnahme für ähnliche O2-Produkte per E-Mail und SMS ①
- ☒ Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte per Brief ①
- ☒ Verarbeitung bestimmter Bestandsdaten für die Kontaktaufnahme für individuelle Angebote ①

Einwilligungen

|                                                                                                          |                                        |                                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte ①                                          | <input type="checkbox"/> E-Mail        | <input type="checkbox"/> sonstiger elektronischer Nachrichten | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> Kontaktaufnahme für Marktforschung ①                                            | <input type="checkbox"/> E-Mail        | <input type="checkbox"/> sonstiger elektronischer Nachrichten | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> Erstellung eines Nutzungsprofils zur Gestaltung bedarfsgerechter O2-Produkte ①  | <input type="checkbox"/> Bestandsdaten | <input type="checkbox"/> Verkehrsdaten                        |                                  |
| <input type="checkbox"/> Erstellung eines Nutzungsprofils für das Angebot bedarfsgerechter O2-Produkte ① | <input type="checkbox"/> Bestandsdaten | <input type="checkbox"/> Verkehrsdaten                        |                                  |



# PERMISSIONARTEN

## Bestandsdaten vs. Verkehrsdaten

### Verkehrsdaten:

**Zusammenfassung:** Kundendaten, die bei der Nutzung der Telekommunikationsdienste entstehen. Beispiel: Verbindungsdaten, genutzte Endgeräte aber KEINE Kommunikationsinhalte wie SMS, E-Mail oder Telefonate

**Details:** Ausschließlich folgende Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten im Rahmen aller unter einer Kundennummer mit O<sub>2</sub> geschlossenen Verträge von O<sub>2</sub> erhoben, verarbeitet oder genutzt werden: die Nummer oder Kennung des Anschlusses und der Endeinrichtung; die in Anspruch genommene Telekommunikationsdienste, dabei angefallene Standortdaten, IP-Adressen, Beginn, Ende und Umfang der Verbindungen sowie übermittelte Datenmengen. Die Daten der Kommunikationspartner werden anonymisiert oder gelöscht.

O<sub>2</sub> verarbeitet diese Daten höchstens so lange, wie sie ohnehin zu vertraglich oder gesetzlich zulässigen Zwecken (z.B. zu Abrechnungszwecken) vorgehalten werden, maximal aber sechs Monate.

**Verkehrsdaten werden ohne die gesonderte oder gesetzliche Erlaubnis des Kunden **nicht** an Dritte übermittelt.**



# LOGIK PERMISSIONREPORTING



## Wann ist eine Permission provisionsrelevant?



**Wichtig:** Das letzte/aktuellste Event ist das Führende. Erlaubnisse und Einwilligungen gelten immer für alle Verträge unter einem Kundenkonto. Die letzten Einwilligungen & Erlaubnisse die abgegeben werden sind diejenigen, die gespeichert werden.

# NEUKUNDEN

## Permissionseinholung Neukunden Mobile Voice, Homespot, DSL, My Handy



Die Permissions werden im Rahmen eines Neuvertrags (nach der Erfassung der persönlichen Daten und vor der Eingabe des Bank oder Rechnungskontos) abgefragt.



Kundenerklärungen

Hinweis zur Verarbeitung von Daten mit gesetzlicher Erlaubnis

☒ Kontaktaufnahme für ähnliche O2-Produkte per E-Mail und SMS ⓘ

☒ Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte per Brief ⓘ

☒ Verarbeitung bestimmter Bestandsdaten für die Kontaktaufnahme für individuelle Angebote ⓘ

Einwilligungen

☐ Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte ⓘ

☐ E-Mail

☐ sonstiger elektronischer Nachrichten

☐ Telefon

☐ Kontaktaufnahme für Marktforschung ⓘ

☐ E-Mail

☐ sonstiger elektronischer Nachrichten

☐ Telefon

☐ Erstellung eines Nutzungsprofils zur Gestaltung bedarfsgerechter O2-Produkte ⓘ

☐ Bestandsdaten

☐ Verkehrsdaten

☐ Erstellung eines Nutzungsprofils für das Angebot bedarfsgerechter O2-Produkte ⓘ

☐ Bestandsdaten

☐ Verkehrsdaten

## Permissioneinholung über das Customer Cockpit

Im Rahmen einer VVL ist eine Permissioneinholung nicht automatisch in den VVL-Flow eingebunden. Die Kundenpermission muss entweder VOR oder NACH der Durchführung der VVL in einem separaten Schritt erfasst werden.

Dafür den Bereich „Kundenerklärung“ aufrufen und mit Klick auf  bearbeiten.



**Überblick** 09:32

**o2 Kundenkonto**

| Persönliche Daten |                |              |                        | Kundendaten                              |                               |                   |           |
|-------------------|----------------|--------------|------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|-----------|
| Anrede            | Herr           | PLZ/Ort      | 80992 München          | Kundentyp                                | Privatkunde                   | ServiceTyp        | UNBEKANNT |
| Titel             |                | Straße/Nr.   | Georg-Brauchle-Ring 50 | Kundensubtyp                             | Privatperson                  | Kreditstatus      | -         |
| Vorname           | BRT_Wolfgang_B | Nationalität |                        | Kunde seit                               | 07.05.2018                    | Kundenwert (CLTV) |           |
| Nachname          | BRT_POS_MH_01  | Ausweistyp   |                        | PKK                                      | SSSS                          |                   |           |
| Geburtsdat.       | 01.01.1980     | AusweisNr.   |                        | E-Mail                                   | wolfgang.braun@telefonica.com |                   |           |
|                   |                | Gültig bis   |                        |                                          | + Email-Adresse verifizieren  |                   |           |
|                   |                |              |                        | Kontakttelefonnummer                     |                               |                   |           |
|                   |                |              |                        | Passnummer                               |                               |                   |           |
|                   |                |              |                        | Mobilfunknummer                          |                               |                   |           |
|                   |                |              |                        | MBA-Empfehlungen für Herrn BRT_POS_MH_01 |                               |                   |           |
|                   |                |              |                        | Keine Empfehlungen vorhanden.            |                               |                   |           |

**Kundenerklärung**

Hinweis zur Verarbeitung von Daten mit gesetzlicher Erlaubnis  
 Kontaktaufnahme für ähnliche O2-Produkte per E-Mail und SMS  
 Letzte Änderung am 08.08.2019 13:00:34 im Shop

Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte per Brief  
 Letzte Änderung am 08.08.2019 13:00:34 im Shop

Verarbeitung bestimmter Bestandsdaten für die Kontaktaufnahme für individuelle Angebote  
 Letzte Änderung am 06.10.2019 03:00:00 [Warning: Property for 'ConsentClient.UNKNOWN' not found]

**Einwilligungen**

Erstellung eines Nutzungsprofils zur Gestaltung  
 Bestandsdaten, Vertriebsdaten  
 Erstellung eines Nutzungsprofils zur Gestaltung  
 Bestandsdaten, Vertriebsdaten  
 Letzte Änderung am 12.10.2019 03:00:00 [Warning: Property for 'ConsentClient.UNKNOWN' not found]

 Auskunfts-Kunde-Daten





# Permissioneinholung über das Customer Cockpit

**Kundenerklärung**

**Hinweis zur Verarbeitung von Daten mit gesetzlicher Erlaubnis**   
Kontaktaufnahme für ähnliche O2-Produkte per E-Mail und SMS ⓘ  
Letzte Änderung am 05.08.2019 13:10:34 im Shop

Kontaktaufnahme für alle O2-Produkte per Brief ⓘ  
Letzte Änderung am 05.08.2019 13:10:34 im Shop

Verarbeitung bestimmter Bestandsdaten für die Kontaktaufnahme für individuelle Angebote ⓘ  
Letzte Änderung am 06.10.2019 00:00:00 [Warning: Property for 'ConsentClient.UNKNOWN' not found]

**Einwilligungen**

Erstellung eines Nutzungsprofils zur Gestaltung bedarfsgerechter O2-Produkte ⓘ  
Letzte Änderung am 22.10.2019 09:00:00 [Warning: Property for 'ConsentClient.UNKNOWN' not found]

**Bestandsdaten, Verkehrsdaten**

## Kundenerklärung vorhanden

Hier wird angezeigt, welche Kundenerklärung aktuell hinterlegt wurde. Dies kann durch einen Klick auf  jederzeit geändert werden (siehe nächste Seite).

**Kundenerklärung**

**Hinweis zur Verarbeitung von Daten mit gesetzlicher Erlaubnis**   
Einwilligungen

## Kundenerklärung nicht vorhanden

Falls noch keine Kundenerklärung hinterlegt ist, kann dies durch einen Klick auf  jederzeit geändert werden (siehe nächste Seite).

## Permissioneinholung über das Customer Cockpit

[illegible]

**Achtung**  
Vertrag wenn  
möglich immer  
elektronisch  
unterschreiben  
lassen

### Kundenerklärung ergänzen/ändern

- Änderungen/Ergänzungen gem. Kundenwunsch erfassen
- Klick auf den Button „Speichern“
- Ausdruck des Dokuments „Ihre Änderung von Kundendaten“
- Unterschrift des Kunden
- Abschluss des Vorgangs durch Klick auf den Button „OK“

# *Telefonica*

---



**WE CHOOSE IT ALL\_**