

Projektupdate 1

Forschungsprojekt Sphere – Abschluss von Phase 1

bowi GmbH erarbeitet mit Expertennetzwerk zeitgemäßes Datenschutz-Verständnis beim Customer-Relationship-Management (CRM). Konsortium öffnet Projekt für weitere Fallstudienpartner.

Landau, April 2013. Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Projekt stellt es sich zur Aufgabe, eine Datenschutzkomponente für Social CRM-Infrastrukturen zu entwickeln. Projektbeteiligt ist neben dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz Kiel auch die Universität Leipzig mit den Forschern Olaf Reinhold und Prof. Dr. Rainer Alt, die bereits seit mehreren Jahren als ausgesuchte wissenschaftliche Partner mit der bowi GmbH kooperieren. Der erste Milestone beim Projekt Sphere: Shielding Privacy within CRM ist nun erreicht, so dass die Arbeit mit Fallstudien ausgedehnt werden können. Hierfür sucht das Konsortium aktuell interessierte Unternehmen, die ihre CRM-Strukturen zur Verfügung stellen, um als Fallstudienpartner von den Ergebnissen des Teams zu profitieren.

Interdisziplinärer Austausch bringt Wissensvorsprung

Zurzeit befindet sich die bowi GmbH mit seinen Partnern auf der Zielgeraden der ersten Projektphase, in der die jeweiligen Experten sich gegenseitig die Funktionsweisen von Social CRM-Systemen beziehungsweise gesetzliche Rechtsgrundlagen erklären, erörtern und anhand von Fallbeispielen verständlich machen. Die Beteiligten definieren gemeinsam Anhaltspunkte, um Social CRM und Datenschutz zusammenzubringen und eine integrierte Anforderungsstruktur für das Projekt Sphere zu entwickeln. Ziel ist die Erarbeitung eines Grobkonzeptes, das die nächsten Schritte der Softwareentwicklung vorgibt. Besonders hilfreich zeigt sich bei der Implementierung der Gesetzgebung die Arbeit mit Fallstudien. Sphere steuert so von Unternehmen durchgeführte CRM-Prozesse automatisiert konform des Datenschutzes. Der interdisziplinäre Gedankenaustausch im Konsortium gestaltet sich als fruchtbar: „Wir fühlen uns in unserer Ansicht bestätigt, dass Datenschutz lange vor dem Verwenden von Social Media-Daten anfängt. Überlegungen dazu müssen schon in der Projektplanung erfolgen, um Unternehmen und Entscheider vollständig abzusichern und Verbraucher zu schützen“, fasst Karl Schmid, Geschäftsführer der bowi GmbH, zusammen.

Sphere schafft Sicherheit

Das Forschungsteam kümmert sich in den folgenden zwei Jahren darum, eine Softwarelösung zu entwickeln, die die Datenschutz-Lücke schließt. Der daraus hervorgehende Prototyp integriert verschiedene Toolklassen, die im SCRM eingesetzt werden – darunter auch Text-Mining-Tools –, sodass Datenflüsse überwacht werden. Dieses systemübergreifende Monitoring deckt Schwachstellen im Datenschutz auf und schlägt zeitgleich Alarm. Sphere soll Unternehmen bei der Planung ihrer CRM-Aktivitäten umfassend vom ersten bis letzten Schritt unterstützen.

bowi GmbH

Seit der Gründung 1987 entwickelt und implementiert die bowi GmbH mit Sitz in Landau/Pfalz Relationship-Management-Lösungen in allen Vertriebs-, Marketing- und Servicebereichen. Tätig vor allem für international agierende Unternehmen unterschiedlicher Branchen, verfügt das interdisziplinär aufgestellte Team aus Prozess- und Technologiespezialisten über langjährige Projekterfahrung im CRM-Umfeld. Durch Forschungspartnerschaften mit Wissenschaftlern und Universitäten reichert das Unternehmen von Geschäftsführer Karl R. Schmid seine Projekte permanent um zukunftsweisende Ansätze und technologische wie wirtschaftsrelevante Trends an. Mehr Informationen unter www.bowi.de.

Pressekontakt

Tanja Deilecke & Nina Königsmark • Borgmeier Public Relations • Rothenbaumchaussee 5 • 20148 Hamburg •
Tel.: 040/4130 960 • Fax: 040/4130 9620 • Mail: deilecke@borgmeier.de