

**Ursula Sury**

## **Datenplattformen und BPO**

### **BUSINESSPROZESSE – ENDLICH NEU**

Mit dem immer stärkeren Durchdringen und Unterstützen der Geschäftswelt durch ICT-Hilfsmittel wurden bis anhin vor allem bestehende Prozesse elektronisch abgebildet und so auch automatisiert und unterstützt. So werden beispielsweise Kundendaten elektronisch erfasst und dann zur Weiterbearbeitung einer zuständigen internen Stelle weitergegeben. Früher wurden die Daten von Hand erfasst und Karteikarten, Akten etc. weitergeben.

Die ICT würde aber die Möglichkeit bieten, Businessprozesse und somit auch die Zusammenarbeit zwischen Unternehmungen völlig neu und deshalb auch anders und innovativ zu gestalten. Im Sinne des vorherigen Beispiels könnte das bedeuten, dass der Kunde seine Daten bei einem unabhängigen Dritten auf einer zentralen Datenplattform hinterlegt hat und nun dem Unternehmen erlaubt, diese Daten dort für die spezifische Bearbeitung herunter zu laden. Damit würden Zeit und Fehlerquellen (beispielsweise bei der Eingabe) gespart, es wäre aber ein Dritter im ganzen Prozess beteiligt ist, welcher auch noch andere Dateninteressierte bedienen könnte. Bei einer möglichen Adressänderung könnte der Kunde sehr einfach mit einer einzigen Änderung sämtliche ihn betreffenden Dienstleister, wie Sozial- und Sachversicherungen, Steueramt, Vermieter, Bank etc. mit Adressänderungen bedienen.

Heute werden im Rahmen von angewandten Forschungsprojekten oder auch von Businessprojekten immer mehr solche neue Modelle angedacht und umgesetzt. Häufig wird der Begriff BPO, Business Process Outsourcing, verwendet.

### **BPO BRAUCHT KONSENS**

Im Rahmen von BPO gibt eine Unternehmung die Bearbeitung eines Businessprozesses ab oder, noch innovativer, die Zusammenarbeit in einem Businessprozess zwischen zwei Parteien wird neu gestaltet. Dies zwingt die Beteiligten, sich von den bestehenden Businessprozessen zu lösen und sich bewusst zu werden, was bis anhin weni-

ger gut gelaufen ist, unklar war oder was an Problemen in der Zusammenarbeit schlicht nie angesprochen wurde. Solche Projekte sind deshalb häufig auch Anlass dazu sich grundsätzliche Fragen zu stellen. Sie sind somit ein Gewinn für die Qualität. Diese Neugestaltung und Klärung ist aber ein beschwerlicher Weg und nur möglich, wenn die Parteien sich zusammensetzen, Begriffe klären und genau (vertraglich) regeln, wer für was zuständig ist.

## **BPO UND OUTSOURCING**

Beim BPO handelt es sich, wie es der Begriff schon sagt, um ein Outsourcing. Für dieses Outsourcing ist zuerst zu regeln, was alles vorgekehrt werden muss, damit der outgesourcte Teil operativ betrieben werden kann. Anschliessend müssen sich die Beteiligten darüber einigen, welche Leistungen die Outsourcing-Anbieterin konkret zu erfüllen hat. Schliesslich, und dies wird häufig vergessen, sollten die Parteien auch regeln, wie vorgegangen wird, wenn der ganze Bereich wieder zurückgenommen wird (Insourcing) oder auf einen neuen Outsourcing-Partner übergeht.

Häufig wird die Bearbeitung personenbezogener Daten an Dritte übertragen. Dabei ist es sehr wichtig, dass sich die outsourcende Unternehmung der Verantwortung für die „outgesourcten“ Daten bewusst ist und diese der Outsourcing-Anbieterin vertraglich korrekt und präzise überbindet sowie die Einhaltung dieser Pflichten kontrolliert. Zudem wird immer wieder vergessen, dass es gesetzliche oder vertragliche Schranken des Outsourcings personenbezogener Daten geben kann. Speziell für Behörden kann es aufgrund gesetzlicher Grundlagen, insbesondere gesetzlicher Geheimhaltungspflichten, schwierig oder gar unmöglich sein, die Bearbeitung personenbezogener Daten an Dritte zu übertragen. Die Geheimhaltungspflicht ist auch bei der Betreuung von gemeinsamen Rechenzentren, Application Service Providing oder Software as System Konstellationen mitzubersücksichtigen.

## **DATENPLATTFORMEN**

Im Rahmen der Bildung neuer Businessprozesse und/oder des Bezugs Dritter ist es auch möglich, dass Daten verschiedener Unternehmen über eine Datenplattform ausgetauscht, dort gelagert oder gar veredelt werden. Vor allem im Bereich der Veredelung und des Abgleichs von Daten sowie der damit verbundenen neuen Möglichkeiten im Umgang mit diesen Daten ist grosse Vorsicht geboten. Meist handelt es sich nämlich auch hier um personenbezogene Daten, welche grundsätzlich ohne Einwilligung der

betroffenen Person nicht bearbeitet werden dürfen. Insbesondere über das „Matchen“ von Datensätzen werden neue Informationen gewonnen. Dies gilt als gesetzlich relevante Datenbearbeitung und braucht wiederum die Einwilligung oder gar Information der betroffenen Person.

## **KREATIVITÄT UND COMPLIANCE**

Im Rahmen der Gestaltung solcher neuer Businessprozesse stellen sich immer wieder auch neue Rechtsfragen oder es sind traditionelle Rechtsinstitute auf völlig neue Konstellationen anzuwenden. Dies fordert auch die beteiligten Juristinnen und Legal Abteilungen. Auf dem Hintergrund des für das Privatrecht geltenden Grundsatzes, der alles erlaubt, was nicht verboten ist, ist es wichtig, dass durch diese Rechtsexpertinnen eine Mentalität der Problemlösung und somit Unterstützung dieser innovativen Prozesse gelebt wird.

## **ZUSAMMENFASSUNG**

- Bis anhin wurden mit ICT vor allem bestehende Businessprozesse unterstützt und rationalisiert.
- Neu werden Businessprozesse immer öfter „outgesourct“ oder innovativ gestaltet.
- Bei diesem sogenannten BPO müssen die Rechtsaspekte und -vorgaben unbedingt rechtzeitig beachtet werden, so insbesondere der Datenschutz.
- Grundsätzlich gilt, dass fast jedes rechtliche Problem lösbar ist, denn was nicht verboten ist, ist erlaubt.