

ANWENDERBERICHT



ANWENDERBERICHT DER GGEW AG BENSHEIM

Software-Roboter als Datenschützer

GGEW Bensheim setzen Vorgaben der DSGVO
mit RPA-Unterstützung um

RPA im Tagesgeschäft

Die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) beinhaltet nicht nur Auskunftspflichten, sondern auch die Pflicht zur Pseudonymisierung oder zur Löschung von personenbezogenen Daten innerhalb bestimmter Fristen. Die GGEW in Bensheim automatisiert gemeinsam mit Schleupen und Natuvion Digital den Prozess mithilfe von Software-Robotern.

Nachlässigkeit beim Datenschutz kann teuer werden. Sogar sehr teuer. Denn die Aufsichtsbehörden und Gerichte verhängen hohe Bußgelder, insbesondere, wenn sie den Eindruck gewinnen, dass dem Thema nicht die nötige Aufmerksamkeit geschenkt wird. Während viele Unternehmen dabei den Fokus auf die Einwilligung zur Datenverarbeitung und DSGVO-Anfragen von Kunden legen, tritt ein anderes Thema eher in den Hintergrund: Personenbezogene Daten haben ein Verfallsdatum. Nach der DSGVO müssen sie nach drei Jahren pseudonymisiert und nach zehn Jahren ganz gelöscht werden. Einer der Gründe für die Vernachlässigung des Themas könnte sein, dass die DSGVO noch keine breite und lange Spur in der Rechtsprechung hinterlassen hat wie sein Vorgänger, das Bundesdatenschutzgesetz. Die GGEW, Gruppen-Gas- und Elektrizitätswerk Bergstraße Aktiengesellschaft, in Bensheim hat jedoch genau hingesehen, den Rechtsrahmen ausgeleuchtet und dringenden Handlungsbedarf erkannt. Denn eines ist klar: Für Verstöße beim Umgang mit gespeicherten Daten haftet das Unternehmen bzw. der Verantwortliche im Unternehmen.

AUTOMATISIERUNG IST DIE LÖSUNG

Für die Unternehmen stellt diese Anforderung eine erhebliche Herausforderung dar. Denn die alten Daten manuell zu pseudonymisieren oder zu löschen, ist eigentlich nur eine theoretische Option. Der Aufwand und damit die Kosten wären viel zu hoch. Es braucht also eine automatisierte Lösung für das Problem. Eine besonders elegante Lösung befindet sich bei der GGEW in der Pilotphase. In Zusammenarbeit mit der Schleupen SE und der Natuvion Digital GmbH wird die innovative Technologie der Robotic Process Automation (RPA) eingesetzt, um Daten zu pseudonymisieren oder zu anonymisieren.

PERFEKTES ANWENDUNGSFELD FÜR RPA

Software-Roboter sind wie gemacht für diese Aufgabe. Denn sie ist klar definiert, gleichförmig und zeichnet sich durch hohe Wiederholungsraten aus. Der Roboter selbst läuft in der Cloud und loggt sich wie ein Mit-

RPA ist die ideale Lösung, um gleichförmige, sich oft wiederholenden Tätigkeiten zu automatisieren.

DIE VORTEILE:

- Mitarbeitende werden entlastet
- Die Fehlerquote sinkt erheblich
- Die Verarbeitungsgeschwindigkeit steigt
- Das Ursprungs-IT-System bleibt unverändert

arbeiter ins System ein. Hier führt er in Schleupen.CS Datensatz für Datensatz alle nötigen Operationen aus. In kurzer Zeit sind so alle anstehenden Fälle zuverlässig bearbeitet. Nur Sonderfälle und Abweichungen vom Standard werden am Ende als Liste ausgeworfen und müssen von einem Mitarbeitenden manuell bearbeitet werden. Insgesamt ist diese Lösung nicht nur zuverlässig und schnell, sondern auch sehr kosteneffizient, da auf der Softwareplattform selbst kein Programmieraufwand anfällt.

ENTSCHEIDEND: PROZESSBESCHREIBUNG UND DATENQUALITÄT

Trotzdem ist das Verfahren nicht ohne Herausforderungen. Denn der Prozess zur Datenlöschung musste von den Verantwortlichen der GGEW zusammen mit den Partnern sauber beschrieben werden. Gibt es Unklarheiten in der Prozessbeschreibung oder Abweichungen vom realen Prozess, führt dies zwangsläufig zu Fehlern. Außerdem mussten in Bensheim die Daten klar definiert werden, die bearbeitet werden sollen. Dies geschieht bei der GGEW per Online Analytical Processing (OLAP)-Auswertung. Wenn die entsprechenden Datenlisten vorliegen, kann der Roboter seine Arbeit beginnen.



Wir nehmen Datenschutz ernst, die Daten sind bei uns in guten Händen.



Frank Thureau,
Datenschutzbeauftragter
GGEW AG, Bensheim

An diesem Punkt zeigt sich auch, wie wichtig die Datenqualität ist. Sie ist – wie bei vielen derartigen Automatisierungsprojekten – einer der entscheidenden Parameter für die reibungslose Bearbeitung. Je höher die Datenqualität, desto geringer ist die Zahl der Fälle, die vom Roboter angesteuert und manuell bearbeitet werden müssen. Finden sich in den Listen Lücken oder nicht eindeutig ausgefüllte Felder, sinkt die Qualität des Gesamtergebnisses.

IN ZWEIFEL ENTSCHEIDET DER MENSCH

Wichtig ist, dass der Roboter auf Abweichungen vom Standard reagiert und die Aufgaben an einen Menschen delegiert, der dann entsprechende Entscheidungen fällen kann. So gibt es beispielsweise Datensätze, bei denen bestimmte Maßnahmen hinterlegt sind. Hier geht es um Insolvenzen oder Gerichtstitel. Diese Datensätze dürfen natürlich nicht gelöscht werden, damit die offenen Forderungen eingetrieben werden können. Das ist übrigens auch völlig DSGVO-konform, denn im Fall einer Titulierung erhöht sich das Aufbewahrungsrecht auf 30 Jahre.

BALD IM ECHTBETRIEB

In ersten Testläufen funktionierte der RPA-Assistent zur DSGVO-konformen Datenlöschung bereits sehr gut. Dabei ging es insbesondere darum herauszufinden, wo das System hängen bleibt, und die entsprechenden Parameter zu schärfen. Frank Thureau, Datenschutzbeauftragter bei der GGEW, ist sich sicher, dass dieser Schritt keinem Anwender erspart bleibt. „Jedes Stadtwerk ist anders und hat seine Besonderheiten. Auch wenn das System grundsätzlich tadellos funktioniert, muss es auf diese speziellen Parameter kalibriert werden, damit es seinen vollen Nutzen entfaltet.“

GESTALTUNGSSPIELRÄUME NUTZEN

Insgesamt ist der Jurist aber fasziniert von dem Projekt: „Das ist ein völlig neues Gebiet. Auf der einen Seite haben wir mit Schleusen.CS ein bewährtes System. Auf der anderen Seite neue gesetzliche Anforderungen. Mit der neuen Technologie von Natuvion Digital geben wir dem Ganzen eine neue Richtung.“ Besonders freut ihn, dass er als Pilotkunde viel Gestaltungsspielraum hat und noch an vielen Knöpfen drehen kann, um das Produkt an seine Vorstellungen anzupassen. Die Zusammenarbeit im Team beschreibt er als unbürokratisch und konstruktiv. Alle haben Lust, dieses Projekt voranzubringen und arbeiten ideal zusammen. Nach den positiven ersten Testläufen ist er auch zuversichtlich, das Produkt bald im Echtbetrieb einzusetzen. Damit kann die GGEW AG in Bensheim auch ein gutes Signal an den eigenen Kundenstamm senden: „Wir nehmen Datenschutz ernst, die Daten sind bei uns in guten Händen.“ ■



WIR SIND ENERGIE.

Über die Gruppen-Gas- und Elektrizitätswerk Bergstraße Aktiengesellschaft

Gegründet 1886, zeichnet sich der südhessische Energiedienstleister seit jeher durch seine Innovationskraft aus. Als Treiber der Energiewende investiert die GGEW AG massiv in Photovoltaik und Windenergieanlagen. Schnelle Internetverbindungen sowie Telefonie zählen ebenso zum Portfolio des Unternehmens wie eine stetig wachsende Ladeinfrastruktur für die Elektromobilität in der Region. Als zukunftsorientierter und kundennaher Energiedienstleister arbeitet das Unternehmen intensiv an neuen Konzepten und Produkten für seine bundesweit über 140.000 Kunden.

RPA im Tagesgeschäft

Die Automatisierung gleichförmiger Massenprozesse per RPA hilft, die Prozesseffizienz zu steigern und so die Kosten zu senken.

- Kostengünstig zu implementieren, da das Ursprungs-IT-System nicht umprogrammiert werden muss
- Wenig administrativer Aufwand dank SaaS (Software as a Service)-Lösung
- Hohe Verarbeitungsgeschwindigkeit und geringe Fehlerquote
- Mitarbeitende gewinnen Kapazitäten für anspruchsvolle Aufgaben als lokaler Dienstleister

**SPRECHEN SIE UNS AN,
WENN SIE MEHR ZU DIESEM THEMA
WISSEN MÖCHTEN.**

Schleupen SE
Galmesweg 58
47445 Moers

Telefon: +49 (0) 2841 912 - 0
E-Mail: vertrieb@schleupen.de
Web: schleupen.de