

Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Seminardaten

Nummer: OT_2020_6_16

Datum: 16.06.2020

Dozent: Birgit Becker

Tagesablauf

Erster Block 09:00 Uhr bis 10.30 Uhr

Pause 10.30 Uhr bis 11.30 Uhr mit kleinem Arbeitsauftrag

Zweiter Block 11.30 Uhr bis 13.00 Uhr

Anmerkungen

Ihre Zugangsdaten bekommen Sie einen Tag vor dem Onlinetraining zugesendet.

Sie benötigen einen Computer mit Internetzugang, Lautsprechern, Mikrofon und Webcam (nicht zwingend nötig).

Durch das Onlinetraining führen Sie Birgit Becker (Dozentin und Mitarbeiterin der Landeskoordinierungsstelle Hessen) sowie Sven Wolf (Dozent und Leiter der Bundeskoordinierungsstelle).

Ansprechpartner

Sollten Sie Fragen haben oder weitere Informationen zur Organisation und zum Ablauf Ihres Seminars benötigen, wenden Sie sich bitte an:

ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

Schillstraße 9

10785 Berlin

Tel: 030 / 856215-162

E-Mail: info@q-deutschland.de

Internet: www.q-deutschland.de

Datenschutzbestimmungen

(1) Der Teilnehmer willigt in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. unter sämtlichen nachfolgend genannten Bedingungen ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. und seinen IT-Dienstleister mit einer entsprechenden Dateneinsicht und Datenverarbeitung im Sinne der Vertragsabwicklung.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

(2) Als Teilnehmerdaten werden die personenbezogenen Daten Anrede, Vorname und Nachname erfasst und gespeichert. Weitere personenbezogene Daten zum Teilnehmer werden nur erfasst und gespeichert, sollten diese freiwillig zusätzlich vom Teilnehmer eingegeben werden; dazu gehören Titel, Position im Unternehmen, persönliche Telefonnummer und personalisierte E-Mail sowie Mitteilung zur Anmeldung (z.B. Allergien und Unverträglichkeiten bzgl. der Seminarversorgung).

(3) Vom Unternehmen werden Firmierung, Kontaktdaten, Unternehmensgröße und Branche verbindlich erfasst und gespeichert.

(4) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben.

(5) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. behält sich das Recht vor, öffentlich in Wort und Bild über die Seminare zu berichten. Der Teilnehmer erklärt sich mit der Erstellung und Veröffentlichung von Bildern der Teilnehmer einverstanden.

(6) Nach erfolgreicher Seminarteilnahme wird das Unternehmen im SQD Online-Tool des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. angelegt und bekommt eine entsprechende Kundennummer zugewiesen. Mit dieser hat das Unternehmen / der Seminarteilnehmer Zugriff auf das SQD Online-Tool und auf seine Daten. Datenzugriff auf die Daten des SQD Online-Tools haben die Mitarbeiter des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. sowie die zuständige und damit verantwortliche Landeskoordinierungsstelle des Bundeslandes, in dem das Unternehmen des Teilnehmers sitzt.

(7) Darüber hinaus werden die Daten aus der Kundendatenbank (Online-Tool) zum Zwecke der zukünftigen Kundenbetreuung und Kundenpflege verwendet, wobei der Teilnehmer dem jederzeit widersprechen kann.

(8) Der Teilnehmer hat das Recht, seine Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Der Widerruf kann gegenüber dem ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. schriftlich zur Anschrift ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., Schillstraße 9, 10785 Berlin oder per E-Mail info@q-deutschland.de erklärt werden.

ERWEITERTE DATENSCHUTZBESTIMMUNGEN BEI ONLINEVERANSTALTUNGEN MIT ZOOM

Wir möchten Sie nachfolgend über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung von „Zoom“ informieren.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

(9) Zweck der Verarbeitung: Wir nutzen das Tool „Zoom“, um Telefonkonferenzen, Online-Meetings, Videokonferenzen und/oder Webinare durchzuführen (nachfolgend: „Online-Meetings“). „Zoom“ ist ein Service der Zoom Video Communications, Inc., die ihren Sitz in den USA hat.

(10) Verantwortlicher: Verantwortlicher für Datenverarbeitung, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Durchführung von „Online-Meetings“ steht, ist der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. Hinweis: Soweit Sie die Internetseite von „Zoom“ aufrufen, ist der Anbieter von „Zoom“ für die Datenverarbeitung verantwortlich. Ein Aufruf der Internetseite ist für die Nutzung von „Zoom“ jedoch nur erforderlich, um sich die Software für die Nutzung von „Zoom“ herunterzuladen. Sie können „Zoom“ auch nutzen, wenn Sie die jeweilige Meeting-ID und ggf. weitere Zugangsdaten zum Meeting direkt in der „Zoom“-App eingeben. Wenn Sie die „Zoom“-App nicht nutzen wollen oder können, dann sind die Basisfunktionen auch über eine Browser-Version nutzbar, die Sie ebenfalls auf der Website von „Zoom“ finden.

(11) Datenarten: Bei der Nutzung von „Zoom“ werden verschiedene Datenarten verarbeitet. Der Umfang der Daten hängt dabei auch davon ab, welche Angaben zu Daten Sie vor bzw. bei der Teilnahme an einem „Online-Meeting“ machen. Folgende personenbezogene Daten sind Gegenstand der Verarbeitung: Angaben zum Benutzer: Vorname, Nachname, Telefon (optional), E-Mail-Adresse, Passwort (wenn „Single-Sign-On“ nicht verwendet wird), Profilbild (optional),

Abteilung (optional); Meeting-Metadaten: Thema, Beschreibung (optional), Teilnehmer-IP-Adressen, Geräte-/Hardware-Informationen; Bei Aufzeichnungen (optional): MP4-Datei aller Video-, Audio- und Präsentationsaufnahmen, M4A-Datei aller Audioaufnahmen, Textdatei des Online-Meeting-Chats.; Bei Einwahl mit dem Telefon: Angabe zur eingehenden und ausgehenden Rufnummer, Ländername, Start- und Endzeit. Ggf. können weitere Verbindungsdaten wie z.B. die IP-Adresse des Geräts gespeichert werden.; Text-, Audio- und Videodaten: Sie haben ggf. die Möglichkeit, in einem „Online-Meeting“ die Chat-, Fragen- oder Umfragenfunktionen zu nutzen. Insoweit werden die von Ihnen gemachten Texteingaben verarbeitet, um diese im „Online-Meeting“ anzuzeigen und ggf. zu protokollieren. Um die Anzeige von Video und die Wiedergabe von Audio zu ermöglichen, werden entsprechend während der Dauer des Meetings die Daten vom Mikrofon Ihres Endgeräts sowie von einer etwaigen Videokamera des Endgeräts verarbeitet. Sie können die Kamera oder das Mikrofon jederzeit selbst über die „Zoom“-Applikationen abschalten bzw. stummstellen.; Um an einem „Online-Meeting“ teilzunehmen bzw. den „Meeting-Raum“ zu betreten, müssen Sie zumindest Angaben zu Ihrem Namen machen.

(12) Umfang der Verarbeitung: Wir verwenden „Zoom“, um „Online-Meetings“ durchzuführen. Wenn wir „Online-Meetings“ aufzeichnen wollen, werden wir Ihnen das im Vorwege transparent mitteilen und – soweit erforderlich – um eine Zustimmung bitten.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Die Tatsache der Aufzeichnung wird Ihnen zudem in der „Zoom“-App angezeigt. Wenn es für die Zwecke der Protokollierung von Ergebnissen eines Online-Meetings erforderlich ist, werden wir die Chatinhalte protokollieren. Das wird jedoch in der Regel nicht der Fall sein. Im Falle von Webinaren können wir für Zwecke der Aufzeichnung und Nachbereitung von Webinaren auch die gestellten Fragen von Webinar-Teilnehmenden verarbeiten. Wenn Sie bei „Zoom“ als Benutzer registriert sind, dann können Berichte über „Onli-ne-Meetings“ (Meeting-Metadaten, Daten zur Telefoneinwahl, Fragen und Antworten in Webinaren, Umfragefunktion in Webinaren) bis zu einem Monat bei „Zoom“ gespeichert werden. Eine automatisierte Entscheidungsfindung i.S.d. Art. 22 DSGVO kommt nicht zum Einsatz.

(13) Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung: Soweit personenbezogene Daten von Beschäftigten des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. verarbeitet werden, ist § 26 BDSG die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung. Sollten im Zusammenhang mit der Nutzung von „Zoom“ personenbezogene Daten nicht für die Begründung, Durchführung oder Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses erforderlich, gleichwohl aber elementarer Bestandteil bei der Nutzung von „Zoom“ sein, so ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung. Unser Interesse besteht in diesen Fällen an der effektiven Durchführung von „Online-Meetings“.

Im Übrigen ist die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung bei der Durchführung von „Online-Meetings“ Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO, soweit die Meetings im Rahmen von Vertragsbeziehungen durchgeführt werden. Sollte keine vertragliche Beziehung bestehen, ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Auch hier besteht unser Interesse an der effektiven Durchführung von „Online-Meetings“.

(14) Empfänger / Weitergabe von Daten: Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Teilnahme an „Online-Meetings“ verarbeitet werden, werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben, sofern sie nicht gerade zur Weitergabe bestimmt sind. Beachten Sie bitte, dass Inhalte aus „Online-Meetings“ wie auch bei persönlichen Besprechungstreffen häufig gerade dazu dienen, um Informationen mit Kunden, Interessenten oder Dritten zu kommunizieren und damit zur Weitergabe bestimmt sind. Weitere Empfänger: Der Anbieter von „Zoom“ erhält notwendigerweise Kenntnis von den o.g. Daten.

(15) Datenverarbeitung außerhalb der Europäischen Union: „Zoom“ ist ein Dienst, der von einem Anbieter aus den USA erbracht wird. Eine Verarbeitung der personenbezogenen Daten findet damit auch in einem Drittland statt. Ein angemessenes Datenschutzniveau ist zum einen durch die „Privacy Shield“-Zertifizierung der Zoom Video Communications, Inc., zum anderen aber auch durch den Abschluss der sog. EU-Standardvertragsklauseln garantiert.

(16) Datenschutzbeauftragter: Sie erreichen uns wie folgt: ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., Sven Wolf, Schillstr. 9, 10785 Berlin E-Mail: info@q-deutschland.de



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

(17) Ihre Rechte als Betroffene/r: Sie haben das Recht auf Auskunft über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten. Sie können sich für eine Auskunft jederzeit an uns wenden. Bei einer Auskunftsanfrage, die nicht schriftlich erfolgt, bitten wir um Verständnis dafür, dass wir ggf. Nachweise von Ihnen verlangen, die belegen, dass Sie die Person sind, für die Sie sich ausgeben. Ferner haben Sie ein Recht auf Berichtigung oder Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung, soweit Ihnen dies gesetzlich zusteht. Schließlich haben Sie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben. Ein Recht auf Datenübertragbarkeit besteht ebenfalls im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben.

(18) Löschung von Daten: Wir löschen personenbezogene Daten grundsätzlich dann, wenn kein Erfordernis für eine weitere Speicherung besteht. Ein Erfordernis kann insbesondere dann bestehen, wenn die Daten noch benötigt werden, um vertragliche Leistungen zu erfüllen, Gewährleistungs- und ggf. Garantieansprüche prüfen und gewähren oder abwehren zu können. Im Falle von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten kommt eine Löschung erst nach Ablauf der jeweiligen Aufbewahrungspflicht in Betracht.

(19) Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde: Sie haben das Recht, sich über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch uns bei einer Aufsichtsbehörde für den Datenschutz zu beschweren.

(20) Änderung dieser Datenschutzhinweise

Wir überarbeiten diese Datenschutzhinweise bei Änderungen der Datenverarbeitung oder bei sonstigen Anlässen, die dies erforderlich machen. Die jeweils aktuelle Fassung finden Sie stets auf dieser Internetseite.