



DuD 2025

Praxisvortrag Datenschutz

- 3. Juni 25 -

zalando

Praxisvortrag Datenschutz

Kundenbeschwerden und Betroffenenrechte –

Lösung klassischer
Fragestellungen durch
Automatisierung und
Self-Enablement



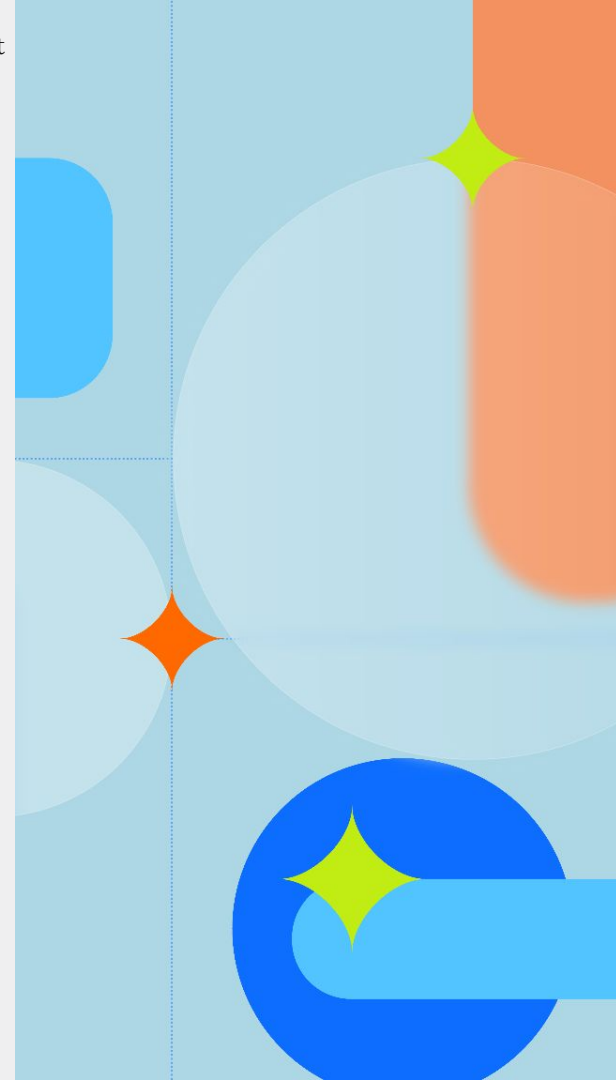


Praxisvortrag Datenschutz

- 01** Risiko-Reduktion durch Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Kundenseite)
- 02** Einsatz von KI zur Analyse und zum Auffinden von Problemen
- 03** Risiko-Reduktion durch Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Stakeholderseite)
- 04** Fragen und Austausch

01

Risiko-Reduktion durch Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Kundenseite)



01 Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Kundenseite)

Die “Selbstauskunft”

oder: Das Problem zwischen Sender und Empfänger

- Sender = Endverbraucher
- Empfänger = Kundendienst (Basic Skill)
- 2017: Beschwerde bei BlnBDI
- Anhörungsverfahren





01 Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Kundenseite)

Löschung und Auskunft bei Zalando - KPI's

Betroffenenrechte	Q1 2025	Hochgerechnet aufs Jahr 2025	Pro Monat	Pro Tag	Pro Stunde
Löschbegehren (Art. 17 DSGVO)	65.386	261.544	21.795	714	ca. 30
Datenauskünfte (Art. 15 DSGVO)	43.668	174.672	14.556	485	ca. 20

01 Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Kunden)

- Reduktion des Risikos von Verletzungen der Betroffenenrechte durch **Self-Enablement**
- **“Privacy Portal”**

The screenshot shows the Zalando website's user account page. At the top, there's a navigation bar with categories like Damen, Herren, and Kinder. Below this, a sidebar lists various account features such as 'Dein Benutzerkonto', 'Bestellungen', and 'Zalando Plus'. The main content area is titled 'Daten anfordern oder löschen' (Request or delete data). It contains text explaining that users can request or delete their data and provides a link to the 'Datenschutzerklärung' (Privacy Policy). A table with two buttons, 'Daten anfragen' (Request data) and 'Kundenkonto löschen' (Delete account), is present. Below the table, there's a section titled 'Dein Datenbericht' (Your data report) which states that the report contains details about the user's account, order history, and preferences. It also mentions that the preparation of the report can take up to 30 days. A button labeled 'Datei mit Daten anfragen' (Request data file) is visible. The footer contains links for 'Hilfe & Kontakt', 'Gutscheine', and 'Über uns'.

Sommer-Sale: Spare bis zu -50% und -15% extra mit dem Code: 15-SALE

Damen Herren Kinder

zalando Mehr mit Plus

DE

NEU Trends Bekleidung Schuhe Sport Streetwear Accessoires Pflege Designer Marken Sale % Pre-owned

Suche

Dein Benutzerkonto

- Übersicht
- Bestellungen
- Treueprogramme
- Zalando Plus
- Artikel zurücksenden
- Rücksendungen
- Persönliche Daten
- Adressen
- Geschenkgutscheine
- Newsletter
- Verkaufte Artikel

Deine Artikel

- Fashion
- Beauty

Über Dich

- Deine Größen
- Deine Brands
- Deine Fashion-Profis

Mehr

- Hilfe & FAQ

Daten und Datenschutz

- Einstellungen zu den Empfehlungen
- [Daten anfordern oder löschen](#)

Daten anfordern oder löschen

Hier kannst du eine herunterladbare Datei deiner Nutzerdaten anfragen oder Daten und dein Kundenkonto löschen. Weitere Informationen dazu, wie wir deine Daten sicher speichern und damit umgehen, findest du in unseren [Datenschutzerklärung](#).

Daten anfragen	Kundenkonto löschen
-----------------------	---------------------

Dein Datenbericht enthält Details zu deinem Konto, deiner Bestellhistorie, deinen Lieblingsartikeln, deinen Größenpräferenzen und deiner Kontakthistorie.

Die Vorbereitung kann bis zu 30 Tage dauern, aber wahrscheinlich erhältst du ihn schon früher per E-Mail.

Dein Bericht wird auf Deutsch erstellt.

[Um dies zu ändern, wähle eine andere Sprache in deinen Einstellungen.](#)

Datei mit Daten anfragen

[Hilfe & Kontakt](#) [Gutscheine](#) [Über uns](#)

Alle Hilfethemen Geschenkgutscheine kaufen Corporate Website



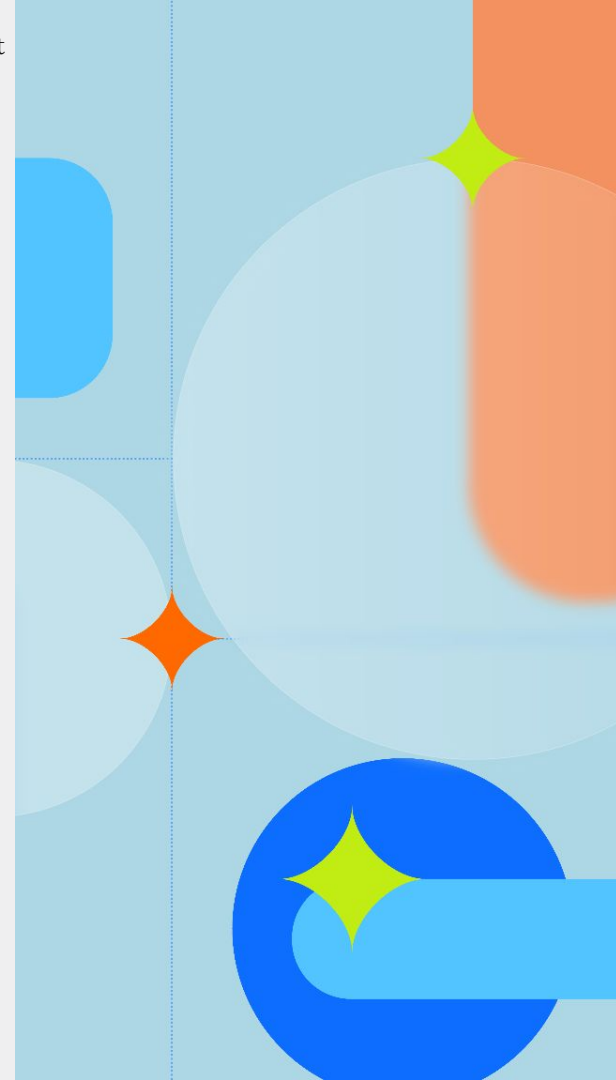
01 Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Kundenseite)

Betroffenenrechte	Q1 2025
Löschbegehren insgesamt	65.386
Löschungen über das Privacy Portal	56.315
Löschungen über Kundenservice	9.071
Datenauskünfte insgesamt	43.668
Datenauskünfte über Privacy Portal	43.538
Datenauskünfte über Kundenservice	130



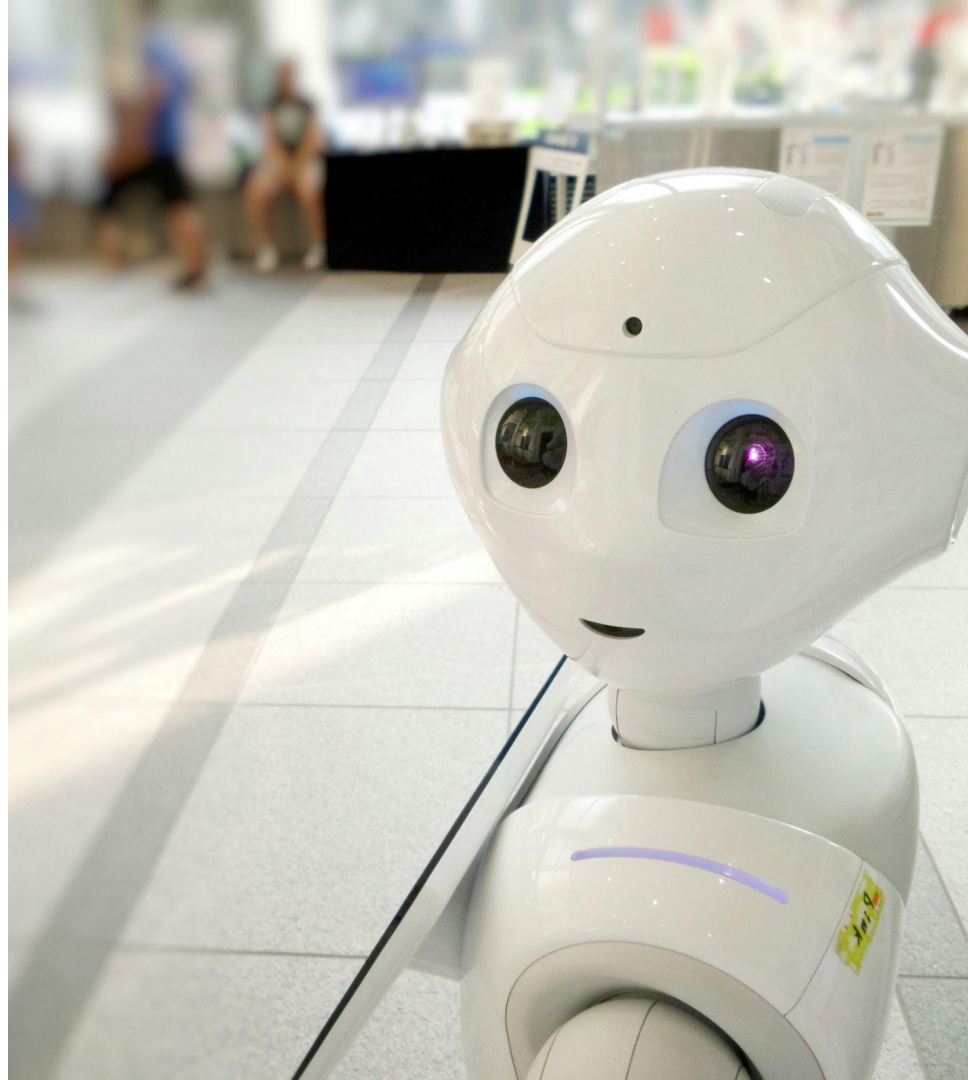
02

Einsatz von KI zur Analyse und zum Auffinden von Problemen



02 Einsatz von KI zur Analyse und zum Auffinden von Problemen

- **Fragestellung:** Wie erkenne ich als Unternehmen problematische Situationen im Zusammenhang mit Kundenrechten (so auch Betroffenenrechten)?
 - **qualifizierte Kanäle**
(Behördenmitteilungen, Anwaltspost, Presse etc.)
 - **Kundenservice**
Einordnung mittels Labels, Tags etc.



02 Einsatz von KI zur Analyse und zum Auffinden von Problemen

→ **Problem:** Ungenauigkeiten:

- **Anzahl der Labels** ungenügend
- **strenge AHT im Kundenservice** erhöhen Risiko einer ungenauen oder falschen Etikettierung

	contactcategory
1	Parcel missing
2	Return process and handling
3	Article reclamation
4	Return not booked yet
5	Payment outstanding
6	Return booked, incorrect/missing refund
7	Call / chat terminated
8	Payment process and handling
9	Payment error
10	Price discount request
11	Order change (or cancel)
12	Account access or change
13	Order process explanation
14	Article missing - delivery
15	Coupon/giftcard redemption
16	Wrong delivery
17	Copy/revision of invoice
18	Fraud or police request
19	Feedback, requests & technical issues
20	Article enquiry
21	Order process errors
22	Coupon/giftcard terms and conditions
23	Parcel damaged
24	Wardrobe
25	Zircle
26	Zalon stylist



02 Einsatz von KI zur Analyse und zum Auffinden von Problemen

Beispiel: “Ausstehende Zahlung”

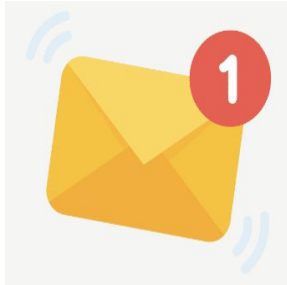
Payment Outstanding

Ungerechtfertigte Zahlungserinnerung	<i>“Ich habe alles zurück geschickt!!! Was soll das?? Ich kriege jetzt schon die 2. Mahnung??!! Ich habe alles retourniert!!”</i>
Falscher Verwendungszweck	<i>“habe beim Verwendungszweck ausversehen die Nummer nicht hingeschrieben sondern das Produkt”</i>
Bitte um Bestätigung des Zahlungseingangs	<i>“Wollte mal nachfragen ob meine Zahlung bei Ihnen eingegangen ist. Bitte um Rückmeldung”</i>

02 Einsatz von KI zur Analyse und zum Auffinden von Problemen

→ **Lösung:** Einsatz von KI zur Erkennung und Analyse von Kundenthemen:

Automated CuCa Text Analysis (ACTA)



Kundenkontakt-
aufnahmen



Verarbeitung durch
Generative AI



Erkenntnisse über
Kundenthemen



02 Einsatz von KI zur Analyse und zum Auffinden von Problemen

→ **Lösung:** Einsatz von KI zur Erkennung und Analyse von Kundenthemen:

Automated CuCa Text Analysis (ACTA)

Klassifizierung der Ursachen

Analyse der Kundenfälle mittels KI

Maskierung von Identifiern (Kunden-Nr., IBAN, Kreditkartendaten)

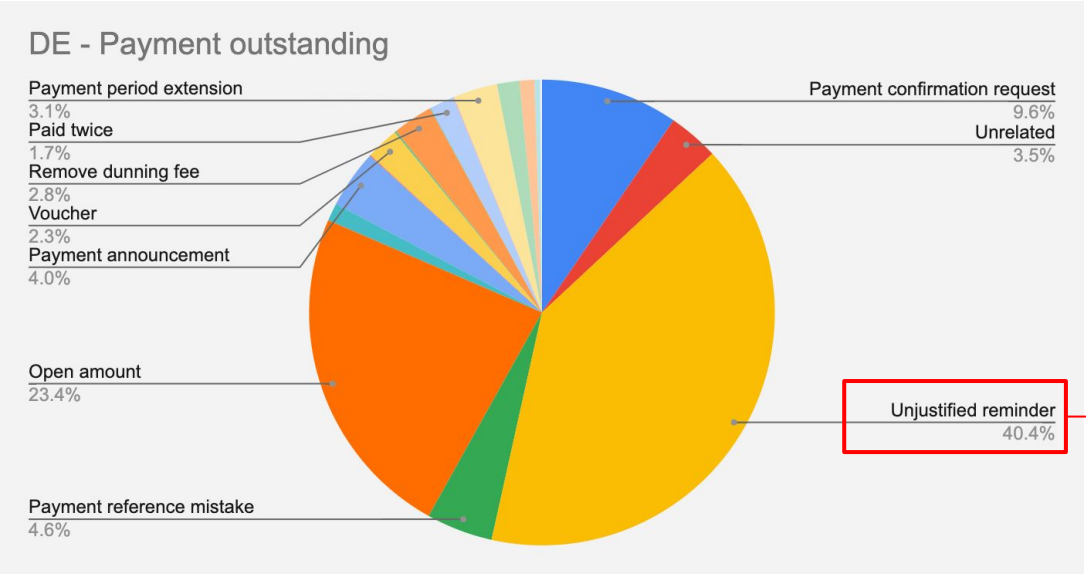
Kundenfälle





02 Einsatz von KI zur Analyse und zum Auffinden von Problemen

→ **Lösung:** Einsatz von KI zur Erkennung und Analyse von Kundenthemen:



"Hallo, ich habe schon mal eine Mahnung bekommen und mich dann an sie gewendet, woraufhin Sie sich entschuldigt haben und alles geklärt war. Jetzt habe ich wieder eine Mahnung bekommen."

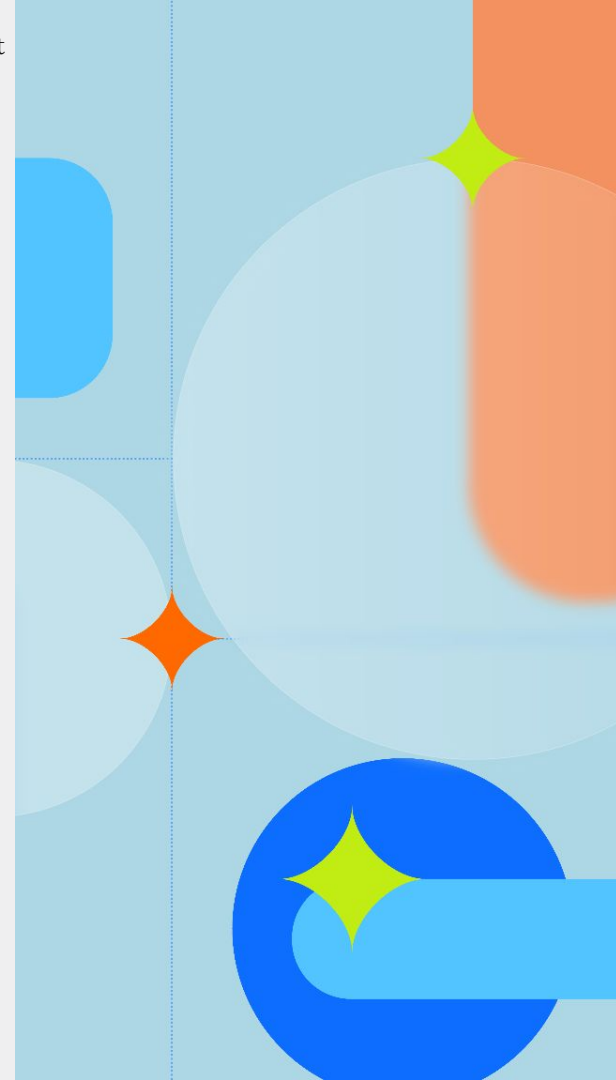
02 Einsatz von KI zur Analyse und zum Auffinden von Problemen

- **Ausblick:**
Anpassung von ACTA speziell auf Betroffenenrechte



03

Risiko-Reduktion durch Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Stakeholder-Seite)



03 Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Stakeholder)

Die Vollständigkeit und Aktualität der Datenauskunft

Fragestellung: Wie Sorge ich als Unternehmen
(= verarbeitende Stelle) für eine Aktualität und
Vollständigkeit der Datenauskunft

- **Problem:**
 - interne Stakeholder arbeiten an neuen Datenverarbeitungsvorgängen
 - Datenauskunft oftmals ein Schritt hinterher





03 Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Stakeholder)

Die Vollständigkeit und Aktualität der Datenauskunft

- **Lösung auch hier:**
 - Self-Enablement der internen Stakeholder
 - Verantwortung der “Owner” zur Beisteuerung der Daten zur Auskunft
 - “push” statt “pull” der Datenpunkte



03 Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Stakeholder)

3. What do Data Producers need to do?

If your service stores data that uses or relates to any of the [linkable customer data](#), it likely falls within scope. You must make this data available to the CuDA team for onboarding.

While the CuDA team owns the architecture and compliance standards, **you know your data best**. Hence, we rely on your support to identify and add the relevant data points in the most meaningful way and ensure GDPR compliance across the company.

Step-by-step: How to onboard your data

For each dataset, submit the following:

- **Purpose:** Why the data is collected/used — this will be shown (in a curated format) to the customer
- **Schema proposal:** Which personal data fields should be included
- **Collection timestamp:** When the data was collected
- **Readable field names and values:** Avoid technical codes or offensive terms (e.g. no “fraudster” segments)
- **Translation keys:** If used in the customer-facing UI
- **External sharing info:** Name and legal contact of any third parties receiving the data
- **Retention period:** How long the data is stored after collection



03 Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Stakeholder)

- **z.B. “Schema Proposal”**

→ in welchem Schema bzw. welcher logischen Abfolge werden die Daten beim Stakeholder selbst genutzt?

→ *beispielhafte Darstellung einer Chat-Kommunikation*

```
root
|-- customer_number: string
|-- customer_hash: string
|-- chats: array
|   |-- element: struct
|   |   |-- chat_thread_id: string (nullable = false)
|   |   |-- date: string (nullable = false)
|   |   |-- messages: array (nullable = false)
|   |   |   |-- element: struct (containsNull = false)
|   |   |   |   |-- message_id: string (nullable = false)
|   |   |   |   |-- message_data: string (nullable = false)
|   |   |   |   |-- message_feedback: string (nullable = true)
|   |   |   |-- created_at: string
```



03 Self-Enablement bei Betroffenenrechten (Stakeholder)

- **Zusätzlich:**

- Einführung von **technischer Kontrollebene** zur Sicherstellung der Aktualität

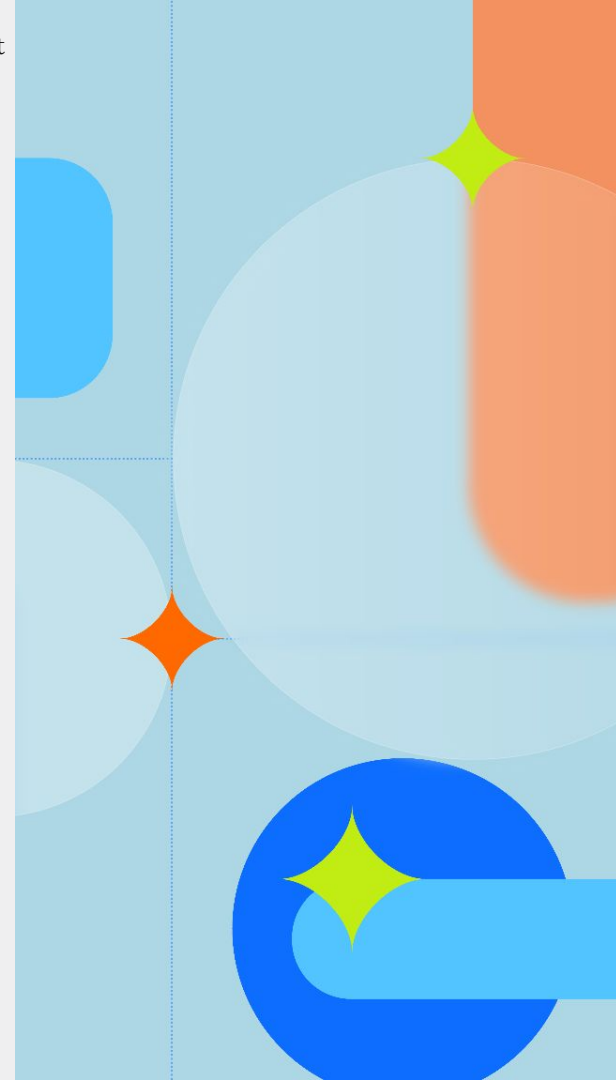
- Regelmäßige Reviews der Einträge zur Sicherstellung einer korrekten **und lesbaren Einbindung** der Datenpunkte in die Auskunft

- **Ziel:**

- Datenauskunft bleibt stets aktuell, vollständig und verständlich

04

Fragen und Austausch



Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.

