

## Facts & Figures

### Customer Relationship Management

Datenschutz- und Privatrechtsverletzungen beim CRM. Dr. iur. Alex Schweizer

Beim CRM bewegen sich Unternehmen rechtlich in einem gefährlichen Bereich. Immer mehr Zeitungsartikel, Fernsehsendungen, Studien und Datenschutzberichte machen deutlich: Die Auswertung und Nutzung von Kundendaten beim CRM mit Data Warehousing und Data Mining ist rechtlich heikel. CRM kann die Privatsphäre von Kunden und Dritten bedrohen und Unternehmen vor den Richter und in die Medien bringen. Dies ist Datenschutzespezialisten und IT-Juristen bekannt. Was aber hinter den komplexen CRM-Technologien steckt und weshalb und in welchen Datenbearbeitungsprozessen das Recht verletzt werden kann, wissen bisher wenige.

Schweizer beseitigt mit der vorliegenden rechtswissenschaftlichen Studie diese Ungewissheit. Er zeigt erstmals systematisch und umfassend die charakteristischen Datenschutzverletzungen auf, die beim CRM mit Data Warehousing und Data Mining entstehen können.

Mit Blick auf die beim CRM verwendeten Systemkomponenten, Programme und IT-Architekturen erläutert er, in welchen technischen Bearbeitungsprozessen und -phasen Rechtsverletzungen begangen werden und inwiefern das Datenschutzgesetz verletzt wird.

Zudem wird an konkreten Beispielen gezeigt, dass bei der Datenbearbeitung mit CRM-Technologien auch andere Privatrechtsverletzungen stattfinden.

Diese Dissertation wird zu einem späteren Zeitpunkt gegen Entgelt auch online verfügbar sein.

- ISBN 3-905742-03-9 (Edition Weblaw®, Werkreihe Thesis)
- ISBN 3-7255-5290-6 (Schulthess Juristische Medien AG, Zürich/Basel/Genf)

Bitte senden Sie gegen Rechnung:

- Customer Relationship Management > 511 Seiten  
Dr. iur. Alex Schweizer > CHF 118.00  
(exkl. MwSt.)

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Strasse \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Auf der Grundlage der aufgezeigten Rechtsverletzungen präsentiert Schweizer technische, organisatorische und rechtliche Lösungen, mit denen Rechtsverletzungen vermieden oder zumindest reduziert werden.

**Das Buch ist eine wichtige Grundlage für Datenschutzkonzepte, interne Regelungen, Pflichtenhefte, Einwilligungserklärungen und Verträge mit Dritten sowie für die Ausbildung im IT-Recht, in der Wirtschaftsinformatik und im Marketing.**



### Was Ihnen die Lektüre bringt

- > Vermeiden von rechtlich gefährlichen Bereichen beim CRM.
- > Systematische und umfassende Information zu den charakteristischen Datenschutzverletzungen, die beim CRM mit Data Warehousing und Data Mining entstehen.
- > Konkrete Beispiele, wie bei der Datenbearbeitung mit CRM-Technologien auch andere Privatrechtsverletzungen stattfinden.
- > Technische, organisatorische und rechtliche Lösungen, mit denen diese Rechtsverletzungen vermieden oder zumindest reduziert werden.

### Das Werk richtet sich an Juristen sowie an

- > Geschäfts- und Konzernleitungsmitglieder, die über Einsatz und Anwendung von CRM-Technologien im Unternehmen entscheiden.
- > Wirtschaftsinformatiker.
- > CRM-Projektmanager.
- > Marketing- und Vertriebsfachleute.
- > Datenanalysten und Data Miner.
- > Data-Warehouse-Architekten und CRM-Fachleute aller Art.
- > Informationsbroker, Daten- und Adresshändler, Direktmarketing-Firmen.
- > Studierende der Rechtswissenschaft, der Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik.
- > Hersteller von CRM-Tools.
- > Berater, Journalisten.

**Weblaw AG**

CyberSquare | Laupenstrasse 1 | 3008 Bern  
Fon 031 380 57 77 | Fax 031 380 57 78 | E-Mail info@weblaw.ch

Schulthess 

**www.weblaw.ch**

edition

# «Edition Weblaw»

Bitte  
frankieren

Juristische Fachliteratur über alle Rechtsgebiete: Für Sie selektiv ausgewählt, höchsten Ansprüchen genügend und immer zeitnah publiziert. Damit können Sie

- > sich auf die Qualität der Titel in «Edition Weblaw» verlassen,
- > für Recherchen mit digitalen Publikationen arbeiten und
- > immer schnellstmöglich auf die Publikationen zugreifen.

«Edition Weblaw» steht für digitale und gedruckte Publikationen und umfasst u.a. folgende Werkreihen

I	Commentatio	(Kommentare)
II	Colloquium	(Tagungsbände)
III	Dissertatio	(Dissertationen)
IV	Doctrina	(Lehrbücher)
V	Liber amicorum	(Festschriften)
VI	Magister	(Masterarbeiten)
VII	Monographia	(sonstige Bücher/Schriften)
VIII	Thesis	(hervorragende Dissertationen)

**Bitte informieren Sie mich über**

*Fachzeitschriften*

- Jusletter
- «Justice – Justiz – Giustizia» Die Schweizer Richterzeitung

*Tagungsbände*

- Recht aktuell 2006. Aktuelle Entwicklungen im Haftpflichtrecht. Prof. Dr. Peter Jung (Hrsg.)
- Ausserkantonale Hospitalisation: Eine Tür zu mehr Wettbewerb im Gesundheitswesen? Prof. Dr. Thomas Gächter (Hrsg.)
- Protection de la santé, sécurité des patients et nouvelles responsabilités professionnelles. 12ème Journée de droit de la santé.

Weblaw AG  
CyberSquare  
Laupenstrasse 1  
3008 Bern

**www.weblaw.ch**

edition