

Kund*innen-Vorbestellung

Ein Prozess der Müller & Egerer Bäckerei und Konditorei GmbH

Abgabegruppe F1

Maarten Behn

Muhammad Ammar Ul Islam

Andreas Neumann

Adrian Schucht

Etienne Steuer

Müller & Egerer Bäckerei und Konditorei GmbH



- **Mitarbeitende:** 759 (2022)
- **Sitz:** Rastede
 - auch zentrale Produktion
- **Standorte:** 67 Standorte
 - Region Bremen, Oldenburg
- **Branche:**
 - Herstellung und Verkauf von Backwaren
 - Gastronomie (Backartikel)
- **Umsatz:** 43,56 Mio. Euro (2022)
- **IT-Systeme**
 - Einheitliches Kassen- und ERP-System (Enterprise Resource Planning)
 - App für Kund*innen
 - App für Mitarbeitende

Methodik

- Umfassende Dokumentation vorhanden
 - Schulungsmaterialien in Mitarbeitenden-App
 - Datenschutzerklärung

⇒ **Dokumentenanalyse**

- Dokumente oft unvollständig
 - Dazu komplexer, potenziell fehleranfälliger Prozess
 - ⇒ Alternative, undokumentierte Pfade erfragen
- Dokumente oft verzerrend
 - ⇒ Tatsächliche Realität eine*r Mitarbeitenden des Prozesses erheben

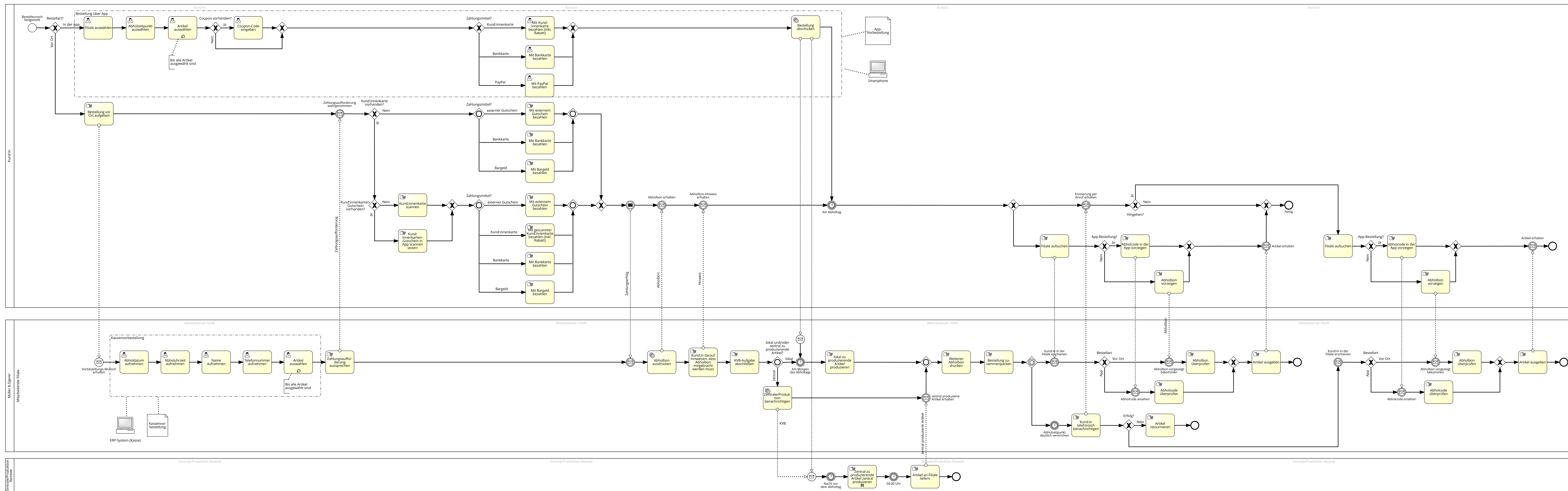
⇒ **Semi-strukturiertes Interview**

Kund*innen-Vorbestellung

Ein Prozess der Müller & Egerer Bäckerei und Konditorei GmbH



BPMN



Verarbeitung personenbezogener Daten

- Abhängig von der gewählten Bestellart
- **Vor Ort:**
 - Vorname, Nachname, Anrede, Telefonnummer
 - Mündlich erfragt vor Ort
- **Über die App:**
 - Zuordnung der Bestellung
 - Alle im Kund*innenkonto hinterlegten Daten
- **Abhängig von der Zahlungsmodalität**
 - Speicherung: Art, Betrag, Zahlungszeitpunkt der Zahlung
 - **PayPal:** Kontoinformationen
 - **Bankkarte:** Kontoinformationen
 - **Externen Gutschein:** Keine Daten
 - **App Gutschein:** Kontoinformationen

Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

- **Generell:** Erfüllung eines Vertrags oder die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage
 - *Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO*
- **Bestellung über die App:**
 - **Geburtsdatum für Geb.-Gutscheine:** zweckgebundene Einwilligung
 - *Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO*
 - **Nutzung von Bestell- und Kaufhistorie:** berechtigtes Interesse
 - *Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO*

Technische und organisatorische Maßnahmen

- **Zutrittskontrolle** der Server
- **Zugangskontrolle** beim Kassensystem und App
- **Zugriffskontrolle** durch beschränkten Zugriff auf Daten
- **Weitergabekontrolle** durch verschlüsselte Kommunikation
- **Verfügbarkeitskontrolle** durch regelmäßige Backups
- **Trennbarkeitsgebot** bei App-Nutzung
 - **Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit** sichergestellt

Reflexion

- Gewählter Prozess komplex
- Vereinfachte Darstellung im BPMN
 - Abstraktion
 - Standardisierte Abläufe
- Methodik: **Dokumentenanalyse** und **Interview**
 - Grundlegendes Verständnis über den Prozess
 - Vorab definierte Interviewstruktur
 - Priorisierung der Unklarheiten
 - Eingrenzung des Umfangs
 - Ggf. zusätzlich Beobachtung für Informationen aus erster Hand
- **Fazit:** Sehr gut geeignet
- Zu berücksichtigen: **Bias** und **Realität**

Noch Fragen?