

GDPR veiledning til DRACAR+

| | |
|---|----|
| Hva er GDPR..... | 2 |
| Endringer i kundedata i funksjon 2100..... | 2 |
| Kundens samtykkestatus | 2 |
| Kundekontakt Status | 3 |
| Oppfølging | 3 |
| Begrense tilgang til å se kundedata..... | 4 |
| Innhenting av samtykke..... | 4 |
| Varighet av samtykke | 4 |
| Kunder som ønsker å bli glemt | 4 |
| Bruk av loggen | 5 |
| Kunder som ønsker å vite hva slags informasjon du har om dem i systemet. | 6 |
| Flytting av kundedata | 6 |
| "Oppstart"..... | 6 |
| Regler for datauttrekk | 7 |
| Parameter PADP | 7 |
| Funksjon 9810..... | 8 |
| Rapportgenerator kan trekke ut kundedata: | 9 |
| Merkeuavhengige uttrekk | 10 |
| Merkeavhengige uttrekk | 10 |

Hva er GDPR

General Data Protection Regulation trer i kraft 25.05.2018.

Du kan lese mer om det her <https://www.eugdpr.org/>

I DRACAR + er gjort en rekke endringer for å støtte den nye lovgivningen. Det bør understrekes at endringene er gjort, for å støtte den delen av lovverket som har med kundenes personvern å gjøre. Det er brukerens ansvar å bruke systemet på riktig måte i forhold til håndtering av kundedata.

Endringer i kundedata i funksjon 2100

Det er gjort noen endringer i funksjon 2100. Målet er at det i fremtiden bare er ett felt som avgjør om en kunde har gitt samtykke til å motta markedsføringsmateriale eller ikke.

Den største endringen er at feltet Kundecontact type slettes og erstattes med foretrukket kanal.

Kundens samtykkestatus

Fra versjon 7.8.01, feltet Kundens samtykkestatus (Felt 113) er for om kunden kan kontaktes for kommersielle formål eller ikke.

| Kode / | Beskrivelse |
|--------|-----------------|
| 0 | Accepteret |
| 1 | Ikke accepteret |
| 2 | Ukendt |

Verdien i feltet - sammen med informasjonen i funksjon i 2120, hvor samtykke er definert pr. merke - avgjør hvordan en gitt samtykke i fremtiden skal brukes.

| | Kundenummer | MulMak | Interessent | Tekst interessent | Via brev | Via mail | Kont tlf | Mobil | Via fax | ViaSMS | Alle kanaler | Del data |
|-------------------------------------|-------------|--------|-------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 114138 | PE | 2 | Fabrikker og importører | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | 114138 | ZZ | 1 | Jeres egen virksomhed | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Merke (Make) "ZZ" indikerer generell fullmakt til forhandleren selv - uavhengig av dagens type bil. Andre merker/makes forteller om hva kunden har godkjent, i forhold til at data kan overføres i merke spesifikke integrasjoner og uttrekk.

Funksjon 2120 er tom hvis kundens samtykkestatus er ukjent, eller kunden ikke har akseptert.

Kundekontakt Status

I tidligere versjoner var det andre felter på kunden som kunne være kundens samtykkestatus. Det var blant annet Kundekontakttype (felt 123).

| | | | |
|--------------------|-----------------|------|----------------|
| Kundekontakttype | 4: Mail | | |
| Familie status | 0: Ikke angivet | Kode | Beskrivelse |
| Område kode | | 0 | Ikke spurt |
| Gennemsn km per år | | 1 | Undlad kontakt |
| | | 2 | SMS |
| | | 3 | Brev |
| | | 4 | Mail |

For eksempel kunne verdien her være "ikke kontakt", mens verdien av kundens samtykke status kan være "0" akseptert.

Derfor er feltet Kundekontakt Status fjernet og er ikke lenger på skjermen. Innholdet av feltet - vil, i situasjoner hvor det velges en kontaktmetode, flyttes til et nytt felt på foretrukket kanal. Feltet sier nå bare hvordan kunden foretrekker å bli kontaktet. Det er også det feltet som CDK Service Care nå bruker.

| | | |
|---------------------|---------------------|---|
| Foretrukken kanal 1 | 0: Ingen preference | ▼ |
| Foretrukken kanal 2 | 0: Ingen preference | ▼ |

Hvis du har brukt Kundekontakt Status for å kontrollere at kunden ikke må kontaktes, burde denne informasjonen i stedet bli registrert i kundens samtykke status.

For å få en oversikt, kan informasjonen bli trukket ut i rapportgenerator, selv om feltet ikke lenger er på skjermen i funksjon 2100.

Oppfølging

Feltet Oppfølging (felt 74) vil bli fjernet, og vil forsvinne i en av de kommende versjonene av DRACAR +.

| | |
|------------|-------------------------------------|
| Oppfølging | <input checked="" type="checkbox"/> |
|------------|-------------------------------------|

Årsaken er at også dette feltet kan komme i konflikt med kundens samtykkestatus.

Fra versjon 7.8.00 er det ikke lenger mulig å velge oppfølging, men feltet er fortsatt på skjermen. Det er også fortsatt i rapportgenerator funksjon i 2510, hvor det er mulig å trekke kunder ut hvor oppfølgingen er valgt.

Dette gjør at du kan spørre disse kundene om å samtykke, og deretter oppdatere feltet kundens samtykkestatus.

(Husk at det er viktig at det er bevis i butikkene for at kunden har gitt samtykke).

Begrense tilgang til å se kundedata

Hvis det er nødvendig å begrense ansattes tilgang til å se kundedata, kan det kan settes opp pr. rolle i systemadministrasjon. I dette tilfellet burde CDK bli kontaktet.

Forberedelser

Det anbefales å holde kunderegisteret så liten og "ren" som mulig, og oppbevare kun aktive kunder.

Dessuten er det også anbefalt å gjøre noe oppryddingsarbeid og identifisere duplikater og gjøre de inaktive, hvis det ikke er mulig å slette dem. Så man ikke kan kontakte dem ved et uhell.

Det er en ny funksjon i 2180 for å identifisere og håndtere duplikater. Den skal identifisere kunder som skal forbli i systemet og duplikater blir koblet til den samme kunden.

Les mer om dette i funksjonsdokumentet til funksjon 2180.

Innhenting av samtykke

Samtykkesjema som kundene må signere skal være forberedt. Dette er ikke en oppgave som CDK kan utføre, vi refererer til bransjeorganisasjoner og advokater. Når sjema er klart kan CDK bistå i å legge inn skjema i DRACAR+. Det kan være i forbindelse med arbeidskortet eller separate dokumenter.

Det er allerede en funksjon som kan settes opp for å hjelpe brukerne med å huske å be om samtykke fra kundene.

Varighet av samtykke

I DRACAR+ er det mulig å sette opp regler som du ønsker å bruke. Disse er definert pr. merke i parameter, for eksempel 12 eller 24 måneder. Hvis du ikke setter noe opp, så ser systemet på samtykke som aktiv i ubestemt tid.

Når samtykke er i ferd med å utløpe, er det en funksjon som hjelper brukeren til å be om en fornyet samtykke.

Kunder som ønsker å bli glemt

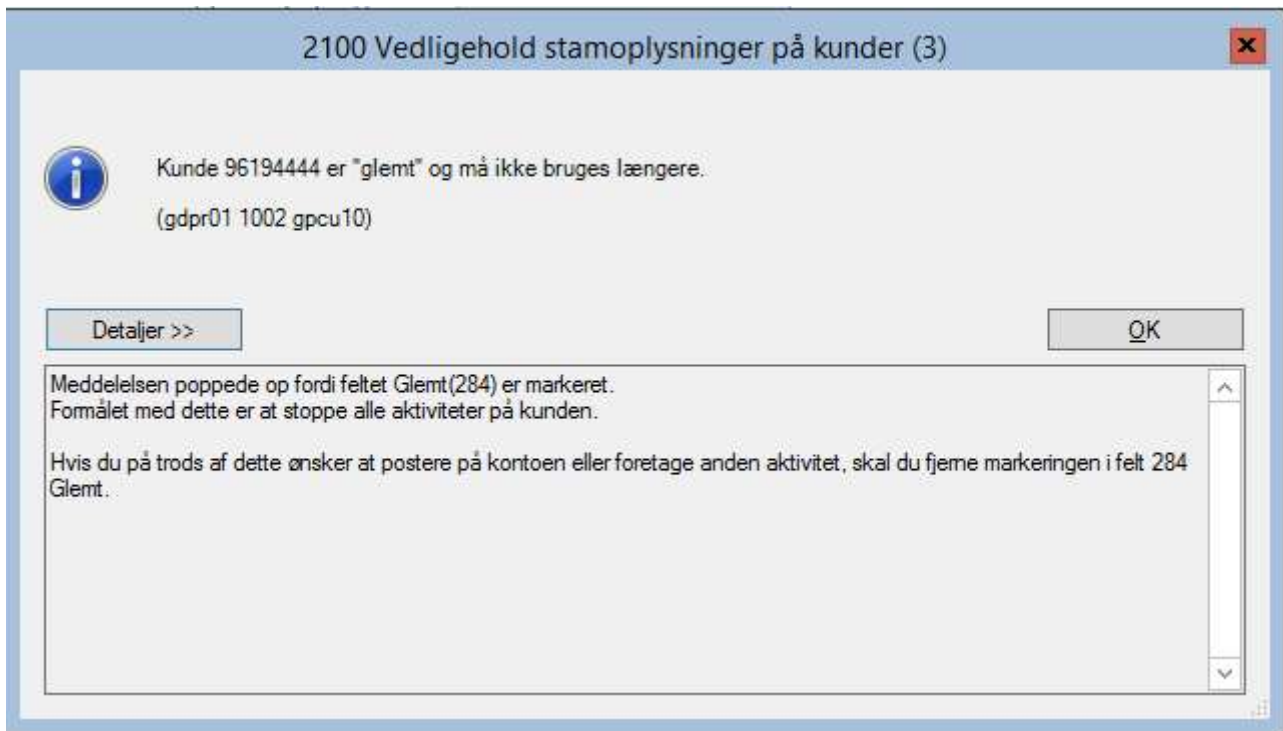
Når en kunde ønsker "å bli glemt", så er det en ny knapp i funksjon 2100 som kan brukes. Knappen er bare tilgjengelig når GDPR funksjonen er aktivert.



Først vil systemet forsøke å slette kunden i samsvar med gjeldende sletteregler. Hvis dette ikke er mulig på grunn av regnskapslovgivning, så sperrer systemet personlig informasjon om kunden, inkludert telefonnumre og e-postadresser. Samtidig setter kunden samtykke status til ikke akseptert og setter et merke på kunden.



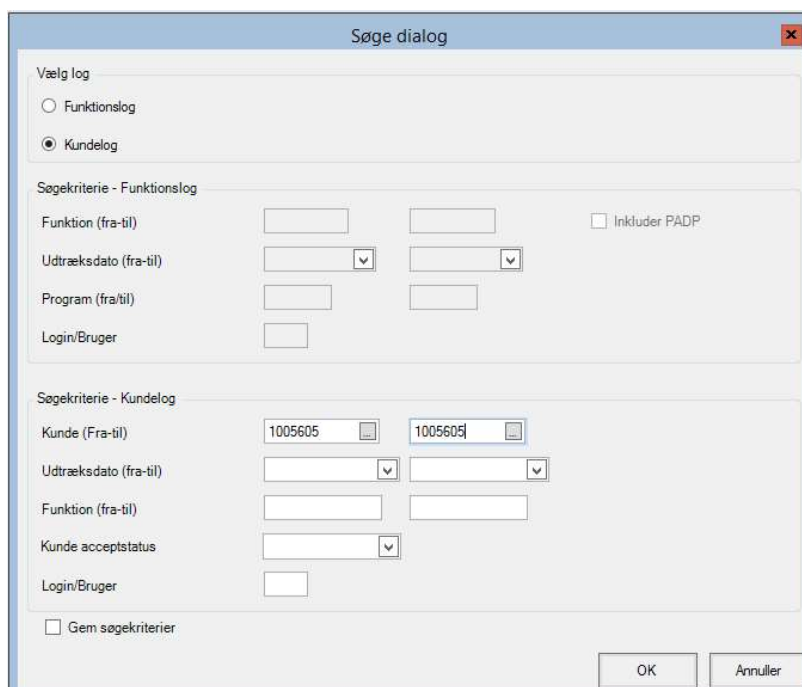
Hvis du senere tar tak i kundenummet, så vil du få denne meldingen:



Vær opmærksom! En kunde som ønsker å bli glemt, er ikke det samme som en kunde som ikke lenger ønsker å motta reklamemateriell. En kunde som ønsker å bli glemt kan ikke forventes å være kunde av selskapet lenger.

Bruk av loggen

Hvis en kunde ønsker å vite hvor deres data har blitt sendt til, kan det sees i loggen i funksjon 2119.



For eks. kundenummer 1005605:

| 2119 General Data Protection Regulation X | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------------|------------|-------------|----------|----------------|--------------|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------|
| Kundenummer | Kundenavn | Funktion | Opret dato | Opr.tidspkt | Log/ | Seneste udtræk | Kundeacc St. | Accepteret | Ukendt | Ikke acce | Anonymise | Make specific | Program | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1005605 | Harald Blåbjerg | 1550 | 08/03/2018 | 15:25:08 | adm0 | 08/03/2018 | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | GPOR77 |
| <input type="checkbox"/> | 1005605 | Harald Blåbjerg | 2510 | 08/03/2018 | 15:08:50 | adm0 | 08/03/2018 | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | GPCU77 |

Loggen viser hvilke kundedata som har blitt inkludert (funksjon, dato, klokkeslett, og hvem som gjorde uttrekket).

Kunder som ønsker å vite hva slags informasjon du har om dem i systemet.

Hvis en kunde ønsker informasjon om hvilke data du har i systemet, så den enkleste måten å ta et skjermbilde (Shift + F7) på alle sider i funksjon 2100 og overlevere dem til kunden.

Flytting av kundedata

Hvis en kunde ønsker å få sine data overført til en annen forhandler (som er et krav at man kan i følge GDPR), så er den enkleste måten å lage en csv uttrekk av stamdata i rapportgeneratoren i funksjon 2510, og levere den på en trygg måte til mottakeren.

"Oppstart"

Først må samtykkeskjemaer og prosedyrer for å samle inn samtykke være på plass. (Dette er ikke et absolutt "must" til å begynne med, men anbefales).

All datauttrekk kjører som før til GDPR funksjonen er aktivert.

Når GDPR blir aktivert, så vil uttrekk funksjoner (der kundedata inkludert) oppføre seg annerledes. Det må derfor være en styrt prosess.

Hvis disse programmene er satt til å kjøre i bakgrunnen i funksjon G010, og oppsettet ikke er gjort, vil funksjonene feile.

Det som må gjøres er at parameter PADP må defineres for hver enkelt uttrekkfunksjon. Du kan se en oversikt over de relevante funksjoner lenger ned i denne veiledningen.

For å starte opp må man få en oversikt over de uttrekkbare funksjoner i bruk. Funksjon G010 kan gi noe innsikt, men det kan også være funksjoner som du starter manuelt.

CDK kan hjelpe deg med oppsett (fakturert i henhold til tid). Det skjer ved at CDK veileder deg over telefon fra oppsett av parameter PADP. Du burde selvfølgelig velge hvordan du setter opp og selv utføre oppsett, fordi det er dere som er juridisk ansvarlig for hva som sendes ut av systemet og til hvem.

Regler for datauttrekk

CDK har funksjoner som gjør det mulig å trekke ut data med hensyn til reglene, men det er forhandlerens eget ansvar å bruke systemet på riktig måte i forhold til reglene.

Parameter PADP

For hver uttrekkfunksjon (se listen nedenfor) må man definere hvilke data som inkluderes. Dette kan i mange tilfeller være avhengig av den avtalen man har med mottaker av dataene.

I funksjonsinnstillingene kan du angi en generell regel til hvor lenge et samtykke er gyldig.

Inkluder kunder:

- Kunder som har akseptert = Kundens samtykke status = "0" (som de generelt er hvis de skal trekkes ut og dere har fått samtykke på en ordentlig måte med bevis).
- Merke/Make spesifikk = Dette avhenger av funksjonen som gjør uttrekk. Hvis funksjonen for eksempel er spesifikk for Volvo, vil programmet bare trekke ut de kundene som spesifikt har gitt tillatelse til uttak for Volvo (make = "VO" i 2120). I denne situasjonen, vil kunder som har = "ZZ" i 2120 ikke bli inkludert.

Kunder med følgende status (her bør man vurdere nøye hva man gjør) inkluderes også:

- Ukjent = Kundens samtykke status = "2" (kunden er ikke spurt)
- Ikke akseptert = Kundens samtykke status = "1" (kunden sa nei)
- Anonym = Kunder som har sagt nei i kundens samtykke status - eller er ikke spurt - vil være anonym, men informasjon vil bli sendt uansett.

(Eksempel: En funksjon sender informasjon om en kunde som har vært på verkstedet med en bil. Hvis kunden er anonym, så sendes informasjon om bil- og verkstedbesøk, men man kan ikke se hvem kunden er).

Anonyme:

- Anonyme data blir ikke inkludert (se eksempel ovenfor). Merk at noen data som inneholder flere personer (lønn, bruker, etc.). Hvis bare en av personene er anonyme blir ikke informasjonen sendt.

Alle endringer i PADP vil bli logget.

Hvis du ikke setter opp PADP, vil ikke data bli trukket ut.

Funksjon 9810

9810 Data udlæsning (A) x

Abonnement

Brug privatlivs bek Multi Make Interessent

Fra sidste kørsel Kun nyere end MS-DOS konvertering

Slet gamle filer

Udlæs kunder Filnavn Debitor

Accepteret Ukendt Ikke acce

Anonymiser Overspring

Udlæs detailk Detail kunde fil

Udlæs relationer Relations filen

Eksport enheder Vogn-Fil

Accepteret Ukendt Ikke acce

Anonymiser Overspring

Når man gjør uttrekk av kundedata gjennom funksjon 9810, skal man vurdere det samme som i PADP. På den måten kan du ha forskjellige innstillinger for forskjellige abonnementer.

Legg merke til at 9810 også skal opprettes i PADP, for eksempel, 9810-96 (for abonnement 96). Her setter du opp kriteriene du vil bruke hvis funksjonen kjøres manuelt. Hvis de er startet via en bakgrunnsjobb (G010), ta tak i hver jobb og rett det slik at det går med de ønskede kriteriene.

Oppsettet kan benyttes i forbindelse med: 00, 80, 81, 82, 92, 95, 96 og 99.

Abonnement 94 og 9A er utvidet med informasjon om kunder som har blitt slettet, eller ønsket å bli glemt.

Uttrekk for DealerBridge vil fortsatt inneholde alle kunder, men kundens preferanser vil være vedlagt. Data i DRACAR + og DealerBridge er synkronisert. Fra DealerBridge blir all data sendt og derfor er det opp til mottakeren av data - i henhold til de avtaler som ligger til grunn for uttrekk - å ta høyde for preferanser (for eksempel slette en kunde som ønsker det).

Rapportgenerator kan trekke ut kundedata:

Alle rapportgeneratorer som kan trekke ut kundedata har blitt endret - og vil oppføre seg annerledes når GDPR er aktivert.

Hvis du velger kundens navn og ber om en csv-fil så vil du bli spurt om følgende:

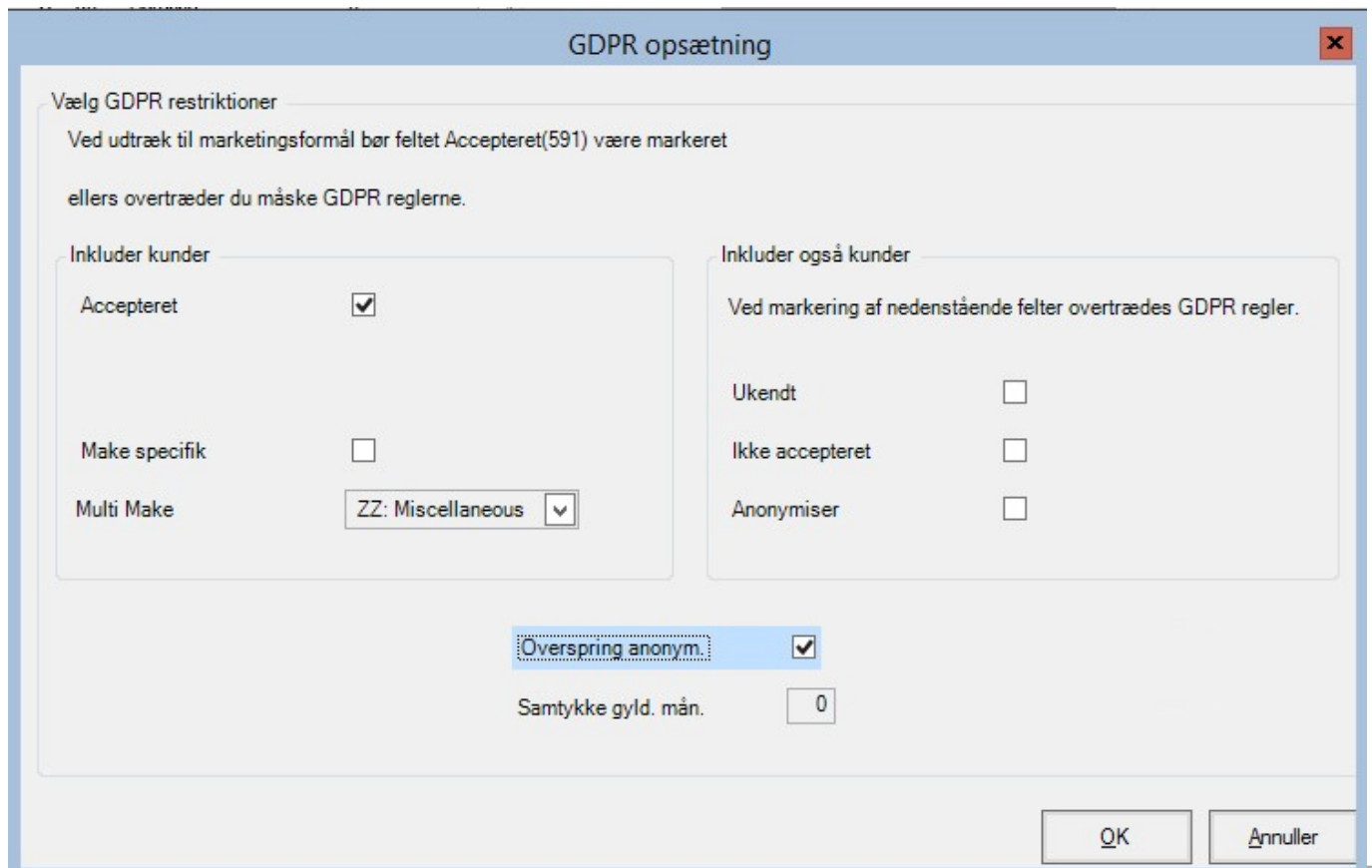


The screenshot shows a dialog box titled "Print status" with a question mark icon. The main text asks: "Skal uttrækket du vil lave sende materiale med kommercielt indhold?" followed by "(gdpr01 1005 gpcu77)". There are two buttons: "Yes" and "No". Below the buttons is a text area with the following content:

Denne besked kommer fordi:
1 - Den aktiverede feature GDPR i parameter PPOA
2 - Udtrækket inkluderer kundenavn
3 - Udtrækket danner en csv fil

Hvis du skal bruge udtrækket til marketing formål, skal du acceptere (svare ja) til beskeden.
Ved ikke at acceptere (svare nej) bryder du GDPR reglerne, medmindre du kun bruger dataene internt.

Hvis du svarer "Ja", så skal man velge på samme måde som i PADP.



The screenshot shows a dialog box titled "GDPR opsætning". The main heading is "Vælg GDPR restriktioner". Below this, it says: "Ved udtræk til marketingsformål bør feltet Accepteret(591) være markeret ellers overtræder du måske GDPR reglerne." There are two main sections:

- Inkluder kunder:** Contains three options: "Accepteret" (checked), "Make specifik" (unchecked), and "Multi Make" (dropdown menu showing "ZZ: Miscellaneous").
- Inkluder også kunder:** Contains three options: "Ukendt" (unchecked), "Ikke accepteret" (unchecked), and "Anonymiser" (unchecked).

Below these sections, there is a checkbox for "Overspring anonym." which is checked, and a text input field for "Samtykke gyld. mån." with the value "0". At the bottom right, there are "OK" and "Annuller" buttons.

Alle uttrekk er logget i funksjon 2119. Den brukes hvis en kunde ønsker å vite hvor deres data er sendt.

Funksjon 2119 kan også startes fra parameter PADP.

Merkeuavhengige uttrekk

| | |
|------|--|
| 1172 | Uttrekk fra verkstedordre og sende som e-post og SMS |
| 1550 | Rapportgenerator verksted og reservedeler ordrehoved |
| 1555 | Rapportgenerator verksted og reservedeler ordrelinjer |
| 2510 | Rapportgenerator kunder |
| 7306 | Rapportgenerator klager |
| 7488 | Rapportgenerator importør krav/tjeneste |
| 8510 | Rapportgenerator enheter |
| 9525 | Uttrekk kundedata |
| 9540 | Uttrekk kunder/enheter |
| 9810 | Generell Interface - eksport |
| L510 | Rapportgenerator service/leasing |
| M500 | Rapportgenerator kunder/enheter |
| M520 | Rapportgenerator kunder/enheter (flere linjer) |
| M530 | Uttrekk av enheter for inspeksjon av klimaanlegg |
| M545 | Service oppfølging |
| M550 | Uttrekk fra reg.nr.kartotek til periodisk undersøkelse |

Merkeavhengige uttrekk

Citroen

| | |
|------|---------------------------|
| M560 | Uttrekk for kundeanalyser |
|------|---------------------------|

Ford

| | |
|------------|--|
| 2100-CUPID | Opprettes i PADP hvis funksjon FORD-VISTA er valgt |
| FD18 | Faktura informasjon til React 2.4 |
| FD46 | Kundeuttrekk til CUPID |

Opel

SAD2 SADE Eksport

Peugeot

M560 Uttrekk for kundeanalyser, PSA

Renault

RE10 Renault Action-Quality-Service (AQS)

RE19 Renault uttrekk PG&CS fakturaer til Renault.NET

Volvo

2100-VOLVO Volvo, GI, opprettes i PADP hvis funksjon VOLVO-GI er valgt