Velkommen til
SuperOffice InspirationsWebinar 24.08.17:
”GDPR i praksis med SuperOffice CRM”

Vi venter på, at klokken bliver 10:00 ☺

Husk at aktivere lyden: Med "Select Audio" kan du vælge:

"Call Using Computer" for at få lyden via PC'en

"I Will Call In" for at ringe til mødet på det viste telefonnummer, husk at angive mødets "access code" og dit ID (står på skærmen)

"Call Me" for at blive ringet op af mødet ved at angive dit telefonnummer

SuperOffice

Velkommen ☺

Tema: *GDPR i praksis med SuperOffice CRM*

Formål: *Give indblik i hvad GDPR egentlig kan betyde og enkle tips til at gribe det an*

Agenda: *10:00* *GDPR's baggrund, regler, konsekvenser og muligheder* *11:00*

Spørgsmål undervejs: skriv gerne på chatten – vi svarer her eller efterfølgende

SuperOffice

Indhold i dagens webinar

- *Intro til nogle af hovedpunkterne i GDPR – EU Persondataforordningen*
- *Konkrete bud på, hvordan SuperOffice CRM kan hjælpe dig og forenkle arbejdet*
- *En 3-trins skabelon for det indledende arbejde med at gøre klar til den 25. maj 2018*
- *Samt som altid nogle ressourcer og tips til det videre arbejde*
- *Tidligere bl.a.: InspirationsMorgen marts 2017 – "Op og afsted" og "CRM DAGE 2017" >>*

Inspiration til GDPR med SuperOffice CRM

Dette webinar og denne præsentationen bygger på artiklen fra juni 2017:
"Hvad er GDPR, og hvad betyder det for din virksomhed?"

De følgende inspirationer er udelukkende tænkt til netop at inspirere og give jer mulighed for at komme ind i en kompliceret og ret juridisk disciplin.

Hvordan I fortolker reglerne og angriber arbejdet er helt jeres egen beslutning/ansvar, ligesom jeres valg af processer, definitioner og dokumentation.

Med stikordene, beskrivelserne, eksemplerne og forslagene i det følgende, håber vi at give jer et lille indblik og en god starthjælp. Mere vil følge ☺

SuperOffice

GDPR's baggrund

- *Persondata har markedsværdi (Alphabet (Google), Facebook etc.)*
- *Formål: at værne om privatlivet (personlige data*)*
- *Personlige data du har liggende online og hos virksomheder*
- *Hvad der sker med denne information?*

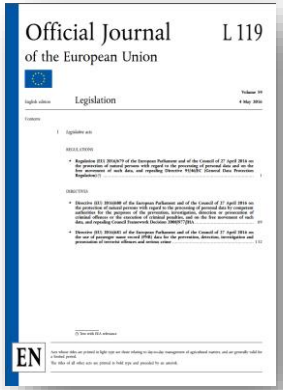
- *Derfor: den 25. maj 2018: Ny europæisk persondataforordning:*

*The **General Data Protection Regulation** (GDPR)*

** Hvad er "data"? Det vender vi tilbage til...*

SuperOffice

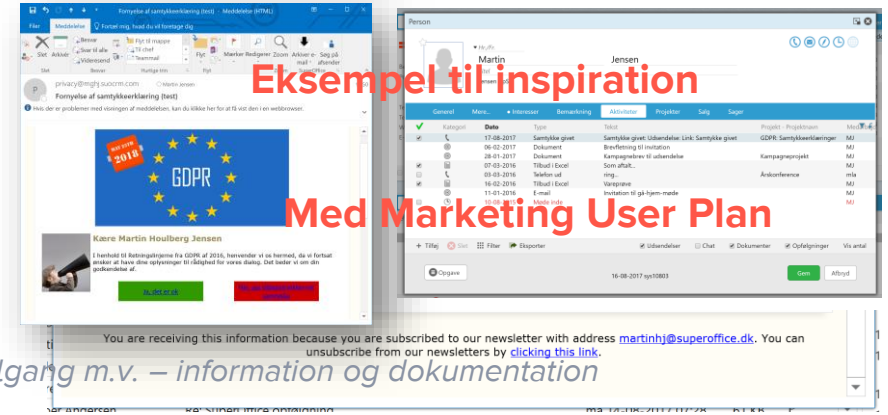
GDPR's regler (nogle af -)



- *GDPR gælder for alle virksomheder og organisationer, som er etableret i EU*
- *Gælder for alle virksomheder og organisationer, som …*
  opbevarer personlige data om borgere i Europa …
- *Der skelnes ikke mellem personlige data relateret til personens private, offentlige eller arbejdsmæssige rolle – personen er personen*
- *Alle organisationer og virksomheder, som håndterer personlige data, skal også udpege en ansvarlig for databeskyttelse eller en data controller, som har ansvaret for, at GDPR bliver overholdt – DPO: Data Protection Officer*
- *Alle personer har ret til adgang/indsigt i egne data, til at blive informeret, blive glemt …*
- *Et samtykke er ikke gyldigt, med mindre der er indhentet separat samtykke for forskellige håndteringsaktiviteter*
- *Alle personer har ret til at tilbagetrække sit samtykke når som helst*

SuperOffice

Retten til egne data



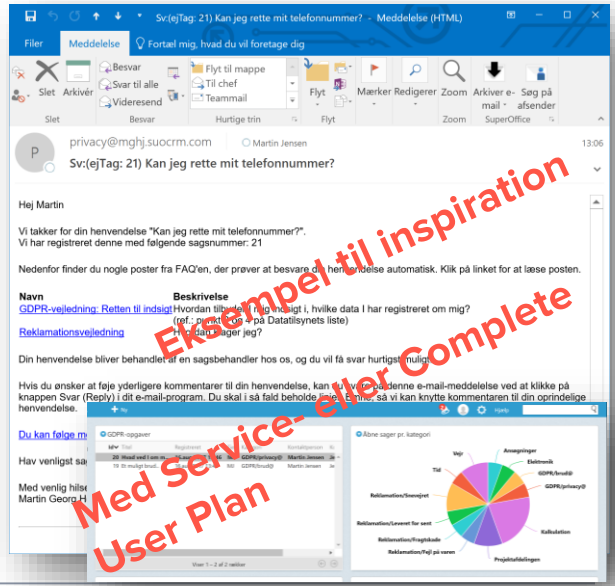
- *Omfatter bl.a.:*
  - *Godkendelse af behandling af data, lagring, processer, tilgang m.v. – information og dokumentation*
  - *Retten til egne data – herunder adgang, udlevering osv. og til at blive glemt – hvem kan blive kontaktet og hvordan*
  - *Retten til samtykke – separate formål, tidsbegrænset, tilbagetrækning osv. – dokumentation*
- *Persondataloven (allerede i dag) opdeler personoplysninger i tre typer:*
  - *Følsomme oplysninger, kan være fx race, religion, politisk og seksual overbevisning, straffeattest osv.*
  - *Oplysninger om andre rent private forhold, kan være bankoplysninger, kontrakter osv.*
  - *Almindelige ikke-følsomme oplysninger, fx navn, adresse*, telefonnummer*, fødselsdag osv.*
- *Derudover:*
  - *Unik identifikation som fx pasnummer, finger- og bioaftryk osv.*
  - *Digitale fodaftryk som fx købshistorik, hvad der læses, ses af film osv.*

** dog i nogle tilfælde alligevel følsomme data*

SuperOffice

Retten til egne data – to specifikke håndteringer

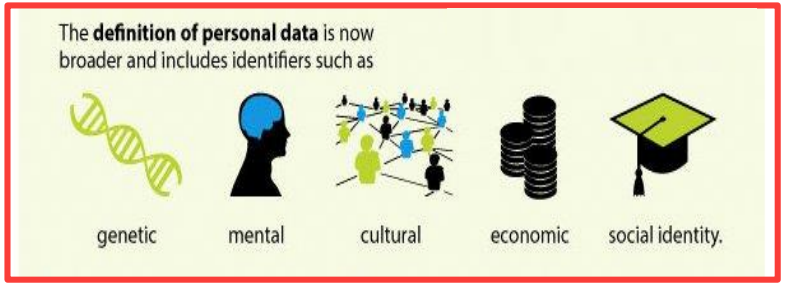
1. *Oplysningspligt, fx at informere kontakten på forkant, fx som autosignatur – hvad gemmes, med hvilke(t) formål, hvor længe, hvordan gemmes, hvornår og hvordan tilgås informationerne af kontakten, hvem har tilgang til informationerne osv.*
2. *DPO'ens rolle, når nogen ønsker indsigt:*
   - *Bekræftelse af korrekt forespørgsel (fx at kontakten er den rette)*
   - *Bekræfte/igangsætte indsamling af personlige data*
   - *Levere oversigt over personlige data*
   - *Levere personlige data i et "transportabelt format"*
- *Hvis dette ikke gøres: Overvej tidsforbrug rundt omkring i organisationen ved henvendelser, forespørgsler, undersøgelser, opfyldelse, give-bolden-videre, dokumentation, overholdelse af lovgivningen osv.*

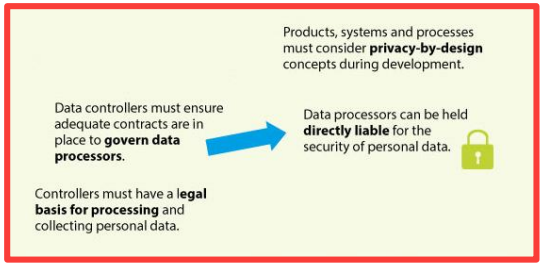


SuperOffice

Nogle nøglepunkter:

- *Bevidsthed, overblik og dokumentation*
- *Retten til egne data*
- *Alarm indenfor 72 timer*
- *Udpeg en "Data Protection Officer" – DPO*
- *"Privacy by design"*
- *"Data controller" – "Dataansvarlig"*
- *"Data processor" – "Databehandler"*
- *ISO 27001*
- *Datatilsynet*
- *Deadline: 25. maj 2018*





Infographic eksempel: IT Governance

SuperOffice

Forberedelse fra Datatilsynet

- *Bevidsthed, overblik og dokumentation*
- *Retten til egne data*
- *Alarm indenfor 72 timer*
- *Udpeg en "Data Protection Officer" – DPO*
- *"Privacy by design"*
- *"Data controller"*
- *"Data processor"*
- *ISO 27001*
- *Datatilsynet*
- *Deadline: 25. maj 2018*

Punkt 2 og 10: "... databeskyttelse i jeres it-systemer?"

Punkt 3, 4, 5: "... retligt grundlag ..." og 6: "... samtykke ..."

Punkt 8: "... ved brud på persondatasikkerheden ..."

Punkt 11: "Hvem er ansvarlig for databeskyttelsesspørgsmål i jeres organisation?"

SuperOffice

Forberedelse fra SuperOffice

• *Bevidsthed, overblik og dokumentation*	*> Webinar, InspirationsMorgen, erfa, samt en skabelon*
• *Retten til egne data*	*> SuperOffice CRM ☺*
• *Alarm indenfor 72 timer*	*> Proces i SuperOffice Service …*
• *Udpeg en ”Data Protection Officer” – DPO*	*> Webinar, skabelon og erfa*
• *”Privacy by design”*	*> Jer (processer, workshops) og os (produktudvikling)*
• *”Data controller”*	*> Det er altid jer*
• *”Data processor”*	*> Det er måske jer, nemlig hvis I selv ‘drifter’ systemerne*
• *ISO 27001*	*> Det er måske jer, nemlig igen hvis I selv ‘drifter’ systemerne*
• *Datatilsynet*	*> Samt andre ressourcer*
• *Deadline: 25. maj 2018*	*> Så det er godt, at vi er i gang ☺*

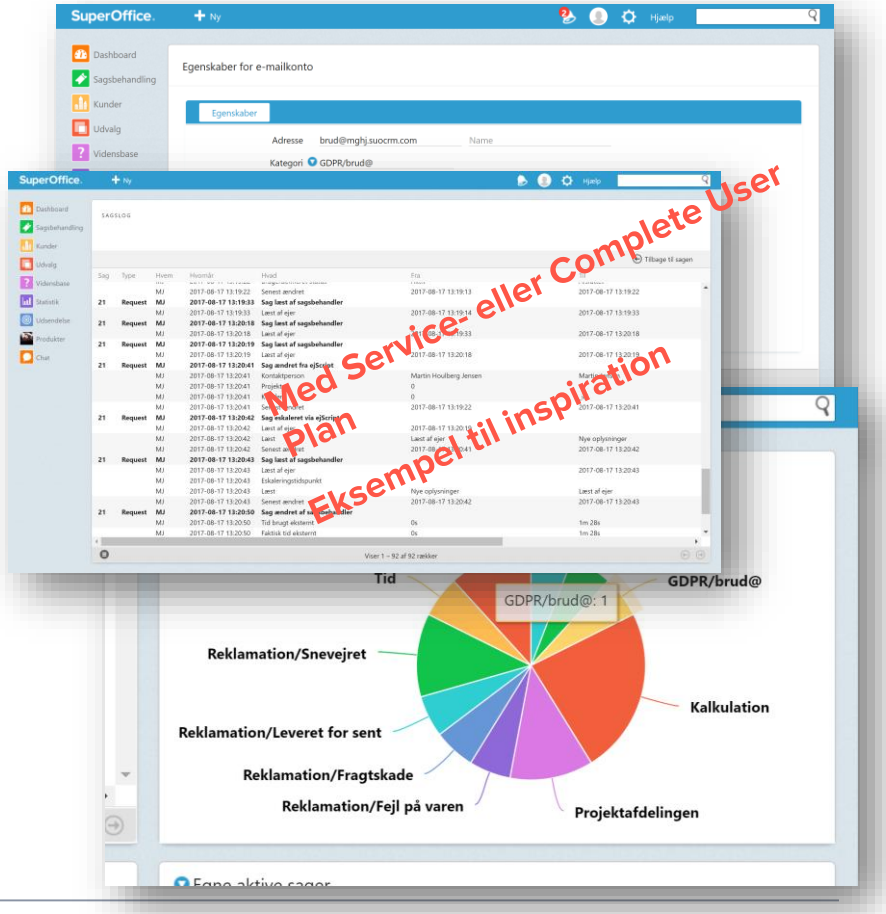
SuperOffice

Alarm indenfor 72 timer

- *Punkt 8: ”Hvad skal I gøre ved brud på persondatasikkerheden?”*

  ”For at I kan efterleve databeskyttelses-forordningens krav i forbindelse med brud på persondatasikkerheden, er det vigtigt, at I har de ***fornødne procedurer*** *på plads til at* ***opdage, rapportere og undersøge*** *brud på sikkerheden.”*

- *Justitsministeriet: ”Indberetning af sikkerhedsbrud. Hvis der sker brud på sikkerheden, skal virksomheder og myndigheder indberette det til Datatilsynet.”*



SuperOffice

GDPR's konsekvenser og muligheder (nogle af -)

- *Der er strenge straffe for de virksomheder og organisationer, som ikke overholder GDPR, med bøde på op til **4% af den årlige globale omsætning eller 20 millioner EUR**, afhængigt af hvilket af de to beløb, der er højest*

- *Samarbejde/kunder/leverandører vil kræve GDPR-kendskab og -overholdelse*

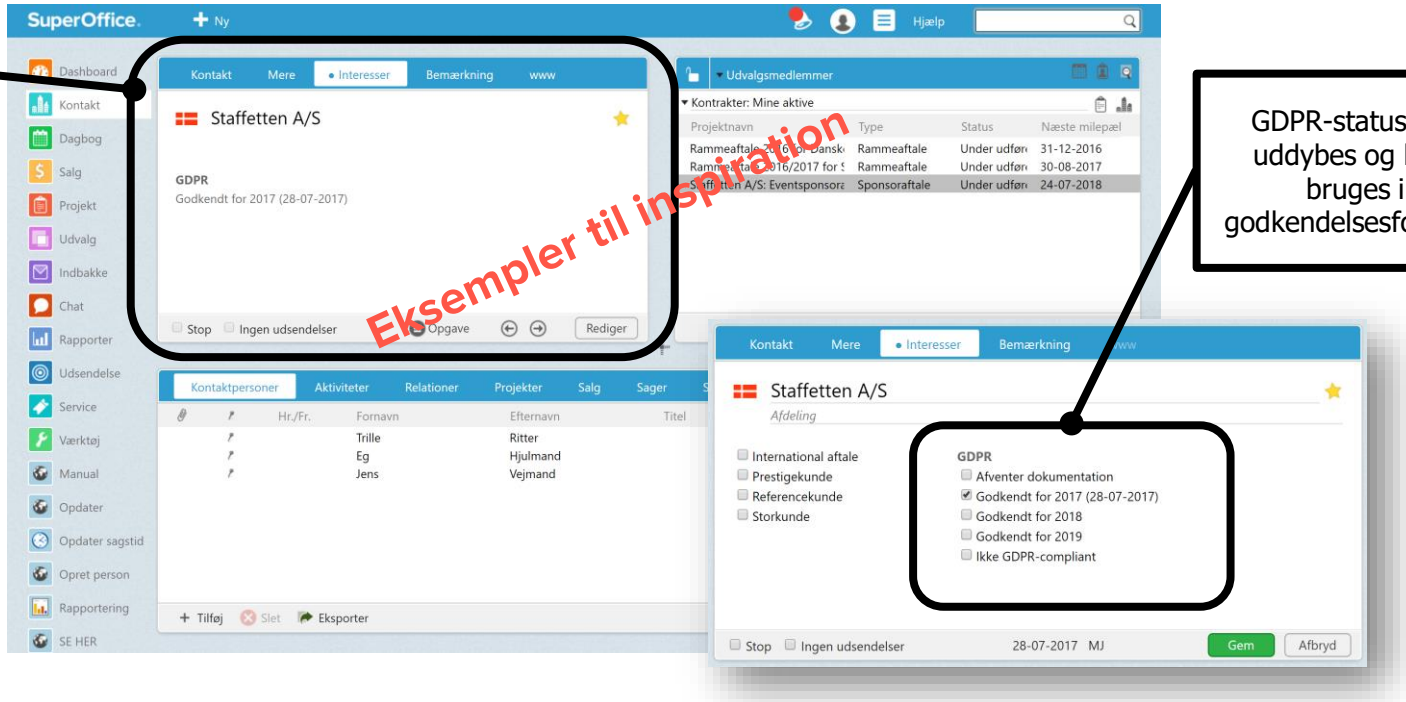
- *Den måde virksomheder håndterer marketing- og salgsaktiviteter på*

- *Forbedret datakvalitet og -disciplin ☺*

SuperOffice

Retten til egne data… + leverandørstyring

Afkrydsning for om leverandøren er blevet godkendt iht. GDPR



GDPR-status kan uddybes og bl.a. bruges i godkendelsesforløbet

Skabelon: klargøring for GDPR i 3 trin

... og først forslag til en handlingsplan ...

SuperOffice

Forslag til handlingsplan for forberedelse til GDPR

1. *Udpeg en DPO: Data Protection Officer (kun et krav for de virksomheder, for hvem behandling af persondata er en kerneaktivitet – for alle andre blot en god ide ☺)*
2. *Kortlæg og kategorisér virksomhedens data* i alle systemer*
3. *Definér og dokumentér, hvilke data der er behov for at gemme og hvor længe*
4. *Etablér og dokumentér procedurer for håndtering af personlige data*
5. *Få sikkerhedsforanstaltninger på plads for drift og beskyttelse af data*
6. *Opbyg en kommunikationsplan for tilfælde af et databrud – såvel internt som eksternt*
7. *Gennemgå og opdatér dokumentation af processer, regler og datahåndtering*

- *Overordnet formål: Dokumentation*
  - *af at have foretaget overvejelser for behandling af personoplysninger, hvor har I oplysningerne fra, med hvilket formål behandler I dem og med hvilket hjemmel, altså hvor i loven står der, at man må det, hvad er jeres fortolkning, hvornår og hvordan har personen givet accept osv.*
- *Baggrundsviden:*
  - *Læs vejledningerne til Databeskyttelsesforordningen fra Justitsministeriet (udkommer løbende fra september 2017)*
  - *Læs baggrundsmateriale og artikler – links sidst i denne præsentation*

** Gælder ikke kun digitale informationer*

SuperOffice

Trin 1: Forberedelse

1. *Sæt GDPR på **den interne dagsorden**, fx på fællesmøder og interne informationskanaler, medarbejderhåndbog, uddannelse osv., uddelegér ansvar, foretag interviews og GAP-analyser m.v.*
2. *Overvej niveau af intern **bevidsthed** og hvordan det opnås, overvej og argumentér (dokumentér) for hjemmel*
3. *Læs **vejledningerne** til Databeskyttelsesforordningen fra Justitsministeriet*
4. *Læs baggrundsmateriale og artikler – **forslag** sidst i denne præsentation*
5. *Udpeg en **DPO**: Data Protection Officer (kun et krav for de virksomheder, for hvem behandling af persondata er en kerneaktivitet – for alle andre blot en god ide ☺)*

Trin 2: Data

1. *Kortlæg alle registreringer (systemer, placeringer etc.) af persondata – husk også ikke-digitale*
2. *Hvilke oplysninger bliver behandlet – kategorisér (typer af) persondata, herunder systemer, felter, medarbejdere med adgang, dokumentér behov, eksterne adgange og/eller delinger*
3. *Hvem har adgang til oplysningerne – til at se, rette, slette og med hvilken logning*
4. *Hvor kommer oplysningerne fra – sporbarhed og dokumentation for retten til anvendelse, varighed, afhængigheder*
5. *Hvilke oplysninger deles med andre parter og hvordan – samtykkeerklæringer*
6. *Er der DPA (Data Protection Agreement) på plads med eksterne databehandlere*
7. *Digitalisér alle data for lettere at kunne imødekomme krav om indsigt m.v.*
8. *Etablér og dokumentér sikkerhedsforanstaltninger for drift og beskyttelse af data internt*

Trin 3: Procesanalyser: definér og dokumentér bl.a.:

1. *Processer for indsigt og berigtigelse – information, opfyldelse og overvejelse om selvbetjening*
2. *Processer for samtykke for behandling af oplysninger*
   - *Indsamling og registrering – for hver handlingsaktivitet*
   - *Varighed af samtykke, opbevaring og anvendelse – opfølgning*
   - *Fornyelse og tilbagetrækning af samtykke*
3. *Hvilke processer (skal) ændres, hhv. oprettes? Fx periodisk kontrol af processer, dokumentation osv.*
4. *Kortlæg processer med eksterne kontaktflader og behov for aftaler og dokumentation*
5. *Etablér Privacy@-kanal for henvendelser angående personlige oplysninger, herunder indsigt, berigtigelse og indsigelse*
6. *Etablér Brud@-kanal for alarmering, handling og dokumentation, samt kommunikér internt*
7. *Gennemgå og opdatér dokumentation af processer og datahåndtering*

Mange tak for jeres opmærksomhed

- *Artikel om GDPR: "Hvad er GDPR, og hvad betyder det for din virksomhed?" >>*
- *Nyt White Paper på tirsdag den 29. august 2017: "GDPR og hvordan det ændrer dine kunderelationer" >>*
- *Persondataforordningen - Implementering i danske virksomheder >> (Dansk Industri)*
- *Forberedelser forud for EU's databeskyttelsesforordning >> (Datatilsynet)*
- *Betænkning nr. 1565 om forordningen >> (Justitsministeriet)*
- *Bliv hjulpet på vej fx med RISMA og Plesner >>*
- *GDPR på InspirationsMorgen marts 2017: "Op og afsted" >>*
- *og på "SuperOffice CRM DAGE 2017" >>*

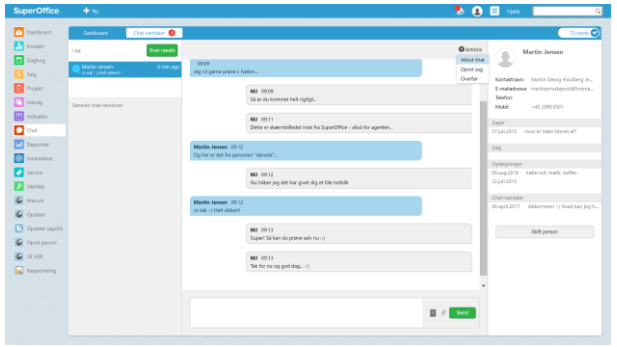
- *SuperOffice kundeportalen Community >> og SuperOffice InspirationsVideoer >>*
- *Præsentationer fra InspirationsMorgener og -Videoer : http://www.superoffice.dk/ >> EVENTS*
- *SuperOffice erfa-grupperne på LinkedIn: "SuperOffice CRM erfa-grupper i Danmark"*
- *SuperOffice Danmark på LinkedIn >>*

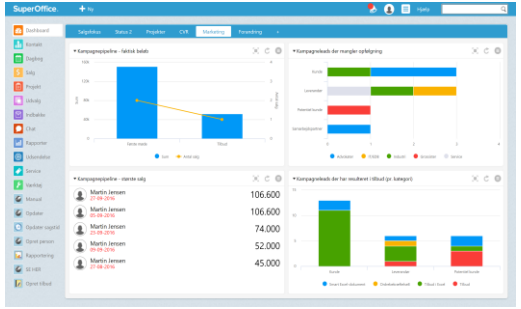
SuperOffice

SuperOffice InspirationsMorgen i september: 4 x datafokus

***Datakvalitet**. Du kan sikre dig gode **stamdata**, fx automatisk oprettet og opdateret med Bisnode og Siteshop.*

***Datahistorik**. Du ser, hvilke fordele SuperOffice **liveChat** kan bidrage med, og hvordan du håndterer endnu flere kundedata.*





***Datasynlighed**. Du bliver inspireret til at bruge dine data i SuperOffice aktivt ved at få dem vist både via standard- og egne **dashboards**.*

***Dataansvar**. Vi ser nærmere på, hvordan du allerede nu kan tage fat i **GDPR** i praksis med SuperOffice CRM.*

SuperOffice

På gensyn og fortsat god fornøjelse med SuperOffice CRM

Mariann Linea Antoniussen *mla@superoffice.dk*
Martin Houlberg Jensen *martinhj@superoffice.dk*

SuperOffice


SuperOffice®