

GDPR vägledning till DRACAR+

Vad är GDPR.....	2
Ändringar i kunddata i funktion 2100.....	2
Kundaccept status	2
Kundkontakt Status	3
Uppföljning	4
Anledningen är att det här fältet också kan vara i konflikt med <i>Kunduppg.godk.status</i>	4
Begränsning av åtkomst för att se kundens data	4
Förberedelse.....	4
Inhämtning av samtycke.....	4
Samtyckets varaktighet	4
Kunder som vill bli glömda	5
Användning av loggen	6
Kunder som vill veta vilken information man har om dem i systemet.	6
Flytta kunddata.....	6
"Uppstart".....	6
Regler för export av data.....	8
Parameter PADP	8
Funktion 9810.....	9
Rapportgeneratorer som kan exportera kunddata:.....	9
Utdrag oavsett märke.....	11
Utdrag för olika märken.	11

Vad är GDPR

General Data Protection Regulation träder i kraft den 25. maj 2018.

Man kan läsa mer om det här <https://www.eugdpr.org/>

I DRACAR + har ett antal förändringar gjorts för att stödja den nya lagstiftningen. Det bör understrykas att förändringarna har gjorts för att stödja den del av lagen som har att göra med kundernas integritet. Det är användarens eget ansvar att använda systemet på rätt sätt i förhållande till hantering av kunddata.

Ändringar i kunddata i funktion 2100

Några ändringar har gjorts i funktion 2100. Syftet är att det i framtiden bara ska finnas ett fält som bestämmer om en kund har gett sitt samtycke till att han kan kontaktas för kommersiella ändamål eller ej.

Den största förändringen är att fältet för Marknadsuppföljning (fält74) raderats och ersätts av *önskad kanal*.

Kundaccept status

Från version 07.08.01 är fältet Kunduppg.godk.status (113) det enda fältet som avgör om kunden kan kontaktas för kommersiella ändamål eller ej.



The screenshot shows a software interface for '2100 Kundregister (A)'. It contains several input fields and a dropdown menu. The 'Kundnummer' field has the value '7590372126'. The 'Namn' field has the value 'Sture Bilstrand'. Below these are tabs for 'Huvud', 'Huvud-2', 'GDPR', 'Faktura Info', 'Betalnings Info', and 'Uppföljning'. The 'GDPR' tab is active, showing a dropdown menu for 'Kunduppg.godk.st.' with the selected value '0: Godkänns'. A table below the dropdown lists options: '0 Godkänns', '1 Godkänner ej', and '2 Okänd'. The 'Ändr.dat.' field shows '2018-04-03'.

Kod	Beskrivning
0	Godkänns
1	Godkänner ej
2	Okänd

Värdet i fältet - tillsammans med informationen i funktion 2120, där godkännandet definieras per märke - bestämmer hur ett visst samtycke i framtiden kan användas.

2120 Kunduppgifter, spec. (A) x

Koder

Kundnummer: 7590372126 Kundnamn: Sture Bilstrand

Märke: ZZ: Diverse Kundtyp:

Kundnummer	Märke	Intressent	Text Interested Party	Kontak	e-post	Via tel.	Kontak	Via fax	SMS	All Channels	Dela data
<input type="checkbox"/>	7590372126	FO	1	Ditt eget företag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7590372126	FO	2	Fabriker och Importörer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7590372126	FO	3	Övrig 3:e part	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7590372126	HY	1	Ditt eget företag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7590372126	HY	2	Fabriker och Importörer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7590372126	HY	3	Övrig 3:e part	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7590372126	ZZ	1	Ditt eget företag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7590372126	ZZ	2	Fabriker och Importörer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	7590372126	ZZ	3	Övrig 3:e part	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Märke (Make) "ZZ" gäller för övriga märken som inte specifikt angetts som egna märken i matrisen. Andra märken indikerar vad kunden har tillåtitt, eftersom data kan vidarebefordras i varumärkesspecifika integreringar och utskick.

Funktion 2120 är tom om kundacceptstatus är okänd eller om kunden inte har accepterat.

Kundkontakt Status

I tidigare versioner fanns det andra fält på kunden som kunde vara i konflikt med kundacceptstatus. Detta var bland annat Kontakttyp (fält 123).

Kontakttyp: 0: Ej frågat

Kod	Beskrivning
0	Ej frågat
1	Kontakta ej
2	Via telefon
3	Via post
4	Via e-post

Till exempel kan värdet här vara "1 kontakta ej", medan värdet i kundacceptstatus kan vara "0" för godkänt.

Därför raderas fältet *Kontakttyp* för kunden och visas inte längre på skärmen. Innehållet i fältet - i de situationer där ett kontaktläge väljs - flyttas till ett nytt fält, *önskad kanal*. Fältet indikerar nu hur kunden föredrar att kontaktas. Detta är också fältet som används av CDK Service Care i framtiden.

Önskad kanal 1: 0: Ingen preferens

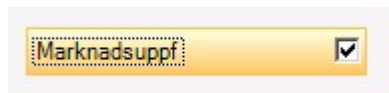
Önskad kanal 2: 0: Ingen preferens

Om du har använt *Kontakttyp* för att välja att kunden inte kan kontaktas, ska den här informationen istället vara registrerad i *Kunduppg.godk.status*.

För att få en översikt kan informationen fortfarande skapas från rapportgeneratorn, även om fältet inte längre är tillgängligt på skärmen i funktion 2100.

Uppföljning

Fältet Marknadsuppf (fält 74) kommer att fasas ut - och försvinner i en av de framtida versionerna av DRACAR +.



Anledningen är att det här fältet också kan vara i konflikt med *Kunduppg.godk.status*.

Från version 07.08.00 är det inte längre möjligt att välja Marknadsuppföljning, men fältet finns fortfarande på skärmen. Den finns också i rapportgeneratorn i funktion 2510.

Detta gör att du kan fråga dessa kunder om samtycke och uppdatera statusfältet för *Kunduppg.godk.status*

(Kom ihåg att det är viktigt att du sparar dokumentation för kundens samtycke).

Begränsning av åtkomst för att se kundens data

Om det finns behov av att begränsa medarbetarens åtkomst för att visa kunddata kan den ställas in per roll i systemadministrationen. I det fallet ska CDK kontaktas.

Förberedelse

Det rekommenderas att hålla kundregistret så litet och "rent" som möjligt, och spara endast aktiva kunder.

Dessutom rekommenderas det också att öka registervården och identifiera dubletter och inaktivera dem om det inte går att radera dem. Då kommer du inte att kontakta dem av misstag.

Den nya funktionen 2180 har skapats för att identifiera och hantera dubletter. Läs mer om detta i Funktionsdokumentationen till funktion 2180.

Inhämtning av samtycke

Samtyckestexten som kunderna ska skriva under måste vara förberedd. Det här är inte en uppgift som CDK kan utföra. Vi hänvisar till branschorganisationer eller advokater. När texten är klar kan CDK hjälpa dig att sätta texten där den behövs. Det kan skrivas ut när man skriver ut en arbetsorder eller på andra fristående dokument.

Det finns redan tillgänglig funktionalitet som kan sättas upp, för att hjälpa användarna att komma ihåg att be om kundens samtycke.

Samtyckets varaktighet

I DRACAR + finns det möjlighet att ställa in de kriterier som du vill använda. Dessa definieras per märke i parameter PATR, till exempel 12 eller 24 månader. Om du inte sätter upp något så uppfattar systemet det som om det oändligt.

När samtycket är på väg att upphöra, finns det en funktion som hjälper användaren att begära ett förnyat samtycke.

Kunder som vill bli glömda

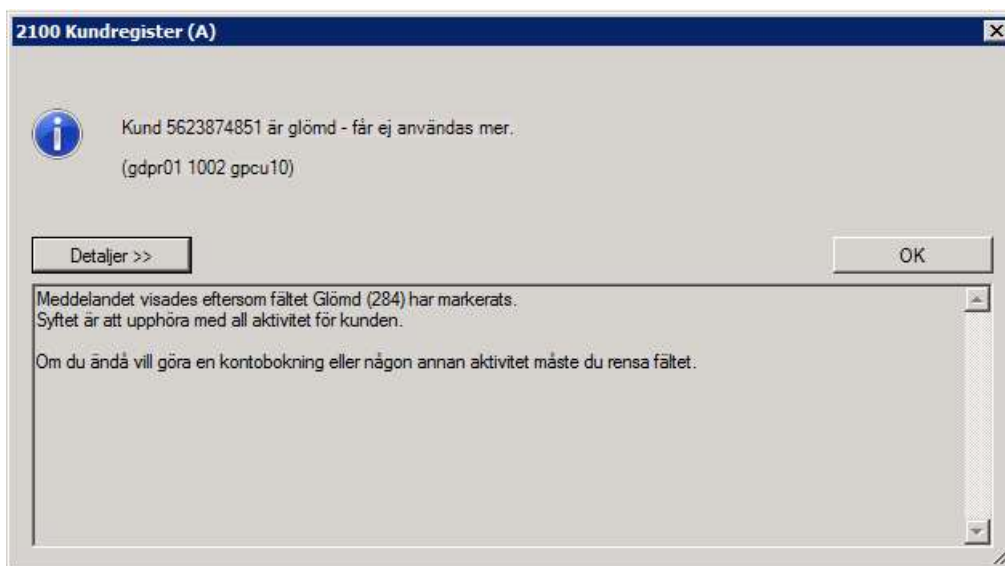
Om en kund adresserar en önskan att "bli glömd" så finns det en ny knapp i funktion 2100 som kan användas. Knappen är endast tillgänglig när GDPR-funktionen är påslagen.



Först försöker systemet ta bort kunden i enlighet med gällande raderingsregler. Om detta inte är möjligt på grund av bokföringslagen, kommer systemet att radera personlig information om kunden, inklusive telefon- och e-postadresser. Samtidigt sätts fältet *Kunduppg.godk.status* till *Godkänner ej*.



Om du använder kundnumret senare kommer du att få det här meddelandet:



Observera! En kund som vill bli glömd är INTE samma sak som en kund som inte längre vill bli kontaktad i kommersiellt ändamål.

En kund som vill bli bortglömd förväntas inte längre vara kund i företaget.

Användning av loggen

Om en kund vill veta var hans / hennes data har skickats kommer den att vara synlig i funktionen 2119.

Sökdialogruta

Välj logg

Funktionslogg

Kundlogg

Sök villkor - funktionslogg

Funktion (från/til) Include PADP

Extraktionsdatum (från/til)

Program (From/To)

Login/anv.

Sök villkor - kundlogg

Kundnr (från/til) 5623874851 5623874851

Extraktionsdatum (från/til)

Funktion (från/til)

Kunduppg.godk.status

Login/anv.

Spara sökvillkor

OK Avbryt

Exempel för funktion 9810-94:

Funktion	Upprättad	Upprättad kl	Login	Program	Samtycker	Samt. ej	Okänd	Märkesspecifik	Avidentifiera	Asidosätt avidentif	Godkännan
<input checked="" type="checkbox"/> 9810-94	2018-04-04	13:10:36	i699	GPGE50	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
<input type="checkbox"/> 9810-96	2018-04-04	12:56:25	i699	GPGE50	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0

I loggen visas vilka utdrag kundens data har inkluderats (funktion, datum, tid och vem som gjorde utdraget).

Kunder som vill veta vilken information man har om dem i systemet.

Om en kund vill ha information om vilken information som finns tillgänglig i systemet, så är det enklaste sättet att ta skärmdump (skift + F7) av alla sidor i funktion 2100 och lämna dessa till kunden.

Flytta kunddata

Om en kund önskar få sin data flyttad till en annan återförsäljare (vilket är ett av kraven i GDPR), är det enklaste sättet att göra ett csv-utdrag av stamdata i rapportgeneratoren i funktion 2510 att leverera den på ett säkert sätt till mottagaren.

"Uppstart"

Först måste samtyckestexter och en procedur för samla samtycke vara på plats. (Detta är inte ett absolut måste för att börja med GDPR, men det rekommenderas starkt).

Allt datautdrag körs som tidigare tills GDPR-funktionaliteten är aktiverat.

När GDPR-funktionaliteten är aktiverad börjar utdragsfunktionerna (där kunddata ingår) att agera annorlunda. Detta måste därför vara en kontrollerad process.

Om dessa program är inställda att köra i bakgrunden i G010-läget, och installationen inte görs, kommer programmen att misslyckas.

Vad som behöver göras är att parametern PADP måste definieras för varje utdragsfunktion så att de program där kunddata kan extraheras blir rätt. Se en sammanfattning av de berörda funktionerna längre ner i den här guiden.

För att komma igång bör du få en översikt över vilka tillägg du använder. Funktion G010 kan ge en viss överblick, men det kan också finnas andra funktioner som du startar manuellt.

CDK kan hjälpa dig med installationen (fakturerad av förbrukad tid). Det innebär att CDK guidar dig genom parametern PADP via telefon eller webex. Självklart måste du välja hur du konfigurerar och utför installationen själv, eftersom du är juridiskt ansvarig för det som skickas ut ur systemet och till vem.

Regler för export av data

CDK erbjuder funktionalitet som gör det möjligt för exportprogrammen att ta hänsyn till reglerna, men det är återförsäljarens eget ansvar att använda systemet på rätt sätt i förhållande till regelverket.

Parameter PADP

PADP Allmänna sekretesskyddsregler (GDPR)

GDPR Extraktionsregler

Funktion Login

Beskrivning

Inkludera kunder

- Samtycker
- Märkesspecifik

Inkludera även kunder

- Okänd
- Samtycker ej
- Avidentifiera

Åsidosätt avidentif

För varje exportprogram (se listan nedan) måste du definiera vilka data som kan ingå i exporten. Detta kan i många fall bero på vilket avtal man har med mottagaren av data.

I funktionsinställningar kan du ange en allmän regel för hur länge ett samtycke är giltigt.

Inkludera kunder:

- Kunder som har accepterat = *Kunduppg.godk.status* = "0" (det är normalt de kunder som man har exporterat data från, där man har inhämtat samtycke på ett riktigt sätt och det är dokumenterat).
- Märke / Make specifikt = Det beror på vilken funktion som tas ut. T ex om funktionen är specifik för Volvo, kommer programmet endast att extrahera de kunder som uttryckligen har gett tillstånd till Volvo (make = "VO" i funktion 2120). I den här situationen kommer kunder som bara har "ZZ" i funktion 2120 inte att inkluderas.

Inkludera även kunder med följande status (här bör du noggrant överväga vad du gör):

- Okänd = *Kunduppg.godk.status* = "2" (Kunden är INTE tillfrågad)
- Ej accepterad = *Kunduppg.godk.status* = "1" (Kunden har sagt nej)
- Anonym = Kunder som har angett nej - eller inte har blivit tillfrågade - i *Kunduppg.godk.status* kommer att anonymiseras, men informationen kommer ändå att skickas.

(Exempel: Ett program skickar information om en kund som har varit på en bilverkstad med sin bil. Om kunden är anonymiserad kommer information om bil- och verkstadsbesök fortfarande att skickas, men man kan inte se vem kunden är).

Hoppa över anonymiserad:

- Anonym data ingår inte alls (se exempel ovan). Observera att vissa dataset innehåller fler personer (betalare, användare etc.). Om endast en av personerna är anonymiserad kommer information inte att skickas. Alla ändringar i PADP kommer att loggas.

Om du inte ställer in PADP kommer ingen data att exporteras.

Funktion 9810

9810 Export av data (A) x

Abbonent

Use Privacy Decl. Märke Intressent

Från senaste export End senare än Konv till MS-DOS

Ta bort gamla filer

Exp av kunder Filnamn kunder

Samtycker Okänd Samtycker ej
 Avidentifiera Åsidosätt avidentif

Återförsäljare Filnamn ÅF-kunder

Exp av rel Filnamn relationer

Export av bilar Filnamn vagnar

Samtycker Okänd Samtycker ej
 Avidentifiera Åsidosätt avidentif

När du exporterar kunddata från funktion 9810 måste du överväga samma saker som i PADP. Detta låter dig ha olika inställningar för olika abonnenter.

Observera att 9810 måste skapas även i PADP, till exempel 9810-96 (för prenumeration 96). Här ställer du in de kriterier du vill använda om funktionen körs manuellt. Om de startas via bakgrundsarbete (G010), undersök varje körning och åtgärda dessa för att passa de önskade kriterierna.

Inställningen kan användas för prenumerationer: 00, 80, 81, 82, 92, 95, 96 och 99.

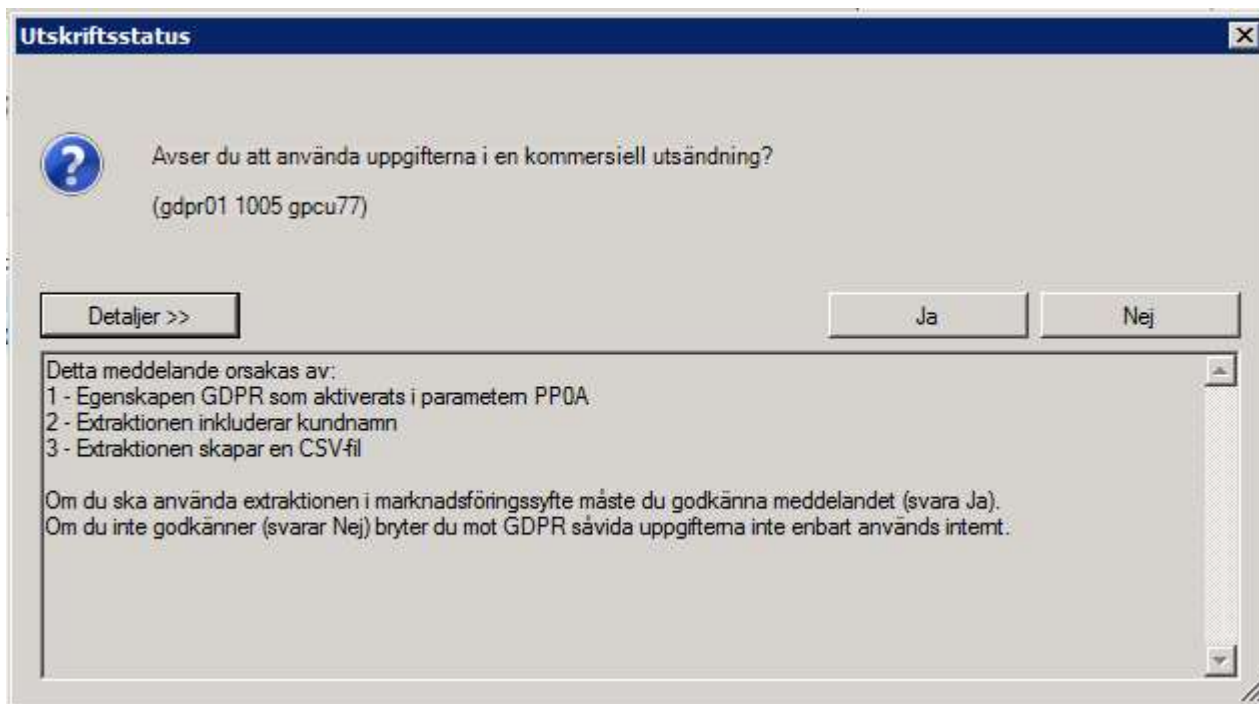
Prenumerationerna 94 och 9A exporteras med information om kunder som har blivit raderade eller har velat bli glömda.

Export till DealerBridge kommer fortfarande att inkludera alla kunder, men kundens preferenser kommer att vidarebefordras. Data i DRACAR + och DealerBridge är därför synkroniserad. Från DealerBridge vidarebefordras all data och det är därför upp till mottagaren av data - i enlighet med de avtal som ligger till grund för utdraget - att ta hänsyn till preferensen (t ex ta bort data från en kund som önskar det).

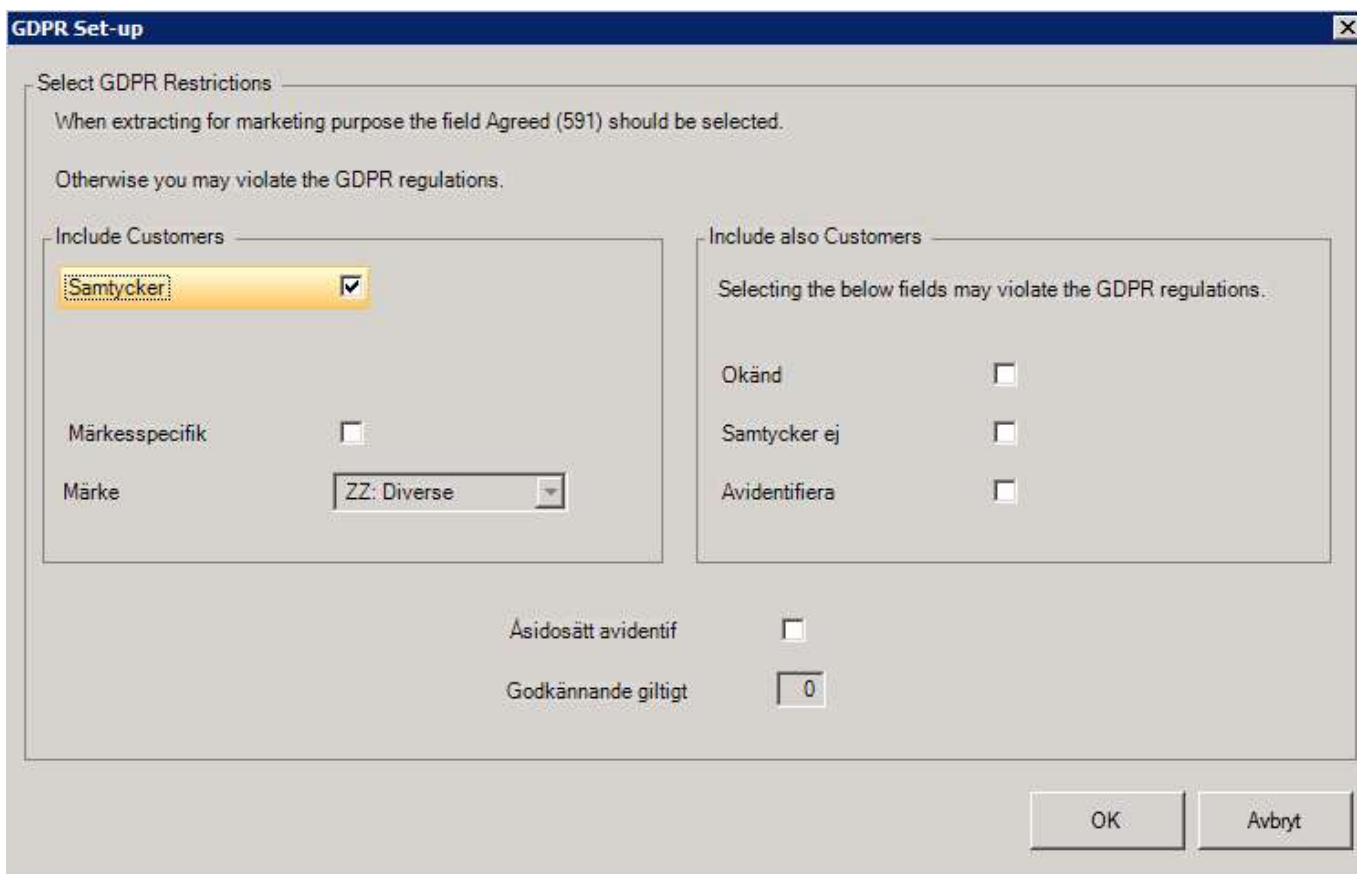
Rapportgeneratorer som kan exportera kunddata:

Alla rapportgeneratorer som kan exportera kunddata har ändrats - och kommer att fungera annorlunda när GDPR är påslagen.

Om du väljer ett kundnamn och begär att en csv-fil ska skapas kommer du att bli ombedd om följande:



Om du svarar "Ja" måste du välja samma som i PADP.



Alla utdrag loggas i funktion 2119. Den används om en kund önskar veta var hans / hennes data har skickats.

Funktion 2119 kan också startas från parameter PADP.

Utdrag oavsett märke

1172	Sända mail eller SMS för order.
1550	Rapportgenerator verkstad och reservdelar orderhuvud.
1555	Rapportgenerator verkstad och reservdelar orderrader.
2510	Rapportgenerator kunder
7306	Rapportgenerator reklamationer
7488	Rapportgenerator importör reklamationer/service
8510	Rapportgenerator vagnar
9525	Utdrag av kunddata
9540	Utdrag av kunder/vagnar
9810	Export av data kunder/vagnar
L510	Rapportgenerator service/leasing
M500	Rapportgenerator kunder/vagnar
M520	Rapportgenerator kunder/vagnar (multiple lines)
M530	Utdrag av vagnar för inkallelse av kontroll.
M545	Serviceuppföljning
M550	Brev inför kontrollbesiktningen.

Utdrag för olika märken.

Citroen	M560 Utdrag till kundanalys
Fiat	Utdrag av verksatadsordrar till Fiat
Ford	2100-CUPID Upprättas i PADP om funktion FORD-VISTA är aktiverat. FD18 Fakturainformation till react 2.4 FD46 Kundinläsning till CUPID
Opel	SADE Export
Peugeot	M560 Utdrag för kundanalys till , PSA
Renault	
RE10	Renault Action-Quality-Service (AQS)
RE19	Renault uttag PG&CS faktura till Renault.NET