

GDPR vejledning til DRACAR+

Hvad er GDPR	2
Ændringer i kundedata i funktion 2100.....	2
Kundeaccept status	2
Kundekontakttype	3
Opfølgning	3
Begrænsning af adgang til at se kundedata	4
Indhentning af samtykke	4
Varighed af samtykke	4
Kunder der ønsker at blive glemt	4
Anvendelse af loggen.....	5
Kunder der ønsker at vide, hvilke informationer man har om dem i systemet.	6
Flytning af kundedata	6
“Opstart”	6
Regler for udtræk af data	7
Parameter PADP	7
Funktion 9810.....	8
Rapportgeneratorer der kan trække kundedata ud:.....	9
Mærke uafhængige udtræk.....	10
Mærke afhængige udtræk.....	10
Robinsonlisten	11

Hvad er GDPR

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

Man kan læse mere om det her <https://www.eugdpr.org/>

I DRACAR+ er der lavet en række ændringer for, at understøtte den nye lovgivning. Det skal understreges, at ændringerne er lavet for, at understøtte den del af lovgivningen, der har med kundernes privatliv at gøre. Det er brugernes eget ansvar at bruge systemet på den rigtige måde, i forhold til håndtering af kundernes data.

Ændringer i kundedata i funktion 2100

Der er lavet nogle få ændringer i funktion 2100. Formålet er, at der fremadrettet kun skal være ét felt, der afgør om en kunde har afgivet samtykke til at modtage reklamemateriale eller ej.

Den største ændring er, at feltet *Kundekontakt type* udgår og erstattes af *Foretrukken kanal*.

Kundeaccept status

Fra version 07.08.01 er feltet *Kundeaccept status* (Felt 113) der – som det eneste – er afgørende for, om kunden kan kontaktes med kommercielt formål eller ej.

Kode	Beskrivelse
0	Accepteret
1	Ikke accepteret
2	Ukendt

Værdien i feltet – sammen med oplysningerne i funktion 2120, hvor accepten defineres pr. mærke – afgør hvordan et afgivet samtykke i fremtiden må anvendes.

	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"/>

Mærke (Make) "ZZ" indikerer generel tilladelse til forhandleren selv – uafhængig af det aktuelle bilmærke. Andre mærker/makes fortæller om, hvad kunden har givet tilladelse til, i forhold til, at data kan sendes videre i mærkespecifikke integrationer og udtræk.

Funktion 2120 er tom, såfremt *Kundeaccept status* er ukendt, eller kunden ikke har accepteret.

Kundekontakttype

I tidligere versioner var der andre felter på kunden, der kunne være i strid med *Kundeaccept status*. Det var blandt andet *Kundekontakttype* (felt 123).

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

For eksempel kunne værdien her være "1 Undlad kontakt", mens værdien i *Kundeacceptstatus* kunne være "0" for accepteret.

Derfor er feltet *Kundekontakttype* udfaset og findes ikke længere på skærmbilledet. Indholdet af feltet – vil, i de situationer, hvor der er valgt en kontakt måde - blive flyttet til et nyt felt, *Fortrukket kanal*. Feltet fortæller nu kun, hvordan kunden foretrækker at blive kontaktet. Det er også det felt, som CDK Service Care fremover benytter.

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

Hvis man har brugt *Kundekontakttype* til at markere, at kunden ikke må kontaktes, så bør denne oplysning i stedet registreres i *Kundeaccept status*.

For at danne sig et overblik, så kan oplysningen stadig trækkes ud i rapportgeneratoren, selv om feltet ikke længere findes på skærmbilledet i funktion 2100.

Opfølgning

Feltet *Opfølgning* (felt 74) vil blive udfaset – og vil forsvinde i en af de kommende versioner af DRACAR+.

Opfølgning	<input checked="" type="checkbox"/>
------------	-------------------------------------

Årsagen er, at også dette felt kan være i modstrid med *Kundeaccept status*.

Fra version 07.08.00, er det ikke længere muligt at vælge *Opfølgning*, men feltet er stadig i skærmbilledet. Det findes også stadig i rapportgeneratoren i funktion 2510, hvor det er muligt at trække de kunder ud, hvor opfølgning er valgt til.

Dette giver mulighed for, at spørge disse kunder efter samtykke og opdatere feltet *Kundeaccept status*.

(Husk, at det er vigtigt at I gemmer dokumentation for, at kunden har afgivet samtykke).

Begrænsning af adgang til at se kundedata

Hvis der er behov for at begrænse medarbejderes adgang til at se kundedata, så kan det sættes op pr. rolle i systemadministrationen. I dette tilfælde bør CDK kontaktes.

Forberedelse

Det anbefales at holde kundekartoteket så lille og "rent" som muligt og kun gemme aktive kunder.

Desuden anbefales det også at foretage et stykke oprydningssarbejde og identificere dubletter og gøre dem inaktive, såfremt det ikke er muligt at slette dem. Så kommer man ikke til at kontakte dem ved et uheld.

Der er lavet en ny funktion 2180 der kan identificere og håndtere dubletter. Der udpeges en kunde, der skal forblive i systemet og dubletterne kobles op mod den blivende kunde.

Læs mere om dette i funktionsdokumentationen til funktion 2180.

Indhentning af samtykke

Samtykketeksten som kunderne skal skrive under på skal forberedes. Dette er ikke en opgave som CDK kan udføre. Der henvises til brancheorganisationer eller jurister. Når teksten er klar, kan CDK være behjælpelig med at lægge teksten ind, hvor der er behov for det. I Danmark kan det være Samtykke.net. Alternativt kan det være print i forbindelse med arbejdskort eller på selvstændige dokumenter.

Der findes i forvejen funktionalitet, der kan sættes op, for at hjælpe brugerne med at huske at spørge efter kundernes samtykke.

Varighed af samtykke

I DRACAR+ er der mulighed for at sætte de regler op, som man ønsker at bruge. Disse defineres pr. mærke i parameter PATR, for eksempel 12 eller 24 måneder. Hvis man ikke sætter noget op, så opfatter systemet samtykket som uendeligt.

Når samtykket er ved at udløbe, findes der en funktionalitet, der hjælper brugeren med at spørge efter et fornyet samtykke.

Kunder der ønsker at blive glemt

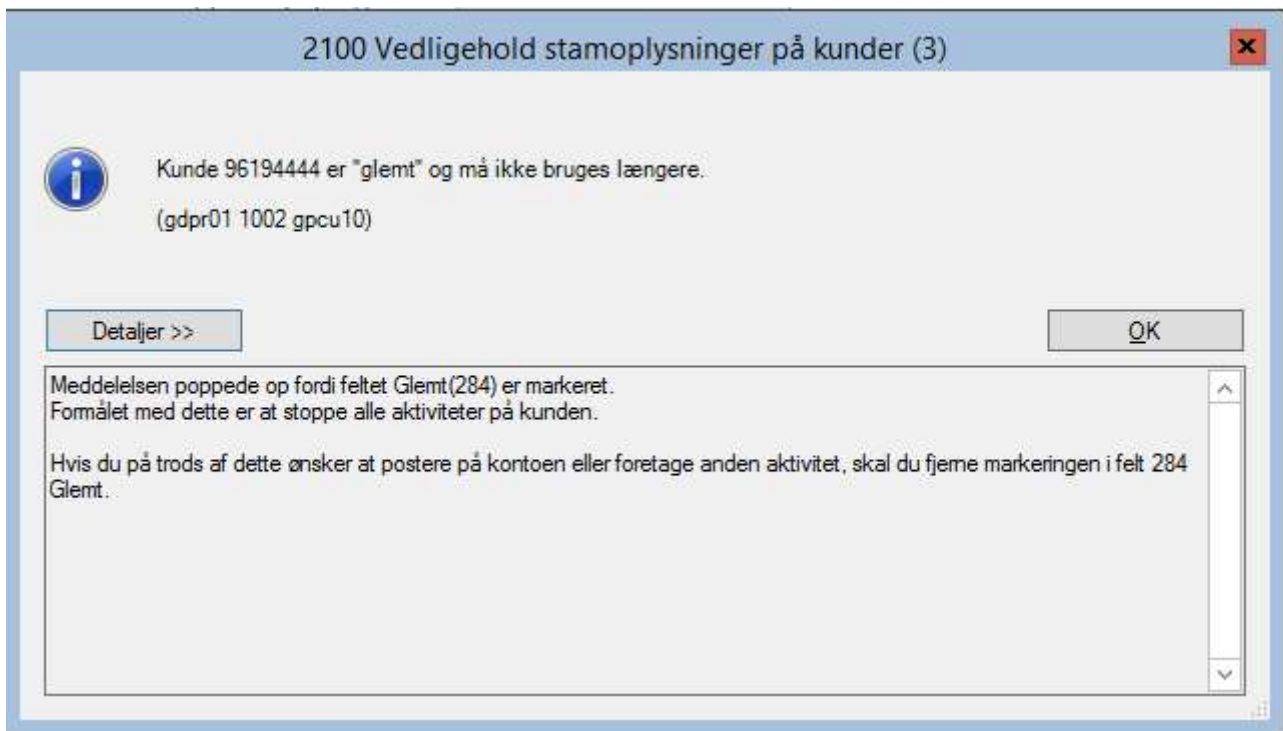
Hvis en kunde henvender sig med et ønske om "at blive glemt", så er der en ny knap i funktion 2100 der kan anvendes. Knappen er kun tilgængelig, når GDPR featuren er slået til.



Først vil systemet forsøge at slette kunden efter gældende sletteregler. Hvis det ikke er muligt pga. regnskabslovgivningen, så blanker systemet personlige oplysninger på kunden, inklusive navn og adresse. Samtidig sættes *Kundeaccept status* til ikke accepteret, og der sættes en markering på kunden.



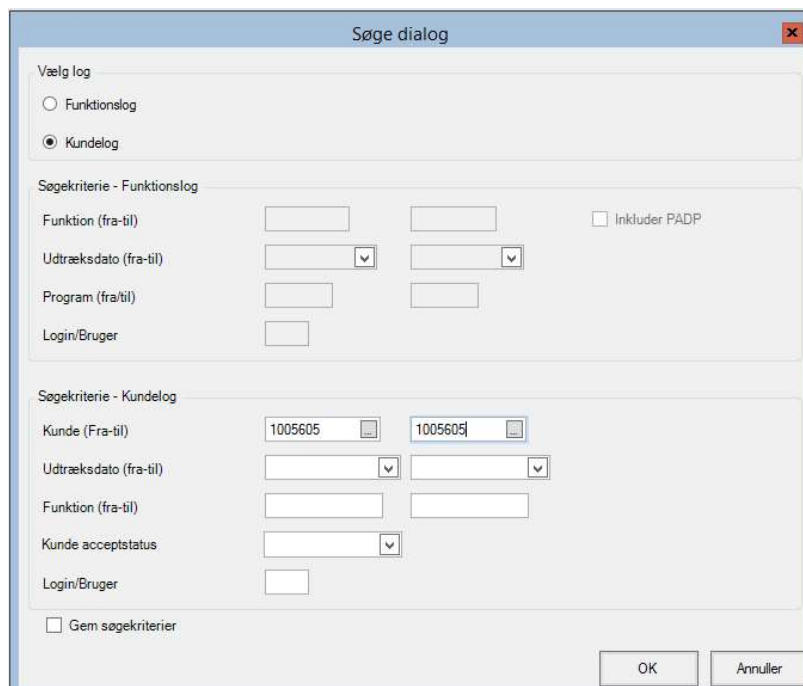
Hvis man senere tager fat i kundenummeret, så vil man få denne meddelelse:



Bemærk venligst! En kunde der ønsker at blive glemt, er IKKE det samme som en kunde, der ikke længere ønsker at modtage reklamemateriale. En kunde, der ønsker at blive glemt, forventes ikke at ville være kunde i firmaet længere.

Anvendelse af loggen

Hvis en kunde ønsker at vide, hvor vedkommendes data er blevet sendt hen, så kan det ses i loggen i funktion 2119.



For eksempel kundenummer 1005605:

2119 General Data Protection Regulation														
Kundenummer	Kundenavn	Funktion	Opret dato	Opr.tidspkt	Log/	Seneste udtræk	Kundeacc St.	Accepteret	Ukendt	Ikke acce	Anonymise	Make specifik	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 i hvilke udtræk kundens data har været inkluderet (funktion, dato, tid og hvem, der har lavet udtrækket).

Kunder der ønsker at vide, hvilke informationer man har om dem i systemet.

Hvis en kunde ønsker information om hvilke oplysninger man har i systemet, så er den nemmeste måde at tage skærmpoint (shift+F7) af samtlige sider i funktion 2100 og udlevere dem til kunden.

Flytning af kundedata

Hvis en kunde ønsker at få sine kundedata fra DRACAR funktion 2100 (debitorkartotek) flyttet til en anden forhandler (hvilket er et krav, at man skal kunne iflg. GDPR), så er den nemmeste måde at lave et csv udtræk af stamdata i rapportgeneratoren i funktion 2510 og levere det på en sikker måde til modtageren.

“Opstart”

Først skal samtykketekster og procedure for at indsamle samtykker være på plads. (Dette er ikke et absolut “must” for at starte med GDPR, men det anbefales kraftigt).

Alle udtræk af data kører som hidtil, indtil featuren GDPR bliver slået til.

For at starte op, skal man danne sig et overblik over, hvilke udtræksprogrammer, det er I benytter. Funktion G010 kan give et vist overblik, men der kan også være funktioner, som I starter manuelt.

Hvis disse programmer er sat til at køre i baggrund i funktion G010, og opsætningen ikke er lavet, så vil programmerne fejle.

Det der skal gøres er, at parameter PADP skal defineres for hvert enkelt udtræksprogram, så programmerne ved hvilke kundedata, der må udtrækkes i den givne situation. Se en oversigt over de berørte funktioner længere nede i denne guide.

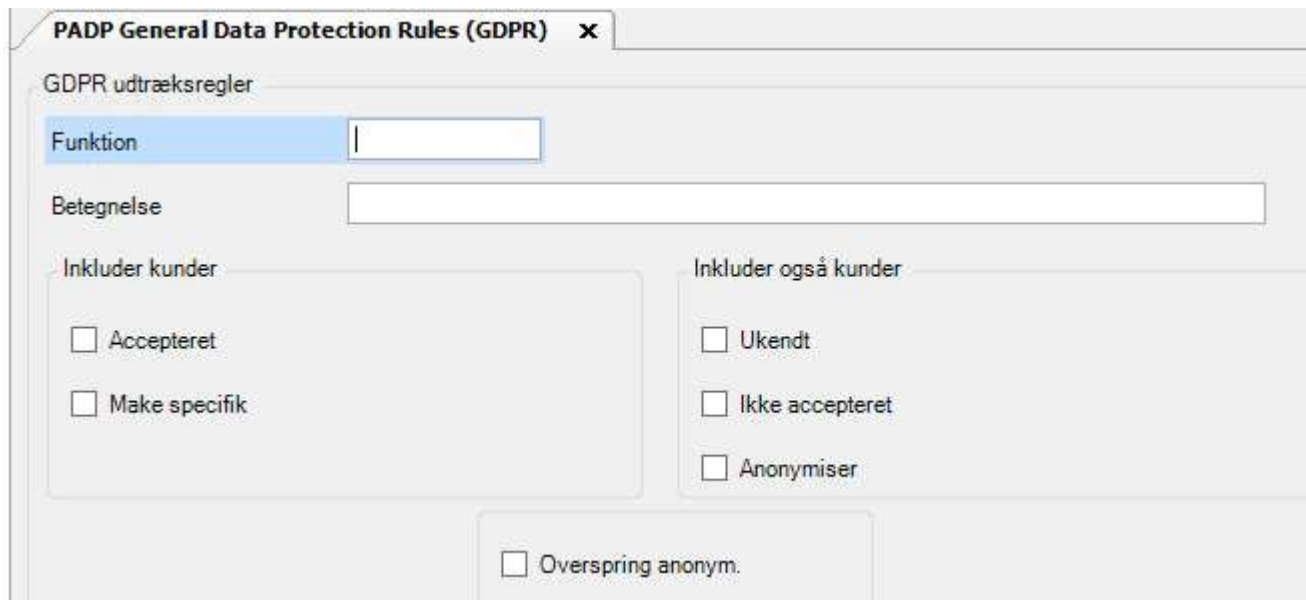
For at starte op, skal man danne sig et overblik over, hvilke udtræksprogrammer, det er I benytter. Funktion G010 kan give et vist overblik, men der kan også være funktioner, som I starter manuelt.

CDK kan hjælpe jer med opsætning (faktureres efter forbrugt tid – dog minimum en time). Det forgår ved at CDK guider jer telefonisk igennem opsætningen af parameter PADP. I skal naturligvis selv vælge, hvordan det skal sættes op samt selv udføre opsætningen, da det er jer der er juridisk ansvarlige for, hvad der sendes ud af systemet og til hvem.

Regler for udtræk af data

CDK stiller funktionalitet til rådighed, der gør det muligt, at udtræksprogrammerne kan tage hensyn til reglerne, men det er ene og alene forhandlernes eget ansvar at bruge systemet på den rigtige måde i forhold til regelsættet.

Parameter PADP



For hvert udtræksprogram, (se liste nedenfor) skal man definere, hvilke data der må inkluderes i udtrækket. Dette kan i mange tilfælde afhænge af, hvilken aftale man har med modtageren af data. (står som regel i jeres forhandlerkontrakt)

I funktionsindstillinger kan man sætte en generel regel op for, hvor længe et samtykke er gyldigt.

Inkluder kunder:

- Kunder der har accepteret = Kundeaccept status = "0" (det vil jo normalt være dem man trækker ud, for de har givet lov, og hvis man har indhentet samtykket på den rigtige måde, så kan man også dokumentere det).
- Mærke/Make specifikt = Dette afhænger af den funktion der laver udtrækket. Hvis funktionen for eksempel er specifik for Volvo, vil programmet kun udtrække de kunder, der eksplicit har givet tilladelse til udtræk til Volvo (make = "VO" i funktion 2120). I denne situation vil kunder, der kun har make = "ZZ" i funktion 2120 ikke blive medtaget.

Inkluder også kunder med følgende status (her bør man overveje nøje hvad man gør):

- Ukendt = Kundeaccept status = "2" (kunden er IKKE spurgt)
- Ikke accepteret = Kundeaccept status = "1" (kunden har sagt nej)
- Anonymiser = Kunder der har sagt nej eller ukendt i Kundeaccept status bliver anonymiseret, men oplysninger bliver sendt alligevel.

(Eksempel: Et program sender informationer om, at en kunde har været på værksted med en bil. Hvis kunden bliver anonymiseret, så sendes information om bil og værkstedsbesøg stadig, men man kan ikke se hvem kunden er).

Overspring anonymiserede:

- Anonymiserede data inkluderes slet ikke (se eksempel ovenfor). Bemærk at nogle datasæt indeholder flere personer (betaler, bruger etc.). Hvis bare en af personerne er anonymiserede, bliver oplysninger ikke sendt.

Alle ændringer i PADP bliver logget.

Hvis man ikke sætter PADP op, så vil der ikke blive udtrukket data.

Funktion 9810

9810 Data udlæsning (A) x

Abonnent

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 der udtrækkes kundedata via funktion 9810, skal man tage stilling til de samme ting som i PADP. På den måde kan man have forskellige opsætninger for forskellige abonnementer.

Bemærk, at 9810 også skal oprettes i PADP, for eksempel 9810-96 (for abonnement 96). Her opsættes de kriterier man ønsker at bruge, hvis funktionen køres manuelt. Hvis de startes via baggrundsjob (G010), skal man tage fat i hver enkelt kørsel og rette den til, så den kører med de ønskede kriterier.

Opsætningen kan bruges i forbindelse med abonnementerne: 00, 80, 81, 82, 92, 95, 96 og 99.

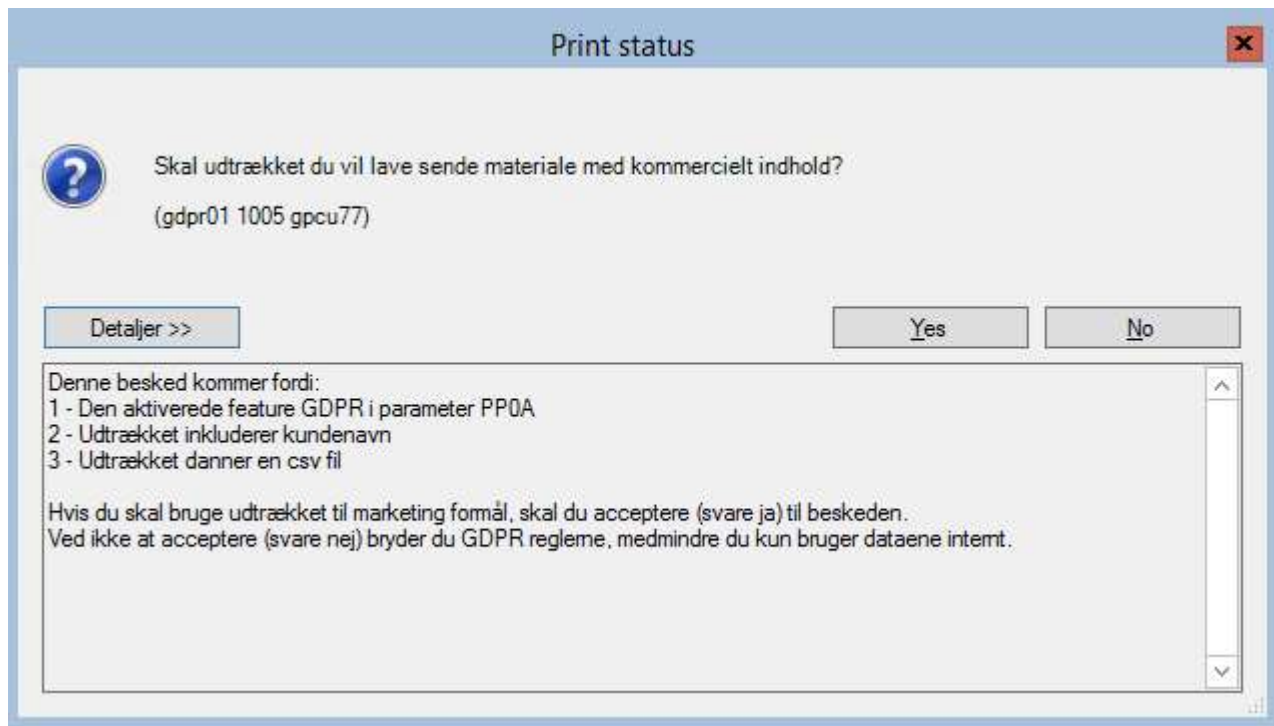
Abonnement 94 og 9A er udvidet med information om, at kunder er blevet slettet eller har ønsket at blive glemt.

Udtræk til DealerBridge (DRACAR+ funktion 9810) vil stadig indeholde alle kunder, men kundens præferencer vil blive medsendt. Data i DRACAR+ og DealerBridge er derfor synkroniseret. Fra DealerBridge videresendes alle data og det er derfor op til modtageren af data - i overensstemmelse med de aftaler, der ligger til grund for udtrækket - at tage højde for præferencerne (eksempelvis slette en kunde, der ønsker det).

Rapportgeneratorer der kan trække kundedata ud:

Alle rapportgeneratorer, der kan trække kundedata ud er blevet ændret – og vil opføre sig anderledes, når GDPR er slået til.

Hvis man vælger kundenavn og beder om at få lavet en csv fil, så bliver man spurgt om følgende:

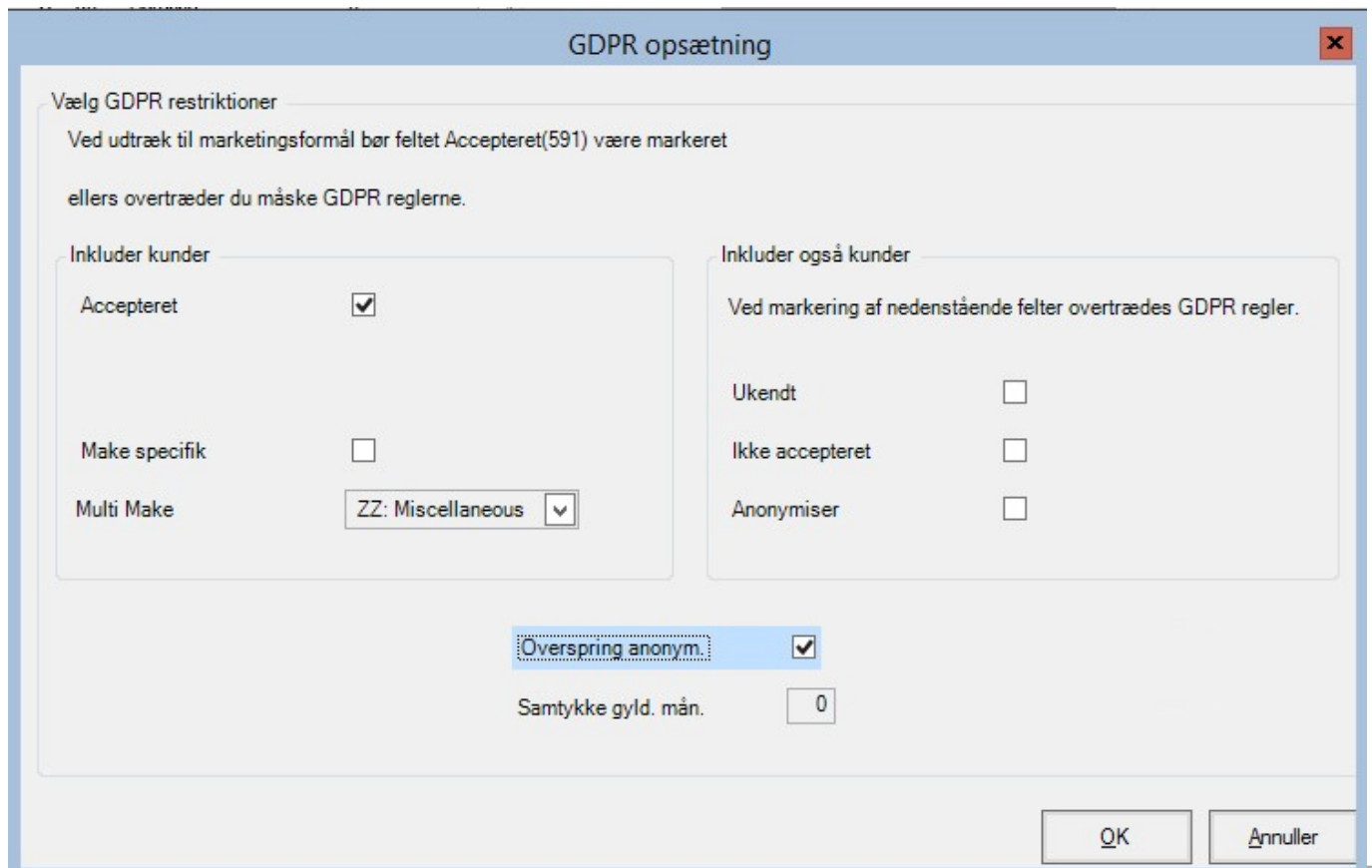


The screenshot shows a dialog box titled "Print status" with a question mark icon. The main text asks: "Skal udtrækket du vil lave sende materiale med kommercielt indhold?" followed by "(gdpr01 1005 gpcu77)". There are two buttons: "Yes" and "No". Below the buttons is a text area with the following content:

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 man svarer "Ja", så skal man vælge 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" (set to "ZZ: Miscellaneous").
- Inkluder også kunder:** Contains three options: "Ukendt" (unchecked), "Ikke accepteret" (unchecked), and "Anonymiser" (unchecked).

At the bottom, there is a checkbox for "Overspring anonym." (checked) and a numeric field for "Samtykke gyld. mån." (set to 0). "OK" and "Annuller" buttons are at the bottom right.

Alle udtræk logges i funktion 2119. Det bruges, hvis en kunde ønsker at få at vide, hvor vedkommendes data er sendt hen.

Funktion 2119 kan også startes fra parameter PADP.

Mærke uafhængige udtræk

1172	Udtræk fra værkstedsordre og send som e-mail og SMS
1550	Rapportgenerator værksted og reservedele ordrehoved
1555	Rapportgenerator værksted og reservedele ordrelinjer
2510	Rapportgenerator kunder
7306	Rapportgenerator reklamationer
7488	Rapportgenerator importør reklamationer/service
8510	Rapportgenerator enheder
9525	Udtræk kundedata
9540	Udtræk kunder/enheder
9810	General interface – export
L510	Rapport generator service/leasing
M500	Rapport generator kunder/enheder
M520	Rapport generator kunder/enheder (multiple lines)
M530	Udtræk af enheder til eftersyn af aircondition
M545	Serviceopfølgning
M550	Udtræk fra reg.nr.kartotek til periodisk syn

Mærke afhængige udtræk

Citroen

CI27	Udtrække kundedata fra Citroen forhandlere
M560	Udtræk til kundeanalyse

Fiat

FI27	Udtræk af værkstedsordrer til Fiat
------	------------------------------------

Ford

2100-CUPID	Oprettes I PADP hvis feature FORD-VISTA er valgt
FD18	Faktura information til React 2.4
FD46	Kundeudlæsning til CUPID

Iveco

IV01 Udtræk til IVECO CRM
IV17 Salgsfaktura udtræk til IVECO

Opel

SAD2 SADE Export 2

Renault

RE10 Renault Action-Quality-Service (AQS)
RE19 Renault udtræk PG&CS fakturaer til Renault.NET

Toyota

TO02 Send fakturaer til Toyota Danmark

Volvo

2100 Volvo, GI,
VO17 Volvo markering data udtræk
VO18 Volvo Customer For Life
VR17 Volvo faktura udtræk
VR18 Volvo CFL udtræk af salgssinformationer
VR19 Volvo udtræk til marketing

Robinsonlisten

Tjek mod Robinsonlisten foregår ved, at forhandleren via DRACAR+ funktion 2191 udtrækker kundedata. Herefter skal forhandleren indsende kundedata til vask ved CPR-registeret. Se procedure herfor på www.cpr.dk under Kviktjek. Når kundedata er blevet vasket, indlæses de vaskede data i kundedatabasen igen via funktion 2191 i DRACAR+.

Et Kviktjek ved CPR-registeret, er et "engangsudtræk" (dvs. det kan køres på anfordring, når der er behov for det).

Prisen pr. 1. januar 2018 er kr. 475,- + moms pr. gang for max. 500.000 personer, og faktureres af CPR-registeret.