# Socialboards GDPR toolkit

For administratorer og agenter

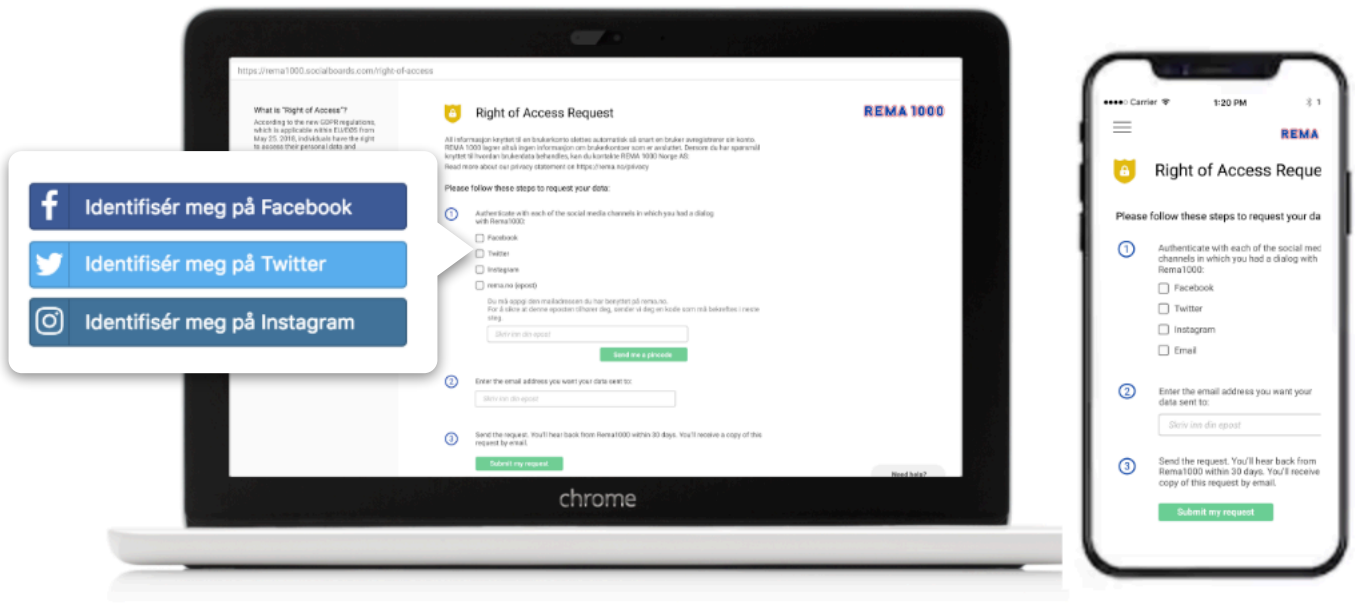
## Innhold

# Ny modul: Selvbetjent portal for innsynsbegjæringer

Som du sikkert vet på dette tidspunktet, har alle rett til innsyn i hvilke persondata din virksomhet lagrer i henhold til GDPR Artikkel 15.

I utgangspunktet vil kunden måtte sende inn en egen melding i hver enkelt av kanalene, og meldingene søkes opp og lastes ned av kunde-konsulentene - noe som er tungvint og tidkrevende for begge parter.

Derfor tilbyr vi nå våre kunder en egen portal for å håndtere innsynsbegjæringer, hvor kunder selv - enkelt og trygt - kan identifisere seg i ulike kanaler som e-post (støtter flere adresser), facebook, twitter, youtube og instagram.




På bakgrunn av dette genererer vi en datafil med full oversikt over alle kundens data, som du kan laste ned og legge ved i grunnlaget til kunden.



Socialboards

**Portalen inkluderer:**

- ✓ selv-identifisering for kunder
- ✓ samler all personinformasjon fra dialog i følgende kanaler:
  - ✓ facebook
  - ✓ twitter
  - ✓ instagram
  - ✓ youtube
  - ✓ chat
  - ✓ webskjemaer
  - ✓ epost
  - ✓ andre interne data-kilder hvis ønskelig
- ✓ samler ustrukturert data som vedlegg, bilder og tags
- ✓ samler data fra flere innbokser i samme fil
- ✓ lett leselig datafil i 2 formater (pdf / html)
- ✓ kryptering og passordbeskyttelse av datafil
- ✓ loggføring av alle som har vært i kontakt med dataene
- ✓ API for å sende data til andre systemer (eks. ServiceNow)
- ✓ API for å inkludere data fra andre systemer
- ✓ enkel håndtering for èn eller flere agenter

Portalen kan også lete opp informasjon fra andre systemer og legge ved i datafilen hvis ønskelig.

Portalen leveres som en tilleggsmodul til ditt abonnement.

Les mer og last ned brukermanual for agenter her >>

Kontakt oss for mer informasjon og bestilling >>

# Ny funksjon: flagging av sensitivt innhold

Typisk private opplysninger - som personnummer, kontonummer,  helseforhold, politiske oppfatninger - faller inn under kategorien “særlige kategorier” eller “sensitive” data.

Socialboards har implementert en ny modell som automatisk søker etter slik informasjon i kundedialogen. Hvis den finner en match, blir saken flagget som “sensitiv” i systemet, og du kan også overstyre denne manuelt ved å klikke på dette ikonet i menyen over meldingen:

Les mer om funksjonen her >>
Se artikkel om persondata og sensitive data her  >>

# Ny funksjon: anonymisering av saker

**Anonymisere saker**

Anonymisering er et viktig virkemiddel for å kunne hente ut verdifull innsikt ved dataanalyse, samtidig som risikoen reduseres for berørte personer.

I verktøylinjen vil du nå finne en ny knapp, som lar konsulenter anonymisere en sak - som regel etter at den er fullført og lukket.

Kort oppsummert vil dette skje dersom du benytter denne funksjonen:

+ Dersom en sak er flagget som sensitiv, blir hele innholdet dialogen anonymisert dersom du benytter funksjonen “Anonymiser saken” (se under).

+ Dersom saken ikke er flagget som sensitiv, blir kun brukerens profil fjernet fra saken.

I vår GDPR FAQ kan du lese mer om disse temaene:

Hva er forskjellen på anonymisering og sletting?
Hva skjer når jeg anonymiserer en sak?
Kan kunden svare tilbake?
Er handlingen reversibel?
Logges det?
Hva gjør jeg med gamle data?
Hva slags type meldinger kan anonymiseres?
Blir saker anonymisert automatisk?

Les mer om anonymisering i Socialboards >>

# Ny funksjon: gyldig behandlingsgrunnlag for nye brukere

Som en del av loggføringen i Socialboards, vil tilganger for nye brukere (som skal ha tilgang til persondata) måtte bekreftes av administratoren eller agenten som utfører handlingen.

For eksempel vil administrator måtte krysse av på denne godkjenningen før en ny bruker blir satt opp i systemet:

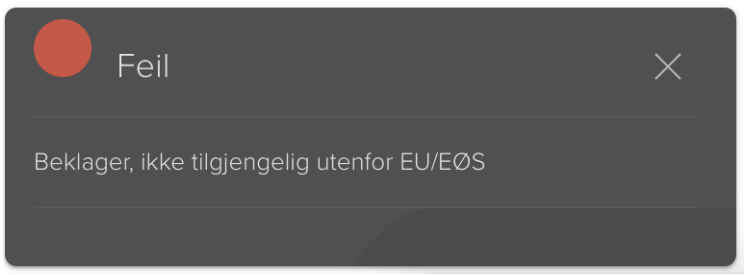

Dette gjelder også videresending eller tildeling av saker til nye brukere.

Funksjonen er skrudd på for alle våre kunder, så du trenger ikke gjøre noe spesifikt for å aktivere denne.

# Ny innstilling: IP basert brannmur

For å sikre at persondata ikke flytter seg utenfor EEA (EU/EØS), kan du aktivere den nye GDPR brannmuren i oppsettet.

Dette kan være så enkelt som en kundeservice agent som befinner seg på ferie i Florida, og som rutinemessig logger seg inn i innboksen for å hjelpe til.



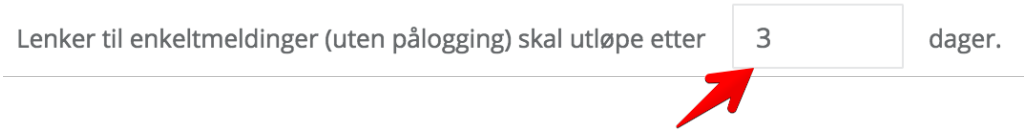

Når brannmuren er aktivert, stopper vi påloggings-forsøk og andre transaksjoner fra land utenfor EU/EØS. Dette gjelder også bruk av våre app'er for mobil og nettbrett.

Slik aktiverer du brannmuren >>

# Ny innstilling: utløpstid for eksterne lenker

Når en sak videresendes for oppfølging av eksterne brukere, sender Socialboards som du sikkert vet en lenke til saken som ikke krever pålogging.

Disse lenkene kan fra nå utløpe automatisk etter en gitt periode.



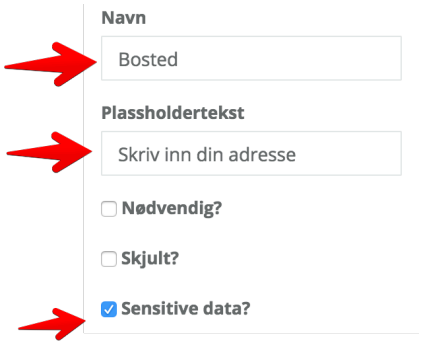

Slik setter du utløpstid for eksterne lenker >>

# Ny innstilling: sensitive data felter i skjemaer

Data kan klassifiseres som enten "personopplysninger" eller "sensitive personopplysninger". Datatilsynet har en fin oversikt over disse i denne artikkelen >>

Selv om adresse havner i den første kategorien, kan det hende at ditt selskap ikke ønsker å lagre dette etter at saken er ferdig behandlet.

Vi har derfor laget en fleksibel løsning hvor du selv kan sette hvilke felter du ønsker å behandle som sensitive, og dermed fjerne helt når saken blir anonymisert.




Se hvordan du enkelt definerer ett eller flere felter som "sensitive" i dine skjemaer >>

## Ny innstilling: skjuling av innhold i eposter og pushmeldinger

Varslinger på epost - og videresending av saker - har til nå inneholdt kopier av innholdet i meldinger sendt fra kunder.

En av de store fordelene med Socialboards, er muligheten for å følge opp kunder på en god måte, uten å sende kopier på e-post, og dermed miste kontrollen over kundens data.

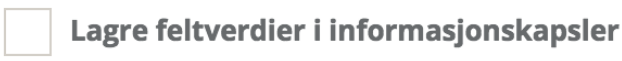
Vi har derfor laget en innstilling som fjerner alt innhold når e-post varsler eller push notifications i app'ene sendes ut.


Les hvordan du aktiverer skjuling av meldingsinnhold i oppsettet >>

## Ny innstilling: bruk av cookies

Cookies (eller en informasjonskapsel er ei lita tekstfil som lagres i brukerens nettleser. Denne kan inneholde nyttige referanser, som for eksempel innhold fra skjemaer som kunden har sendt inn tidligere. Samtykke er et krav ihht GDPR, og er allerede dekket gjennom en standardmelding som kommer opp for alle brukere av Socialboards sine løsninger.

Du har nå mulighet til å skru lagring i cookies av hvis du ønsker dette, gjennom en innstilling i hver enkelt skjema.




OBS! Hvis du velger å skru denne av, kan du miste nyttig tilleggsinformasjon når kunden sender inn meldinger. Ta kontakt for mer informasjon hvis du er usikker på hva du bør gjøre.

Les hvordan du de-aktiverer lagring av innhold fra skjemaer >>

# Andre utførte endringer i forbindelse med GDPR

**Kryptering:** Alle data blir kryptert, både i bevegelse og når de er lagret. Dette gjelder også ustrukturerte data, som bilder og vedlegg.

**Alle tjenester innenfor EEA:** tidligere har vi benyttet èn tjeneste-leverandør utenfor EEA (epost tjeneste fra Sendgrid). Denne epost serveren er nå flyttet til Amazon sine server i Irland.

**Automatisk sletting av data og logger:** i henhold til dine spesifikasjoner i databehandleravtalen, vil data automatisk slettes etter en gitt periode. Dette inkluderer backups, som lagres i ytterligere 14 dager.

**Forced https:** alle som leser persondata i en nettleser eller i appene blir nå automatisk videresendt til krypterte url'er for sikring av data i bevegelse (https).

**Nye krav til passord:** nye passord må fra fredag 20. juli lages etter anbefalte standarder (minst 8 tegn, store og små bokstaver, minst ett nummer, minst ett symbol).

**Test-kontoer utløper:** frem til nå har testkontoer ikke utløpt etter de annonserte 30 dagene. Hvis du har en eldre konto som inneholder data du trenger, vennligst ta kontakt så vi kan forlenge kontoen.

**Integrasjon med ServiceNow:** mange velger å benytte et system som eks. ServiceNow for å håndtere innsynsbegjæringer på tvers av organisasjonen. Socialboards har nå lagt til rette for integrasjon mot ServiceNow. Dette åpner for at data fra innsynsbegjæringer i Socialboards kan bli sendt direkte til ditt interne saksbehandlingssystem.

# Tips: eget skjema eller kategori for innsynsbegjæringer

Endel av våre kunder har allerede implementert egne skjemaer, eller lagt til egne kategorier - for å gruppere og håndtere innsynsbegjæringer.

Dette gir deg muligheten til å la de riktige ressursene i bedriften håndtere begjæringene, og gjør prosessen samtidig med effektiv med tanke på dialog med kunden.

Ta kontakt hvis du ønsker hjelp til å sette opp en slik løsning >>

# Sjekkliste for din Socialboards løsning

For å sikre at du er compliant fredag 20. juli, har vi laget en kort sjekkliste til deg med anbefalte actionpoints:

☐ Bestill modulen for innsynsbegjæringer (inkluderer oppsett og opplæring). Kontakt oss på telefon 23 89 75 52 eller på kundeservice@socialboards.no for mer informasjon.

☐ Forsikre deg om at du har en gyldig databehandler avtale. Hvis du ikke har signert avtalen enda, kan du laste den ned her >>

☐ Forsikre deg om at selskapet ikke benytter "delte brukere", altså at flere agenter eller administrator deler brukernavn og passord. Dette nevner vi ikke av lisensmessige årsaker, men fordi GDPR krever at vi - som databehandler - logger hvem som leser personinformasjon i systemet.

☐ Aktivèr personvern brannmuren.
Brukerveiledning her >>

☐ Aktivèr funksjonen for å skjule meldingsinnhold i eposter og push notifications.
Brukerveiledning her >>

☐ Merk relevante felter i skjemaer som sensitive.
Brukerveiledning her >>

☐ Sett en utløpsperiode for lenker til enkelt saker.
Brukerveiledning her >>

☐ Sett deg og konsulentene inn i funksjonen som markerer saker som sensitive.
Brukerveiledning her >>

☐ Test ut funksjonen for å anonymisere en sak
Brukerveiledning her >>

☐ Lag et eget skjema eller en kategori for innsynsbegjæringer

# Under utvikling ..

**Fjerning av trackere fra Google og Facebook:** dynamiske IP adresser er også definert som en personopplysning. Vi gir deg derfor muligheten til å skru av all tracking fra Google og Facebook i web-skjemaer og faq'er.

**To-fase autentisering:** vi jobber med både SMS-basert og Auth0 autentisering for å sikre bruker kontoene ditt selskap har i Socialboards.

**Innstilling for lagring av data og logger:** om noen uker vil du selv kunne kontrollere hvor lenge data og logger skal lagres i Socialboards. Nye endringer vil kreve tilsvarende endringer i databehandleravtalen, så vi kommer tilbake med mer informasjon når denne funksjonen er på plass.

# Kontaktinformasjon

Hvis du har noen som helst behov for hjelp - eller har spørsmål eller bekymringer rundt GDPR og personvern - er vi som alltid tilgjengelige på telefon og epost:

**Generell Support**

Telefon: 23 89 75 52
Epost: kundeservice@socialboards.no

**Spørsmål rundt kontrakter og lisenser**

Anne Kristine R. Grude, daglig leder
Telefon: 90 50 80 58
Epost: annekristine@socialboards.no

**Tekniske spørsmål rundt GDPR**

Erik Platou Lundquist, DPO
Telefon: 46 500 501
Epost: erik@socialboards.no