



HelpDesk

 DSGVO Leitfaden



Unser Unternehmen und unser Rechenzentrum sind nach ISO 27001 zertifiziert und befinden sich in Schweden.

[Erfahren Sie mehr über HelpDesk >>](#)

[Preise >>](#)

[Kontakt über Formular >>](#)

info@artologik.com

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB



Inhaltsverzeichnis

DSGVO – personenbezogene Daten in Artologik HelpDesk	3
Welche Benutzerinformationen werden gespeichert?	3
Benutzer haben das Recht, ihre eigenen Daten einzusehen	4
Zustimmung zum Speichern von Information	4
Benutzer löschen oder anonymisieren	5
Anfragen löschen	6
Anonyme Benutzerinformationen löschen	7

DSGVO – personenbezogene Daten in Artologik HelpDesk

Dieses Dokument enthält Empfehlungen für die Arbeit in HelpDesk in Übereinstimmung mit der DSGVO.

Welche Benutzerinformationen werden gespeichert?

In HelpDesk können zwei Arten von Benutzern erstellt werden, Supportmitglieder und Kunden. Die Felder in der Benutzerinformation können in zwei Arten unterteilt werden:

- Standardfelder
 - Vorname
 - Nachname
 - Titel
 - Adresse
 - Postleitzahl
 - Ort
 - Land
 - Telefon
 - Handy
 - Fax
 - E-Mail
 - Kommentar

- Benutzerfelder (zusätzliche Felder, erstellt von einem Systemadministrator)

Mit Version 5.0 haben Sie Zugriff auf die Benutzerinformationen unter *Administration > Organisationen > Feldeinstellungen > Benutzer*. Hier können Sie entscheiden, welche Standard- und Benutzerfelder in der Benutzerinformation verfügbar und welche obligatorisch sein sollen. Mit dem Plug-In HD-Advanced können Sie für jede Organisationsgruppe eine eigene Einstellung vornehmen oder Sie verwenden die Voreinstellungen.

Organisationsgruppe: Artologik customers

Organisation Benutzer

Standardfelder	Sichtbar	Obligatorisch
Vorname	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nachname	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Titel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adresse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Postleitzahl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ort	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Land	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Mail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Benutzerfelder	Verknüpft mit der Organisationsgruppe: Artologik customers	Obligatorisch
Personennummer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abteilung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Speichern Löschen

Benutzer haben das Recht, ihre eigenen Daten einzusehen

Benutzer können sich in das Programm einloggen und ihre persönlichen Daten unter *Administration > Benutzer* sehen. Damit dies möglich ist, darf allerdings unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Benutzerrechte* die Einstellung *Untersagt Kunden ihre persönlichen Informationen zu sehen und zu bearbeiten* nicht aktiviert sein.

Administratoren, Anfragebearbeiter und Telefonisten können auf Wunsch die persönlichen Daten eines Benutzers nach Excel exportieren. Dazu sind folgende Schritte nötig:

1. Gehen Sie zu *Administration > Organisationen > Kundenorganisationen* (um Kunden zu exportieren) oder zu *Administration > Organisationen > Supportorganisationen* (um Supportmitglieder zu exportieren).
2. Um den gewünschten Benutzer zu finden, geben Sie entweder Teile des Namens oder den gesamten Namen des Benutzers, den Benutzernamen oder E-Mailadresse in das *Suchfeld* ein und klicken Sie *Suche Benutzer*. Der Benutzer wird auf der Seite aufgelistet.
3. Klicken Sie das  Symbol neben der Schaltfläche *Suche Benutzer*. Wählen Sie alle Felder aus, die Sie exportieren wollen und klicken Sie *Excel export*, unten rechts.

Wenn ein Benutzer Informationen zu den für ihn registrierten Anfragen fordert, können Sie diese Anfragen auf zwei Arten exportieren:

- Speichern Sie jede Anfrage als PDF Datei (nur möglich für abgeschlossene Anfragen)
 1. Gehen Sie zu *Gelöste Anfragen > Erweiterte Suche*
 2. Geben Sie den Vor- oder Nachnamen, die E-Mailadresse oder den Benutzernamen des Benutzers in das *Registriert für* Feld ein und klicken Sie auf *Suchen*.
 3. Wählen Sie eine der Anfragen aus der Liste aus und klicken Sie auf *Als PDF speichern* (Schaltfläche oben und unten rechts). Klicken Sie *Zurück* und wiederholen den Vorgang für die anderen Anfragen.
- Erstellen Sie einen Bericht der Art *Anfragenliste* und exportieren Sie diesen in Form eines PDFs
 1. Gehen Sie zu *Berichte > Anfragenliste* und klicken Sie *Neuer Bericht*.
 2. Wählen Sie unter *Auswahl* den gewünschten Benutzer bei *Registriert für*.
 3. Wählen Sie *Unbegrenzt* unter *Zeitraum*.
 4. Unter *Berichtsinhalt* wählen Sie die Anfragedaten aus, die Sie im Bericht anzeigen möchten.
 5. Klicken Sie *Speichern* und dann *Bericht erstellen*.
 6. Klicken Sie das  Symbol, um den Bericht in Excel zu exportieren.

Zustimmung zum Speichern von Information

Benutzer können sich nicht selbstständig als Benutzer registrieren. Stattdessen werden sie von einem Systemadministrator (Anfragebearbeiter und Telefonisten können diese Berechtigung ebenfalls erhalten) oder von einem Organisationsadministrator ihrer eigenen Kundenorganisation hinzugefügt.

Unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell* können Sie die Einstellung *Eine Nachricht anzeigen, wenn Benutzer sich zum ersten Mal anmelden* aktivieren. Geben Sie eine Nachricht ein, die angezeigt wird, wenn sich ein Benutzer das erste Mal im System anmeldet, nachdem diese Einstellung aktiviert wurde, und bestimmen Sie den Text für den Knopf, den der Benutzer zum Akzeptieren und Fortfahren klickt. In dieser Nachricht können Sie Benutzer über Ihre Datenschutzrichtlinien informieren und Benutzer akzeptieren diese, indem sie auf den Knopf klicken. Benutzer müssen ihre Zustimmung geben und diesen Knopf klicken, um Zugang zum Programm zu erhalten. Andererseits können sie nicht fortfahren.

Benutzer löschen oder anonymisieren

In Version 5.0 steht ein *Löschen...* Knopf in den Benutzerinformationen jedes Benutzers zur Verfügung. Wenn Sie auf diesen Knopf klicken, können Sie den Benutzer entweder komplett löschen oder anonymisieren.

Sollten Sie versuchen, einen Benutzer zu löschen, der nicht gelöscht werden kann, erscheint eine Nachricht, die Ihnen den Grund dafür erklärt. Es gibt verschiedene Gründe, wieso ein Benutzer nicht gelöscht werden kann, beispielsweise:

- Der Benutzer ist mit einer Anfrage verbunden
- Der Benutzer ist Besitzer eines Berichtes
- Der Benutzer ist der Verantwortliche für ein Objekt
- Der Benutzer hat Fragen, Organisationsfelder, Benutzerfelder oder Standardantworten erstellt
- Der Benutzer kommt in der Chronologie eines Benutzerprofils vor

Wird ein Benutzer anonymisiert, so wird der Benutzer inaktiviert und die folgenden Felder werden in seinem Benutzerprofil geleert:

- Titel
- Vorname
- Nachname (ersetzt durch *ANONYMISED*)
- Adresse
- Postleitzahl
- Ort
- Land
- Telefon
- Handy
- Fax
- E-Mail
- Kommentar
- Benutzername (ersetzt durch 20 zufällig generierte Zeichen)
- Sprache (wird auf die Standardsprache des Systems geändert)
- Zusätzliche Benutzerfelder aller Art
- Objekte, für die der Benutzer Support erhält
- Objekte, für die der Benutzer Support gibt
- Supportgruppen in denen der Benutzer Mitglied ist
- Zugeteilte Rechte, beispielsweise das Recht eines Benutzers einer Organisation, alle Anfragen seiner eigenen Organisation zu sehen

Unter *Chronologie* werden alle früheren Ereignisse gelöscht und durch das Ereignis *Dieser Benutzer wurde anonymisiert* ersetzt.

Alle für diesen Benutzer registrierte Anfragen werden ebenfalls anonymisiert und offene Anfragen werden geschlossen. Folgende Felder und Abschnitte der Anfrage werden gelöscht:

- Anfragetitel
- Anfragebeschreibung
- Lösung
- Registriert für (der Benutzer heißt nun *ANONYMISED*)
- Andere Ansprechpartner
- E-Mails und Nachrichten
- Titel und Beschreibung der Lösungsschritte
- Anhänge
- Fragen der Arten: *Textfeld*, *Textbereich*, *Textspalten*, *Numerisches Feld* und *Datei*
- Klassifizierungsfragen der Arten: *Textfeld*, *Textbereich*, *Textspalten*, *Numerisches Feld* und *Datei*
- Produktfragen der Arten: *Textfeld*, *Textbereich*, *Textspalten*, *Numerisches Feld* und *Datei*

Wenn ein Benutzer anonymisiert wird, wird sein/ihr Name durch *ANONYMISED* ersetzt, beispielsweise bei geöffnet von und in der Chronologie einer Anfrage. Bitte beachten Sie, dass der Benutzername und die persönlichen Daten trotzdem weiterhin in den E-Mails zu der Anfrage und in den Feldern, in denen die Informationen manuell eingegeben wurden, z.B. Anfragebeschreibung und Lösung, gefunden werden könnten.

Wenn Sie einen Supportbenutzer anonymisieren, werden alle Anfragen die für diesen Benutzer registriert sind, so anonymisiert wie oben beschrieben. In den Anfragen die von diesem Benutzer bearbeitet werden, wird jedoch nichts gelöscht.

Anfragen löschen

Unter *Gelöste Anfragen* können Anfragen einzeln gelöscht werden. Wählen Sie eine Anfrage aus den Suchergebnissen aus und klicken Sie *Anfrage löschen*. Administratoren sind berechtigt, alle Anfragen zu löschen. Autorisierte Anfragebearbeiter sind berechtigt, Anfragen zu löschen, die sie bearbeiten könnten, sollten sie erneut geöffnet werden. Unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Benutzerrechte* können sie mit den Einstellungen *Allen Anfragebearbeitern erlauben Anfragen zu löschen, welche diese bearbeiten* oder *Ausgewählten Anfragebearbeitern erlauben Anfragen zu löschen, welche diese bearbeiten* bestimmten, ob alle oder nur ausgewählte Anfragebearbeiter dieses Recht haben sollen. Wenn die zweite Einstellung aktiviert ist, muss im Profil des Anfragebearbeiters die Option *Kann Anfragen löschen* aktiviert sein.

Anfragen können auch direkt aus der Anfragenliste im Anfragenmenü gelöscht werden. Benutzer, die berechtigt sind, Anfragen zu löschen, können durch Klicken auf das  Symbol oben auf der Seite eine ausgewählte Anfrageliste bearbeiten. Dort können sie die Einstellung *Dauerhaftes Löschen von Anfragen direkt in der Anfragenliste ermöglichen* aktivieren. Ist diese Einstellung aktiv, sehen Sie auf der linken Seite der Anfragen in der Anfragenliste nun Kontrollkästchen. Mit diesen können Sie nun jene Anfragen auswählen, die gelöscht werden sollen, und durch Klicken auf *Löschen* werden diese dauerhaft gelöscht.

In Version 5.0 ist es nun möglich, das automatische Entfernen von Anfragen zu aktivieren, die älter als eine festgelegte Anzahl an Monaten sind. Sie können alte Anfragen entweder komplett oder nur teilweise löschen.

Um diese Funktion zu verwenden, aktivieren Sie unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell* die Einstellung *Automatisches Löschen von Anfragen aktivieren*. Legen Sie die Anzahl der Monate fest, die vergangen sein müssen, bevor Anfragen gelöscht werden und entscheiden Sie, ob die Zeit ab dem Registrierungsdatum der Anfrage (alle Anfragen sind betroffen, unabhängig von Status) oder Abschlussdatum der Anfrage (nur abgeschlossene Anfragen sind betroffen) berechnet wird. Zusätzlich können Sie die Lösungsart wählen: mit der Einstellung *Anfrage komplett löschen* wird die gesamte Anfrage endgültig gelöscht oder mit *Anfrage teilweise löschen* bleibt die Anfrage erhalten, aber Teile des Inhalts werden gelöscht.

Automatisches Löschen von Anfragen

Automatisches Löschen von Anfragen aktivieren

Anfragen älter als Monate löschen

Gerechnet ab

Registrierungsdatum der Anfrage

Abschlussdatum der Anfrage

Lösungsart

Anfrage komplett löschen

Anfrage teilweise löschen

Wenn Sie die Einstellung *Anfragen teilweise löschen* auswählen, werden die betroffenen Anfragen geschlossen und die folgenden Felder und Bereiche der Anfragen werden gelöscht:

- Anfragetitel
- Anfragebeschreibung
- Lösung
- Andere Ansprechpartner
- E-Mails und Nachrichten
- Titel und Beschreibung der Lösungsschritte
- Anhänge
- Fragen der Arten: *Textfeld, Textbereich, Textspalten, Numerisches Feld* und *Datei*
- Klassifizierungsfragen der Arten: *Textfeld, Textbereich, Textspalten, Numerisches Feld* und *Datei*
- Produktfragen der Arten: *Textfeld, Textbereich, Textspalten, Numerisches Feld* und *Datei*

Anonyme Benutzerinformationen löschen

Wenn Sie nicht möchten, dass die persönlichen Daten gespeichert werden, die bei einer Anfrageregistrierung eines anonymen Benutzers ausgefüllt werden, können Sie automatisches Entfernen dieser Informationen nach einer festgelegten Anzahl an Monaten aktivieren. Dies beinhaltet Informationen, die in diese Felder des Anfrageformulars eingetragen werden:

Anonymer Benutzer	
Organisation:	<input type="text"/>
Vorname:	<input type="text"/>
Nachname:	<input type="text"/>
Adresse:	<input type="text"/>
PLZ:	<input type="text"/>
Stadt:	<input type="text"/>
Land:	<input type="text"/> ▼
E-Mail:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>
Mobiltelefon:	<input type="text"/>

Bitte beachten Sie, dass keine der anderen Informationen, die im Formular eingegeben wurden, gelöscht werden, beispielsweise die Anfragebeschreibung.

Sie können diese Einstellung aktivieren, indem Sie unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell* die Funktion *Automatische Bereinigung der anonymen Benutzerinformationen aktivieren* auswählen. Danach legen Sie fest, nach wie vielen Monaten nach Abschluss der Anfrage die Informationen gelöscht werden sollen.