



HelpDesk



GDPR-guide



Vårt företag och vårt datacenter är ISO 27001-certifierat och ligger i Sverige.

[Läs mer om HelpDesk >>](#)

[Priser >>](#)

[Kontakta oss via formulär >>](#)

info@artologik.com

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB



Innehållsförteckning

GDPR – Personuppgifter i Artologik HelpDesk.....	3
Vilken användarinformation finns sparad?	3
Att ta del av sin information	4
Att samtycka till att informationen lagras	4
Ta bort eller anonymisera användare	5
Ta bort ärenden.....	6
Ta bort anonyma användares information	7

GDPR – Personuppgifter i Artologik HelpDesk

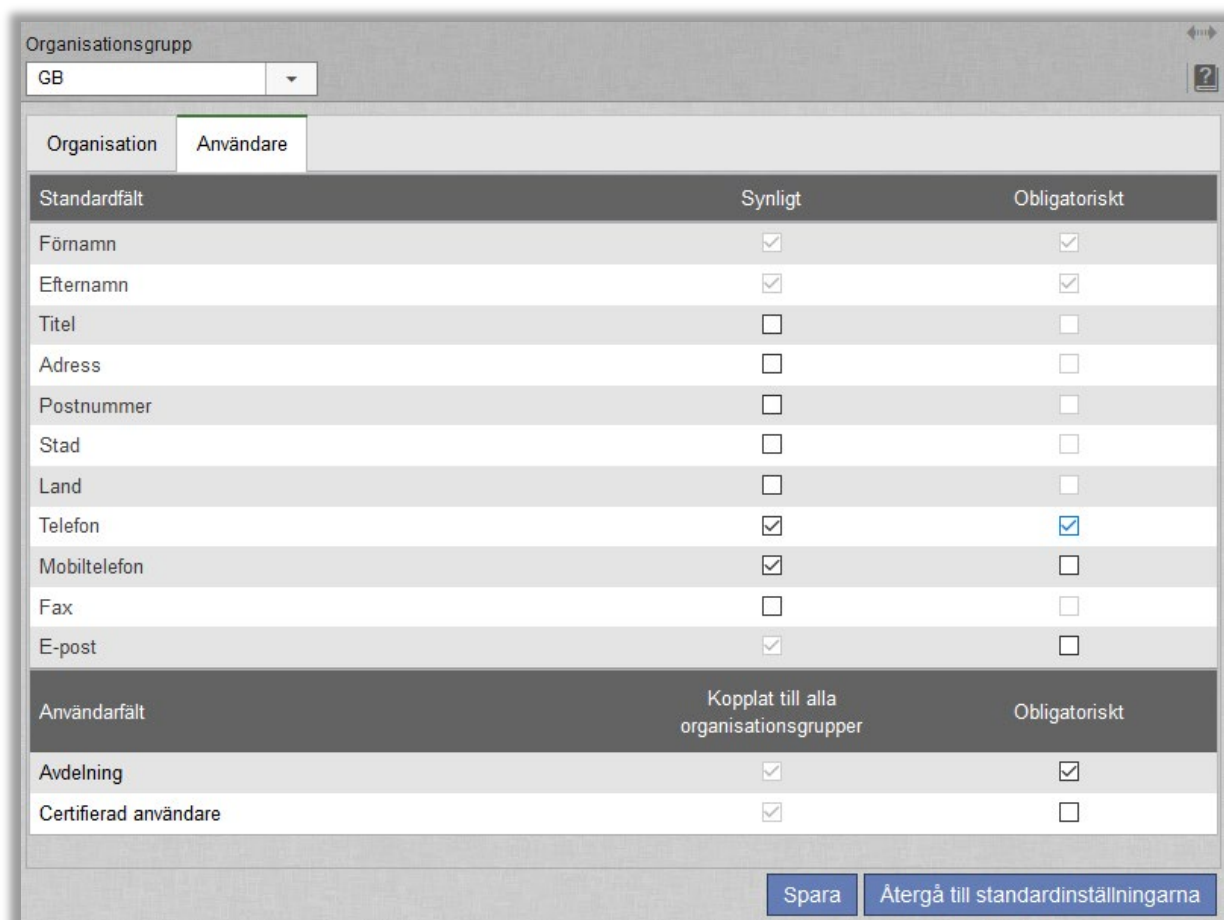
Detta dokument innehåller rekommendationer för hur du arbetar i HelpDesk i enlighet med GDPR.

Vilken användarinformation finns sparad?

I HelpDesk kan två typer av användare skapas, supportanvändare och kundanvändare. Fälten i användarprofilen kan delas in i två typer:

- Standardfält
 - Förnamn
 - Efternamn
 - Titel
 - Adress
 - Postnummer
 - Stad
 - Land
 - Telefon
 - Mobiltelefon
 - Fax
 - E-post
- Användarfält (extra fält skapade av systemadministratör)

I version 5.0 har du tillgång till menyn *Administration > Organisationer > Fältinställningar > Användare* där du bestämmer vilka standardfält och användarfält som ska vara tillgängliga, och vilka som ska vara obligatoriska, i användarprofilen. Om ni har tilläggsmodulen HD-Advanced kan du för varje organisationsgrupp göra en specifik inställning, eller låta den använda standardinställningen.




Standardfält	Synligt	Obligatoriskt
Förnamn	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Efternamn	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Titel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Postnummer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Land	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mobiltelefon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-post	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Användarfält	Kopplat till alla organisationsgrupper	Obligatoriskt
Avdelning	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Certifierad användare	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Spara Återgå till standardinställningarna


Att ta del av sin information

Användare kan själva logga in i programmet och se sina personuppgifter under förutsättning att inställningen *Tillåt inte kunder att se/redigera egna personuppgifter* inte är aktiverad under *Administration > Systeminställningar > Avancerat*.

Administratörer, ärendeoperatörer och telefonoperatörer kan på begäran exportera en användares personuppgifter till Excel genom att utföra följande steg:

1. Gå till *Administration > Organisationer > Kundorganisationer* (för att exportera kundanvändare) eller *Administration > Organisationer > Supportorganisationer* (för att exportera supportanvändare).
2. Skriv hela eller del av användarens namn, användarnamn eller e-postadress i fältet *Söktext* och klicka på knappen *Sök användare*. Användaren listas på sidan.
3. Klicka på ikonen  bredvid knappen *Sök användare*. Markera kryssrutan vid alla fält du vill inkludera i exporten och klicka på knappen *Skapa Excel-fil*.

Om en användare begär information om ärenden som är registrerade för honom/henne kan du exportera dessa ärenden på två olika sätt:

- Spara varje ärende som en PDF-fil (endast möjligt för avslutade ärenden)
 1. Gå till menyn *Sök lösning > Avancerad sökning*.
 2. Skriv användarens förnamn, efternamn, e-post eller användarnamn i fältet *Registrerat för* och klicka på knappen *Sök*.
 3. Klicka på ett av ärendena i listan och därefter på knappen *Spara som PDF*. Klicka på knappen *Tillbaka* och upprepa för eventuella övriga ärenden.
- Skapa en rapport av typen *Ärendelista* och exportera den till Excel
 1. Gå till menyn *Rapporter > Ärendelista* och klicka på knappen *Ny rapport*.
 2. Välj användaren vid *Registrerat för* under *Urval*.
 3. Välj *Obegränsad* under *Period*.
 4. Välj under *Rapportinnehåll* önskad ärendedata som du vill visa i rapporten.
 5. Klicka på knappen *Spara*, och sedan på knappen *Visa rapport*.
 6. Klicka på ikonen  för att exportera rapporten till Excel.

Att samtycka till att informationen lagras

Användare kan inte registrera sig själva som användare. De läggs istället upp av administratör (även ärendeoperatör/telefonoperatör kan ges denna rättighet) eller av en organisationsadministratör i den egna kundorganisationen.

Under *Administration > Systeminställningar > Avancerat* finns möjlighet att aktivera funktionen *Visa meddelande första gången en användare loggar in*. Formulera ett inloggningsmeddelande som ska visas första gången en användare loggar in efter att funktionen aktiverats, och bestäm texten på den knapp som användaren klickar på för att acceptera/gå vidare. Detta meddelande kan användas för att upplysa användaren om vilken policy som tillämpas när det gäller lagring av personuppgifter, och användaren accepterar dessa villkor genom att klicka på knappen.

Ta bort eller anonymisera användare

I version 5.0 finns knappen *Ta bort...* i varje användares profil. När du klickar på denna knapp kan du välja att *Ta bort* användaren helt eller *Anonymisera* användaren.

Om du försöker ta bort en användare som inte kan tas bort kommer du att få ett meddelande om orsaken. Det finns olika anledningar till varför en användare inte kan tas bort, t.ex. om användaren:

- är kopplad till ärenden
- är ägare till en rapport
- är objektansvarig för ett objekt
- har skapat frågor, organisationsfält, användarfält eller standardsvar
- förekommer i historikloggen i en användarprofil

När en användare anonymiseras inaktiveras denne och följande fält i användarprofilen rensas:

- Titel
- Förnamn
- Efternamn (ersätts med *ANONYMISED*)
- Adress
- Postnummer
- Stad
- Land
- Telefon
- Mobiltelefon
- Fax
- E-post
- Kommentar
- Användarnamn (ersätts med 20 slumpmässiga tecken)
- Språk (ändras till systemets standardspråk)
- Extra användarfält av alla typer
- Tilldelade behörigheter, t.ex. en organisationsanvändares rätt att se alla ärenden i den egna organisationen
- Objekt att få support på
- Objekt att ge support på
- Supportgrupper användaren är deltagare i

Under fliken *Historik* rensas alla tidigare händelser och ersätts med händelsen *Användaren har anonymiserats*.


Alla ärenden registrerade för denna användare kommer också att anonymiseras och eventuella pågående ärenden kommer att avslutas. Följande fält och avsnitt i ärendeformuläret kommer att rensas:

- Ärendetitel
- Ärendebeskrivning
- Lösning
- Registrerat för (användaren kallas nu *ANONYMISED*)
- Andra kontaktpersoner
- E-post och meddelanden
- Åtgärds titlar och -beskrivningar
- Bifogade filer
- Frågor av följande typer: *Textfält*, *Textarea*, *Textlista*, *Numeriskt fält* och *Fil*.
- Klassificeringsfrågor av följande typer: *Textfält*, *Textarea*, *Numeriskt fält* och *Fil*.
- Artikelfrågor av följande typer: *Textfält*, *Textarea*, *Numeriskt fält* och *Fil*.

Om det är en supportanvändare du anonymiserar kommer ärenden som är registrerade för användaren att anonymiseras som beskrivs ovan. Däremot kommer ingenting att rensas på ärenden som hanterats av användaren. Eftersom användaren har anonymiserats kommer dennes namn att ersättas med *ANONYMISED* t.ex. i fältet *Handläggare* och i ärendehistoriken. Observera dock att användarens namn och personuppgifter fortfarande kan finnas kvar i e-post på ärendet, eller i fält där uppgifterna manuellt skrivits in, t.ex. i ärendebeskrivning och lösning.

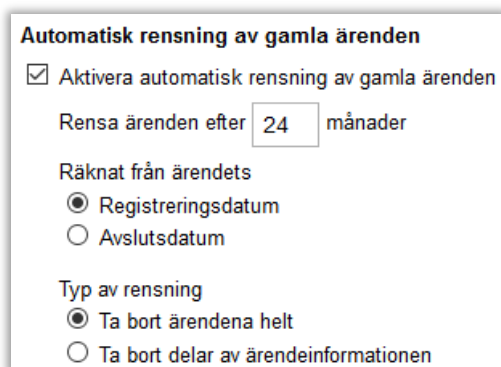
Ta bort ärenden

Ärenden kan tas bort ett i taget från menyn *Sök lösning*. Efter att ha klickat på ett ärende från sökresultatet kan du klicka på knappen *Radera ärendet*. Administratörer har rätt att ta bort alla ärenden. Behöriga ärendeoperatörer har rätt att ta bort ärenden som de skulle ha rätt att hantera om de återöppnades. Huruvida alla eller enbart vissa ärendeoperatörer har denna rätt beror på vilken inställning som är vald under *Administration > Systeminställningar > Avancerat: Tillåt alla ärendeoperatörer att radera ärenden de har rätt att ta hand om* eller *Tillåt valda ärendeoperatörer att radera ärenden de har rätt att ta hand om*. Om den sistnämnda inställningen är vald måste ärendeoperatören ha tilldelats rättigheten *Får radera ärenden* i sin användarprofil.

Ärenden kan också tas bort direkt från ärendelistan under menyn *Ärenden*. När användare med rätt att ta bort ärenden redigerar ärendelistor via ikonen  kan de aktivera möjligheten att ta bort flera ärenden samtidigt genom att markera kryssrutan *Aktivera möjligheten att radera ärenden direkt från ärendelistan*. När denna inställning är aktiv kommer alla ärenden i ärendelistan att ha en kryssruta längst till vänster. Dessa kryssrutor används för att markera ärenden att ta bort, och borttagandet slutförs genom att klicka på knappen *Ta bort*.

I version 5.0 kan du aktivera en automatisk borttagning av ärenden äldre än ett angivet antal månader. Du kan ställa in funktionen till att ta bort gamla ärenden helt, eller till att endast ta bort delar av dess innehåll.

För att börja använda funktionen markerar du kryssrutan *Aktivera automatisk rensning av gamla ärenden* under menyn *Administration > Systeminställningar > Avancerat*. Ange det antal månader som måste ha gått för att ärenden ska påverkas, och välj om tiden ska räknas från ärendets registreringsdatum (alla ärenden, oavsett status, påverkas) eller avslutsdatum (endast avslutade ärenden påverkas). Slutligen bestämmer du *Typ av rensning: Ta bort ärendena helt* eller *Ta bort delar av ärendeinformationen*.



Automatisk rensning av gamla ärenden

Aktivera automatisk rensning av gamla ärenden

Rensa ärenden efter månader

Räknat från ärendets

Registreringsdatum

Avslutsdatum

Typ av rensning

Ta bort ärendena helt

Ta bort delar av ärendeinformationen

Om du väljer alternativet *Ta bort delar av ärendeinformationen* kommer påverkade ärendens status att sättas till *Avslutat* och följande fält och avsnitt i ärendeformuläret kommer att rensas:

- Ärendetitel
- Ärendebeskrivning
- Lösning
- Andra kontaktpersoner
- E-post och meddelanden
- Åtgärdstitlar och -beskrivningar
- Bifogade filer
- Frågor av följande typer: *Textfält*, *Textarea*, *Textlista*, *Numeriskt fält* och *Fil*.
- Klassificeringsfrågor av följande typer: *Textfält*, *Textarea*, *Numeriskt fält* och *Fil*.
- Artikelfrågor av följande typer: *Textfält*, *Textarea*, *Numeriskt fält* och *Fil*.

Ta bort anonyma användares information

Om ni inte vill lagra de personuppgifter som anges när ett ärende registreras för en anonym användare, kan du aktivera en automatisk rensning så att dessa uppgifter raderas efter ett angivet antal månader. Det gäller de uppgifter som anges i dessa fält i ärendeformuläret:

Anonym användare	
Organisation:	<input type="text"/>
Förnamn:	<input type="text"/>
Efternamn:	<input type="text"/>
Adress:	<input type="text"/>
Postnummer:	<input type="text"/>
Stad:	<input type="text"/>
Land:	<input type="text"/>
E-post:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>
Mobiltelefon:	<input type="text"/>

Observera att all annan information som har angivits i ärendeformuläret, t.ex. i ärendebeskrivningen, inte kommer att rensas.

Du aktiverar funktionen genom att markera kryssrutan *Aktivera automatisk rensning av anonyma användare* under *Administration > Systeminställningar > Avancerat*. Därefter anger du hur många månader efter att ärendet har avslutats som informationen ska tas bort.