

GDPR och supporten

Med anledning av GDPR vill jag som ansvarig för vår support informera om hur det nya regelverket påverkar vårt arbetssätt i supporten från och med den 25 maj.

Även om den största delen av de frågor vi får är av typen ”hur gör jag”, där vi inte tar del av några personuppgifter, kan det ändå vara bra att känna till vad som gäller.

Personuppgifter i supportärenden

Egentligen är det ingen skillnad mot tidigare! Vi svarar på dina programrelaterade frågor och endast en liten del av de supportärenden som kommer till oss innehåller personuppgifter. Det kan till exempel vara vid frågor kring en skatteberäkning för en fysisk person eller när det gäller delägarhantering vid ett bokslut.

Filhantering

I vissa ärenden kan det krävas att vi behöver titta på den fil som frågan gäller för att kunna lösa ditt ärende. Om du blir ombedd att skicka in en fil bör du rensa den på de personuppgifter som inte krävs för ärendet. Säkerheten är viktig för oss och om vi ber dig skicka in en fil får du en länk till en säker plats att ladda upp din fil till. Du får i dessa fall en tydlig beskrivning om hur du går till väga. Inskickade filer raderas senast tre månader efter att ärendet är löst.

Fjärrstyrning

Ibland är det enklare för oss att hjälpa dig i ditt ärende genom att koppla upp oss mot din skärm via fjärrstyrning. Här är det viktigt att du tänker på att vi får en direkt spegling av det du ser. Ha därför inga känsliga uppgifter framme! Du kommer att aktivt få godkänna att vi kopplar upp oss mot dig genom att bocka i en ruta på nedladdningssidan för fjärrstyrningsverktyget.

Dina personuppgifter hos oss som kund

De personuppgifter vi lagrar om dig som kontaktar supporten är ditt namn, e-postadress, kundnummer och telefonnummer. För mig som ansvarig för vår support är det viktigt att du som kund ska känna dig trygg i hur vi hanterar dig och ditt ärende!

GDPR i våra produkter

På våra supportsidor hittar du praktiska manualer för hur du använder våra produkter på ett GDPR-säkert sätt! På vår hemsida finns också mer allmän information om GDPR på Wolters Kluwer!

Välkommen att besöka oss på wolterskluwer.se/support!

Med vänlig hälsning

Aurora Nielsen

Supportmanager