



Privacy Statement
Support en CRM

Auteur: M.A. Schipper, AI FG

Datum: 21 maart 2018

Versie 1.0

Goedkeuring: G. Seegers Algemeen Directeur Resultfactory BV.

Resultactory Privacy Statement

Resultactory (RF) houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Invulling daaraan wordt gegeven door per gegevensverzameling aan te geven wat we opslaan, met welk doel en wat de maximale bewaartermijn is.

Privacy Statement Support en CRM

Het privacy statement Support en CRM beschrijft de gegevensverzameling 'DUCK'. DUCK is het systeem waarmee RF supportvragen van zijn klanten afhandelt. Het is eveneens het CRM systeem van RF waarin de klantgegevens worden bewaard.

Gegevens

Resultactory slaat de volgende gegevens op:

- Naam
- Geslacht
- E-mailadres
- Correspondentieadres
- Bezoekadres
- Telefoonnummer

Doel

Doel van de opslag van bovenstaande gegevens is tweeledig:

Supportaanvragen te registreren en af te handelen.

Om bestaande klanten te informeren.

Informeren via nieuwsbrieven om geadresseerden op de hoogte te houden van de nieuwste productontwikkelingen

Informeren over een op handen staande wijziging

Informeren over een calamiteit op de website van de klant.

Verwerking

Er vindt geen verwerking plaats over de gegevens anders dan de selectie van de nieuwsbrief of update informatie.

Systeem

DUCK is het support en CRM systeem van RF.

Bewaartermijn

RF bewaart de gegevens van klanten/opdrachtgevers tot maximaal drie jaar na vertrek van een klant bij RF.

Controle

Elke maand wordt geautomatiseerd nagekeken welke records nog relevant zijn voor RF. Records van klanten die al langer dan drie jaar weg zijn worden verwijderd uit DUCK.

Approval

Bij de opname van de gegevens wordt de nieuwe klant ingelicht over het feit dat RF deze gegevens opslaat en met welk doel.

Bestaande klanten worden eveneens ingelicht over de opslag van hun contactgegevens door RF.

Delen

Geen van de opgeslagen gegevens in systeem 'DUCK' wordt gedeeld met derden.

RF zal bij een verzoek tot deling van informatie op wettelijke gronden de klant/opdrachtgever proberen in te lichten met de bekende contactgegevens. Informeren zal niet gebeuren als dat vanuit rechtswege niet noodzakelijk is.

Gebruikers

De enige geautoriseerde gebruikers die van DUCK gebruik mogen maken zijn de Support medewerkers van RF.

Verwerkingsverantwoordelijke en controleur.

M.A. Schipper

Productmanager en AI FG

Marc.Schipper@resultfactory.com

06 454 0588 21