



Comunicazioni unificate e GDPR dell'UE

Il software UC aiuta le aziende a proteggere le proprie informazioni personali

Trasparenza e responsabilità, cancellazione e anonimato, minimizzazione dei dati, integrità e riservatezza: queste sono le parole chiave che attualmente occupano quasi tutte le aziende. Al più tardi entro il 25 maggio 2018, le imprese devono aver attuato le linee guida dell'UE in materia di GDPR, altrimenti devono essere severe sanzioni. I prodotti software utilizzati, come i moduli di comunicazione unificati, dovrebbero supportare le aziende nel rispetto del GDPR.

Dati personali in un software UC

L'obiettivo fondamentale del GDPR dell'UE è la protezione dei dati personali. I dati personali sono tutti i dati relativi direttamente o indirettamente a un individuo o che consentono di trarre conclusioni su di essi. Le comunicazioni unificate (UC) e il software CTI riuniscono un'ampia gamma di canali di comunicazione. L'obiettivo è ottimizzare, semplificare e rendere più efficace la comunicazione aziendale interna ed esterna e i processi di lavoro. Funzionalità di messaggistica come e-mail, fax, segreteria telefonica e SMS, nonché la telefonia informatica (CTI) e la collaborazione con l'identificazione del chiamante, la messaggistica istantanea, la gestione della presenza, la condivisione dello schermo e la comunicazione audio/video sono fornite sotto un'unica interfaccia utente. Qui, i dati personali vengono elaborati e memorizzati in una varietà di modi. Ad esempio, un messaggio fax viene fornito con informazioni sul mittente, CTI richiede almeno un numero di telefono per fornire le funzionalità di telefonia e i chiamanti possono essere identificati solo se il loro contatto è determinato dal numero di telefono in ingresso da un'origine dati esterna o interna. I dati personali vengono memorizzati, ad esempio, nel diario o nei file di registro.

Principi e obblighi del GDPR dell'UE

I principi e gli obblighi essenziali del GDPR per la protezione dei dati personali rilevanti per il software UC sono: appropriazione, minimizzazione dei dati, trasparenza e responsabilità, accuratezza dei dati, cancellazione e anonimazione, limitazione dello storage, integrità e riservatezza. I dati personali possono essere utilizzati, elaborati o conservati per uno scopo specifico. I dati sono limitati allo scopo necessario. Su richiesta, una società deve fornire alla persona interessata informazioni su come vengono raccolti i dati e in quale forma vengono memorizzati o elaborati ulteriormente. Se i

dati non vengono archiviati correttamente, il problema deve essere risolto. Su richiesta, i dati di una persona devono essere cancellati o anonimizzati, in modo che non possano essere fatte ulteriori conclusioni su tale persona. Il minor numero possibile di dati personali può essere memorizzato dall'azienda e solo per il tempo necessario. Inoltre, un'azienda deve adottare misure tecniche e organizzative appropriate per garantire che i dati personali non cadano illegalmente nelle mani di terzi. In tal caso, l'autorità di regolamentazione e le persone interessate, con poche eccezioni, devono essere informate il più rapidamente possibile.

Appropriazione e minimizzazione dei dati

L'appropriazione viene soddisfatta automaticamente dal software UC. I dati personali vengono trattati o memorizzati in relazione a determinate funzioni: nel client UC, i dati vengono conservati nel diario, ad esempio, in modo che l'utente possa vedere chi ha chiamato e quando e quali chiamate sono state perse. Nei Preferiti, l'utente salva i contatti selezionati in modo che possano essere chiamati senza dover cercare, connettersi tramite messaggistica istantanea o contatto tramite chat audio/video. Il server UC, a sua volta, accede alle origini dati aziendali o esterne solo quando l'utente ha avviato una ricerca o riceve una chiamata. L'utente riceve il risultato nel client UC o nella finestra di chiamata sullo schermo. Le informazioni provenienti da fax, messaggi vocali o brevi vengono utilizzate per l'identificazione del mittente. I dati memorizzati nei file di registro vengono utilizzati dall'amministratore per il rilevamento e la correzione degli errori. Inoltre, il software UC come estos ProCall Enterprise offre una serie di possibilità per limitare il trattamento dei dati personali nel senso di minimizzazione dei dati per quanto possibile: A seconda delle informazioni e dello scopo, solo alcune persone possono accedere a dati specifici. Solo l'amministratore può accedere ai file di registro. Gli utenti assegnano privilegi ai colleghi e ad altri contatti e determinano così la riduzione al minimo dei dati. È possibile assegnare questi gruppi preconfigurati, ognuno dei quali ha accesso a informazioni dettagliate diverse. È inoltre possibile assegnare singole autorizzazioni. Nel monitor UC, ad esempio, i contatti visualizzano i dati reciproci, ad esempio il numero di telefono o di cellulare, l'indirizzo di posta elettronica, gli appuntamenti e lo stato di presenza. Qui, gli individui possono consentire ai membri del loro dipartimento di vedere con chi stanno parlando, mentre altri vedono solo che sono impegnati in una chiamata. Se viene identificata una chiamata telefonica privata, in genere non viene visualizzata.

Limitazione della responsabilità, dell'accuratezza, della cancellazione e dell'archiviazione

Scoprire quali dati personali sono memorizzati, come sono stati raccolti e in quale forma, cioè trasparenza e responsabilità, è un'altra sfida. Il software UC fornisce l'origine dati in cui vengono archiviate le informazioni sui risultati della ricerca, nel client UC o nella finestra delle chiamate.

Tuttavia, è ingombrante cercarli individualmente in questo modo. Il software UC come ProCall Enterprise di estos fornisce uno strumento pratico: tutti i dati elaborati e memorizzati nel software, incluse le fonti di dati, sono chiaramente visualizzati. Su questa base, un'azienda può condurre ulteriori ricerche e fornire informazioni qualificate sulla raccolta, l'elaborazione e l'archiviazione dei dati. Se la persona determina che i propri dati non sono corretti, la società deve rettificare questo. Più centrale è la gestione dei dati, più facile è garantire l'accuratezza dei dati. Se il software è amministrato centralmente, è sufficiente solo cambiarlo in questa posizione. Le modifiche interessano l'intero software. I dati non archiviati nel software UC devono essere corretti di conseguenza in alcuna origine dati esterna, ad esempio un CD dell'elenco telefonico o il database dell'azienda. Questo è l'unico modo per garantire che le informazioni errate non appaiano ripetutamente da qualche altra parte. Lo stesso vale per il principio di cancellazione e anonimato: se una persona richiede la cancellazione dei propri dati, potrebbe non apparire più in relazione o essere associata ad esso. La gestione centrale del software UC garantisce che le modifiche, come la cancellazione o l'anonimato, abbiano effetto nell'intero software. I dati personali che il software UC ottiene da fonti esterne devono essere corretti qui. Se il software UC genera un report sui dati elaborati e archiviati, incluse le informazioni di origine, l'azienda può visualizzare la posizione originale e agire di conseguenza. È utile anche se i dati memorizzati vengono eliminati automaticamente quando non sono più necessari. Ad esempio, i dati personali per la risoluzione dei problemi vengono archiviati nei file di registro o nel journal. Se l'amministratore ha risolto il problema, non c'è motivo di mantenere questi dati. Al fine di rispettare il principio della limitazione dello storage, il software UC stabilisce un periodo di tempo ragionevole dopo l'eliminazione o l'anonimato dei dati. L'amministratore può modificare e modificare questo periodo, al momento dell'installazione o in qualsiasi momento.

Integrità e riservatezza

I concetti di sicurezza nelle aziende con firewall, crittografia, autenticazione e autorizzazione proteggono dal furto di dati e dalle violazioni dei dati. Al fine di rispettare il principio di integrità e riservatezza per quanto riguarda il software UC, questo deve essere integrato nel rispettivo concetto. Un firewall protegge la rete aziendale interna da attacchi esterni e utilizza determinate regole per verificare quali dati sono autorizzati a passare. Se i componenti del software UC, ad esempio quelli del server Messaggistica unificata ixi-UMS da estos, possono essere separati in modo appropriato, i componenti di messaggistica unificata che accedono alla rete esterna si trovano su un lato del firewall e quelli necessari internamente per l'integrazione nella rete aziendale vengono installati sull'altro lato. La crittografia TLS fornisce sicurezza per la comunicazione audio/video e chat con

clienti o fornitori, proteggendo le connessioni peer-to-peer e i messaggi istantanei. Inoltre, è consigliabile utilizzare una procedura di conformità nel senso dell'autenticazione, ad esempio, la risposta alla richiesta di verifica consente all'utente UC di accettare o rifiutare le richieste di contatto. Diversi livelli di autorizzazione consentono, tra le altre cose, di limitare l'accesso dei dipendenti esterni ai contatti nella rete aziendale.

Conclusione

Il software di comunicazione unificata migliora la comunicazione e la collaborazione all'interno dell'azienda e oltre i confini aziendali. Come elemento costitutivo della struttura ITC dell'azienda, è anche un elemento costitutivo del percorso verso la conformità al GDPR dell'UE. Se il software UC è conforme ai principi e alle linee guida e fornisce strumenti pratici per la ricerca dei dati personali, facilita la capacità dell'azienda di implementare i criteri del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati.

Informazioni su estos

estos – consente una facile comunicazione GmbH è un produttore indipendente di elementi costitutivi innovativi per le comunicazioni unificate. Dal 1997, estos ha sviluppato software per standard professionali per le piccole e medie imprese, migliorando così i loro processi aziendali in aree ad alta intensità di comunicazione. In qualità di leader tecnologico, estos ha dimostrato la propria esperienza nel settore dell'integrazione della telefonia informatica (CTI), del software di messaggistica unificata (UMS), delle applicazioni basate su SIP, XMPP, LDAP e WebRTC che consentono la comunicazione audio/video senza complicazioni. Estos ha costantemente investito in ricerca e sviluppo contribuendo a creare innovazione e assicurando che i loro prodotti siano all'avanguardia di una vera e propria tecnologia di tendenza. I principali mercati dell'azienda sono Germania, Austria, Svizzera, Benelux e Italia. estos GmbH ha sede a Starnberg, vicino a Monaco di Baviera, e gestisce un Knowledge Center Messaging a Olching, un ufficio di sviluppo a Leonberg, un ufficio a Berlino e filiali a Udine, Italia e Doetinchem, nei Paesi Bassi.