



## Persondatameddelelse for Nuuday Business Intelligence (BI)

### **Denne persondatameddelelse gælder for Nuuday forretningsenheder, som benytter BI (Data & Advanced Analytics) tjenester**

Denne persondatameddelelse beskriver forholdene om vores behandling af personoplysninger i forbindelse med brug af BI (Business Intelligence) Data & Advanced Analytics.

Nuuday er meget langt fremme med hensyn til brugen af BI med henblik på at skabe de bedste forudsætninger for at skabe gode kundeoplevelser og gode forretningsmuligheder.

### Typer af personoplysninger og formål

Vi behandler følgende typer personoplysninger om vores kunder til brug for BI:

Oplysninger, som vi får fra dig eller som vi selv genererer:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer
- E-mailadresse
- Fødselsdato
- Køn
- Kundenummer
- Kontonummer
- KIS-nummer
- Link IT kundenummer
- CVR-nummer for erhvervskunder
- Husstands ID
- PersonID
- MAC-adresse på tilsluttet udstyr
- WiFi SSID og adgangskode
- IP-adresser – offentlig og lokale
- LID-nummer på forbindelsen
- Datakvalitet på LAN-forbindelser
- Information om kundes eksisterende aftaler med Nuuday-brands
- Information om kundes forbrug på tværs af alle Nuuday-produkter
- Information om kundeforhold og samtykker afgivet af kunden
- Information om kundes brug af relevante fordelsprogrammer
- Information om kontakt med kunden via alle markedsføringskanaler
- Trafik på Nuudays sociale medier og sociale platforme
- Al kommunikation med kunden ved kundehenvendelser
- Fejlmeldinger og servicebesøg
- Økonomiske forhold mellem kunden og Nuuday
- Nummerporteringsoplysninger



- Afgivne svar i kundetilfredshedsundersøgelser foretaget af Nuuday-brands

Oplysninger, som Nuuday modtager fra TDC NET A/S:

- IMEI-nummer
- IMSI/ICC-nummer
- Trafikforbrug og datakvalitet i TDC NETs netforbindelser

Oplysninger, som vi modtager fra andre 3. parter:

- Oplysninger fra Bygnings- og Boligregistret (BBR)
- Oplysninger fra Danmarks Adresseregister (DAR)
- Oplysninger fra Danmarks Statistik (DST)
- Oplysninger fra CVR-registret
- Conzoom data
- Oplysninger fra RKI

De formål, som vi behandler personoplysningerne til, er:

Baseret på vores interne data om vores kunder, arbejder vi dagligt med at udarbejde og stille indsigter til rådighed for vores forretningsenheder, så de er i stand til:

- Vurdere trends i markedet (køb, salg, churn, porteringer, kundetilfredshed)
- Operationelle performance vurderinger (kald til kundekundecentre, performance rapporter, overblik over igangsatte initiativer i salg, kundecentre, forudsigelse af salg/churn/kald/konverteringer, regionale initiativer etc.)
- Skabe bedre grund til at målrette kundeoplevelsen (kategorisere kundesegmenter, churn potentielle kunder, mersalgs muligheder, anbefalinger) med henblik på at give en relevant kundeoplevelse
- Optimere vores interne processer og systemer (rapporterings overblik, heatmaps, nedbrud, service levels etc.)
- Optimere vores brug af økonomiske midler (fordeling af operationelle budgetter på marketing, salg, kundeservice, teknikere, stabs- og kundevendte enheder).

Til understøttelse af disse formål anvender Nuuday en række analytiske metoder til at frembringe indsigt og viden omkring vores forretning. Disse metoder inkluderer:

- **Data management** i form af sammenstilling af interne data fra vores kundesystemer med henblik på at besvare spørgsmål
- **Deskriptiv dataanalyse** og **rapportering** med henblik på skabe overblik over kundebevægelser, finansielle vurderinger og trends i kundebasen
- **Advanced Analytics** med henblik på at forebygge misbrug og forbedre kundeoplevelsen, samt forudsige kundeudvikling og forretningsmæssige trends.
- **Machine learning** til statistisk at udvikle kunde anbefalinger, churn segmenter, CLV, kunde segmenter etc.
- **Deep Learning** til billede, lyd og tekstanalyse.



Ovenstående er baseret på en samling af dedikerede data punkter (produkt data, demografi, brug af koncernens produkter, mv.), som gør os i stand til effektivt at besvare ovenstående spørgsmål.

Vores kundekontakt er altid underlagt gældende regler om tilladelser, så vi ikke aktivt kontakter vores kunder uden at Nuuday har den lovmæssige hjemmel til dette.

Der gøres ikke brug af automatiske profileringer.

Det juridiske grundlag for vores behandling af dine personoplysninger er:

- En berettiget interesse for Nuuday til at kunne udføre de ovenstående analyser med henblik på at forbedre vores services, føre statistik og til at kunne målrette relevant markedsføring overfor vores kunder. Den berettigede interesse skal ses i lyset af, at Nuuday til brug for BI kun behandler almindelige personoplysninger, herunder særligt oplysninger om tekniske adresser, kundeforholdet og information om forbrug af services, som Nuuday i forvejen behandler til andre formål.
- Samtykke. Visse oplysninger behandles kun med dit samtykke. Du kan altid tilbagekalde dit samtykke til denne type behandling.

#### Indsigelse mod behandling af personoplysninger

- Da vi behandler dine personoplysninger efter en interesseafvejning, har du ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger, herunder profilering baseret på disse bestemmelser. Gør du dette, må vi derefter ikke længere behandle personoplysningerne til dette formål, medmindre vi påviser vægtige legitime grunde til behandlingen, der går forud for dine interesser, rettigheder og frihedsrettigheder, eller behandlingen er nødvendig for, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares. Du gør indsigelse ved at henvende dig til kundeservice hos det relevante brand i Nuuday.

#### Indsigelse mod behandling af personoplysninger til direkte markedsføring

- Da vi behandler dine personoplysninger med henblik på direkte markedsføring, har du til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod behandlingen af personoplysningerne til dette formål, herunder at gøre indsigelse mod profilering, i det omfang den vedrører direkte markedsføring. Gør du dette må vi derefter ikke længere behandle dine personoplysninger til dette formål. Du gør indsigelse ved at henvende dig til kundeservice hos det relevante brand i Nuuday.

#### Modtagere af dine personoplysninger

- Vi kan i nogle tilfælde dele dine personoplysninger med tredjeparter såsom partnere eller underleverandører, f.eks. som hjælper med 2. level support og systemdrift.



- I de situationer deler vi kun de personoplysninger, tredjeparten har brug for, for at udføre deres del af opgaven. Vi sikrer også, at underleverandøren eller partneren behandler personoplysningerne på en sikker og fortrolig måde, og at de følger vores instruktioner.
- Hvis tredjeparter bruger dine oplysninger på vores vegne, indgår vi en databehandleraftale med parten for at sikre, at dine oplysninger er beskyttet af tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger.
- Det kan være, at en partner eller underleverandør har dele af deres produkter eller services i et land uden for EU/EØS (et tredjeland), og at dine personoplysninger derfor sendes ud af EU.
- Vi kan være forpligtede til at sikre særlige beskyttelsesforanstaltninger, hvis vi overfører dine oplysninger uden for EU/EØS. YouSee benytter i forbindelse med overførsel af personoplysninger de relevante retsgrundlag i artikel 44-49 i GDPR.
- Nogle lande uden for EU/EØS er godkendt af EU-Kommissionen, og det er derfor ikke nødvendigt med særlige beskyttelsesforanstaltninger for at overføre dine personoplysninger hertil. I de tilfælde vil en overførsel af personoplysninger kunne ske efter artikel 45, stk. 1.
- I andre lande, som ikke er godkendt af EU-Kommissionen, vil YouSee sikre at de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger implementeres. I de tilfælde vil en overførsel af personoplysninger ske efter artikel 46, stk. 2, litra c, og YouSee sikrer, at overførslen er vurderet i henhold til EDPB's vejledning 01/2020 om supplerende foranstaltninger.

#### Opbevaringsperiode

Vi opbevarer personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at kunne opfylde de ovenfor anførte formål, dog ikke længere end 5 år på forhenværende kunder. Oplysninger om opkald opbevares i 12 måneder og markedsføringsdata opbevares i 2 år.

#### Kontakt for yderligere informationer

Hvis du ønsker yderligere detaljer omkring behandlingen af dine personoplysninger i forbindelse med Nuudays brug af BI, bedes du venligst tage kontakte kundeservice hos det relevante brand hos Nuuday.

Denne persondatameddelelse er opdateret marts 2023