



Servicespecifik persondatameddelelse –  
tillægstjenester med Kontaktcenter- og/eller optage  
funktioner.

## Tillægstjenester med kontaktcenter- og/eller optage funktioner i TDC Erhverv

Når du benytter et abonnement med Kontaktcenter- og/eller optage funktioner fra TDC Erhverv (Nuuday A/S), indsamler og behandler TDC Erhverv (Nuuday A/S) som dataansvarlig en række personoplysninger om dig. Du finder TDC Erhvervs generelle persondatameddelelse her:

<https://tdc.dk/persondatameddelelse>

I denne persondatameddelelse beskriver vi forholdene omkring vores behandling, brug og videregivelse af personoplysninger i forbindelse med Kontaktcenter- og/eller optage funktioner.

### **Typer af personoplysninger og formål**

Når tillægstjenesterne med kontaktcenter tjenester og/eller optage funktioner anvendes, bliver følgende personoplysninger indsamlet, verificeret eller i øvrigt behandlet i vores interne systemer:

- Navn
- Telefonnummer
- E-mailadresse
- Foto
- Kundennummer
- Oplysninger om chatbeskeder og indholdet af disse
- Oplysninger om maildialog og indholdet af disse
- Kalenderstatus
- SMS og MMS
- Telefonsvarerbeskeder
- Telefonoptagelser
- Adgangskoder til TDC's selvbetjeningsystemer
- E-mails vedrørende supportsager
- LID- Identifikationsnummer



på forbindelsen. -



De formål, som vi indsamler og behandler personoplysningerne til, er:

- For at vi kan stille en callcenter løsning til rådighed for kunden og kundens medarbejder.
- At receptionist eller medarbejder hos kunden kan se telefon og/eller kalenderstatus samt IM status.
- For at kunden kan håndtere mail og chatbeskeder
- For at du kan oprette dig som bruger, optage, finde og afspille telefonsamtaler.
- At kunden kan optage, omstille samt behandle voice beskeder

Den behandling der foretages med personoplysningerne:

- Oprettelse og administration af abonnementet
- Besvarelse af opkald
- Viderestilling af opkald
- Visning af kalenderoplysninger
- Omstilling af opkald
- Optagelse af opkald
- Fremfinding af samtaler
- Afspilning af samtaler
- Hentning af optagede samtaler
- Statusvisning
- Visning af oversigt over indgående og udgående kald
- Visual Voicemail (oversigt over beskeder på telefonsvareren)
- Opslag i Firmatelefonbog med numre på alle i virksomheden
- Identifikation af kalder ved kald indenfor virksomheden
- Videopkald
- Chat

#### Kilder

Vi indsamler personoplysninger direkte fra dig til brug for levering af et abonnement med Kontaktcenter- og/eller optage funktioner fra TDC Erhverv (Nuuday A/S), og modtager personoplysninger i form af trafikdata og lokationsdata fra TDC NET A/S.

Vi indsamler desuden personoplysninger om dig fra kunden, som stiller tjenesten til rådighed for dig.

Indsamling af oplysningerne er en forudsætning for at indgå en aftale med os. Hvis vi ikke har adgang til personoplysningerne, har vi ikke mulighed for at levere det ønskede produkt/service.



## Det juridiske grundlag for behandling af personoplysningerne

Det juridiske grundlag for vores behandling af dine personoplysninger er vores kontraktlige forpligtelse over for vores kunder, idet behandlingerne bliver foretaget som forudsætning for leveringen af abonnement med Kontaktcenter- og/eller optage funktioner fra TDC Erhverv (Nuuday A/S).

Desuden en retlig forpligtelse til at registrere trafikdata for brug af tjenesten.

## Modtagere af dine personoplysninger og overførsel til tredjelande

- For at kunne give adgang til tjenesterne videregiver vi ganske få af dine personoplysninger til TDC NET A/S.
- TDC Erhverv videregiver personoplysninger i forbindelse med drift og vedligehold af Kontaktcenter- og/eller optage funktioner til Capgemini
- Kontaktcenter- og/eller optage funktioner
- TDC Erhverv (Nuuday A/S) har en aftale med KMD A/S om drift af it-systemer, som behandler de ovenstående personoplysninger.
- For så vidt angår, retsgrundlaget for overførslen til tredjelande henvises til TDC Erhvervs generelle persondatameddelelse afsnit 3.1 "Adgang og deling af oplysninger"

## Opbevaringsperiode

Vi opbevarer dine personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at kunne opfylde de ovenfor anførte formål. Efter bogføringslovens regler bliver nogle af dine personoplysninger dog gemt i op til 5 år.

## Kontakt

Hvis du ønsker yderligere detaljer omkring behandlingen af dine personoplysninger i forbindelse med din brug af dit mobilabonnement fra TDC Erhverv, skal du kontakte vores Kundeservice på telefon 70709090

Denne persondatameddelelse er opdateret februar 2023