

H F Labs

«Центр управления согласиями»

Общее описание продукта

Центр управления согласиями (ЦУС) собирает всю информацию о согласиях на обработку персональных данных клиентов компании и сами факты получения таких согласий в одном месте в структурированном виде. Размечает клиентскую базу в соответствии с тем, когда и какие согласия подписывал клиент при покупке продуктов и услуг. Поддерживает обработку событий, происходящих с согласиями на всем их жизненном цикле. Подсвечивает клиентов, от которых нужно получить те или иные согласия. Оповещает источники и заинтересованных лиц о том, что закончилось или отозвано согласие на хранение персональных данных и следует прекратить обработку/удалить данные клиента.

Продукт позволяет обеспечить соблюдение правил обработки персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации путем структурированного хранения информации, фиксации событий и интеграционного обмена с системами компании.

Бизнес-процессы компании, которые затрагивает продукт

- Обработка обращений клиентов в колл-центр или службу поддержки на предмет пояснений о причинах коммуникации с клиентом и быстрый поиск согласия, подтверждающего коммуникацию;
- Ответ на запрос регулятора в части оснований и предоставления документальных подтверждений возможности обработки персональных данных клиента в регламентированный срок;
- Ведение актуального реестра согласий компании в едином месте, привязка всех собираемых с клиентов согласий к единому реестру;
- Фильтрация маркетинговых и информационных коммуникаций на предмет наличия действующих согласий по отобранным спискам рассылок;
- Учет отзывов согласий в едином месте для актуализации состояния согласий клиентов всеми системами компании;
- Учет факта истечения срока действия согласия и принятие решение о переподписании или прекращении обработки персональных данных.

Функции продукта

Управление всеми согласиями клиентов в одном месте

Ядро модуля — каталог согласий:

- Хранит все существующие формулировки согласий и историю их изменений;
- Каждое согласие можно собрать из смысловых блоков (атомарные согласия), которые отражают на какие именно действия берется согласие клиента.

- Позволяет через интерфейс добавлять новые версии согласий и проводить аудит существующих.

Полная картина согласий по каждому клиенту

Каждое согласие связано с клиентом и содержит следующий набор данных:

- Ссылку на формулировку и конкретную версию согласия в общем каталоге, которая действовала на момент подписания согласия клиентом;
- Ссылку на продукт или услугу, в рамках которых получено согласие;
- Дату окончания действия согласия, которая автоматически рассчитывается при создании согласия;
- Дату и канал получения согласия;
- Тип и значения согласия, которые берутся из расширяемых справочников.

Готовая расширяемая модель данных согласий

Продукт поставляется с готовым набором списков значений и типов согласий. Типизация организована по целям (хранение, обработка, передача третьим лицам, коммуникация и т. п.) — для ответов на запросы регулятора. В зависимости от типа согласия оно может хранить дополнительную информацию, например перечень компаний, которым можно передавать данные клиента, или каналы коммуникации, через которые можно взаимодействовать с пользователем.

Список типов и значений может быть расширен под существующие процессы заказчика как на этапе настройки продукта, так и в процессе его дальнейшей работы.

Расширение производится бесплатно в рамках поддержки.

Умные правила слияния и обновления согласий

Центр управления согласиями понимает, когда клиент дал одинаковые согласия при покупке разных продуктов и отображает агрегированную информацию по общему сроку действия согласий. Если согласия имеют пересечения, но не полностью идентичны, система объединит совпадающие атомарные сущности в единые блоки с вычисленным общим сроком действия и отдельно отобразит уникальные составляющие каждого согласия.

Содержит готовые правила слияния и обновления, учитывающие актуальность информации, порядок смены значений во время жизненного цикла согласия и другие условия.

Правила могут быть настроены под специфику Заказчика.

Технические возможности

- Загрузка согласий из исходных систем (сайт, личные кабинеты, мобильное приложение, единый фронт и т. п.) через буферные таблицы БД или в онлайн формате (SOAP/REST);
- Фильтрация клиентской базы по любым параметрам, связанным с согласиями через API;
- Фильтрация клиентов по наличию согласий определенного типа;
- Фильтрация клиентов по наличию согласий с определенным значением;
- Возможность комбинировать поиск клиентов по согласиями с поиском по другим атрибутам и связанным сущностям;
- Получение полного набора согласий по клиенту через представления БД и в онлайн формате (SOAP/REST);
- Специальная роль для сотрудников, работающих с согласиями клиентов.