

FAQ - Betriebsrat

Dieses Dokument unterstützt unsere Kunden und deren Betriebsräte in der Beantwortung der häufigsten Fragen bezüglich der Informationssicherheit und der Richtlinien von Userlane zum Schutz personenbezogener Daten der Mitarbeiter.

Was ist Userlane?

Die Userlane-Plattform wurde entwickelt, um jede Softwareanwendung benutzerfreundlich zu gestalten, indem sie Mitarbeiter und Kunden in Echtzeit durch Prozesse führt und On-Demand-Support direkt in den Anwendungen bietet. Erfahren Sie mehr unter: www.userlane.com

Warum Userlane?

Userlane bietet den Mitarbeitern und Kunden die beste Lernerfahrung im Einklang mit dem Datenschutz, der DSGVO und einem ISO-zertifizierten Managementsystem. Als deutsches Unternehmen ist sich Userlane der Bedeutung des Datenschutzes und der Bedenken des Betriebsrats bewusst. Userlane nimmt diese sehr ernst und kann bereits auf eine langjährige Kundenhistorie mit Unternehmen und Partnern zurückblicken, bei denen stets alle Bedenken bezüglich einer individuellen Leistungsmessung ausgeräumt wurden, einhergehend mit einer hohen Datensicherheit.

Führt Userlane Leistungsmessungen auf individueller Mitarbeiterebene durch?

Dies geschieht definitiv nicht und ist auch nicht das Anliegen von Userlane. Userlane ist eine digitale Adoption-Plattform, die entwickelt wurde, um Software einfach zu machen, indem sie digitale Reibungsverluste misst, analysiert und Maßnahmen ermöglicht. Der Schwerpunkt liegt auf dem Onboarding und der Unterstützung der Mitarbeiter, damit sie sich in einer schnelllebigen Welt bei der Nutzung von Software befähigt und sicher fühlen. Die Analysen in Userlane werden unter Verwendung anonymisierter und aggregierter Daten durchgeführt. Keine persönlichen Daten eines Mitarbeiters werden für Analysen verwendet. Der Zweck der Analyse ist es, die beste Lernerfahrung für Ihre Mitarbeiter zu gewährleisten und die Anwendung hinsichtlich der Prozesse zu optimieren.

| CONFIDENTIALITY LEVEL | DATE | DOCUMENT OWNER |
|-----------------------|-------------|----------------|
| External | 31 Jan 2023 | Hannah Whippey |

Wie kann sichergestellt werden, dass keine individuelle Leistungsmessung eines Mitarbeiters erfolgt?

Userlane verschlüsselt jede einzelne E-Mail eines Anwenders, bspw. mit einer bestimmten Zahl oder einer zufälligen Zeichenkette. Dieser Verschlüsselungscode kann auch vom Kunden direkt geliefert werden. Der Mitarbeiter, der die Verschlüsselung liefert, sollte keinen Admin-Zugriff auf das Userlane-Portal haben. Durch diese funktionale Trennung ist es unmöglich, die Verschlüsselung wieder einer einzelnen E-Mail zurück zuzuordnen.

Ist Userlane eine sichere Lösung?

Userlane ist nach DIN EN ISO/IEC 27001:2017 durch die TÜV SÜD Management Service GmbH zertifiziert. Die Zertifizierung bestätigt, dass Userlane ein Informationssicherheitsmanagementsystem gemäß "Statement of Applicability" für die Entwicklung, den Betrieb und den Support einer digitalen Adoption-Plattform eingerichtet hat und verwendet.

Welche personenbezogenen Daten speichert Userlane?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter erfolgt im Sinne von Art. 4 Nr. 2 DSGVO. Dies sind insbesondere das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Nutzung, die Offenlegung durch Übermittlung, die Verbreitung oder jede andere Form der Bereitstellung, der Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung. Darüber hinaus sind Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragsverarbeiter im Hauptvertrag detailliert beschrieben. Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind die folgenden Arten/Kategorien von Daten (Liste/Beschreibung der Datenkategorien)

| Funktionen von verarbeiteten Datenkategorien | Vom Auftragsverarbeiter verarbeitete Datenkategorien, wenn die betroffene Person ein Admin-Nutzer ist | Vom Auftragsverarbeiter verarbeitete Datenkategorien, wenn die betroffene Person ein Endnutzer ist |
|---|---|--|
| Identifizierung | Email Adresse | ID Optional*: Email Adresse |
| Metadaten für den sicheren Betrieb von Systemen | IP Adresse, URL, Browsertyp und Version, Zeitzone und Spracheinstellungen der Anwender | |
| Benutzerdefinierte Attribute | Rollen & Berechtigungen, | Optional*: Attribute, die vom Kunden festgelegt |

| | | |
|--|--|---|
| | Login-Informationen | werden |
| Interaktionsdaten des Benutzers mit Userlane | Audit-Protokoll der Änderungen an der Konfiguration und den Inhaltselementen | Verwendung von Userlane-Inhaltselementen (z. B. abgespielter Guide, angesehene Benachrichtigungen, ...) |
| Interaktionsdaten des Benutzers mit der Kundenanwendung | | Optional*: Verwendung spezifisch definierter Merkmale in der Kundenanwendung Optional*: Interaktionen (z. B. Seitenbesuche, Klicks) in der Kundenanwendung |

* Optionale Funktionen und Datenfelder können vom Kunden aktiviert oder konfiguriert werden.

Zusätzliche Informationen über den Datenschutz bei Userlane:

<https://www.userlane.com/wp-content/uploads/2021/09/Userlane-DPA-Master-v2021-09-10.pdf>

Zusätzliche Informationen über Benutzerdetails und Aktivitäten:

<https://docs.userlane.com/docs/user-details-and-activities>

Wo werden die Daten gespeichert/verarbeitet?

Alle Datenbanken, Anwendungsserver und die Netzwerkinfrastruktur von Userlane werden von Microsoft Azure gehostet.

- Microsoft Azure ist nach ISO 27001 zertifiziert - einem gängigen Standard in der Branche.
- Seit Anfang 2017 ist Microsoft Azure auch nach ISO 27018 zertifiziert - einem neuen Standard für den Schutz von personenbezogenen Daten in der Cloud.
- Lesen Sie hierzu auch Microsofts [Whitepaper](#) über Microsoft Azures Sicherheit, Datenschutz und Compliance.
- ISO 27001
- ISO 27018

Zusätzliche Informationen zu Userlanes ISO-Zertifizierung:

- https://www.userlane.com/wp-content/uploads/2021/08/ISO27001_Certification2021_en.pdf
- <https://www.userlane.com/trust-center/>

Unternehmen vertrauen auf Userlane

Userlane pflegt langjährige vertrauensvolle Partnerschaften mit Unternehmen weltweit.

