

# Übersicht über die Datenverarbeitung mit der Worldsoft Business Suite

März 2018

## **WORLDSoft AG**

**Internet-Service-Provider und Software-Entwickler**

Gert F. Lang, CEO  
Churerstrasse 158  
8808 Pfäffikon SZ  
Schweiz

Tel. 0041-44-533.45.45  
Fax 0041-44-533.45.46  
[www.WORLDSOFT.ch](http://www.WORLDSOFT.ch)  
[lang@WORLDSOFT.ch](mailto:lang@WORLDSOFT.ch)

Handelsregister des Kantons Schwyz  
Firmennummer: CH-645-1.009.872-2

WORLDSoft ist eine eingetragene Marke:  
Schweizer Marken-Nr. 592932  
International Registration No 1 024 134

## 1. Zusammenfassung Worldsoft Business Suite (WBS)

Laut Umfragen haben 90 Prozent der Unternehmen ihren Internetauftritt nicht automatisiert. Mit der Worldsoft Business Suite (WBS) erhalten Interessenten sofort die gewünschten Informationen - 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche - individuell und persönlich für den Interessenten - vollautomatisch für den Worldsoft-Kunden!

Die WBS kann an jede Website einfach und schnell angebunden werden. Anfragen von der Website fließen in das CRM, werden richtig kodiert und automatisch beantwortet. Die Website wird zu einem mächtigen Verkaufsinstrument und gewinnt Neukunden per Autopilot!

Das Free-Paket der Worldsoft Business Suite automatisiert die Beantwortung von Internet-Anfragen, spart viel Zeit und kostet 0,00 Euro!

Die CRM der WBS kann durch ein E-Mail-Marketing-System mit automatischen Folge-E-Mails (FollowUps), Online-Umfragen, Kalender, Fakturierung und ein Affiliate-System erweitert werden.

Die Software ist eine modernen und bedienerfreundliche Online-Software (Cloud-Computing). Die Daten werden auf unserem Backup-System gesichert. Die Daten werden redundant synchron mit Galera-Clustern gespiegelt und täglich wird eine zusätzliche Sicherung in ein zweites, örtlich getrenntes Datencenter gemacht.

Jeder Kunde unserer Worldsoft-Kunden hat online einen Zugang zu seinen Daten und Rechnungen (Online-Kunden-Administration). Ein automatisches E-Mail genügt und der Kunde kann sich seine Rechnung in seinem Kunden-Account selbst ausdrucken.

Mit der WBS ist Online-Marketing und Verwaltung aus einem Guss. Das spart die Pflege der Informationen und Adressen in verschiedenen Programmen.

Jeder Benutzer (User) hat seine eigenen Zugangsdaten zur WBS und über Benutzerrechte kann der Worldsoft-Kunde selbst steuern, welcher Mitarbeiter Zugang zu bestimmten Bereichen hat.

Die WBS hat Schnittstellen zu Add-Ons, ein Plugin für das Worldsoft-CMS und WordPress und für den Bereich der Faktura stehen verschiedene Zahlungs-System-Anbieter zur Verfügung. Hier eine Übersicht der Schnittstellen, Add-Ons und Plugins:

<https://www.worldsoft-wbs.info/6017>

Die Worldsoft Business Suite wird als Standalone-Programm ohne Domainabhängigkeit angeboten. Hier der Link zur Preisliste:

<https://www.worldsoft-wbs.info/71/preise>

Unsere Kunden sind KMU. Kundenverteilung nach Ländern:

57 % Deutschland

26 % Schweiz

9 % Österreich

6 % Frankreich

2 % andere Länder

## 2. Software-Entwicklung und genutzte Software

Worldsoft entwickelt auf Basis eines sogenannten LAMP-Systems:

L – Linux  
A – Apache  
M – MySQL  
P – PHP

Das Framework der WBS ist Laravel. Der Kernel unseres an die WBS angebotenen CMS ist von XOOPS. Der Worldsoft Shop basiert auf OSCommerce. Für die Mail-Accounts der Kunden verwenden wir Atmail.

## 3. Daten-Center

Die Server-Plattform für die Worldsoft Business Suite befindet sich in zwei hochverfügbaren Datenzentren (Datacenter) in der Schweiz:

- HP und Super Micro Hochleistungs-Server
- Leistungsfähige Storage Systeme, redundante Router und Firewalls
- Stromversorgung mit Diesel und USV
- Umfassender Brandschutz
- Redundante Klimatisierung
- Zutritt über Einzelungs- oder Material-Schleuse
- 24x7h Video- und Laser-Monitoring
- 24x7h Monitoring Operations-Center
- 5-fach redundante Einführung von fünf Carriers - leistungsfähiges Breitbandnetz
- getrennte Rohr- und Streckenführung
- Anwendung der FINMA-Vorgaben für Banken-Outsourcing (RS 2008/7)
- Anwendung des ISAE 3000 Type 2 Reports
- Tier Level 3 TIA-942 Uptime Institute

## 4. Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV)

Die Worldsoft AG ist für europäische Kunden und von der DSGVO betroffene Schweizer Kunden verpflichtet die Bestimmungen der DSGVO einzuhalten. Die Mehrheit unserer Kunden haben Ihren Sitz in der EU.

Wir sind Verantwortlicher und Verarbeiter personenbezogener Daten für uns selbst. Darüber hinaus sind wir **Auftragsverarbeiter für unsere Kunden, die mit der WBS arbeiten**. In diesem Fall benötigen Sie zur rechtlichen Absicherung einen Vertrag mit uns über die Auftragsdatenverarbeitung.

Hier finden Sie mehr Informationen zur Datensicherheit und den Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV):

<https://www.worldsoft.info/578>

## 5. Daten die Nutzer (Kunden) der Worldsoft Business Suite verarbeiten

Die Eingabe der Daten kann von Hand erfolgen oder automatisch über die Registrierung über ein Online-Formular oder bei einer Bestellung über einen Checkout-Prozess der letztendlich auch Formulardaten übermittelt.

### Standard-Daten der CRM

Adressdaten: Anrede, Vorname, Name, Firma, Straße, Adresszusatz 1 und Adresszusatz 2 (frei definierbar z.B. für englische Straßenangaben), PLZ, Ort, Bundesland/Kanton, Land, E-Mail, Sprache, Telefon, Fax, Mobiltelefon, Website, Geburtstag.

### Nutzung von Factura

IBAN, BIC, Bezahlmethode, Konto-Inhaber, UID-Nr., MwSt.-Nr.

### Freie Zusatzfelder

Darüber hinaus kann der Worldsoft-Kunde auch freie Zusatzfelder definieren. Z.B. ein Autohaus legt Zusatzfelder selbst an für: Automarke, Typenbezeichnung, Kilometer, Treibstoff usw.

### Gruppenverwaltung (Tags)

Zur Selektion für Mailings und zur Suche kann der Worldsoftkunde sogenannte «Gruppen» selbst beliebig anlegen.

### Newsletter

WBS hat das Verfahren des doppelten OptIns integriert. Der WBS-Kunde kann verschiedene Newsletter definieren. Das OptIn kann also Newsletterabhängig geschehen. Das gleiche gilt für das OptOut. Er kann für jeden Newsletter den Text des OptOuts festlegen. Es gibt auch einen OptOut-Link «von allen Newslettern».

### Dokumente

Es können Dokumente vom Worldsoft-Kunden oder auch über Formulare in die WBS hochgeladen werden. Diese Dokumente werden in der Kunden-Datenbank auf unseren Servern gespeichert. Die Dokumente können dem jeweiligen Adressdatensatz zugeordnet werden (CRM)

### Löschung von Daten

Ein Adressdatensatz kann in der WBS gelöscht werden. Wenn der Datensatz gelöscht wird, werden auch alle Benutzer die zu dieser Firma gehören, andere Daten und Dokumente mitgelöscht. Also z.B. auch bereits erstellte Rechnungen und Gutschriften. WBS ist kein Dokumenten-Management-System. Dem Worldsoft-Kunden obliegt die Verantwortung der gesetzlichen Aufbewahrung seiner Dokumente (z.B. Rechnungsdokumente).

## 6. Cookies

Die WBS verwendet Session-Cookies um die Informationen auf einer Seite zu behalten. Die Cookies sind nur so lange gültig so lange die Session aktiv ist, oder der Kunde sich auf der Seite befindet. Wechselt der Kunde bei unvollständiger Eingabe zu einer anderen Seite wird ihm eine Meldung angezeigt, ob er diese Seite tatsächlich nicht speichern, sondern verlassen möchte.

Bei der Nutzung des Umfrage-Moduls der WBS werden Cookies auf der Umfrageseite gesetzt die 30 Tage gültig sind. Dadurch wird vermieden, dass ein Umfrageteilnehmer in diesem Zeitraum zweimal daran teilnehmen kann.

## 7. E-Mail-Synchronisation mit Mailclient und Kalenderfunktionen

Die WBS kann so eingerichtet werden, das E-Mails von einem Mailkonto des Kunden abgerufen werden. Diese Mails können auch synchronisiert werden.

Die WBS kann auch so eingerichtet werden, dass ein externer Kalender wie z.B. ein Google-Kalender aufgerufen und synchronisiert wird. Diese Daten können alle vom Kunden gelöscht werden. Wenn ein Firmenkonto gelöscht wird, werden auch alle externen E-Mails und Kalender-Daten gelöscht.

## 8. Logs

### a) Zugriff-Logs

Wir speichern keine IP-Adressen. Wir haben Logs über Zugriffe. Diese enthalten die aufgerufenen URLs. Die aufgerufenen URLs sind bei allen Kunden gleich. Es werden keine Rückschlüsse auf den jeweiligen Datensatz zugeordnet. Wir wissen nicht pro Adress-Datensatz welche Seiten welcher Benutzer aufgerufen hat. Wir wissen nur das diese Seiten aufgerufen wurden um dies statistisch zu erfassen.

### b) Mailing-Logs

Wir haben Logs für E-Mails die über die WBS versendet werden. Wir verwenden diese für die E-Mail-Berichte (Statistiken). Wenn der Worldsoft-Kunde das Tracking aktiviert, können wir feststellen ob die E-Mail geöffnet oder geliefert wurde. Beim Tracking können auch Gruppen (Tags) vergeben werden. Aufgrund dieser Gruppen können dann Selektionen erstellt werden. Z.B. wer hat das Mail nicht geöffnet. Diese Informationen können auf Anfrage gelöscht werden.

### c) Tracking-Links

WBS kann Links in einem E-Mailing verfolgen. Diese Funktion muss aktiviert werden. WBS speichert nur die Anzahl der Klicks aber nicht wer geklickt hat.