



PUH 02 313 1300
www.medbit.fi

ServiceDesk puheluiden tallennus - rekisteriseloste

Ohjeen omistaja:	Tietoturvapäällikkö
Ohjetta ylläpitää:	Tietoturvapäällikkö
Versionumero:	1.0

Rekisteriseloste

Henkilötietolaki (523/1999) 10 §

Laatimispvm 10.4.2017

1a Rekisterin- pitäjä	Medbit Oy
	PL 130, 20521 TURKU
	Puh. (02) 3130000 (vaihde)
2 Yhteyshenki- lö rekisteriä koskevissa asioissa	Tietosuojavastaava Leea Helkiö
	PL 130, 20521 TURKU
	Tietosuojavastaava@medbit.fi
3 Rekisterin nimi	ServiceDesk puheluiden tallennus
4 Henkilötieto- jen käsittelyn tarkoitus	<p>Puhelinpalvelun kontaktihistoriaa ja puhelutallenteita käytetään ensi sijassa asiakaspalvelun kehittämiseen. Asiakaspalvelun kehittämiseksi tallenteita voidaan käyttää ServiceDesk henkilöstön koulutuksessa ja palvelutasotutkimuksissa.</p> <p>Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella. Puhelut tallennetaan asiakaspalvelumme laadun kehittämiseksi”:</p>

5 Rekisterin tietosisältö	Puhelut tallentuvat automaattisesti ja tietosisältönä on asiakkaan itsensä ilmoittamat tiedot, joita ovat esimerkiksi: <ul style="list-style-type: none">- henkilön yksilöintitiedot, nimi, henkilötunnus, puhelinnumero, sähköpostiosoite- potilastietoa, nimi, henkilötunnus Puhelutallenteita säilytetään 2 kk.
6 Säännönmukaiset tietolähteet	Tieto, joka tallennetaan, on asiakaspalvelutyöhön liittyvää keskustelua soittajan ja asiakaspalvelijan kesken. Tietosisältö on kuvattu kohdassa 5.
7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Tallenteet ovat rekisterinpitäjän omaisuutta, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.
8 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

9 Rekisterin suojauksen periaatteet	<p>A-manuaalinen aineisto</p> <p>B ATK:lla käsiteltävät tiedot</p> <p>Järjestelmän käyttöoikeudet ovat rajattu erikseen nimetyille henkilöille, jotka käsittelevät ja ratkaisevat tukipyyntöjä tai ylläpitävät toiminnanohjausjärjestelmää. Käyttövaltuudet tarkastetaan henkilön siirtyessä toisiin tehtäviin. Kaikki työntekijät antavat vaitiolositoumuksen, jossa henkilö sitoutuu olemaan paljastamatta työssään tietoonsa saamiaan salassa pidettäviä tietoja.</p> <p>Kontaktihistoria ja tallenteet säilytetään Elisan käytössä olevalla Suomessa sijaitsevalla palvelimella 2kk. Tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla on salassapitovelvoite.</p>
--	--