

**REKISTERISELOSTE**

Henkilötietolaki (523/1999) 10 §

Laatimispäivä 28.2.2011

<b>1. Rekisterinpitäjä</b>	Kespro Oy Postiosoite: PL 15, 00016 KESKO Käyntiosoite: Sähkötie 1, 01510 VANTAA Puhelin: 01053 040
<b>2. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa</b>	Katriina Hytönen Puhelin: 01053 040
<b>3. Rekisterin nimi</b>	Kespron asiakaspalvelun puhelutallenteet
<b>4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus</b>	Rekisteriä käytetään Kespro Oy:n myynti- ja asiakaspalvelun kehittämiseksi ja laadun parantamiseksi. Rekisteriin tallennetaan Kespron myynti- ja asiakaspalvelun kanssa käydyt puhelinkeskustelut. Rekisteriin kertyviä puhelutallenteita käytetään Kespron sisäisissä yksilö- ja yksikkökohtaisissa koulutuksissa.
<b>5. Rekisterin tietosisältö</b>	Kespron henkilökunnan osalta rekisteriin tallennetaan puhelun käyneen myyjän/asiakaspalvelijan perustiedot: etu- ja sukunimi, käyttäjätunnus, puhelinnumero, keskustelun ajankohta (pvm + klo). Asiakkaiden / puhelun toisen osapuolen osalta rekisteriin tallennetaan se tieto mikä puhelussa tulee ilmi, esim. asiakasnumero, asiakasyritys, henkilön nimi. Tiedot tallentuvat vain puhelunauhoitteelle, niitä ei kerätä muussa muodossa.
<b>6. Säännönmukaiset tietolähteet</b>	Rekisteriin tallennettavat tiedot saadaan puheluntallennusjärjestelmästä.
<b>7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset</b>	Tallennettuja tietoja/tiedostoja ei säännönmukaisesti luovuteta eteenpäin.  Tarvittaessa yksittäisiä tiedostoja voidaan luovuttaa koulutustarkoituksessa eteenpäin vaitiolositoumasta vastaan, esim. ulkopuoliselle kouluttajalle. Näissä tapauksissa koulutusten kohderyhmänä on Kespron myynti- ja asiakaspalveluhenkilöstö. Tiedostoja ei luovuteta Kespron ulkopuolisten yritysten koulutuksiin.
<b>8. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle</b>	Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.
<b>9. Rekisterin suojauksen periaatteet</b>	Yksittäistä asiakasta koskevat tiedot ilmoitetaan ainoastaan lakiin perustuvan ilmoitusvelvollisuuden johdosta, esimerkiksi viranomaisen lakiin perustuvasta pyynnöstä.  Rekisteristä ei synny manuaalisesti tallennettuja tiedostoja.  Ainoastaan määrätyillä Kespro Oy:n ja Kespro Oy:n toimeksiannosta ja lukuun toimivien yritysten työntekijöillä on oikeus käyttää Kespron puhelutallenteita. Tietokannassa on eri käyttäjätasoa, joten käyttäjä saa ylläpito- tai selausoikeuden ainoastaan käytön kannalta tarpeellisiin tietoihin. Kullakin määritellyllä käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana. Järjestelmä on suojattu palomuurilla, joka suojaa Keskon ulkopuolelta tulevia yhteydenottoja järjestelmään.