

Henkilötietolain (523/1999) 10 ja 24 §:n mukainen tietosuojaseloste 22.8.2017

www.app2day.fi - verkkosivujen chat-asiakaspalvelu

1 Rekisterinpitäjä

Tecinspire Oy
Y-tunnus: 2805770-3
Postiosoite: Teknologiantie 18 A, 90590 Oulu
Käyntiosoite: Teknologiantie 18 A, 90590 Oulu

2 Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Teemu Kivioja puh. +358 50 547 9571
www.tecinspire.com

3 Rekisterin nimi

www.app2day.fi - verkkosivujen chat-asiakaspalvelun tietosuojaseloste

4 Chat-tietojen käsittelyn tarkoitus

Chat-keskustelu tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään automaattisesti. Tallenteita voidaan käyttää chat-asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Tallenteita voidaan käyttää myös asiakaspalvelun parantamiseen tähtäävässä koulutuksessa ja ohjeistuksen sisällön suunnittelussa (Henkilötietolaki 8 §).

5 Rekisterin tietosisältö

Rekisteriin tallentuu asiakkaan kanssa käyty keskustelu. Palvelussa annetaan yleisneuvontaa ja sitä tarjotaan avoimella verkkosivustolla (www.app2day.fi -sivustoilla).

Asiakas voi tilata keskusteluhistorian omaan sähköpostiinsa ilmoittamalla asiasta chat-asiakaspalvelussa. Tilatessaan keskusteluhistorian omaan sähköpostiinsa, asiakkaan sähköpostiosoite tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään automaattisesti.

Chat-tallenteita säilytetään kaksi kuukautta.

6 Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaan itsensä antamat ja chat-yhteydenotosta syntyvät tiedot.

7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset

www.app2day.fi - verkkosivujen asiakaspalvelu luovuttaa asiakkaiden tietoja vain laissa määritellyissä tapauksissa.

8 Rekisterin suojauksen periaatteet

A. Hallinnolliset suojamekanismit

- Kaikki työntekijät antavat vaitiolositoumuksen, jossa henkilö sitoutuu olemaan paljastamatta työssään tietoonsa saamiaan salassa pidettäviä tietoja. Jokaisella työntekijällä on vaitiolovelvollisuus tehtävässään.
- Asiakkaan tietoja saavat käsitellä vain ne työntekijät, jotka tarvitsevat niitä asiakkaan asioita hoitaessaan
- Tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla on salassapitovelvoite

B. Tekniset suojamekanismit

- Yksilölliset käyttäjätunnukset ja salasanat rajoitetuilla käyttöoikeuksilla
- Lokitiedot
- Kulunvalvonta
- Palomuuuri

C. Fyysiset suojamekanismit

- Lukittavat toimistotilat
- Lukittavat palvelintilat tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla

9 Tietojen luovutus

Tallenteet ovat rekisterinpitäjän omaisuutta eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.