

## Tietosuojaseloste

LeadDesk Solutions Oy:n toimittamissa viestintäratkaisuissa käsitellään henkilötietoja EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) sekä muun vallitsevan lainsäädännön mukaisesti. Tässä tietosuojaselosteessa kerromme tietojenkäsittelyn perusteista liittyen LeadDesk Solutions Oy:n toimintaan käsittelijänä toimittamissaan viestintäratkaisuissa.

Henkilötietojen käsittelijänä LeadDesk Solutions Oy käsittelee henkilötietoja ylläpito- ja tukipalvelujen tuottamiseksi asiakkailleen. Henkilötietojen käsittelijänä LeadDesk Solutions Oy käsittelee henkilötietoja rekisterin pitäjän (Asiakkaan) lukuun. EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukainen peruste henkilötietojen käsittelylle on sopimussuhde.

### Rekisterin sisältämät tiedot

Käsittelijä  
LeadDesk Solutions Oy  
Konetie 20  
90620 OULU

Puhelin:  
+358 40 3012 300  
[solutions@leaddesk.com](mailto:solutions@leaddesk.com)

Yhteyshenkilö tietosuojaa koskevissa asioissa

Tero Lepistö  
Director, LeadDesk Solutions Oy  
Konetie 20  
90620 OULU  
Puhelin: +358 50 404 1346  
[tero.lepisto@leaddesk.com](mailto:tero.lepisto@leaddesk.com)

### Rekisterinpitäjä

LeadDesk Solutions Oy:n asiakas (järjestelmänkäyttäjä)

### Rekisterin nimi

LeadDesk Solutions Oy:n asiakkailleen toimittamat ja ylläpitämät järjestelmät

- Automaattinen Vastauspalvelu
- Häiriöinfo
- Automaattinen Call Center
- Taxi Connect

### Henkilötietojen käytön tarkoitus ja kuvaus käsittelytoimista

LeadDesk Solutions Oy:n asiakkailleen toimittamat järjestelmät ja järjestelmien henkilötietojen käytön tarkoitus.

- **Automaattinen Vastauspalvelu** on asiakaskohtainen vastauspalvelujärjestelmä, joka huolehtii yritykseen tulevien asiakaspuheluiden automaattisesta käsittelystä ja soittopyynnöistä. Asiakkaan puhelu ja siihen liittyvä puhelinnumero tallennetaan järjestelmään automaattisesti.

- **Häiriöinfo** on vika-, häiriö- ja katastrofitilannetiedottamiseen soveltuva automaattinen tiedote- ja viestintäratkaisu. Yritykseen vastaanotettujen asiakaspuheluiden käsittelystä liittyen vika- ja häiriötiedottamiseen ei tallenneta mitään tietoa, vain ainoastaan vastataan puheluun automaattisesti tiedotteella. Häiriöinfoa voidaan käyttää myös yrityksen sisäiseen häiriö- ja viankorjausprosessiin liittyvään ryhmäviestintään ja tällöin henkilöstön sekä yhteistyökumppaneiden puhelinnumero ja nimi tallennetaan järjestelmään
- **Automaattinen Call Center** on asiakaskohtainen automatisoitu puhelunohjausjärjestelmä, joka ohjaa yritykseen tulevat puhelut oikealle henkilölle. Asiakkaan puhelinnumero ja soittopyyntö tallentuvat järjestelmään automaattisesti ja puheluita on mahdollista tarpeen mukaan nauhoittaa.
- **TaxiConnect** on automaattinen Call Center ratkaisu taksivälitysyhtiöille. Call Center on älykäs vastauspalvelujärjestelmä, joka automatisoi yritykseen tulevien asiakaspuheluiden käsittelyä. Asiakkaan puhelinnumero, sähköposti, tekstiviesti, Chat, verkkosivun yhteydenottopyyntö tai sähköpostiviesti tallennetaan automaattisesti järjestelmään.

LeadDesk Solutions Oy:n käsittelytoimet rekisterinpitäjän (Asiakkaan) lukuun ovat:

- Järjestelmän asennus, käyttöönotto ja tuki
- Järjestelmän ohjelmistopäivitysten hallinta
- Järjestelmän tietokantojen, tietokantapäivitysten hallinta sekä tietokantojen ylläpito ja vianselvitys
- Järjestelmän yleinen vikatilanteiden selvitys ja siihen liittyvä järjestelmälokien seuranta
- Järjestelmälokien siirto tarvittaessa LeadDesk Solutions Oy:n testiympäristöön testausta ja vianselvitystä varten

## Rekisterin tietosisältö

LeadDesk Solutions Oy:n toimittamat järjestelmät asiakkailleen ovat Automaattinen Vastauspalvelu, Häiriöinfo, Automaattinen Call Center ja Taxi Connect. Ne sisältävät rekisteröidyistä käyttäjistä Soittaja (Asiakas) ja Käyttäjä (Asiakaspalvelija) seuraavat tiedot:

Järjestelmään rekisteröidyt tiedot Soittaja (Asiakas)

- Nimi, Soittajan nimi
- Sähköpostiosoite
- Puhelinnumero (Soittavan asiakkaan puhelinnumero)
- Palvelun käyttötiedot (mm. kirjoitetut viestit, vierailuajankohdat, asetukset, jne.)
- Tapauksen tunnus, Järjestelmäkohtainen tapauksen yksilöivä id
- Tapauksen aloitusaika
- Käsittelyviive ennen palvelun alkua
- Palvelun alkuaika
- Palvelun kokonaisaika
- Jonotusaika ennen palveluun pääsyä
- Asiakaspalvelijan id

Järjestelmään rekisteröidyt tiedot Soittaja (Asiakas), jos puhelusta on tehty nauhoite:

- Puhelunauhoitteen nimi ja sijainti
- Puhelunauhoitteen valmistumisaika
- Puhelutapaus, johon nauhoite liittyy
- Järjestelmäkohtainen nauhoitteen kuuntelun yksilöivä id
- Tapahtuman aloitusaika
- Tapahtuman tyyppi
- Kuunteluun liittyvän tapauksen tunnus ja linkki
- Asiakaspalvelijan id
- Tapauksen luontiaika
- Järjestelmäkohtainen asiakkaan jättämän viestin yksilöivä id
- Ääniviestin nimi ja sijainti
- Ääniviestin valmistumisaika

- Puhelutapaus johon ääniviesti liittyy

Järjestelmässä ylläpidetään tietoa Käyttäjää (Asiakaspalvelija) seuraavasti:

- Järjestelmän käyttäjät ja puhelun käsittelijät
- Henkilön nimi
- Kirjautumistunnus
- Kirjautumisen salasana
- Sähköpostiosoite
- Käyttäjätaso (mm. pääkäyttäjä, tiimi, ulkoinen käyttäjä)
- Järjestelmäkohtainen asiakaspalvelijan yksilöivä id
- Asiakaspalvelijan puhelinnumero
- Asiakaspalvelijanpuhelinnumero puhelimen kautta tapahtuvaan kirjautumiseen
- Yhteydenottopyynnön käsittelyn seurantaan
- Viimeisin asiakaspalvelija, joka käsitellyt yhteydenottopyyntöä
- Yhteydenottopyynnön id

### **Henkilötietojen säilytysaika**

Asiakkaan (Soittajan) puhelunauhoitteiden ja ääniviestien säilytysaika määritellään asiakaskohtaisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Säilytysaika voidaan määrittellä vapaasti aikavälillä 1 päivä -36 kk.

Käyttäjän (Asiakaspalvelija) tietoja, järjestelmän käyttöön liittyviä tietoja ja järjestelmälokeja ei voida poistaa järjestelmästä; järjestelmän puhelunauhoitehistorian seurannan ja puheluraportoinnin teknisen rajoitteen takia.

### **Säännönmukaiset tietolähteet**

Asiakkaan (Soittajan) henkilötietoja muodostuu rekisteriin puhelun käsittelyn alkaessa, kuluessa sekä yhteydessä.

Käyttäjän (Asiakaspalvelija) henkilötietoja lisätään rekisteriin palveluiden käytön aloittamisen yhteydessä ja järjestelmän käyttäjähallinnan tarpeiden mukaisesti, esimerkiksi pääkäyttäjän luodessa lisää käyttäjiä sekä erilaisia käyttäjärooleja oman organisaationsa vaatimusten mukaisiksi käyttäjiksi.

### **Tietojen säännönmukaiset luovutukset**

Tietoja ei luovuteta Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

### **Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle**

Tietoja ei luovuteta Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

### **Rekisterin suojauksen periaatteet**

LeadDesk Solutions Oy:n tuki- ja ylläpitotoimiin liittyvä etäyhteys Asiakkaan tietoverkkoon ja laitteistoon, jolla rekisteri sijaitsee, on suojattu ja rajattu asianmukaisesti palomuurilla asiakkaan toimesta. Tietoturva ja suojausta toteutetaan myös muilla riittävän turvallisuustason takaavilla teknisillä toimenpiteillä, kuten verkon yli siirrettäessä tiedot suojataan riittävällä SSL- ja VPN-suojaustekniikalla.

Rekisterin palvelinlaitteistoa ja siihen liittyviä ohjelmistoja ja tietokantoja ylläpidetään hyvän ylläpitotavan mukaisesti.

Pääsy rekisteritietoja sisältävään tietokantaan on rajoitettu sekä verkkotekniikan että henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja salasanojen avulla. Järjestelmän pääkäyttäjä tunnuksen käyttöä ja hallintatoimenpiteitä seurataan ja on rajoitettu. Järjestelmän pääkäyttäjä tunnuksenhallinta on asiakkaalla ja rekisterin käyttöoikeus sekä käyttöoikeuksienhallinta on vain asiakkaalla. Rekisterin ylläpito-oikeudet ja järjestelmän hallintatunnukset ovat rajoitetulla joukolla LeadDesk Solutions Oy:n nimettyjä työntekijöitä, joiden toimenkuvaan järjestelmän tuki ja ylläpito kuuluu.

LeadDesk Solutions Oy rekisterin käsittelijänä käyttää toiminnassaan asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia tietoturvaturvatoimenpiteitä, jotka on suunniteltu toteuttamaan tietoturva- ja tietosuojaperiaatteet tehokkaasti ja varmistamaan asianmukaisten suojatoimenpiteiden käytön henkilötietojen käsittelyssä. LeadDesk Solutions Oy:n johdolla on kokonaisvastuu tietosuojan toteutumisesta ja henkilöstö on koulutettu ymmärtämään ja toteuttamaan tietosuojakäytäntöjämme ja tietoturvapoliittikkaa työtehtävissään. Lisäksi edellytämme yhteistyökumppaneilta riittävät vakuudet siitä, että he noudattavat tarvittavia tietosuojakäytäntöjä omalta osaltaan ja pystyvät osoittamaan sen tarvittaessa. Kehitämme ja tarkastamme tietosuojakäytäntöjemme toimivuutta ja kattavuutta jatkuvasti ja parannamme teknisiä sekä organisatorisia käytäntöjä edelleen tarpeen mukaan.

#### **Lisätietoja tietosuoja-asetuksesta**

- [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu\\_fi](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu_fi)
- <http://www.tietosuoja.fi/fi/>