

23.11.2009

HENKILÖTIETOLAIN (523/99) 10^o MUKAINEN PUHELUTALLENTEIDEN REKISTERISELOSTE

1 Yleistä

Tässä dokumentissa kuvataan puhelutallenteiden käyttöä Elisa Välittäjäpalvelussa, Elisa Contact Center – palvelussa ja Elisa Puhelinneuvottelussa.

1.1 Rekisterin ylläpitäjä

Yritys: Elisa Oyj
Yhteyshenkilö: Petri Heino
Postiosoite: PL 30, 00061 ELISA
Käyntiosoite: Kaarlenkatu 9-11, 00530 HELSINKI
Puhelinnumero 010 26000

1.2 Tallenteiden käyttötarkoitus

Puhelutallenteiden ensisijainen käyttötarkoitus on varmistaa, että Elisassa tuotettu puhelinpalvelu vastaa Elisän ja toimeksiantajan välistä palvelusopimusta. Lisäksi tallenteita voidaan käyttää asiakaspalvelun kehittämiseen sekä puheluisisällön todentamiseen esim. reklamaatiotilanteessa.

2 Puheluista tallennettavat tunnistetiedot

Puheluista voivat tallentua seuraavat tunnistetiedot:

Elisa Contact center–, Vaihdepäivystys- ja Välittäjäpalvelussa:

- Puhelun aloitus- ja lopetusaika
- Tieto puhelun tyypistä, eli onko kyseessä alanumerosta palautunut kutsu, vai suoraan vaihteeseen tullut kutsu
- A-tilaajanumero (= soittajan numero) ellei soittaja ole estänyt numeron näkymistä
- B-tilaajanumero (= numero, johon soitetaan)
- Puheluun vastanneen operaattorin operaattoritunnus

Elisa Puhelinneuvottelussa:

- Puheluun vastanneen operaattorin operaattoritunnus ja äänityksen loppumisaika

3 Tallennettavat puhelut

Puhelutalennejärjestelmä tallentaa Elisän hoitamiin vaihteisiin, contact center –palveluihin ja puhelinneuvottelujärjestelmään tulleet puhelut. Tallentaminen alkaa puhelun aloitusmerkistä, ja päättyy lopettamismerkkiin. Elisasta edelleen yhdistettyjä puheluita ei tallenneta.

4 Tallenteiden säilytys

Tallennus tapahtuu Windows NT – tiedostona palvelimelle. Tallenteita säilytetään enintään kuusi kuukautta, jonka jälkeen ne automaattisesti tuhoutuvat. Palvelin, johon tallenteet tallennetaan, sijaitsee tilassa jossa on käytössä elektroninen kulunvalvontajärjestelmä. Tallennejärjestelmään pääsyä valvotaan henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla, ja järjestelmään kirjautuneista jää tieto käyttäjälökiin.

5 Tallenteiden käyttöoikeudet Elisassa



23.11.2009

Oikeudet tallennusjärjestelmän käyttöön on ulkoistuspalveluissa työskentevillä henkilöillä. Asiakaspalvelijoiden käyttöoikeudet on rajattu koskemaan vain heidän omia puheluitaan. Esimiehet ja asiantuntijat voivat kuunnella tallenteita todentaakseen palvelutapahtuman oikeellisuuden esim. reklamaatiotilanteessa. Järjestelmän teknisestä ylläpidosta vastaavat henkilöt voivat myös kuunnella tallenteita.

6 Tallenteiden luovutus Elisan ulkopuolelle

Tallenteita voidaan luovuttaa Elisa Oyj:n ulkopuolelle vain edellä mainituissa käyttötarkoituksissa. Elisa luovuttaa puhelutallenteita ainoastaan ko. palvelun nimetyille toimeksiantajien yhteyshenkilöille.

Poikkeuksena tästä voi Elisa Oyj tilapäisesti luovuttaa valitsemiaan tallenteita tutkimuslaitokselle asiakaspalvelun laatutason arvioimiseksi. Tällöin tutkimuslaitoksen tulee sitoutua siihen, että tutkimuksessa käytetyt tallenteet joko palautetaan tai tuhotaan välittömästi tutkimuksen päätyttyä.

7 Soittavan asiakkaan tarkastusoikeus

Jos puhelinpalveluun soittanut asiakas haluaa tarkastaa oman puhelunsa tallenteen, pyydetään häntä ottamaan yhteys Elisan yhteyshenkilöihin. Kuuntelu tapahtuu Elisan toimipisteessä. Soittavalla asiakkaalla on oikeus pyytää tallenteen tuhoamista.