



REGISTERBESKRIVNING

Systemet Genesys contact center

INNEHÅLL

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Registrets namn | Systemet Genesys contact center |
| 2 | Registerförare | Helsingfors stads Servicecentral-affärsverk
PB 9500
00099 Helsingfors stad |
| 3 | Registeransvarig | Chefen för enheten telefon- och välbefinnandetjänster. |
| 4 | Kontaktperson i registerärenden | Den utbildade personalen inom telefon- och välbefinnandetjänster |
| 5 | Ändamål och motivering för behandling av registret | <p>Systemet Contact center används för hantering av såväl klientsamtal som e-postmeddelanden till och från klienter. Inga klientuppgifter om samtalen sparas i systemet.</p> <p>Samtalsinspelningarna, som man informerar om i början av samtalet, sparas inte i cc-systemet utan på en server i en bevakad datorsal som Servicecentralen använder. Inspelningarna förvaras i sex (6) månader, varefter de förstörs. Inspelningsidentifikationen består av datum, klientbetjänares platskod samt en del av klientens telefonnummer. Inspelningarna används av Servicecentralens telefon- och välbefinnandetjänster för att upprätthålla servicens kvalitet och på begäran av beställarklientens (ämbetsverk eller affärsverk) för att utreda oklara klientkontakter eller klientkontakter som kräver tilläggsuppgifter. Inspelningarna lämnas inte ut till slutanvändaren, vid behov lyssnas inspelningarna i Servicecentralens eller i Servicecentralens klientämbetsverks lokaler. Beställarklienterna som använder systemet får inspelningarna av sina egna samtal från Servicecentralen genom en skriftlig begäran eller så kan de lyssna på dem direkt i Genesys-systemet såvida Servicecentralen har beviljat nödvändiga användarrättigheter till systemet. Inspelningarna bildar inget klientregister.</p> |



Mottagna och utskickade e-postmeddelanden arkiveras i systemet. Endast experterna vid Servicecentralens telefon- och välbefinnandetjänster eller beställarklienters chefer, som använder systemet, kan utreda meddelanden efteråt.

- | | | |
|----|---|---|
| 6 | Registrets datainnehåll/
datatyper | Tillämpningen innehåller de e-postmeddelanden som klienten skickat i den form som klienten har skickat dem. Det bildas inget egentligt klientregister av uppgifterna |
| 7 | Datakällor och ursprung | E-postmeddelandena som klienterna skickat. |
| 8 | Regelmässig utlämning
av personuppgifter | Registeruppgifterna lämnas inte ut för direktreklam, distansförsäljning eller annan direktmarknadsföring och inte heller för marknads- eller opinionsundersökningar eller personmatriklar eller släktforskning. |
| 9 | Överföring av uppgifter
utanför EU eller EES | Registeruppgifter överförs inte utanför EU eller EES. |
| 10 | Principer för skydd av
registret | <p>Personer som gör ändringar i uppgifterna loggar in i registret med ett personligt användarnamn och lösenord.</p> <p>Uppgifterna används till att svara på e-postmeddelanden. Uppgifterna som sparas i Genesys-tillämpningen förvaras i databasen så länge som beställarklienten (ämbetsverk eller affärsverk) är Telefon- och välbefinnandetjänsternas klient.</p> |
| 11 | Rätt till insyn | <p>En registrerad kan personligen eller skriftligen till den registeransvarige framföra begäran om rätt till insyn. Registret omfattar inga sådana uppgifter för vilka rätten till insyn inte kan genomföras.</p> |
| 12 | Rätt att kräva rättelse av
uppgifter | <p>Eftersom det inte uppstår någon aktiv databas förvaras meddelandena i den form som klienten har skickat dem och det finns ingen möjlighet att korrigera dem.</p> |



Telefon- och välbefinnandetjänster

30.6.2016

13 Utlämnande av
registeruppgifter

Registeruppgifterna är sekretessbelagda. De lämnas ut med stöd av rätt till information som grundar sig på lag. Den registrerade behöver inte framföra något uttryckligt förbud mot utlämnande av uppgifter.

14 Information till den
registrerade

Klienterna informeras om hur deras personuppgifter behandlas i regel när klientrelationen inleds. Registerbeskrivningen finns till påseende på Servicecentralens webbplats och på Helsingfors stads webbplats.

15 Registerförvaltning; dess
beslutsrätt och uppgifter

Servicecentralen utövar som registerförare bestämmanderätt över registret.

Ansvarig för upprätthållandet av registeruppgifterna är Servicecentralens Telefon- och välbefinnandetjänster.

Personalen vid Servicecentralens Telefon- och välbefinnandetjänster har fått utbildning i användningen av registret. Telefon- och välbefinnandetjänsterna har även hand om nödvändig utbildning vid eventuella ändringar av systemet.