

Karelia-ammattikorkeakoulun asiakkuuksien hallintajärjestelmä (CRM-järjestelmä)

1. Rekisterinpitäjän tiedot

Karelia Ammattikorkeakoulu Oy
Postiosoite: Tikkarinne 9, 80200 Joensuu
puh. +35813260600, sähköposti: info(at)karelia.fi

2. Rekisterinpitäjän vastuhenkilö

Toimitusjohtaja/rehtori

3. Asiakkuuksien hallinnan vastuhenkilö

Palveluliiketoiminnan päällikkö Harri Mikkonen, Tikkarinne 9, 80200 Joensuu, puh. +358 50 502 0402, sähköposti: harri.mikkonen(at)karelia.fi

Alumnitoiminnan vastuhenkilö on opintoasiain päällikkö Marjo Nenonen, Tikkarinne 9, 80200 Joensuu, puh. +358 50 362 7074, sähköposti: marjo.nenonen(at)karelia.fi

4. Yhteyshenkilö asiakkuuksien hallintaan liittyvissä asioissa

Palveluliiketoiminnan koordinaattori Anne Prepula, puh. +358 50 311 9168, Tikkarinne 9, 80200 Joensuu, sähköposti: anne.prepula(at)karelia.fi

5. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Karelia Ammattikorkeakoulu Oy, Tietosuojavastaava, Tikkarinne 9, 80200 Joensuu, puh. +358 50 525 0623, sähköposti: tietosuoja(at)karelia.fi

6. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset

Ammattikorkeakoululain mukaan ammattikorkeakoulun tehtävänä on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin sekä tutkimukseen, taiteellisiin ja sivistyksellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin ja tukea opiskelijan ammatillista kasvua. Ammattikorkeakoulun tehtävänä on lisäksi harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä edistävää ja alueen elinkeinorakennetta uudistavaa soveltavaa tutkimustoimintaa, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa sekä taiteellista toimintaa. Tehtäviään hoitaessaan ammattikorkeakoulun tulee edistää elinikäistä oppimista. Nämä ovat lakisääteisiä tehtäviä.

Karelia-ammattikorkeakoulun palveluliiketoiminnalla tarkoitetaan ulkopuolisille asiakkaille tarjottavia palveluja. Palveluliiketoiminnan toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, tuotteistettuja tai räätälöityjä asiantuntijapalveluita ja täydennyskoulutuksia yrityksille, yhteisöille sekä yksityisille henkilöille paikallisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti.

Karelia-ammattikorkeakoulussa työelämän yhteydenottoja ja toimintoja ylläpidetään CRM-asiakkuuksien hallintajärjestelmässä, joka on keskitetty ja jäsenelty paikka asiakas-, kumppani- ja sidosryhmätietojen sekä liiketoimintaprosessien ylläpitoon. Tämä on kumppanuustoimintaa.

Asiakkuuksien hallintajärjestelmään liittyy asiakaslähtöinen ajattelu- ja toimintatapa. Karelia-ammattikorkeakoulun CRM-järjestelmä on koko henkilöstön työkalu omien työelämäkontaktien tieto-

jen ja toimintojen ylläpitoon. Järjestelmään kerätyn tiedon avulla suunnitellaan ja seurataan toimintaa ja harkitaan miten asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa toimitaan ja lujitetaan suhteita. Se mahdollistaa asiakkaiden ja kumppaneiden tarpeiden tunnistamisen ja myynnin johtamisen.

Asiakkuuksien hallintajärjestelmän avulla hallitaan liiketoimintaprosessia. Järjestelmässä toteutetaan mm. tarjouksien, myyntitilauksien ja laskuläheteiden luominen. Järjestelmän avulla saadaan tietoa tarjous- ja tilauskannasta, asiakkaille tehdyistä toimeksiannoista. Työelämän yhteyshenkilöiden tiedot ovat yhdessä paikassa ja hyödynnettävissä markkinointiviestinnässä ja tiedottamisessa. Järjestelmään kerätään myös välitöntä palautetta, jota koostetaan toiminnan arviointia ja kehittämistä varten.

Alumnitoiminnan tavoitteena on kehittää Karelian työelämäläheisyyttä ja tukea opiskelijoiden työelämäyhteyksien syntymistä. Alumneille tarjoamme kanavan monialaiseen ammatilliseen ja sosiaaliseen verkostoitumiseen ja oman ammattitaidon kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Alumnit voivat mm. toimia opetuksessa asiantuntijaluennoitsijoina, kutsua opiskelijaryhmiä opintovierailulle työpaikalleen, tarjota opiskelijoille harjoittelupaikkoja, projekteja ja opinnäytetyön aiheita sekä toimia mentoreina ja alan työelämään perehdyttäjinä. Alumnit voivat rekisteröityä mukaan Karelian alumnitoimintaan valmistumisvaiheessa (tutkintotodistushakemuksen jättämisen yhteydessä) tai sähköisellä Webropol-lomakkeella.

7. Kuvaus rekisteröityjen ryhmistä ja henkilötietoryhmistä

CRM-järjestelmästä löytyy seuraavien henkilöryhmien henkilötietoja: ammattikorkeakoulun alumneja, erilaisia sidosryhmiä kuten strategisia kumppaneita, avainkumppaneita, toiminnallisia kumppaneita, kansainvälisiä kumppaneita. Siellä on myös palveluliiketoiminnan asiakkaita (yrityksiä, yhdistyksiä, julkisia organisaatioita, yksityisiä henkilöitä) sekä näiden henkilökuntaa ja Karelia-ammattikorkeakoulun CRM-järjestelmän käyttäjiä rooleineen. Käsiteltäviä henkilötietoryhmiä ovat: nimi, osoite, sähköposti, puhelinnumero, työnantaja, henkilön rooli tai tehtävä ko. organisaatiossa.

Alumnitoiminnassa käsiteltäviä henkilötietoja ovat:

- henkilötiedot: sukunimi, entinen sukunimi, etunimet, kutsumanimi, syntymäaika, osoite, postinumero, postitoimipaikka, sähköposti (henkilökohtainen), puhelin,
- valmistuminen ja työelämä: koulutus/koulutusohjelma, opintojen aloitusvuosi, suoritettu tutkinto, valmistumisvuosi, työpaikka/yritys, työtehtävä,
- alumniyhteistyön muodot, jotka kiinnostavat rekisteröityä: vierailu/osaamisen jakaminen opintojaksoilla/luennoilla, opintokäynnit omalla työpaikalla, harjoittelupaikan tarjoaminen, projekti- ja/tai opinnäytetyöaiheiden tarjoaminen, hankeyhteistyö, verkostoituminen muiden alumniensa kanssa, jatko- ja täydennyskoulutus, muu osaamisen kehittäminen, alumnitapahtumat
- eroaminen: haluan poistaa tietoni Karelia-amk:n alumnirekisteristä,
- lisätiedot: vapaasti kirjoitettava teksti.

8. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Lakisääteisten tehtävien hoitaminen on henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteena työelämää ja aluekehitystä edistävässä ja alueen elinkeinorakennetta uudistavassa soveltavassa tutkimustoiminnassa, kehittämis- ja innovaatio toiminnassa sekä taiteellisessa toiminnassa. Kumppanuustoiminta perustuu sopimukseen ja siinä oikeusperuste on sopimukseen perustuva. Ammattikorkeakoulun pal-

veluliiketoiminnan osalta henkilötietojen käsittelyn peruste on oikeutettu etu. Alumniin tiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään suostumuksensa perusteella, joten henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on rekisteröidyn antama suostumus.

9. Henkilötietojen antamisen peruste

Sopimus pohjaiseen kumppanuustoimintaan tarvitaan yhteyshenkilöiden tiedot. Palveluliiketoiminnassa ja alumnitoiminnassa henkilötietoja tarvitaan palvelun tuottamiseen.

10. Rekisterinpitäjän oikeutetut edut

Palveluliiketoiminnan hoitaminen ja/tai palvelun tuottaminen. Oman henkilökunnan osalta palvelussuhteen hoitaminen.

11. Käsittelyn turvallisuus

Karelia-ammattikorkeakoulun CRM-järjestelmä tietoineen sijaitsee kulunvalvotussa palvelutilassa. CRM-järjestelmän käyttö perustuu käyttöoikeuksiin, jotka riippuvat henkilön roolista ja tehtävistä Karelia-ammattikorkeakoulussa. Tietojen siirrossa käytetään asianmukaisia suojaustekniikoita. Luottamuksellisten viestien välitykseen käytetään suojattua sähköpostia.

12. Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät

CRM-järjestelmästä ladataan Excel-siirtona sähköpostilistoja Koodiviidakko Oy:n palveluun Karelia-ammattikorkeakoulun rehtorin toimiston suorittamaa viestintää varten. CRM-järjestelmässä on kenttä, johon voidaan asettaa esto markkinointiviestintään. Solenovo Oy:n Meerkado-järjestelmästä (www.meerkado.fi) josta löytyy heidän rekisteriseloste) saadaan Excel-muotoinen raportti, joka viedään tarvittaessa CRM-järjestelmään (nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite, yrityksen nimi). Karelia-ammattikorkeakoulun käyttämän Sebitti Oy:n Reportronic -työaika- ja projektihallintajärjestelmän välillä on kaksisuuntainen yhteys projektihenkilöstön tietojen siirtoa varten. Karelia-ammattikorkeakoulun käyttämän Microsoft O365-palvelu ja CRM-järjestelmä ovat yhteydessä keskenään. Tämä tarkoittaa esimerkiksi aktiviteettien näkymistä Outlookin lisäosan avulla. Alumniin tietojen keruun lomake on Webropol-palvelun (karelia.webropol.fi) tuottama.

13. Henkilötietojen siirto Euroopan Unionin (EU/ETA) alueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU/ETA-alueen ulkopuolelle.

14. Henkilötietojen säilytysaika

Karelia-ammattikorkeakoulussa on käytössä kumppanuustoiminnan ohjelma, jonka puitteissa kumppaneiden yhteyshenkilöiden tietoja päivitetään aktiivisesti. Karelian strategisille ja avainkumppaneille on määritelty vastaavat, joiden tehtävä on ylläpitää ko. kumppanin ja yhteyshenkilöiden tietoja. CRM-järjestelmästä ei tarvitse poistaa tietoja kokonaan vaan voidaan poistaa esim. yhteyshenkilö käytöstä (passivoida/aktivoida). Yhteyshenkilön aktivointi poistetaan, joka tarkoittaa, että sitä ei voi muokata tai käyttää muiden tietueiden kanssa. Käytöstä poistetut käyttäjätilit voidaan tarvittaessa aktivoida uudestaan. Alumni voi itse tehdä tietojen poistopyynnön www-lomakkeen avulla. Asiakkuuksien hallintajärjestelmän asiakirjoja (kumppanuussopimukset, kumppanuustiedot) säilytetään Karelia-ammattikorkeakoulun arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.

15. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyn oikeudet määrittyvät käsittelyperusteen mukaan. Rekisteröidyllä on oikeus pyytää rekisterinpitäjältä pääsyä häntä itseään koskeviin henkilötietoihin ja oikeus pyytää kyseisten tietojen oikaisemista tai poistamista taikka käsittelyn rajoittamista tai vastustaa käsittelyä sekä oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen. Rekisteröidyllä on oikeus milloin tahansa perua antamansa suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn. Lisäksi rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle. Yhteyshenkilö rekisteröidyn oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava, jonka yhteystiedot ovat tämän selosteen kohdassa 5.

16. Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Ei ole käytössä.