



Näin rakennetaan toimiva kanta-asiakasjärjestelmä

Yritys voi kerätä kanta-asiakasjärjestelmäänsä monenlaisia tietoja asiakkaistaan ja käyttää tietoja tehokkaasti markkinoinnin kohdentamisessa. Henkilötietolain määräysten mukaisesti tietojen keräämisen ja käytön tulee kuitenkin olla perusteltua ja tarpeellista.

HELSINKILÄISEN naisten vaatteiden erikoisliike Noa Noan yrittäjät **Marianne Luukonen** ja **Anja Palkonen** ovat enemmän kuin tyytyväisiä viime syksynä käyttöön ottamaansa kanta-asiakasjärjestelmään, joka perustuu SKJ Business -ohjelmistoon. Se on lunastanut odotukset moninkertaisesti.

– Saimme vajaassa kolmessa kuukaudessa 1 300 uutta kanta-asiakasta. Ja mikä tärkeintä, asiakkaat palaavat liikkeeseemme nyt yhä uudestaan, Palkonen kertoo.

Noa Noan yrittäjät istuivat pöydän ääreen yhdessä Myymälätieto Oy:n asiantuntijan **Jukka Miinalaisen** kanssa ja tekivät tarkat suunnitelmat järjestelmän pohjaksi. He miettivät mitä tietoja asiakkailta tarvitaan ja miten niitä käytetään markkinoinnissa. Myymälätieto

toimii SKJ:n asiantuntijana yhteistyössä Muoti-kaupan Liiton jäsenyritysten kanssa.

– Kanta-asiakkaita varten laadittava tietosuojaoseloste kannattaa tehdä jo varhaisessa suunnitteluvaiheessa. Siinä tulee samalla pohdittua järjestelmän ominaisuuksia ja samalla koko liiketoimintaa perusteellisesti, Miinalainen sanoo.

Noa Noan yrittäjät halusivat pitää järjestelmän mahdollisimman yksinkertaisena ja helpona käyttää. Sen vuoksi yritys ei ottanut käyttöön kanta-asiakaskorttia, vaan asiakas tunnustetaan kassalla kela-, ajo- tai henkilökortista.

– Kysymme kassalla asiakkailta haluavatko he liittyä kanta-asiakkaaksemme. Kerromme samalla mitä tietoja siihen keräämme ja miten tietoja käytämme. 97 prosenttia asiakkaista on

halunnut liittyä mukaan, Palkonen kertoo.

Noa Noan kanta-asiakkuuden houkuttelevin ominaisuus on bonusjärjestelmä. Asiakas saa ostoksistaan pisteitä, jotka kertyessään tuovat asiakkaan ostotilille euroja. Asiakas voi käyttää tilille kertyneet rahat heti tai kurtuttaa niitä enemmän.

Asiakkaan suostuttava kanta-asiakkaaksi

Kanta-asiakasjärjestelmä muodostaa henkilötietorekisterin, jonka keräämistä ja käyttämisestä säädelään henkilötolaissa.

Lähtökohtana on se, että henkilö liittyy kanta-asiakkaaksi vapaaehtoisesti ja tietoisesti.

– Kanta-asiakkaaksi liitettävältä henkilöltä



nalta helposti saatavilla, ja yrityksen tulee tarjota sitä aktiivisesti.

– Ei riitä, että henkilötietojen käsittelystä kerrotaan asiakkaalle vain, kun hän sitä kysyy, Lankinen sanoo.

Henkilötietojen käsittelystä ja kuluttajan oikeuksista voidaan kertoa esimerkiksi verkkokauppaan linkitettyssä tai myymälässä esillä olevassa tietosuojaselosteessa.

Vain tarpeellisia tietoja saa kerätä

Henkilötietolaki ei säädi yksityiskohtaisesti, mitä tietoja kanta-asiakkailta saa kerätä ja mihin niitä saa käyttää.

– Kerättävien tietojen ja niiden käyttötarkoitusten tulee kuitenkin aina olla perusteltuja ja tarpeellisia, Lankinen korostaa.

Näin ollen asiakkaasta on luvallista kerätä esimerkiksi demografia- ja ostokäyttäytymistietoja ja häntä voidaan profiloida esimerkiksi harrastusten perusteella, jos nämä tiedot ovat tarpeen esimerkiksi markkinoinnin kohdentamisessa.

Myös asiakkaan henkilötunnuksen voi tallentaa järjestelmään, jos se on tarpeen asiakkaiden yksilöintiperusteena. Tällaiseksi katsotaan lähinnä rahaliikenteeseen, kuten laskutukseen ja luottokauppaan liittyvät käyttötavat.

– Mitään tietoja ei saa kerätä tarpeettomasti – ei vaikka kuluttaja antaisi siihen suostumuksensa, Lankinen korostaa.

Kuluttajan on voitava irtaantua kanta-asiakkuudesta milloin tahansa ja yrityksen on tämän jälkeen lähtökohtaisesti poistettava häntä koskevat henkilötiedot.

Henkilötiedot pidettävä suojassa

Kanta-asiakkuutta ei voi siirtää esimerkiksi yhteistyökumppanille tai muulle toiselle yritykselle, koska kuluttaja on antanut suostumuksensa vain tietyn yrityksen kanta-asiakkuuteen. Jos yritys tekee vaikka konkurssin, sen kanta-asiakkuusjärjestelmän tietoja ei voi käyttää yrittäjän uudessa yrityksessä ilman asiakkaiden uutta suostumusta.

– Sähköpostiosoite on henkilötieto. Sähköpostirekisterin hankkiminen ja käyttäminen suoramarkkinointiin ilman asiakkaiden suostumusta ei ole sallittua, Lankinen sanoo.

Yritys voi kuitenkin ulkoistaa kanta-asiakkuusjärjestelmänsä liittyvää henkilötietojen käsittelyä toisille yrityksille esimerkiksi suoramarkkinoinnin toteuttamista varten. Vastuu tietosuojalainsäädännön noudattamisesta säilyy kuitenkin yrityksellä.

Yritys on velvollinen huolehtimaan siitä,

että kanta-asiakkuusjärjestelmän tietoihin pääsevät käsiksi vain ne työntekijät, jotka tarvitsevat tietoja työssään ja hekin vain siinä laajuudessa kuin on tarpeen. Sähköisissä järjestelmissä tämä toteutetaan käyttäjätunnus- ja salasana-rajauksilla. Manuaaliset kortistot on suojattava säilyttämällä ne lukituissa tiloissa.

Kassajärjestelmä auttaa hyödyntämään kanta-asiakkuuksia

SKJ Business -järjestelmä auttaa hyödyntämään kanta-asiakkuusjärjestelmää tehokkaasti. Järjestelmään voi tallentaa lähes rajattomasti tietoa sekä myytävistä tuotteista että kanta-asiakkaista ja heidän ostokäyttäytymisestään. Järjestelmästä pystytään tulostamaan raportteja minkä haku-termien avulla tahansa. Näin saadaan yhdistettyä tietyt tuotteet tietynlaisiin asiakkaisiin.

– Tuote- ja asiakastietojen yhdistäminen mahdollistaa markkinoinnin kohdistamisen kussakin tapauksessa ihanteellisemmalle asiakasryhmälle. Kun markkinointi kohdistetaan oikein, asiakas saa tarjouksia, jotka todella kiinnostavat häntä ja yrittäjältä säästyvät massapostitusten vaiva ja kulut, Miinalainen sanoo.

Asiakkaan ostotiedot tallentuvat järjestelmään jokaisen ostotapahtuman yhteydessä automaattisesti.

Kanta-asiakkaita on tärkeää palkita vain heille osoitetuilla tavoilla, sillä se vahvistaa sidosta yritykseen. SKJ Business -järjestelmässä voidaan luoda kanta-asiakkeille palkitsemistapoja.

– Jokaiselle yritykselle voidaan räätälöidä sille parhaiten sopivat keinot. Noa Noan bonusjärjestelmä on yksi esimerkki toimivasta tuotteesta, Miinalainen sanoo.

SKJ Business -järjestelmä koostuu ohjelmamoduuleista. Yrittäjä voi hankkia aluksi Citykassa-perusversion ja lisätä siihen toiminnallisuuksia myöhemmin tarpeen mukaan. Citykassaan sisältyy jo monipuolinen ohjelmisto. Sillä voidaan hoitaa kaikki liiketoiminnan perustoiminnot kuten ostot, tilaukset, laskutuksen, varastonhallinnan, inventaario-ominaisuuden. Pakettiin kuuluu myös laitteet tietokoneesta integroituun maksukortinlukijaan. Tietokoneetta voi tietysti käyttää myös kaikkeen muuhun, kuten sähköpostien hoitamiseen ja netissä surfaamiseen. ■

Lisätietoja:

Myymälätieto Oy. Jukka Miinalainen,
puh. 050 361 8000
jukka.miinalainen@myymalatieto.fi

SKJ Oy. Jouni Hyttinen, puh. 050 057 0546
jouni.hyttinen@skj.fi

Tietosuojavaltuutetun toimisto
www.tietosuoja.fi

tarvitaan aina suostumus. Ei riitä, että henkilö esimerkiksi asioi liikkeessä usein, ostaa suurella summalla tai on palvelun kestotilaaja, ylitarkastaja **Hanna Lankinen** Tietosuojavaltuutetun toimistosta sanoo.

Asiakkaan pitää ennen suostumustaan saada tietää, mitä tietoja hänestä kerätään ja miten ja mihin tietoja käytetään.

– Jos rekisteriin aiotaan myöhemmin kerätä muunlaisia tietoja tai tietoja aiotaan käyttää toisella tavalla kuin mihin asiakas on antanut suostumuksensa, asiakkaalta pitää saada uusi suostumus, Lankinen muistuttaa.

Lankinen korostaakin suunnittelun tärkeyttä kanta-asiakkuusjärjestelmää perustettaessa.

Henkilötietojen keräämistä ja käsittelyä koskevan informaation on oltava kuluttajan kan-