



JYVSECTEC
Jyväskylä Security Technology

**DEFEND YOUR
NETWORKS.**

www.jyvsectec.fi/en



Asiakaskokemus ja käyttäjäturvallisuus sovelluskehityksen keskiössä

Ota Digisti –asiantuntijapäivät 1.11.2017, Jyväskylä

Tuukka Laava, projektityöntekijä

tuukka.laava@jamk.fi



Vapaa-aika



Herätyksen ajastus



Herätys



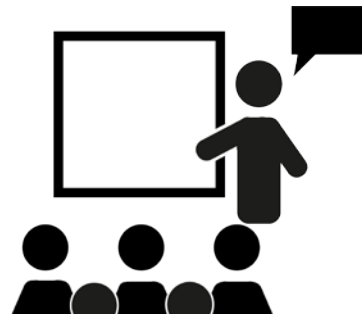
Aamulenkki

Mistä asioista päivämme koostuvat?

Pyörälenkki



Palaverit



Lounas



Päätetyöskentely




JYVSECTEC®
Jyväskylä Security Technology

jamk.fi
Institute of Information Technology



4 h
Vapaa-aika




Herätyksen ajastus



Herätys

45 min
Aamulenkki



140 bpm

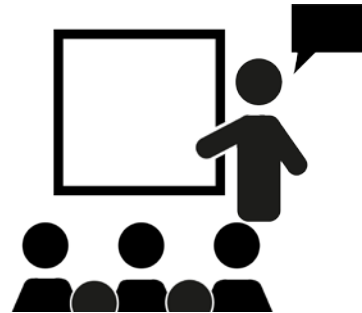
Kuinka paljon aikaa käytämme digipalveluihin?

1,5 h
Pyörälenkki



30 km/h

Palaverit
2 h



Lounas

30 min

Päätetyöskentely

5,25 h



JYVSECTEC®
Jyväskylä Security Technology

jamk.fi
Institute of Information Technology



4 h

Vapaa-aika



Herätyksen ajastus



Herätys



140 bpm

45 min

Aamulenkki

Millaisten palveluiden parissa aikaamme vietämme?

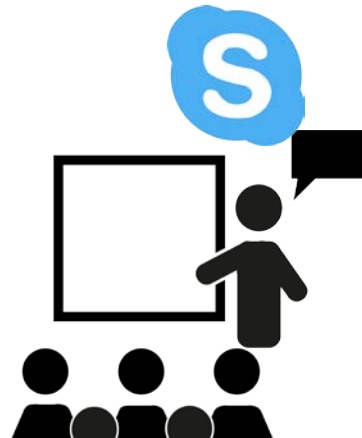
1,5 h

Pyörälenkki



Palaverit

2 h



Lounas

30 min



5,25 h

Päätetyöskentely



JYVSECTEC
Jyväskylä Security Technology

jamk.fi
Institute of Information Technology



”Sovelluskehitys luo perustan päivittäin käyttämillemme sähköisille palveluille ja tuotteille”

Ohjelmankehitysmenetelmät

Perinteiset menetelmät

- Pyrkivät määrittelemään ennakoita tavoitellun ratkaisun asetettuun ongelmaan

Ketterät menetelmät

- Rakentavat jatkuvasti päivittyvää kuvaa tavoitellusta ratkaisusta asetettuun ongelmaan



Perinteiset ohjelmankehitysmenetelmät

1 Esitutkimus

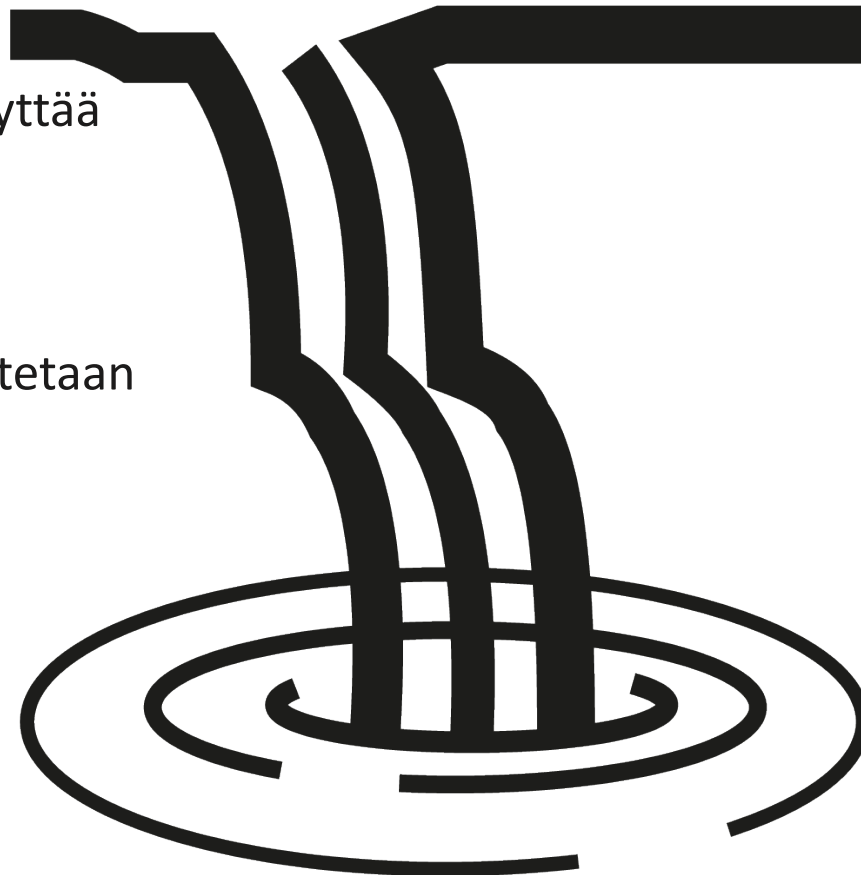
Mikä on ratkaistava ongelma

2 Määrittely

Millainen järjestelmä täyttää ongelman vaatimukset

3 Suunnittelu

Miten järjestelmä toteutetaan



4 Toteutus

Järjestelmän ohjelmointi

5 Testaus

Järjestelmän toiminnan testaus

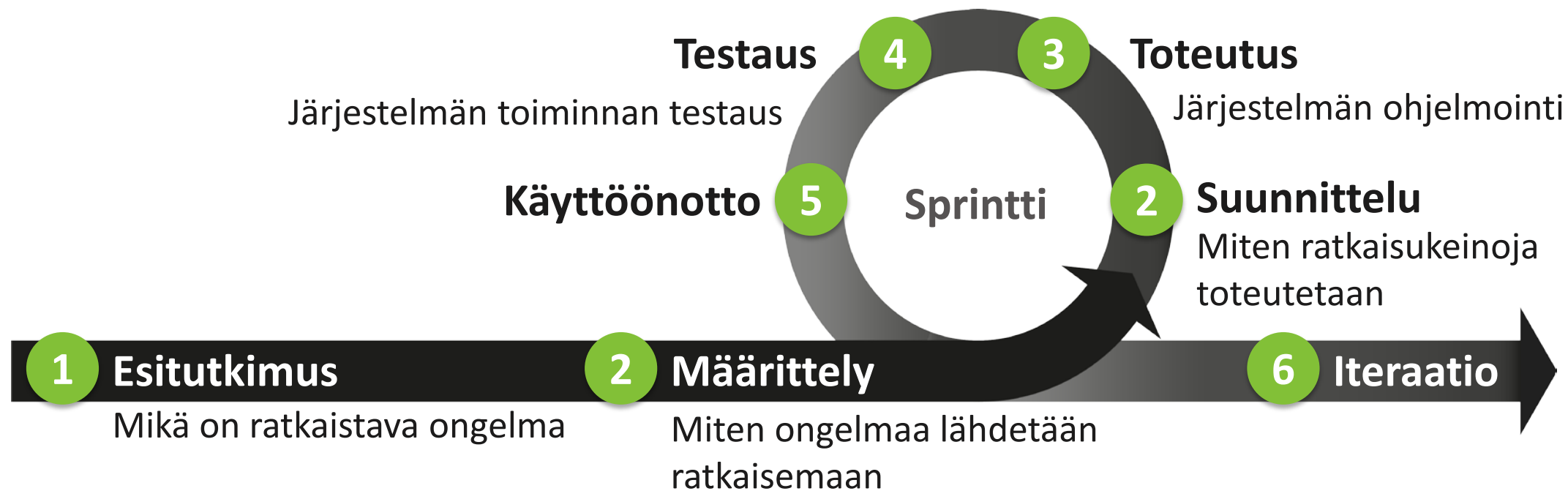
6 Käyttöönotto ja ylläpito



JYVSECTEC®
Jyväskylä Security Technology

jamk.fi
Institute of Information Technology

Ketterät ohjelmankehitysmenetelmät



”Sovelluksen käyttökelpoisuus on riippuvainen sovelluksen käytettävyydestä sekä sen soveltuvuudesta aiottuun käyttötarkoitukseen.”

”Sovelluksen käyttökelpoisuuteen vaikuttaa olennaisesti periaate sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta”

Tietosuoja ja yksityisyyden suoja

- Tietosuojassa on kyse yksityisyyden suojasta ja muista sitä turvaavista oikeuksista henkilötietoja käsiteltäessä
- Yksityisyyden suojaan kuuluu henkilön oikeus omaan elämään ilman, että siihen kukaan ulkopuolinen oikeudetta puuttuisi
- Yksityisyyden suojan turvin me itse pääasiassa päätämme siitä, mitä me kerromme tai paljastamme itsestämme muille



Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuus

EU:n tietosuoja-asetus (2016/679)
EU:n sähköisen viestinnän tietosuoja-asetus (ehdotus)

Henkilötietojen käsittelyä koskevia yleislakeja

- Henkilötietolaki (1999/523)
- Työelämän tietosuoja-laki (2004/759)
- Tietoyhteiskuntakaari (2014/917)

Henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä
on yli 650 erityislaissa

Lähde: Warma 2016

Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja


- Sisäänrakennettu tietosuoja edellyttää, että henkilötietojen käsittelyssä toteutetaan tehokkaasti tietosuojaperiaatteita
- Oletusarvoinen tietosuoja vaatii tietosuojan varmistamista asianmukaisin teknisin ja organisatorisin toimenpitein
- Osoitusvelvollisuus merkitsee käsittelyyn liittyvien prosessien ja tietosuojaperiaatteiden käytännön toteuttamisen dokumentointia



Tietosuojaperiaatteet

- Tietosuojaperiaatteita ovat
 - Käsittelyn lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
 - Käyttötarkoitussidonnaisuus
 - Tietojen minimointi
 - Tietojen täsmällisyys
 - Tietojen säilytyksen rajoittaminen
 - Tietojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus





”Asiakaskokemus on se mielikuva ja tunne, joka muodostuu kaikista kohtaamisista yrityksesi edustajien ja palveluiden kanssa.”

Lähde: Ahvenainen 2016

Asiakaskokemuksen elementit

- Asiakkaan kokema mielikuva ja tunne on riippuvainen
 - 1) Sidosryhmät
 - 2) Kanavat
 - 3) Personointi
 - 4) Asiakastieto
 - 5) Yhteistyövälineet
 - 6) Saumaton kokemus

Lähde: Morgan 2015



Henkilön profilointi

- Profiloinnissa on kyse ihmisen henkilökohtaisten ominaisuuksien arvioinnista, käyttäytymisen analysoinnista ja ennakoinnista
- Profilointi perustuu aikaisemmin havaittujen syy-seuraussuhteiden yleistämiseen koskemaan muitakin samankaltaisia tapauksia
- Aina kun profiloinnissa hyödynnetään tunnistettavissa oleviin yksityishenkilöihin liittyviä tietoja on kyse henkilötietojen käsittelyssä



Henkilötietojen käsittelyvastuut

- Vastuu henkilörekisteriin talletettavien henkilötietojen lain vaatimusten mukaisesta käsittelystä kuuluu rekisterinpitäjälle
- Rekisterinpitäjän rekisterinpidollisena tehtävänä on määritellä henkilötietojen käsittelyyn osallistuvien vastuut ja tehtävät
- Rekisterinpitäjän on lisäksi huolehdittava henkilötietojen käsittelyyn osallistuvien opastuksesta ja ohjauksesta tehtäviin



Lähteet

- Ahvenainen, P. Pistääkö digitalisaatio organisaatiosi uusiksi. Julkaistu 5.4.2016. <https://www.slideshare.net/perttuah/asiakaskokemus-huomisen-kilpailuetuna>
- Morgan, B. The 6 Rings Of The Modern Customer Experience. Julkaistu 28.9.2015. <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2015/09/28/the-6-rings-of-the-modern-customer-experience/#318ee87742e1>
- Warma, E. Täyttyvätkö uudet tietosuojavaatimukset. Webinaari Terapiakeskus Terapeija 13.9.2016.



Meidät tavoitat

www.jyvsectec.fi

jyvsectec@jamk.fi

Seuraa meitä

Twitterissä @JYVSECTEC,
LinkedInissä ja YouTubessa

www.jyvsectec.fi/en

