

Uvjeti korištenja *bonbon* chata

Snimanje i slušanje kontakata sa Korisničkom podrškom provodi se radi provjere kvalitete pruženih usluga, posebno s ciljem utvrđivanja stupnja kompetentnosti i komunikacijskih vještina agenata, te mogućih poboljšanja dogovorenih postupaka i tijeka kontakta agenata s korisnikom, što se primjenjuju ovisno o razlozima vašeg kontaktiranja.

Rezultati analiza kontakata agenata prvenstveno služe za utvrđivanje potreba za dodatnim edukacijama naših agenata, a u cilju poboljšanja usluga Korisničke podrške i povećanja zadovoljstva korisnika podrškom agenta u pružanju informacije ili rješavanju korisničkog problema.

Stoga, u vremenu prije javljanja agenta na Vaš kontakt, a nakon komunicirane poruke kojom se obavještavate o mogućnosti da vaš kontakt bude snimljen, započinjanjem razgovora sa agentom smatramo da ste suglasni s mogućim snimanjem.

Kako u Korisničku podršku pristiže velik broj kontakata dnevno, razvidno je da se, iz operativnih razloga, ne snimaju svi kontakti, kao i da se pristupa analizi snimki kontakata selektivno, sistemom slučajnih uzoraka. Odmah po ispunjenju svrhe snimanja, a najkasnije nakon tri mjeseca sve se snimke kontakata brišu iz sustava, osim prijetećih i zlonamjernih kontakata, koji se sukladno zakonu, mogu ustupiti nadležnim pravosudnim tijelima radi daljnje obrade.

Ukoliko želiš da tvoje snimke ili podatke ne čuvamo ni kroz navedena tri mjeseca, uvijek nam se možeš javiti na mail: bonbon@bonbon.hr, pozivom našoj Korisničkoj podršci ili putem chata na bonbon.hr kako bi smo izbrisali tvoje podatke. Na navedeno imaš pravo po GDPR-u sukladno čl. 17. Uredbe o zaštiti podataka – „pravo na zaborav“.