

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.