



RODO

REGULACJA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

Nowe obowiązki

Regulacje ochrony danych osobowych wprowadzone na terenie Unii Europejskiej z dniem 25 V 2018 r., nakładają na firmy szereg nowych obowiązków w zakresie przetwarzania danych, w szczególności mających zapewnić większą ochronę prywatności osób fizycznych. Jednocześnie obowiązki te są zdefiniowane na pewnym poziomie abstrakcji, bez wskazywania konkretnych rozwiązań technicznych czy procesowych. Nakłada to na firmy odpowiedzialność za definicję i implementację stosownych rozwiązań „z należytym uwzględnieniem stanu wiedzy technicznej”.



4 Szybkie kroki do sukcesu

Proste, ale niezbędne kroki do zapewnienia zgodności procesu kontaktu z regulacjami—wszystko wprost z pudełka dedykowanego pakietu aplikacji:

- 1 Nagrywanie wszystkich kontaktów wraz z szyfrowaniem nagrań.**
Wiele współcześnie używanych rejestratorów nie ma zaimplementowanej funkcjonalności szyfrowania, a jest to warunek niezbędny do zachowania bezpieczeństwa w przypadku nieuprawnionego dostępu do archiwum nagrań.
- 2. Oznaczanie (tagowanie) nagrań identyfikatorem rozmówcy.**
Tylko prawidłowo oznaczone nagrania dają gwarancję usunięcia ich z repozytorium zgodnie z prawem do „bycia zapomnianym”. Jakiegokolwiek inne sposoby identyfikacji nagrań (np. po danych telekomunikacyjnych lub ruchowych) nie zapewniają dotarcia do pełnego zestawu danych dla konkretnego Klienta.
- 3. Weryfikacja zgodności rozmowy ze zdefiniowanym procesem kontaktu.**
W szczególności weryfikacja formalnych klauzul oraz zgód Klienta jest niezbędna do zapewnienia zgodności procesowej z wymaganiami RODO. Jakiegokolwiek odstępstwa od procesu mogą być niezwłocznie naprawione w osobnym procesie, np. przez dodatkowy kontakt z Klientem i pobranie brakujących zgód.
- 4. Identyfikacja Agentów popełniających najwięcej błędów w procesie kontaktu.**
Pracownicy ci wymagają dodatkowych szkoleń, np. dedykowanych aspektom zgodności procesowej ich pracy z wymaganiami przepisów prawa. Jest to krok dopełniający, ale niezbędny do zapewnienia bezpieczeństwa organizacji w kontekście wymagań formalnych.

Działania te prowadzone są w sposób **całkowicie automatyczny** dla **100% kontaktów** w organizacji. Tylko proces w pełni bezobstygowy jest w stanie zapewnić **bezpieczeństwo organizacji** w kontekście wymogów RODO.

OBSŁUGA W KAŻDYM KANAŁE KONTAKTU

Rozwiązanie RODO WFO zapewnia obsługę komunikacji w każdym kanale kontaktu: telefonicznym, tekstowym, video, a nawet w okienku obsługi bezpośredniej. Dzięki temu jeden spójny system daje pełną kontrolę nad wszystkimi procesami komunikacyjnymi w firmie, niezależnie od platformy technicznej obsługującej samą komunikację oraz specyfiki realizowanego biznesu.

Porozmawiajmy o Twoich potrzebach - systemy komunikacji z Klientem budujemy od lat, możemy pomóc w każdym projekcie. Mamy wiedzę i doświadczenie, którymi chętnie się podzielimy.

cc@sprint.pl

ROZSZERZENIA

Rozwiązanie RODO WFO może być łatwo rozszerzone o dodatkowe funkcjonalności, wspomagające zarówno proces kontaktu, jak i procesy biznesowe firmy:

- **Wirtualny Agent głosowy**—podsystem operujący na przetwarzaniu języka naturalnego i umożliwiający m.in. automatyzację procesu odczytywania klauzul oraz pozyskiwania zgód na przetwarzanie danych zarówno w ruchu przychodzącym, jak i wychodzącym.
- **Quality Management**—pełne zarządzanie jakością pracy Agentów, włącznie z ocenami okresowymi i planem rozwoju kompetencji. Cel: podniesienie efektywności pracy.
- **Desktop and Process Analytics**—mapowanie i kontrola przebiegu procesu biznesowego przez wiele stanowisk pracy. Cel: optymalizacja procesów obsługowych.
- **Speech/Text Analytics**—automatyczna analiza zawartości merytorycznej kontaktu z Klientem. Cel: optymalizacja procesu kontaktu oraz procesów biznesowych.
- **Work-Force Management**—zarządzanie dostępnością pracowników z uwzględnieniem ich kompetencji i prognozowanego zapotrzebowania. Cel: optymalizacja zasobów obsługowych.

DEDYKOWANA OFERTA BIZNESOWA RODO WFO

Oferta obejmuje wybrany pakiet aplikacji klasy Work-Force Optimization wraz z ich wdrożeniem i konfiguracją pod specyficzne potrzeby zdefiniowanych procesów komunikacyjnych firmy. Oferta została przygotowana przez Sprint wspólnie z producentem oprogramowania na specjalnych warunkach cenowych, aby obniżyć całkowity koszt kompleksowego rozwiązania.

PAKIET KORZYŚCI

- Zapewnienie i monitorowanie zgodności z RODO
- Wzrost bezpieczeństwa biznesowego firmy
- Wsparcie procesów komunikacyjnych z Klientem
- Redukcja kosztów dopasowania działalności do RODO
- Redukcja czasu reakcji na odstępstwa od procesu
- Redukcja ryzyka finansowego prowadzenia działalności

KAŻDY DZIEŃ PRZYNOŚI NOWE WYZWANIA

WYBIERZ PARTNERA,
KTÓRY POMOŻE CI
IM SPROSTAĆ

OLSZTYN

ul. Jagiellończyka 26
10-062 Olsztyn

tel.: +48 89 522 11 00
fax: +48 89 522 11 25

olsztyn@sprint.pl

GDAŃSK

ul. Budowlanych 64E
80-298 Gdańsk

tel.: +48 58 340 77 00
fax: +48 58 340 77 01

gdansk@sprint.pl

WARSZAWA

ul. Inflancka 4
00-189 Warszawa

tel.: +48 22 826 62 77
fax: +48 22 827 61 21

warszawa@sprint.pl

BYDGOSZCZ

ul. Przemysłowa 15
85-758 Bydgoszcz

tel.: +48 52 365 01 01
fax: +48 52 365 01 11

bydgoszcz@sprint.pl

SZCZECIN

ul. Heyki 27C
70-631 Szczecin

tel. + 48 91 485 50 00
fax: +48 91 485 50 12

szczecin@sprint.pl