

Politika korisničke podrške

Logosoft d.o.o.

Grbavička 4, 71000 Sarajevo, BiH

tel: +387(33)931-900

fax: +387(33)931-901

ID broj: 4200236190009

PDV broj: 200236190009

www.logosoft.ba

Politika korisničke podrške

Logosoft d.o.o. Sarajevo ima strateško opredjeljenje da razvija i njeguje kulturu rada kroz koju korisnicima kontinuirano osigurava najbolje korisničke servise, uključujući i korisničku podršku putem korisničkog kontakt centra.

Prilikom pružanja korisničke podrške primjenjuju se zakonom propisane obaveze, međunarodno priznati standardi, kao i interne politike, procedure i ostali primjenjivi dokumenti.

Logosoft d.o.o. Sarajevo primjenjuje korisnički-fokusirane strategije u cilju povećanja korisničkog zadovoljstva pruženim uslugama te smo s tim u vezi dodatno uskladili svoje poslovanje i sa međunarodno priznatim standardima ISO 18295-1 i ISO 18295-2 za sistem upravljanja korisničkim kontakt centrom (eng. Customer Contact Centre – CCC), a koji se kontinualno unapređuje i održava.

Opseg uvedenog CCC sistema u kompaniji Logosoft obuhvata sve poslovne procese i usluge koje se odnose na korisnički kontakt centar, odnosno obuhvata podršku eksternim korisnicima ICT servisa u okviru Logosoft Data Centra Sarajevo.

Logosoft d.o.o. Sarajevo će:

- Interakciju s korisnicima vršiti u adekvatno vrijeme, na profesionalan i ljubazan način, poštujući vrijeme naših korisnika, u skladu sa zahtjevima i upitima korisnika.
- Obezbjediti besplatne pozive ka korisničkom kontakt centru iz Logosoft fiksne mreže na broj 033/931-999 te besplatne pozive iz svih mobilnih i fiksnih mreža u BiH na broj 080 03 03 05.
- Informisati korisnika(e) o potencijalnim izmjenama koje na njih mogu utjecati, u skladu sa Pravilom 69/2013 o uvjetima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima.
- Razvijati i njegovati kulturu brige o korisnicima, na prvom mjestu kroz implementaciju ISO 18295 standarda te kreiranje politika, procedura, strategija i edukacija da bi svi zaposleni bili upoznati sa onim što nudimo korisnicima.
- Težiti ka tome da osigura što bolje korisničko iskustvo tako što će uvijek u prvi plan stavljati svoje korisnike te učiniti komunikaciju i poslovanje s nama što jednostavnijim.
- Biti proaktivan u rješavanju problema.
- Kontinualno unapređivati korisničko iskustvo traženjem povratnih informacija, mjerenjem rezultata i pravljem promjena na osnovu naučenih lekcija.

Ova politika se primjenjuje na sve zaposlene u Logosoft d.o.o. Sarajevo.

Logosoft Uprava, kao i rukovodioci svih službi su odgovorni za razvoj i promociju ispravnih praksi prilikom provođenja procesa korisničke podrške, a svaki zaposlenik prolazi kroz obuku u skladu sa svojim radnim mjestom.

Predstavnik rukovodstva je odgovoran za implementaciju i usklađenost Logosofta sa zahtjevima ISO 18295 standarda.

Svi zaposlenici koji u okviru svojih radnih zadataka u Logosoftu imaju interakciju sa korisnicima su odgovorni za svakodnevnu upotrebu implementiranog ISO 18295 standarda u cilju postizanja usklađenosti rada Logosoft korisničkog kontakt centra sa navedenim standardom.

Svi zaposlenici koji rade s korisnicima redovno prisustvuju internim obukama, a sve u skladu s njihovim radnim zadacima i nivoima odgovornosti

U Sarajevu,

08.05.2023.

Za Logosoft d.o.o. Sarajevo:

Damir Dizdarević, direktor