ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

DE

ER Call Center · Trust & Datenschutz

Projektbezogene Kontrollen für Zugriff, Qualität und Nachvollziehbarkeit

Vertrauen entsteht durch klare Rollen, dokumentierte Prozesse und nachvollziehbare Kontrollen. Welche Maßnahmen gelten, wird je Auftrag und Datenumfang abgestimmt.

Rollen & Zugriffe

- Rollenbasierte Sicht für Agent, Teamleitung, Management und Kunde
- Projektbezogene Daten, Leads und Dokumente
- Freigaben nach Arbeitszweck und Zuständigkeit

DNC, Consent & Kontaktregeln

- Sperr- und Einwilligungsstatus in der Bearbeitung berücksichtigen
- Projektbezogene Kontaktvorgaben dokumentieren
- Status und Folgeaktionen nachvollziehbar erfassen

Audit, QA & Coaching

- Relevante System- und Dokumentaktionen nachvollziehbar
- QA Reviews und Coaching strukturiert dokumentiert
- Projektbezogene Qualitätskriterien und Eskalationen

Backup & Wiederherstellung

- Regelmäßige Sicherung relevanter Portal- und Dokumentdaten
- Technische Restore-Prüfungen
- Klare organisatorische Zuständigkeiten

> Konkrete Datenschutz-, Aufbewahrungs- und Zugriffsanforderungen werden vor Projektstart abgestimmt.

ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

SQ

ER Call Center · Trust & Privatësi

Kontrolle sipas projektit për akses, cilësi dhe gjurmueshmëri

Besimi krijohet nga role të qarta, procese të dokumentuara dhe kontrolle të gjurmueshme. Masat konkrete përcaktohen sipas projektit dhe fushës së të dhënave.

Rolet & aksesi

- Pamje sipas rolit për agjent, team leader, menaxhment dhe klient
- Të dhëna, leads dhe dokumente sipas projektit
- Leje sipas qëllimit të punës dhe përgjegjësisë

DNC, Consent & rregullat e kontaktit

- Statusi i bllokimit dhe pëlqimit merret parasysh gjatë përpunimit
- Rregullat e kontaktit dokumentohen sipas projektit
- Statuset dhe veprimet pasuese regjistrohen në mënyrë të gjurmueshme

Audit, QA & Coaching

- Veprimet relevante të sistemit dhe dokumenteve janë të gjurmueshme
- QA Reviews dhe coaching dokumentohen në mënyrë të strukturuar
- Kritere cilësie dhe eskalime sipas projektit

Backup & rikthim

- Ruajtje e rregullt e të dhënave relevante të portalit dhe dokumenteve
- Kontrolle teknike restore
- Përgjegjësi organizative të qarta

> Kërkesat konkrete për privatësi, ruajtje dhe akses përcaktohen para fillimit të projektit.

ER Call Center

+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

MK

ER Call Center · Trust & приватност

Проектни контроли за пристап, квалитет и следливост

Довербата се создава преку јасни улоги, документирани процеси и следливи контроли. Конкретните мерки се усогласуваат според проектот и обемот на податоци.

Улоги & пристап

- Приказ според улога за агент, тим лидер, менаџмент и клиент
- Проектни податоци, leads и документи
- Одобрувања според работната цел и одговорност

DNC, Consent & правила за контакт

- Статусот на блокада и согласност се зема предвид при обработка
- Проектните правила за контакт се документираат
- Статусите и следните активности се евидентираат следливо

Audit, QA & Coaching

- Релевантните системски и документарни активности се следливи
- QA Reviews и coaching се документираат структурирано
- Проектни критериуми за квалитет и ескалации

Backup & обновување

- Редовно обезбедување на релевантни портални и документарни податоци
- Технички restore проверки
- Јасни организациски одговорности

> Конкретните барања за приватност, чување и пристап се договараат пред стартот на проектот.