

Polityka prywatności w zakresie informacji zwrotnych od klientów – InMoment

Korzystanie z InMoment

Firma Brainshare IT sp. z o.o. (członek grupy Visma) dąży do tego, aby zapewnić klientom i użytkownikom doskonałe wrażenia. W ramach tego kluczowe znaczenie ma utrzymywanie kontaktu i pozyskiwanie informacji zwrotnych od klientów i użytkowników, aby utrzymać zadowolenie obecnych klientów i przyciągnąć nowych.

InMoment jest to narzędzie do systematycznego gromadzenia informacji zwrotnych od klientów za pomocą trzech rodzajów mikro-ankiet na temat wskaźników doświadczeń klientów – Net Promoter Score (NPS, badanie lojalności klientów), Customer Effort Score (CES, ocena wysiłku klienta) i CSAT (Customer Satisfaction – zadowolenie klienta). Ankiety mogą być rozpowszechniane za pomocą różnych kanałów – poprzez sieć wewnątrz aplikacji, mobilnie, pocztą elektroniczną i w formie linków z ankietą. Użytkownicy najpierw otrzymują ankietę z prośbą o wybór wyniku na skali ocen, a jeżeli użytkownik wybierze wynik, otrzymują dalsze pytanie z polem tekstowym, aby podać uzasadnienie wybranego wyniku. Użytkownicy mają prawo odmówić udziału w ankiecie.

Cel przetwarzania i kategorie danych osobowych

Przetwarzanie ma na celu obsługę Państwa informacji zwrotnych, a w razie potrzeby skontaktowanie się z Państwem w celu uzyskania dalszych informacji dotyczących już udzielonych informacji zwrotnych. Możemy rejestrować dane osobowe wraz z Państwa odpowiedzią, gdy wybiorą Państwo wynik na pasku InMoment i/lub gdy dodadzą Państwo komentarz na pasku. Możemy rejestrować informacje związane z odpowiedzią, nazwą produktu lub usługi, klientem i użytkownikiem – w tym m.in. nazwą użytkownika/identyfikatorem, adresem URL, nazwą spółki i kraju. Wykorzystujemy takie dane osobowe, aby rozwijać informacje zwrotne od użytkowników i klientów, a przez to w pełni zrozumieć ich potrzeby i informować o działaniach podejmowanych w związku z informacjami zwrotnymi. Jeżeli wybiorą Państwo wynik na pasku i/lub dodadzą Państwo komentarz, dane osobowe mogą być wykorzystywane do kontaktu z Państwem, aby uzyskać więcej informacji zwrotnych. W celu uzyskania dalszych informacji na temat Państwa danych, które są szczególnie gromadzone, proszę skontaktować się z firmą Brainshare IT sp. z o.o..

Korzystanie z plików cookies

Aby zapewnić odpowiednie ograniczenia ankiet, tzn. jak często użytkownicy otrzymują ankietę, InMoment może ustawić pliki cookies do przechwytywania i przetwarzania

danych osobowych, w tym m.in. nazwy użytkownika/identyfikatora/adresu email, godziny i daty logowania. Pozwala nam to na stosowanie najlepszych praktyk w zakresie gromadzenia informacji zwrotnych od klientów za pomocą mikro-ankiet.

Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest uzasadniony interes. To Państwo decydują, czy chcą Państwo wybrać wynik na pasku InMoment oraz dodać komentarz, aby udzielić więcej informacji zwrotnych, a przez to przesłać swoje dane osobowe do Brainshare IT (członek grupy Visma).

Nasz uzasadniony interes polega na zwiększeniu jakości naszych produktów i usług, a zatem dostarczaniu naszym użytkownikom lepszych wrażeń. Informacje zwrotne wykorzystujemy do rozwoju naszych produktów i usług w kierunku zgodnym z życzeniami klientów oraz do ogólnej poprawy jakości. Jeżeli nie udzielą Państwo odpowiedzi na ankietę, nikt nie będzie się z Państwem kontaktował. W ten sposób to Państwo mają kontrolę nad tym, kiedy dane osobowe są wykorzystywane. Wykorzystujemy również dane osobowe po to, aby uniknąć pojawiania się paska przy każdym logowaniu do produktu lub usługi, co jest korzystne dla Państwa jako użytkownika. Korzystanie z InMoment w ramach produktu lub usługi będzie korzystne zarówno dla użytkownika jak i dla firmy Brainshare IT (członek grupy Visma). dzięki poprawie doświadczeń klienta/ korzystania z usługi.

Jak długo przechowywane są Państwa dane?

Dane osobowe zostaną zanonimizowane lub usunięte, gdy nie będą już potrzebne dla wspomnianego wyżej celu przetwarzania, a ogólnie nie później niż 3 lata od momentu ich zgromadzenia.

Zastosowanie podmiotów przetwarzających i udostępnianie danych osobowych

Do obsługi Państwa informacji zwrotnych możemy udostępnić Państwa dane osobowe innym firmom w obrębie grupy Visma, aby zrealizować cele wyszczególnione powyżej. Firma Brainshare IT (członek grupy Visma) nie udostępnia Państwa danych osobowych zewnętrznym osobom trzecim innym niż podwykonawcy i partnerzy. O Państwa dane osobowe i prawa zadbamy poprzez zawarcie z takimi podwykonawcami i partnerami umów o ochronie danych. Podwykonawcy mają swoje siedziby przede wszystkim w UE i zwykle ich zadania polegają na analizie danych, statystyce, sprawozdawczości i przedstawianiu zgromadzonych informacji zwrotnych pracownikom, dla których mogą być one istotne. Jeżeli którykolwiek z podwykonawców ma siedzibę w kraju poza UE, który nie posiada decyzji Komisji UE stwierdzającej odpowiedni poziom ochrony, firma Visma podpisała z takimi podwykonawcami Standardowe Klauzule Umowne przyjęte przez Komisję UE i wdrożyła dodatkowe środki w celu zapewnienia ochrony Państwa danych osobowych.

Państwa prawa

Mają Państwo prawo domagać się dostępu do Państwa danych osobowych, usunięcia ich, poprawy, ograniczenia lub sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez nas. Mają Państwo również prawo do przenoszalności danych i prawo złożenia skargi do organu nadzoru nad ochroną danych w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych przez firmę Visma.

Kontakt

Proszę kontaktować się z Brainshare IT, która dostarcza wykorzystywany przez Państwa produkt (która korzysta z InMoment), w celu uzyskania dalszych informacji na temat tego, w jaki sposób wykorzystuje ona i traktuje Państwa dane, lub jeżeli mają Państwo inne pytania związane z tym, w jaki sposób firma Visma przetwarza Państwa dane osobowe w InMoment. Mogą się Państwo również skontaktować z nami na adres privacy@visma.com.