

Politika korisničke podrške

Ova politika definira načela, ciljeve i obveze poduzeća TEHNO SISTEM u pružanju kvalitetne korisničke podrške korisnicima. Politika je usklađena sa zahtjevima norme ISO/IEC 20000-1:2018 i temelji se na načelima transparentnosti, dostupnosti i kontinuiranog poboljšanja.

Načela korisničke podrške:

- **Dostupnost** – korisnička podrška dostupna je u dogovorenom radnom vremenu putem telefona i maila,
- **Brzina i učinkovitost** – upiti i prijave korisnika zaprimaju se i obrađuju u skladu s definiranim razinama usluge,
- **Stručnost** – svi djelatnici korisničke podrške educirani su za rad s aplikacijama i s njima povezanim sustavima,
- **Ljubaznost i poštovanje** – komunikacija s korisnicima temelji se na profesionalnosti, strpljenju i uvažavanju,
- **Praćenje i poboljšavanje** – evidencija svih zahtjeva vodi se kao dokumentirana informacija, a povratne informacije korisnika koriste se za stalno unaprjeđenje usluge.

Ciljevi korisničke podrške:

- Pružiti pravovremene i točne informacije korisnicima.
- Rješavati korisničke zahtjeve i incidente u najkraćem mogućem roku.
- Osigurati da se svi zahtjevi prate do njihovog konačnog rješavanja.
- Redovito mjeriti zadovoljstvo korisnika i provoditi korektivne mjere.
- Održavati usklađenost sa zahtjevima norme ISO/IEC 20000-1:2018 i primjenjivim zakonskim/regulatornim zahtjevima.

Uprava poduzeća obvezna je osigurati potrebne resurse, alate i obuke za kvalitetan rad korisničke podrške. Svi djelatnici dužni su poštovati ovu politiku i pridržavati se utvrđenih procedura. Politika se preispituje najmanje jednom godišnje ili ranije u slučaju značajnih promjena u poslovanju ili zahtjevima korisnika.

U Zadru, 16.09.2025.

Direktori

Violeta Bračić

Lucio Ciciliani

