

Egyedi adatkezelési tájékoztató a telefonos ügyfélszolgálattal történő telefonbeszélgetések leiratozásával kapcsolatos adatkezelésről

A Vodafone¹ Általános Szerződési Feltételei 3. számú melléklete szerint jelen egyedi adatkezelési tájékoztatót alkotta, hogy adatkezelőként az érintettek rendelkezésére bocsásson minden, az adatkezelés átláthatóságát segítő információt. A Vodafone adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége dpo-hu@vodafone.hu.

AZ ADATKEZELÉS HÁTTERÉNEK BEMUTATÁSA: A LEIRATOZÁS

A Vodafone az Eht.² 138. § (10) előírása okán – az Általános Szerződési Feltételei 9.1.5. pontja szerint – a telefonos ügyfélszolgálatával folytatott **minden telefonos kommunikációt rögzít**. A rögzített beszélgetés hangfelvétel formájában tárolódik (erről lásd bővebben a telefonos ügyfélszolgálattal történő telefonbeszélgetések rögzítése során megvalósuló adatkezelésről szóló tájékoztatót).³

A Vodafone úgy döntött, hogy a jövőben a hatékonyabb ügyintézés, a felmerülő ügyfélkérdésekre történő minél gyorsabb reagálás, illetve minőségbiztosítási céljai eléréséhez egy új képességet kíván megszerezni: ez a leiratozási és szöveganalitikai képesség.

Mit jelent mindez? A telefonos ügyfélszolgálattal történő beszélgetések értelemszerűen hangfelvételek, amelyen a felek beszélgetnek és egyeztetnek egy adott ügyben. A beszélgetések azonban hangfelvétellel rögzülnek, nem írásban. Abban az esetben azonban, ha ezek a beszélgetések leírt formában állnának a Vodafone rendelkezésére, a szövegek elemzése segítségével olyan információkat lenne képes jóval gyorsabban feltárni a Vodafone, amelyeket most is tudna, csak jóval bonyolultabb és hosszadalmasabb folyamat mentén.⁴

A leírt szövegek szövegbányászati, információ-visszakeresési és -kinyerési módszeréhez azonban elsőként leírt szövegekre van szükség. A folyamat első lépése (amiről jelen tájékoztató is szól), hogy a Vodafone a leiratozás képességét szerzi meg: a szövegfelismerő programot „tanítja meg” a Vodafone az elhangzó szavak „legépelésére”.

2024. november 7-től 2024. november 13-ig tartó egyhetes időszakban a Vodafone a 1270-es telefonos ügyfélszolgálatára érkező telefonhívások közül reprezentatív mintavétellel nagyságrendileg ezer telefonhívást kiválaszt, amelyek a tanítási folyamat részeseivé válnak.

A hangból szöveget előállító, azaz „legépelő” programot a Vodafone partnerétől, az **INNOByte Zrt.**-től (1037 Budapest, Montevideo utca 2. C. ép.) szerzi meg. A kiválasztott beszélgetések hangfelvétel formájában átadásra kerülnek a Vodafone alvállalkozójának, ahol az alábbi történik velük:

- egy magyar anyanyelvű személy legépel a beszélgetést,
- ezzel egyidőben a program is átalakítja a hangfelvételt szöveggé,
- végül az ember által legépelte és a program által átalakított szöveg összehasonlításra kerül.

Ez az összehasonlítás mutatja meg, hogy mennyire pontos a program, hol van szükség benne finomhangolásra (például olyan, kifejezetten a Vodafone ügyfélszolgálatán elhangzó szavak megtanulására, amely egyébként nem képezi a hétköznapi szókinccs részét vagy egyes beszédhang-képzések pontosabb felismerésére): majd a finomhangolást követően a program „megtanított” minősül.

A megtanítás maximum négy hónapot vesz igénybe: ezen időszak során csak a jelen tájékoztatóban rögzítettek szerint kezeli a hangfelvételeket, majd a négy hónap elteltét követően a hangfelvételeket és a legépelte szövegeket az INNOByte Zrt. visszaadja a Vodafone számára, azt nem kezeli tovább.

¹ Vodafone Magyarország Zrt.

² az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

³ <https://www.vodafone.hu/adatkezeles>

⁴ A módszer alaplogikájával a legtöbbször már biztosan találkozott: amikor egy szövegben a leggyakrabban megjelenő szavakból szófelhőket készítenek, a végén kirajzolódnak a legfontosabb szavak. Így például, ha a leiratozási képességet a Vodafone megszerzi, úgy például percek alatt képes lehet észlelni, ha valamilyen szó vagy szókapcsolat száma megugrik az ügyfélszolgálati beszélgetésekben. Például, ha 10 óra 01 perc és 10 óra 12 perc között hirtelen több száz beszélgetésben hangzik egy település vagy egy díjcsomag neve, akkor ez a módszer azonnal megmutatja, hogy hol van szükség azonnali Vodafone-oldali reakcióra.

A jövőben pedig az így „megtanított” leiratozó program készen áll a használatra – abban az esetben, amennyiben a leiratozó programot a jövőben bevezeti a Vodafone, arról újabb, a konkrét felhasználási célok bemutatását is tartalmazó tájékoztatást fog nyújtani a Vodafone.

Abban az esetben, ha Ön a 2024. november 7-től 2024. november 13-ig tartó egyhetes időszakban felhívja a Vodafone ügyfélszolgálatát és **nem szeretné, hogy az Önnel folytatott beszélgetés belekerüljön a reprezentatív minta szerint kiválasztott hangfelvételek közé**, kérjük, hogy azt a beszélgetés során jelezze ügyintézőnknek vagy írjon a dpo-hu@vodafone.hu e-mail címre a Vodafone adatvédelmi tisztviselőjének a beszélgetés azonosítójának megjelölésével: ebben az esetben gondoskodunk róla, hogy a beszélgetése ne kerülhessen a kiválasztott beszélgetések közé. (Ez az ún. **tiltakozáshoz való jog.**)

A FENTIEKKEK ÖSSZEFÜGGÉSÉN A GDPR 13. CIKKE SZERINT ÍGY AZ ALÁBBIKRÓL TÁJÉKOZTATJUK:

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA: a leiratozási képesség megszerzése a reprezentatív minta alapján kiválasztott beszélgetések szöveges formátumba történő átalakításával

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA: a GDPR 6. cikk (1) f) szerint a Vodafone jogos érdeke, amely a leiratozási képesség megszerzése a jövőben bevezetni tervezett szövegelemzési folyamatok megvalósításából fakad

AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA: a leiratozási tanítási folyamatba a 2024. november 7-től 2024. november 13-ig tartó időszakból, reprezentatív mintavétellel kiválasztott beszélgetéseket legkésőbb négy hónapig kezeli a Vodafone

A KEZELT ADATOK KÖRE: a hangfelvétel és a hangfelvételtől „legélt” szöveg (valamint a szövegben lévő további információk)

CÍMZETT: az INNOByte Zrt. a fentiekben leírtak szerint

ÉRINTETTI JOGOK: A GDPR 15-21. cikkei szerint az érintett az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet a Vodafone adatkezelése során:

- gyakorolhatja hozzáféréshez való jogát,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- valamint tiltakozhat az adatkezeléssel szemben.

Adathordozhatósághoz való jogával az adatkezelés jogalapja miatt nem élhet, azt a GDPR ugyanis a 6. cikk (1) f) szerinti jogalap esetén nem biztosítja.

A Vodafone az adatkezelés során automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatalt nem végez, az adatokat harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítja.

Amennyiben kérdése van, a Vodafone adatvédelmi tisztviselőjével a Vodafone címére küldött postai levéllel vagy elektronikus úton a dpo-hu@vodafone.hu e-mail címre küldött e-maillal vehető fel a kapcsolat.

Amennyiben részletesen is megismerné az érintetti jogokat, azokat Általános Szerződési Feltételeink 3. számú mellékletében mutatjuk be.

JOGORVOSLAT: Az érintetteknek joguk van a Vodafone székhelye szerint felügyeleti hatósághoz, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (www.naih.hu), vagy lakóhelyük vagy tartózkodási helyük szerint illetékes törvényszékhez (www.birosag.hu) fordulni.

2024. november 4.

Vodafone Magyarország Zrt.