

## Personlige oplysninger i Puzzel

De vigtigste typer af personlige oplysninger, der gemmes på Puzzels platform, er:

- Oplysninger om slutkunden i hver **anmodning** (opkald / chat / e-mail), der er gemt **arkivet**
- Oplysninger om Puzzel-brugerne
- Historisk statistik for hver enkelt agentbruger (antal opkald, samtaleid, efterbehandlingstid mv. pr. agent)
- Statistik i realtid for hver enkelt agent (antal opkald, samtaleid, efterbehandlingstid mv. pr. agent)
- Oplysninger om undersøgelser (henvenderens nummer/chatkunders id, agent-id, score og kommentar)