

## Arkiv

De vigtigste oplysninger om hver henvendelse, der gemmes i arkivet i Puzzels administrationsportal, er:

Medietype	Generelle oplysninger	Indhold	Undersøgelse
telefon	Henvenders nummer, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	Opkaldsoptagelse (1)	x
Chat	Chatkundens navn og e-mail, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	Chatlogfil (1)	x
E-mail	Fra-adresse, emne, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	- (2) (Brødtekst/vedhæftet fil sendes ikke til Puzzel)	
E-opgave (E-task)	Fra-adresse, emne, agentnavn, ventetid, samtaleid ...	- (2)	

1. Opkaldsoptagelser og chatlogfiler indeholder muligvis følsomme oplysninger
2. **E-mails/e-opgaver** gemmes ikke i Puzzel. Vi gemmer kun Fra-adressen og URL-adressen til den e-mail/e-opgave, der står i køen.

**Indhold fra sociale medier** som Facebook/Twitter er ikke tilgængelige i arkivet i Puzzels administrationsportal.

### Om undersøgelsesdata i arkivet

Undersøgelsesdataene for en henvendelse (SMS-undersøgelse for opkald og chatundersøgelse for chatsamtaler) indeholder en **score** (0-10) og en **kommentar** samt den tilknyttede henvendelses sessionId (henvenderens telefonnummer eller chatkundens navn/e-mail vises i området med generelle oplysninger).

### Optagelse af opkald kræver henvenderens samtykke

Optagelse af opkald kan ske automatisk for en eller flere køer og/eller for nogle eller alle agenter ("tvungen optagelse"). Hvis tvungen optagelse er konfigureret, bør Puzzels IVR-løsning informere henvenderen om og indhente samtykke til optagelsen (f.eks. ved at trykke på 1). Hvis henvenderen ikke accepterer optagelse eller afviser optagelse, optages opkaldet ikke (systemvariablen "deny\_recording" indstilles til true).

Hvis tvungen optagelse ikke er konfigureret, kan agenterne få tilladelse til at starte (og stoppe) optagelse af enkeltstående opkald. I dette tilfælde må agenten ikke starte optagelsen, medmindre henvenderen er informeret om og accepterer, at opkaldet optages.

### Chatkundens samtykke til lagring af chatlogfil

Puzzel-kunden kan på chattens startside/i chatvinduet vælge at vise afkrydsningsfeltet "Jeg accepterer ikke, at denne chat gemmes" (I do not accept that this chat is stored). Hvis slutkunden markerer afkrydsningsfeltet "Jeg accepterer ikke ...", gemmes chatlogfilen ikke i arkivet (og chatkunden får ikke tilbudt at få tilsendt chatlogfilen via e-mail, når chatten er afsluttet), men de generelle oplysninger om chatten gemmes i arkivet (og i rådataene).

### Opbevaringstid i arkivet

Den enkelte Puzzel-kunde bestemmer selv, hvor lang opbevaringstiden skal være i deres eget arkiv for generelle oplysninger om henvendelser (f.eks. 180 dage), opkaldsoptagelser (f.eks. 14 dage) og chatlogfiler (f.eks. 30 dage). Hver nat sletter Puzzel automatisk generelle oplysninger/optagelser/chatlogfiler, der er ældre end den definerede opbevaringstid.

## Finde, se, eksportere og slette indhold fra arkivet

I arkivet kan administratoren søge efter henvendelser baseret på henvenderens telefonnummer, chatkundens navn/e-mail og/eller andre søgeparametre som f.eks. klokkeslæt, kø, agent mv.

### I arkivet kan Puzzel-administratoren ...

- Se generelle oplysninger om hver henvendelse
- Afspille (lytte til) en opkaldsoptagelse
- Se chatlogfilen
- Downloade en opkaldsoptagelse som en MP3-fil
- Downloade en chatlogfil som en XML-fil (eller kopiere teksten til udklipsholderen)
- Slette en opkaldsoptagelse (men ikke de generelle oplysninger om opkaldet)
- Slette en chatlogfil (men ikke de generelle oplysninger om chatten)
- Downloade generelle oplysninger om opkald (som en XLS-fil)

Administratoren kan f.eks. søge efter opkald fra et bestemt nummer (i de seneste 3 måneder, hvis de generelle oplysninger gemmes i mindst 3 måneder), vælge alle (eller nogle af) de fundne opkald og derefter vælge at downloade optagelserne og/eller slette optagelserne.

Når indholdet (optagelse/chatlogfil) i en henvendelse slettes, vises henvendelsen stadig, dvs. det er muligt at se det klokkeslæt, hvor opkaldet/chatten fandt sted, henvenderens nummer/chatkundens navn og e-mail, kønavn, ventetid, agentnavn og samtaleid.

## Arkiv-auditlogfil

**Audit-logføring** er fra og med 20. juni 2018 som standard slået til. Hver gang en bruger afspiller/downloader/sletter en opkaldsoptagelse eller ser/downloader/sletter en chatlogfil fra arkivet, oprettes der en logpost i audit-logfilen.

Hvis Puzzel Support får adgang til indhold, der er relateret til en supportsag (f.eks. opkaldskvalitet eller optagelse), oprettes der en logpost, hver gang Puzzel Support får adgang til indhold.

Du kan give udvalgte administratorer eller alle administratorer adgang til at se arkiv-auditlogfilen i administrationsportalen.

Alle poster i arkiv-auditlogfilen (f.eks. bruger X lyttede til optagelsen af henvendelse Y den åååå.mm.dd tt:mm) slettes, når den tilknyttede henvendelses generelle oplysninger slettes.

## Maskering af cifre fra IVR

Hvis Puzzels IVR-løsning beder henvenderen om at indtaste personlige oplysninger, f.eks. et personnummer, der skal bruges til eksterne opslag og/eller routing/agentens skærmvisning, skal dette menumodul konfigureres med "maskering af cifre" hvilket betyder, at de indtastede cifre ikke gemmes i rådataene og dermed ikke er synlige hverken i arkivet eller i rådataene.

## Anonymisering (sletning af henvenderens nummer/chatkundens id i arkivet)

Hvis en slutkunde ønsker at blive "glemt", kan Puzzels administrator **anonymisere** alle henvendelser (opkald/chatsamtaler/e-mails) fra den pågældende person i Puzzels arkiv og i resultatlistor fra SMS-undersøgelser ved at indtaste personens telefonnummer og e-mailadresse på siden Anonymiser (Anonymize).

Administratoren kan slette opkaldsoptagelser og chatlogfiler **og/eller** anonymisere opkald/chatsamtaler/e-mails fra en person. Hvis administratoren kun anonymiserer henvendelser fra en person, gemmes opkaldsoptagelserne/chatlogfilerne.

Fordi den pågældende persons opkald/chatsamtaler ikke længere er knyttet til et telefonnummer/chat-id, kan du ikke finde dem i en søgning. Hvis et anonymiseret opkald (med eller uden en optagelse) vises i et søgeresultat fra arkivet, er henvenderens nummer ikke synligt.