

SMS-undersøgelse(SMS-survey)

En Puzzel-kunde kan slå SMS-undersøgelse til (og fra). Hvis SMS-undersøgelse er slået til, sendes en SMS til henvenderen (f.eks. Hvor tilfreds er du med vores service?), når samtalen med en agent er afsluttet.

Resultaterne af SMS-undersøgelsen vises i Puzzels administrationsportal (og på interactive.intele.com). For hver henvender, der modtager en SMS-undersøgelse, er der en række i resultatlisten, som indeholder henvenderens telefonnummer og den modtagne score og kommentar (hvis der er en). Der kan være 0, 1 eller flere rækker med et bestemt telefonnummer på resultatlisten fra SMS-undersøgelsen.

Fra og med juni 2018 har administratoren mulighed for at anonymisere en slutkunde på resultatlisten fra SMS-undersøgelsen, dvs. slette henvenderens nummer. Det gøres på siden Arkiv – Anonymiser (Archive – Anonymize) ved at indtaste personens telefonnummer og vælge Anonymiser i SMS-undersøgelse (Anonymize in SMS Survey).

Standardopbevaringstiden for SMS-undersøgelser er 25 måneder, men hver nat anonymiseres alle rækker, der er ældre end 4 måneder, dvs. henvenderens telefonnummer slettes.