

SMS-undersøkelse

En Puzzel-kunde kan slå på (og av) SMS-undersøkelse. Hvis SMS-undersøkelse er slått på, sendes en SMS til innringeren (for eksempel Hvor fornøyd er du med tjenesten vår?) etter at samtalen med en agent er avsluttet.

Resultatene fra SMS-undersøkelsen vises i Puzzel administrasjonsportal (og i interactive.intele.com). For hver innringer som har mottatt en SMS-undersøkelse, er det en rad i resultatlisten som inneholder innringerens telefonnummer og mottatt score og (eventuelt) kommentar. Det kan være 0, 1 eller flere rader med et bestemt telefonnummer i resultatlisten for SMS-undersøkelsen.

Fra juni 2018 kan administratoren anonymisere en sluttkunde i resultatlisten for SMS-undersøkelse, dvs. slette innringerens nummer. Dette gjøres fra siden Arkiv Anonymiser ved å skrive inn personen's telefonnummer og velge anonymiser i SMS-undersøkelse.

Standard lagringstid for SMS-undersøkelser er 25 måneder, men hver natt blir alle rader som er eldre enn 4 måneder, anonymisert, dvs. innringerens telefonnummer slettes.