

Persoonlijke informatie in Puzzel

De belangrijkste soorten persoonsgegevens, die op het platform van Puzzel worden opgeslagen, zijn:

- Informatie over de eindklant in elk verzoek (gesprek/chat/e-mail) die in het archief worden opgeslagen.
- Informatie over de gebruikers van Puzzel
- Historische statistieken per vertegenwoordiger (aantal oproepen, spreektijd, afrondingstijd enz. per vertegenwoordiger)
- Real-time statistieken per vertegenwoordiger (aantal gesprekken, spreektijd, afrondtijd enz. per vertegenwoordiger)
- Informatie over enquêtes (nummer van beller/chatter, agent-ID, score en commentaar)