SMS-enquête

Een Puzzel-klant kan SMS-Enquête aan- (en uit-) zetten. Als SMS-enquête is ingeschakeld, wordt een SMS verzonden naar de beller (bijv. Hoe tevreden bent u met onze service?) nadat het gesprek met een vertegenwoordiger is beëindigd.

De resultaten van de SMS-enquête worden weergegeven in de Puzzel Beheerportaal (en in interactive.intele.com). Voor elke beller die een SMS-enquête heeft ontvangen, is er een rij in de resultatenlijst met het telefoonnummer van de beller en de ontvangen score en commentaar (indien van toepassing). Er kunnen 0, 1 of meerdere rijen zijn met een specifiek telefoonnummer in de SMS-enquête resultatenlijst.

Vanaf juni 2018 kan de beheerder een eindklant anonimiseren in de resultatenlijst van de SMS-Enquête, oftewel het nummer van de beller verwijderen. Dit wordt gedaan vanuit de pagina “Archief Anonimiseren” door het telefoonnummer van de persoon in te voeren en “anonimiseren in SMS Enquête” te selecteren.

De standaard opslagtijd voor SMS-enquêtes is 25 maanden, maar elke nacht worden alle rijen die ouder zijn dan 4 maanden geanonimiseerd, oftewel het telefoonnummer van de beller wordt gewist.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.