

Arkiv

Huvudinformationen per förfrågan lagrad i Puzzel Administration Portals arkiv:

Mediatyp	Allmän information	Innehåll	Undersökning
Telefon	Uppringarens nummer, agentnamn, väntetid, taletid ...	Samtalsinspelning (1)	X
Chatt	Chattarens nummer och e-postadress, agentnamn, väntetid, samtalstid...	Chattlogg (1)	X
E-post	Från-adress, ämne, agentnamn, väntetid...	- (2) (Innehåll/bilaga som inte har skickats till Puzzel)	
E-uppgift	Från-adress, ämne, agentnamn, väntetid...	- (2)	

1. Samtalsinspelningarna och chattloggarna kan innehålla känslig information
2. **E-postmeddelanden/e-uppgifter** lagras inte i Puzzel. Det enda som sparas är från-adressen och URL:en till den e-post-/e-uppgift som står i kö.

Innehåll från sociala medier som Facebook/Twitter finns inte tillgängligt i Puzzel Admin Archive.

Om Survey-data i arkivet

Undersökningsdata angående en förfrågning (SMS Survey för samtal och Chat Survey för chattar) innehåller en **poäng** (0–10), en **kommentar** och den tillhörande förfrågningens sessions-ID (uppringarens telefonnummer eller chattarens namn/e-post visas under den allmänna informationen).

Uppringarens samtycke behövs för att spela in samtal

Samtalsinspelningar kan göras automatiskt på en eller flera köer och/eller på vissa eller alla agenter ("forced recording"). Om forced recording är konfigurerad ska Puzzels IVR-lösning informera uppringaren, som måste godkänna inspelningen (exempelvis genom att trycka på 1). Samtalet spelas inte in om uppringaren nekar eller inte accepterar inspelningen (systemvariabeln "deny_recording" är inställd på true).

Om forced recording inte är konfigurerad kan agenter få åtkomst till att starta inspelningen (och stoppa den) för enskilda samtal. Vid sådana tillfällen bör agenten inte spela in om inte uppringaren informeras om inspelningen och accepterar den.

Chattarens samtycke till att lagra chattlogg

Puzzel-kunden kan visa "I do not accept that this chat is stored" bredvid en kryssruta i chattens startsida/fönster. Om slutkunden markerar "I do not accept that this chat is stored" lagras inte chattloggen i arkivet (och chattaren erbjuds inte att ta emot chattloggen via e-post efter chattens slut). Den allmänna informationen om chatten lagras dock i arkivet (och i rådata).

Lagringstid för arkiv

Varje Puzzel-kund bestämmer själv hur länge det egna arkivet ska lagra allmän information om förfrågningar (exempelvis 180 dagar), samtalsinspelningar (exempelvis 14 dagar) och chattloggar (exempelvis 30 dagar). Varje natt tar Puzzel automatiskt bort allmän information/inspelningar/chattloggar som är äldre än den definierade lagringstiden.

Söka efter, se, exportera och ta bort innehåll från arkivet

I arkivet kan administratören söka efter förfrågningar baserat på uppringarens telefonnummer, chattarens namn/e-postadress och/eller andra sökparametrar som tid, kö, agent etc.

I arkivet kan Puzzel-administratören...

- Se allmän information om varje förfrågning
- Spela upp (lyssna på) en samtalsinspelning
- Se chattloggen
- Ladda ned en samtalsinspelning som en mp3-fil
- Ladda ned en chattlogg som en XML-fil (eller kopiera texten till Urklipp)
- Ta bort en samtalsinspelning (men inte den allmänna informationen om samtalet)
- Ta bort en chattlogg (men inte den allmänna informationen om samtalet)
- Hämta allmän info om förfrågningar (i en xlsx-fil)

Administrationen kan exempelvis söka efter samtal utifrån ett visst nummer (under de senaste 3 månaderna om allmän information lagras i minst 3 månader), välja alla (eller några) hittade samtal och sedan Download recordings och/eller Deleted recordings.

När innehållet (inspelning/chattlogg) för en förfrågning raderas visas fortfarande förfrågningen, det vill säga den tidpunkt då samtalet/chatten inträffade, uppringarens nummer/chattarens namn och e-postadress, kön, väntetid, agentnamn och samtalstid.

Archive Audit-loggning

Audit-loggning är från 20 juni 2018 som standard aktiverat. Varje gång en användare spelar upp/laddar ned/tar bort en samtalsinspelning eller ser/hämtar/tar bort en chattlogg i arkivet genereras en loggpost för granskningen.

Om Puzzel-support får tillgång till innehåll relaterat till ett supportproblem (exempelvis samtalskvalitet eller inspelning) loggas det varje gång Puzzel-supporten får sådan tillgång.

Alla eller valda administratörer kan få åtkomst till att se arkiverade granskningsloggar i administrationsportalen.

Alla poster i arkivgranskningsloggen (exempelvis användare X lyssnade på inspelningen för förfrågning Y åååå.mm.dd tt:mm) tas bort när den associerade förfrågningens allmänna information tas bort.

Masksiffror från IVR

Om Puzzels IVR-lösning säger till den som ringer att ange personuppgifter, exempelvis ett personnummer, som ska användas för externa sökningar och/eller tilldelnings-/agent-screenpop, bör den här menymodulen konfigureras med "masksiffror". Detta innebär att de angivna siffrorna inte lagras i rådatan, vilket förhindrar att informationen visas i arkivet och rådatan.

Anonymisering (radera uppringarens nummer/chattarens ID i arkivet)

Om en slutkund vill bli "bortglömd" kan Puzzel-administratören anonymisera alla förfrågningar (samtal/chattar/e-postmeddelanden) i Puzzel Archive och i SMS Surveys resultatlistor från denna person genom att ange personens telefonnummer och e-postadress på anonymiseringssidan.

Administratören kan ta bort samtalsinspelningar och chattloggar och/eller anonymisera samtal/chattar/e-postmeddelanden från en person. Om administratören bara anonymiserar förfrågningar från en person sparas

samtalsinspelningarna/chattloggarna. Eftersom den här personens samtal/chattar nu saknar telefonnummer/chatt-ID kan du inte hitta dem när du söker. Om ett anonymiserat samtal (med eller utan inspelning) visas i sökresultatet för arkivet ser du inte uppringarens nummer.