

SMS Survey

En Puzzel-kund kan aktivera (och inaktivera) SMS Survey. Om SMS Survey är aktiverat skickas ett sms till uppringaren (exempelvis Hur nöjd är du med vår tjänst?) efter att samtalet med en agent har avslutats.

Resultaten från SMS Survey visas i Puzzel Admin Portal (och i interactive.intele.com). För varje uppringare som fick en SMS Survey finns det en rad i resultatlistan som innehåller de som ringer telefonnummer och den mottagna poängen och kommentaren (om sådan finns). Det kan finnas 0,1 eller flera rader med ett specifikt telefonnummer i SMS Surveys resultatlista.

Från och med juni 2018 kan administratören anonymisera en slutkund i SMS Survey-resultatlistan, det vill säga ta bort uppringarens nummer. Detta görs från sidan Archive Anonymize genom att ange personens telefonnummer och välja anonymisera i SMS Survey.

Standardlagringstiden för SMS Survey är 25 månader, men varje natt raderas alla rader som är äldre än fyra månader, vilket innebär att uppringarens telefonnummer raderas.