

Loggar och

Utöver arkivgranskningsloggen innehåller Puzzel en Change-logg (3 månaders lagringstid) och en Access-logg.

Access-logg

- Varje gång en användare loggar in på Puzzel lagrar vi information om inloggningen (tid, IP-adress, användarnamn, webbläsare, klienttyp)
- Både lyckade inloggningar och misslyckade inloggningsförsök loggas
- Posterna i Access-loggen lagras i 90 dagar

Dessutom visar vi varje användares senaste inloggning på Puzzel i användarlistan i adminportalen, så det är lätt att hitta användare som inte har loggat in på länge.

Åtkomstkontroll – Vem kan se vad?

De flesta användare (agenterna) har inte åtkomst till administrationsportalen (de kan logga in men de har bara tillgång till fliken Start).

Administratörsanvändare kan sättas i en eller flera administratörsanvändargrupper. Varje användargrupp får tillgång till relevanta administratörsfunktioner (huvudflikar och underflikar), exempelvis åtkomst till arkivet eller inte. Dessutom kan åtkomsträttigheter ställas in för enskilda användare.

Resursfilter kan användas för att begränsa vilka användargrupper/köer (rader) som varje användargrups användare ser i olika delar av administrationsportalen, även i arkivet.

En användare (med tillgång till arkivet) kan få tillgång till att endast se allmän information om samtal/chattar i arkivet (ingen tillgång till inspelningar eller chattloggar). Utöver det kan användaren även få tillgång till inspelningar/chattloggar.