التغذية الراجعة والإبلاغ عن المشاكل

آخر تحديث: 26-10-2026.

تستخدم Saga الملاحظات وتقارير الأخطاء لفهم المشكلات وحلها بشكل أسرع. نظرًا لأن Saga تعالج البيانات الشخصية، يجب أن يكون واضحًا متى يتم إرسال السياق وما يمكن رؤيته.

1. أنواع الإبلاغات

لدى Saga ثلاثة أنواع من الإبلاغات:

- **ملاحظات المستخدم**: يشير المستخدم إلى أن الإجابة أو الشاشة أو الإجراء لم يكن صحيحًا.
- **تقرير خلل**: يرسل المستخدم تقرير مشكلة مع السياق ذي الصلة عن قصد.
- **تقرير خطأ فني**: ترسل Saga خطأ فنيًا تلقائيًا أو شبه تلقائي، مثل خطأ في الخادم أو تعطل.

2. ملاحظات الدردشة

في ملاحظات الدردشة، يمكن لـ Saga إرسال السياق ذي الصلة للدردشة، مثل:

- الرسالة المحددة؛
- رسائل المستخدم والمساعد الأخيرة؛
- سياق المخطط أو المنفذ؛
- الإجراءات المنفذة؛
- تفاصيل الخطأ؛
- سياق الجهاز واللغة.

يتم إرسال هذا السياق فقط عندما يقدم المستخدم ملاحظات أو تقرير خلل يكون هذا السياق ضروريًا له. لا ترسل Saga تاريخ الدردشة الكامل أو قواعد البيانات الكاملة للمستخدم بشكل افتراضي.

3. رسائل خطأ تقنية

يجب تسجيل الأخطاء الفنية لتحسين الاستقرار والأمان وتحليل الأخطاء. ويفضل أن تحتوي مثل هذه الرسالة على:

- الوقت;
- معرف الطلب;
- إصدار التطبيق;
- الطريق أو الشاشة;
- رمز الخطأ;
- بيانات فنية محدودة.

يجب ألا تحتوي رسائل الأخطاء الفنية على محتوى الدردشة الكامل أو قوائم جهات الاتصال الكاملة أو محتوى التقويم أو الملاحظات أو الصور أو المرفقات، إلا إذا اختار المستخدم ذلك صراحة في تقرير خطأ.

4. الوصول

الوصول إلى الملاحظات والتقارير عن الأخطاء مقصور على الأشخاص الذين يحتاجون إليه للدعم أو تحليل الأخطاء أو الأمان.

5. فترة الاحتفاظ

تُحذف الملاحظات والتقارير عن الأخطاء بعد ستة أشهر من تقديمها في أول عملية تنظيف يومية تالية. تنطبق هذه المهلة أيضًا على التقارير المفتوحة ولا تُمدد إذا تم تحديث تقرير أو حله. يشمل الحذف الوصف، وسياق الدردشة والتقني المرفق، وبيانات الجهاز، والملاحظات الداخلية المرتبطة بالتقرير.

يشمل هذا التقارير في نظام الإبلاغ النشط. تنطبق فترات الاحتفاظ الواردة في بيان الخصوصية على أي نسخ احتياطية وسجلات أمان منفصلة.