Feedback og fejlrapporteringer

Sidst opdateret: 2026-10-26.

Saga bruger feedback og fejlrapporter til hurtigere at forstå og løse fejl. Da Saga behandler personlige data, skal det være tydeligt, hvornår kontekst sendes med, og hvem der kan se den.

1. Typer af rapporter

Saga skelner mellem tre typer rapporter:

- **Brugerfeedback**: en bruger angiver, at et svar, en skærm eller en handling ikke var korrekt.
- **Fejlrapport**: en bruger sender bevidst en problemerapport med relevant kontekst.
- **Teknisk fejlrapportering**: Saga rapporterer en teknisk fejl automatisk eller halvautomatisk, for eksempel en serverfejl eller crash.

2. Chatfeedback

Ved chatfeedback kan Saga inkludere relevant chatkontekst, såsom:

- den valgte besked;
- de seneste bruger- og assistentbeskeder;
- planlægnings- eller eksekveringskontekst;
- udførte handlinger;
- fejldetaljer;
- enheds- og sprogkontekst.

Denne kontekst sendes kun med, når brugeren giver feedback eller opretter en fejlrapport, hvor konteksten er nødvendig. Saga sender ikke automatisk hele chathistorik eller hele brugernes databaser med.

3. Tekniske fejlbeskeder

Tekniske fejl må gerne blive logget for stabilitet, sikkerhed og fejlanalyse. En sådan meddelelse bør helst indeholde:

- tidspunkt;
- request-id;
- appversion;
- rute eller skærm;
- fejlkode;
- begrænset teknisk metadata.

Tekniske fejlmeddelelser bør helst ikke indeholde fuldstændigt chatindhold, fuldstændige kontaktlister, kalenderindhold, noter, fotos eller bilag, medmindre brugeren eksplicit vælger dette i en fejlrapport.

4. Adgang

Adgang til feedback og fejlrapporter er begrænset til personer, der har brug for det til support, fejlanalyse eller sikkerhed.

5. Opbevaringsfrist

Feedback og fejlrapporter slettes seks måneder efter indsendelse ved den næste daglige oprydning. Denne frist gælder også for åbne rapporter og forlænges ikke, hvis en rapport opdateres eller løses. Sletningen omfatter beskrivelsen, medsendt chat- og teknisk kontekst, enhedsdata og interne noter ved rapporten.

Dette vedrører rapporterne i det aktive rapporteringssystem. For eventuelle back-ups og separate sikkerhedslogs gælder opbevaringsfristerne fra privatlivspolitikken.