प्रतिक्रिया और समस्या रिपोर्टिंग

अंतिम अपडेट: 2026-10-26।

Saga व्यक्तिगत डेटा संसाधित करता है, इसलिए यह स्पष्ट होना चाहिए कि कब संदर्भ भेजा जाता है और कौन उसे देख सकता है।

1. रिपोर्ट के प्रकार

Saga तीन प्रकार की रिपोर्टों को पहचानता है:

- **उपयोगकर्ता प्रतिक्रिया**: एक उपयोगकर्ता इंगित करता है कि एक उत्तर, स्क्रीन या क्रिया गलत थी।
- **बग रिपोर्ट**: एक उपयोगकर्ता जानबूझकर प्रासंगिक संदर्भ के साथ एक समस्या रिपोर्ट भेजता है।
- **तकनीकी त्रुटि रिपोर्ट**: Saga स्वचालित या अर्ध-स्वचालित रूप से एक तकनीकी त्रुटि की रिपोर्ट करता है, उदाहरण के लिए सर्वर त्रुटि या क्रैश।

2. चैट प्रतिक्रिया

चैट प्रतिक्रिया के मामले में Saga प्रासंगिक चैट संदर्भ भेज सकता है, जैसे:

- चयनित संदेश;
- हाल के उपयोगकर्ता और सहायक संदेश;
- योजनाकार या निष्पादक संदर्भ;
- निष्पादित क्रियाएँ;
- त्रुटि विवरण;
- उपकरण और भाषा संदर्भ।

यह संदर्भ केवल तब भेजा जाता है जब उपयोगकर्ता प्रतिक्रिया देता है या एक बग रिपोर्ट बनाता है जिसमें उस संदर्भ की आवश्यकता होती है। Saga स्वचालित रूप से पूर्ण चैट इतिहास या पूर्ण उपयोगकर्ता डेटाबेस नहीं भेजता है।

3। तकनीकी त्रुटि संदेश

तकनीकी त्रुटियों को स्थिरता, सुरक्षा और त्रुटि विश्लेषण के लिए लॉग किया जा सकता है। ऐसी सूचना में preferably शामिल होना चाहिए:

- समय;
- अनुरोध-आईडी;
- ऐप संस्करण;
- मार्ग या स्क्रीन;
- त्रुटि कोड;
- सीमित तकनीकी मेटाडेटा।

तकनीकी त्रुटि रिपोर्ट में preferably पूरा चैट कंटेंट, पूरा संपर्क सूची, कैलेंडर सामग्री, नोट्स, फोटो या अटैचमेंट शामिल नहीं होना चाहिए, जब तक उपयोगकर्ता स्पष्ट रूप से bug report के लिए चुनता है।

4। पहुंच

फीडबैक और बग रिपोर्ट तक पहुंच केवल उन लोगों तक सीमित है जिन्हें सपोर्ट, त्रुटि विश्लेषण या सुरक्षा के लिए इसकी आवश्यकता होती है।

5। सहेजने की अवधि

फीडबैक और बग रिपोर्ट को प्रस्तुत किए जाने के छह महीने बाद अगली दैनिक सफाई पर हटा दिया जाता है। यह अवधि लंबित रिपोर्टों पर भी लागू होती है और यदि रिपोर्ट को अपडेट या हल किया जाता है, तो इसे बढ़ाया नहीं जाता है। हटाने में विवरण, भेजा गया चैट और तकनीकी संदर्भ, डिवाइस डेटा और रिपोर्ट के साथ आंतरिक नोट्स शामिल हैं।

यह सक्रिय रिपोर्टिंग सिस्टम में रिपोर्टों पर लागू होता है। संभावित बैक-अप और अलग-अलग सुरक्षा लॉग के लिए प्राइवेसी नीति में निर्दिष्ट सहेजने की अवधियां लागू होती हैं।