피드백 및 문제 신고

마지막 업데이트: 2026-10-26.

Saga는 피드백과 버그 보고서를 통해 오류를 더 빠르게 이해하고 해결합니다. Saga가 개인 데이터를 처리하기 때문에, 어떤 컨텍스트가 포함되어 전송되는지, 그리고 누가 이를 볼 수 있는지가 명확해야 합니다.

1. 신고 유형

Saga는 세 가지 유형의 신고를 인식합니다:

- **사용자 피드백**: 사용자가 응답, 화면 또는 작업이 잘못되었다고 보고합니다.
- **버그 보고서**: 사용자가 의도적으로 관련 컨텍스트와 함께 문제 보고서를 제출합니다.
- **기술적 오류 보고**: Saga가 서버 오류 또는 충돌과 같은 기술적 오류를 자동 또는 반자동으로 보고합니다.

2. 채팅 피드백

채팅 피드백 시 Saga는 관련 채팅 컨텍스트를 포함할 수 있습니다. 예를 들어:

- 선택된 메시지;
- 최근 사용자 및 어시스턴트 메시지;
- 플래너 또는 실행자 컨텍스트;
- 수행된 작업;
- 오류 세부 정보;
- 기기 및 언어 컨텍스트.

이 컨텍스트는 사용자가 피드백을 제공하거나 해당 컨텍스트가 필요한 버그 보고서를 제출할 때만 포함됩니다. Saga는 기본적으로 전체 채팅 기록 또는 전체 사용자 데이터베이스를 전송하지 않습니다.

3. 기술적 오류 메시지

기술적 오류는 안정성, 보안 및 오류 분석을 위해 로그에 기록될 수 있습니다. 이러한 보고서에는 다음이 포함되는 것이 바람직합니다:

- 시각;
- 요청 ID;
- 앱 버전;
- 경로 또는 화면;
- 오류 코드;
- 제한된 기술적 메타데이터.

기술적 오류 보고서는 사용자가 버그 보고서에서 명시적으로 선택하지 않는 한, 전체 채팅 내용, 전체 연락처 목록, 일정 내용, 메모, 사진 또는 첨부 파일을 포함하지 않는 것이 바람직합니다.

4. 접근 권한

피드백 및 버그 보고서에 대한 접근 권한은 지원, 오류 분석 또는 보안을 위해 필요한 개인에게만 제한됩니다.

5. 보관 기간

피드백 및 버그 보고서는 제출 후 6개월이 지난 다음 일일 정리 시점에 삭제됩니다. 이 기간은 미해결 보고서에도 적용되며, 보고서가 업데이트되거나 해결된 경우에도 연장되지 않습니다. 삭제에는 설명, 첨부된 채팅 및 기술적 컨텍스트, 장치 데이터 및 보고서에 대한 내부 메모가 포함됩니다.

이는 활성 보고 시스템 내의 보고서를 의미합니다. 가능한 백업 및 개별 보안 로그의 경우, 개인정보 처리방침의 보관 기간이 적용됩니다.