Feedback și raportarea problemelor

Ultima actualizare: 2026-10-26.

Saga utilizează feedback-ul și rapoartele de erori pentru a înțelege și rezolva problemele mai rapid. Deoarece Saga procesează date personale, trebuie să fie clar când contextul este trimis și cine poate să îl vadă.

1. Tipuri de raportări

Saga clasifică trei tipuri de raportări:

- **Feedback utilizator**: un utilizator indică faptul că un răspuns, ecran sau acțiune nu a fost corect.
- **Raport de eroare**: un utilizator trimite în mod conștient un raport de problemă cu context relevant.
- **Mesaj de eroare tehnică**: Saga raportează automat sau semi-automat o eroare tehnică, de exemplu o eroare de server sau o cădere a sistemului.

2. Feedback prin chat

În cazul feedback-ului prin chat, Saga poate include context relevant din chat, cum ar fi:

- mesajul selectat;
- mesajele recente ale utilizatorului și ale asistentului;
- contextul planificatorului sau executorului;
- acțiunile efectuate;
- detaliile erorii;
- contextul dispozitivului și limba utilizată.

Acest context este trimis doar atunci când utilizatorul oferă feedback sau creează un raport de eroare în care este necesar. Saga nu trimite în mod implicit întreaga istorie a chat-ului sau bazele de date complete ale utilizatorilor.

3. Mesaje de eroare tehnice

Erorile tehnice pot fi înregistrate pentru stabilitate, securitate și analiză a erorilor. Un astfel de raport conține de preferință:

- momentul;
- ID-ul cererii;
- versiunea aplicației;
- ruta sau ecranul;
- codul erorii;
- metadate tehnice limitate.

Mesajele de eroare tehnică nu trebuie să conțină întreaga conținută a chat-ului, listele complete de contacte, conținutul agendei, notele, fotografiile sau anexele, cu excepția cazului în care utilizatorul alege în mod explicit să includă astfel de date într-un raport de eroare.

4. Acces

Accesul la feedback și rapoartele de erori este limitat la persoanele care au nevoie de acestea pentru suport, analiză de erori sau securitate.

5. Termen de păstrare

Feedback-ul și rapoartele de erori sunt șterse la prima curățare zilnică următoare, la șase luni de la depunere. Acest termen se aplică și rapoartelor deschise și nu este prelungit dacă un raport este actualizat sau rezolvat. Ștergerea include descrierea, contextul de chat și tehnic transmis, datele dispozitivului și notele interne din raport.

Acest lucru se referă la rapoartele din sistemul activ de raportare. Pentru eventualele copii de rezervă și jurnalele de securitate separate se aplică termenele de păstrare din declarația de confidențialitate.