ข้อเสนอแนะและการรายงานปัญหา

อัปเดตล่าสุด: 2026-10-26

Saga ใช้ข้อเสนอแนะและรายงานข้อผิดพลาดเพื่อทำความเข้าใจและแก้ไขข้อผิดพลาดได้เร็วยิ่งขึ้น เนื่องจาก Saga ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล จึงต้องชัดเจนว่าข้อมูลบริบทจะถูกส่งไปด้วยเมื่อใดและใครสามารถเข้าถึงได้

1. ประเภทของรายงาน

Saga มีสามประเภทของรายงาน:

- **ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้**: ผู้ใช้ระบุว่าคำตอบ หน้าจอ หรือการกระทำไม่ถูกต้อง
- **รายงานข้อผิดพลาด**: ผู้ใช้ส่งรายงานปัญหาพร้อมข้อมูลบริบทที่เกี่ยวข้องอย่างตั้งใจ
- **ข้อผิดพลาดทางเทคนิค**: Saga รายงานข้อผิดพลาดทางเทคนิคโดยอัตโนมัติหรือกึ่งอัตโนมัติ เช่น ข้อผิดพลาดของเซิร์ฟเวอร์หรือการค้าง

2. ข้อเสนอแนะผ่านแชท

เมื่อให้ข้อเสนอแนะผ่านแชท Saga สามารถส่งบริบทที่เกี่ยวข้องของแชทไปด้วย เช่น:

- ข้อความที่เลือกไว้;
- ข้อความผู้ใช้และผู้ช่วยล่าสุด;
- บริบทของแผนหรือตัวดำเนินการ;
- การดำเนินการที่ดำเนินไปแล้ว;
- รายละเอียดข้อผิดพลาด;
- บริบทของอุปกรณ์และภาษา

บริบทเหล่านี้จะถูกส่งไปด้วยก็ต่อเมื่อผู้ใช้ให้ข้อเสนอแนะหรือรายงานข้อผิดพลาดที่จำเป็นต้องใช้บริบทนั้นเท่านั้น Saga จะไม่ส่งประวัติแชทฉบับเต็มหรือฐานข้อมูลผู้ใช้ฉบับเต็มไปด้วยโดยอัตโนมัติ

3. ข้อความผิดพลาดทางเทคนิค

ข้อผิดพลาดทางเทคนิคสามารถถูกบันทึกไว้เพื่อการรักษาเสถียรภาพ ความปลอดภัย และการวิเคราะห์ข้อผิดพลาด รายงานดังกล่าวควรประกอบด้วย:

- เวลา;
- request-id;
- เวอร์ชันของแอป;
- เส้นทางหรือหน้าจอ;
- รหัสข้อผิดพลาด;
- ข้อมูลเมตาด้านเทคนิคที่จำกัด

รายงานข้อผิดพลาดทางเทคนิคควรไม่รวมเนื้อหาแชทฉบับเต็ม รายชื่อผู้ติดต่อฉบับเต็ม เนื้อหาปฏิทิน บันทึกย่อ รูปภาพ หรือไฟล์แนบ เว้นแต่ผู้ใช้จะเลือกที่จะรวมไว้อย่างชัดเจนในรายงานข้อผิดพลาด

4. การเข้าถึง

การเข้าถึงข้อมูลป้อนกลับและรายงานข้อบกพร่องถูกจำกัดเฉพาะบุคคลที่ต้องการข้อมูลเหล่านี้สำหรับการสนับสนุน การวิเคราะห์ ข้อผิดพลาด หรือความปลอดภัย

5. ระยะเวลาการเก็บรักษา

ข้อมูลป้อนกลับและรายงานข้อบกพร่องจะถูกลบ 6 **เดือนหลังจากยื่นรายงาน ในการทำความสะอาดข้อมูลรายวันครั้งถัดไป ระยะเวลา** này**มีผลใช้บังคับกับรายงานที่ยังเปิดอยู่ด้วย และจะไม่ถูกขยายเวลาหากมีการอัปเดตหรือแก้ไขรายงาน การลบจะครอบคลุมคำอธิบาย บริบทแชทและบริบททางเทคนิคที่แนบมา ข้อมูลอุปกรณ์ และบันทึกภายในของรายงาน**

สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับรายงานในระบบรายงานที่ใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลสำรองและบันทึกความปลอดภัยแยกต่างหาก ระยะเวลาการเก็บรักษาตามนโยบายความเป็นส่วนตัวจะยังคงมีผลบังคับใช้