Phản hồi và báo cáo sự cố

Cập nhật lần cuối: 2026-10-26.

Saga sử dụng phản hồi và báo cáo lỗi để hiểu và giải quyết sự cố nhanh hơn. Vì Saga xử lý dữ liệu cá nhân, điều quan trọng là phải rõ ràng về thời điểm dữ liệu ngữ cảnh được gửi kèm và ai có thể xem dữ liệu đó.

1. Các loại báo cáo

Saga có ba loại báo cáo:

- **Phản hồi từ người dùng**: người dùng cho biết rằng câu trả lời, màn hình hoặc hành động không chính xác.
- **Báo cáo lỗi**: người dùng chủ động gửi báo cáo sự cố kèm theo ngữ cảnh liên quan.
- **Thông báo lỗi kỹ thuật**: Saga tự động hoặc bán-tự động báo cáo lỗi kỹ thuật, chẳng hạn như lỗi máy chủ hoặc sự cố.

2. Phản hồi qua trò chuyện

Trong phản hồi trò chuyện, Saga có thể gửi kèm ngữ cảnh trò chuyện liên quan, chẳng hạn như:

- tin nhắn đã chọn;
- các tin nhắn gần đây của người dùng và trợ lý;
- ngữ cảnh lập kế hoạch hoặc thực thi;
- các hành động đã thực hiện;
- chi tiết lỗi;
- ngữ cảnh thiết bị và ngôn ngữ.

Ngữ cảnh này chỉ được gửi kèm khi người dùng cung cấp phản hồi hoặc báo cáo lỗi cần đến ngữ cảnh đó. Saga không gửi toàn bộ lịch sử trò chuyện hoặc toàn bộ cơ sở dữ liệu người dùng theo mặc định.

3. Lỗi kỹ thuật

Lỗi kỹ thuật có thể được ghi log nhằm đảm bảo sự ổn định, bảo mật và phân tích lỗi. Thông báo lỗi như vậy nên bao gồm:

- thời điểm;
- request-id;
- phiên bản ứng dụng;
- đường dẫn hoặc màn hình;
- mã lỗi;
- siêu dữ liệu kỹ thuật hạn chế.

Thông báo lỗi kỹ thuật không nên chứa toàn bộ nội dung trò chuyện, danh sách liên hệ đầy đủ, nội dung lịch, ghi chú, ảnh hoặc tệp đính kèm, trừ khi người dùng chủ động lựa chọn trong báo cáo lỗi.

4. Quyền truy cập

Quyền truy cập vào phản hồi và báo cáo lỗi bị hạn chế đối với những người cần thiết cho hỗ trợ, phân tích lỗi hoặc bảo mật.

5. Thời hạn lưu trữ

Phản hồi và báo cáo lỗi sẽ bị xóa sáu tháng sau khi nộp vào lần dọn dẹp hàng ngày tiếp theo. Thời hạn này cũng áp dụng cho các báo cáo đang mở và không được gia hạn nếu một báo cáo được cập nhật hoặc giải quyết. Việc xóa bao gồm mô tả, ngữ cảnh chat và kỹ thuật được gửi kèm, dữ liệu thiết bị và ghi chú nội bộ trong báo cáo.

Điều này áp dụng cho các báo cáo trong hệ thống báo cáo hoạt động. Đối với các bản sao lưu và nhật ký bảo mật riêng biệt, áp dụng các thời hạn lưu trữ từ tuyên bố quyền riêng tư.