



ورقة بيانات المنتج • الدعم • SUPPORT ANALYTICS

أي تذكرة تنتظر منذ وقت طويل؟ تُظهرها اللوحة في لمحة.

Support Analytics هي لوحة معلومات Helpdesk AI. تعرض ما هو متأخر، وما ينتظر ردًا، ومن في الفريق لديه كم تذكرة مفتوحة. مصممة لقادة الفرق الذين يريدون معرفة أين يتدخلون أولاً كل صباح.

نظرة سريعة

ستة مؤشرات رئيسية تفتح نظرة التذاكر المصقّاة، واتجاه لمدة 7 أيام مقارنةً بالأسبوع السابق، وجمال عمل كل عضو في الفريق، وأهم المخاطر والعملاء الأكثر طلبًا.

تذاكر كثيرة، ونظرة قليلة. الآن ترى أين تشتعل الأمور.

صباح الاثنين، والطاير طويل. أي التذاكر انتظرت أيامًا للرد، وأيها عاجل، ومن في الفريق لديه أكثر مما يحتمل؟ تحسب اللوحة ذلك مباشرةً من تذاكرك. نقرة واحدة على مؤشر رئيسي تفتح التذاكر المطابقة.



المؤشرات

المتأخرة، وبانتظار الرد، وغير المكلفة، والعاجلة، والطويلة الأمد، والمسار (جديدة/ قيد المراجعة)

السجل

التذاكر المنشأة والمغلقة يوميًا خلال 7 أيام، مقارنةً بالأسبوع السابق

الفريق

التذاكر المفتوحة لكل عضو، وحصة التذاكر غير المكلفة، والعملاء الأكثر طلبًا

الوصول

تطبيق الويب ضمن

Helpdesk AI ، لوحة التحكم

، وهي محدثة وقت فتحها، وتُعاد تحميلها بـ تحديث

بانتظار الرد

يحسب بانتظار الرد التذاكر التي جاءت فيها آخر رسالة من العميل، وصار الدور على فريقك.

متأخرة وطويلة الأمد

يحسب متأخر التذاكر المفتوحة التي لم تُحدَّث منذ 48 ساعة على الأقل، ويحسب طويل الأمد التذاكر المفتوحة التي مضى عليها 7 أيام على الأقل.

جمل عمل الفريق

يعرض عبء عمل الوكلاء التذاكر المفتوحة لكل عضو في الفريق، إضافةً إلى حصة التذاكر غير المكلفة في الطابور المفتوح.

الاتجاه مقارنةً بالأسبوع السابق

يعرض اتجاه لمدة 7 أيام التذاكر المنشأة والمغلقة يوميًا، إضافةً إلى الأسبوع السابق للمقارنة، واليوم بجانب الأمس.

مباشرةً إلى التذاكر

كل مؤشر رئيسي يفتح نظرة التذاكر المصفاة المطابقة، والخطر يفتح التذكرة نفسها، والعميل الأكثر طلبًا يفتح تذاكره.

أهم المخاطر والعملاء الأكثر طلبًا

يسرد أبرز المخاطر وأكبر المرسلين للطلبات حتى خمس تذاكر متأخرة أو مفتوحة منذ وقت طويل، والعملاء الذين لديهم أكبر عدد من التذاكر المفتوحة.

قِس، وافهم، وتصرّف. من تذاكر، دون صيانة.

تأتي الأرقام من التذاكر في مكتب المساعدة، من البوابة ومحادثة الموقع والهاتف. هكذا يستخدم قادة الفرق اللوحة يوميًا.

1 افتح اللوحة

ضمن Helpdesk AI « لوحة التحكم » ترى المؤشرات الرئيسية الستة في صف واحد، مع الاتجاه والطاير ونظرة الحالة والمخاطر في الأسفل.

2 حدّد البؤر الساخنة

تُظهر متأخر و بانتظار الرد والتذاكر غير المكلفة أين يُتصرف أولاً. وتذكر البطاقة عتبة الـ 48 ساعة.

3 انتقل إلى التذاكر

نقرة على البطاقة تفتح نظرة التذاكر مع المرشح المطابق. وهناك تكلف وترد.

4 حدّث الأرقام

تعرض اللوحة الوضع وقت فتحها. وبواسطة تحديث تُعيد تحميل الأرقام، مثلًا بعد تكليف التذاكر.

البيانات الفنية

الميزة	التفاصيل
المؤشرات	المتأخرة، وبانتظار الرد، وغير المكلفة، والعاجلة، والطويلة الأمد، والمسار (جديدة/ قيد المراجعة)
العتبات	المتأخرة: مفتوحة ولم تُحدّث منذ 48 ساعة على الأقل؛ الطويلة الأمد: مفتوحة منذ 7 أيام على الأقل
النطاقات الزمنية	7 أيام يوميًا بيوم مقارنةً بالأسبوع السابق؛ واليوم مقارنةً بالأمس
القوائم	أهم المخاطر والعملاء الأكثر طلبًا، بحد أقصى 5 مدخلات لكل منهما، وجمل عمل حتى 8 أعضاء في الفريق
مؤشر SLA التقريبي	حصة التذاكر المفتوحة التي حُدّثت خلال 48 ساعة، بالمتة
الحداثة	محدثة وقت فتحها، وتُعاد تحميلها ب تحديث
الباقة	جزء من Helpdesk AI، ومشمول ابتداءً من باقة Plus

اجتماع يومي، ومراجعة أسبوعية، وذروات. ولكل منها الأرقام الصحيحة.

عميل لديه طلبات كثيرة

ضمن العملاء الأكثر طلبًا يظهر عميل لديه عدة تذاكر مفتوحة. نقرة واحدة تعرض كل تذاكره، ويسلمها قائد الفريق لشخص واحد.

مراجعة أسبوعية يوم الجمعة

يُظهر اتجاه لمدة 7 أيام ما إذا أُغلقت تذاكر أكثر مما أنشئ، مقارنةً بالأسبوع السابق. ويرى الفريق ما إذا كان الطابور ينمو.

اجتماع صباحي في الدعم

في الساعة 9 صباحًا يفتح قائد الفريق اللوحة، وينقر على متأخر ، ويكلف الفريق بالتذاكر من النظرة المصفاة.

الأسئلة الشائعة

متى تكون التذكرة متأخرة؟

عندما تكون مفتوحة ولم تُحدَّث منذ 48 ساعة على الأقل. ويمكنك أيضًا تحديد مواعيد SLA الخاصة بك لكل أولوية في إعدادات مكتب المساعدة، ونظرة التذاكر تُعلمها.

من أين تأتي الأرقام؟

من التذاكر في مكتب المساعدة لديك، سواء جاءت من بوابة العملاء أو محادثة الموقع أو الهاتف. ولا يُدخل أي شيء يدويًا.

ما المؤشرات الرئيسية؟

المتأخرة وبانتظار الرد وغير المكلفة والعاجلة والطويلة الأمد والمسار (جديدة/ قيد المراجعة)، إضافةً إلى اتجاه لمدة 7 أيام والطابور وجمل عمل الوكلاء ونظرة الحالة وأهم المخاطر والعملاء الأكثر طلبًا.

هل يمكنني رؤية جمل عمل كل موظف؟

نعم، كعدد التذاكر المفتوحة لكل عضو في الفريق، لحد أقصى 8 أشخاص لديهم أكبر عدد من التذاكر، إضافةً إلى حصة التذاكر غير المكلفة.

ابدأ الآن



اعرف اليوم ما الذي انتظر طويلًا.

سجل الدخول إلى حسابك في PaperOffice وافتح Helpdesk AI ، لوحة التحكم . نقرة واحدة على متأخر تأخذك مباشرةً إلى التذاكر التي تأتي في المقدمة.

paperoffice.ai/ar/tahlilat-al-daam-al-dhakaa-al-istinaa-lawhat-bayanaat-markaz-al-musaaa-dah-taqareer

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول الوحدة

paperoffice.ai/ar/tahlilat-al-daam-al-dhakaa-al-istinaa-lawhat-bayanaat-markaz-al-musaaa-dah-taqareer