



ТЕХНИЧЕСКИ ЛИСТ · ПОДДРЪЖКА · АНАЛИЗИ НА ПОДДРЪЖКАТА

Кой тикет чака твърде дълго? Таблото го показва с един поглед.

Анализите на поддръжката са таблото на Helpdesk AI. Показват какво е просрочено, какво чака отговор и колко отворени има всеки в екипа. Създадени за ръководители на екипи, които искат да знаят всяка сутрин откъде да се включат първо.

НА ЕДИН ПОГЛЕД

Шест ключови показателя, които отварят филтрирания преглед на тикетите, 7-дневна тенденция спрямо предишната седмица, натовареност на всеки член на екипа, основни рискове и тежки заявители.

01 · ЗА КАКВО СТАВА ДУМА

Много тикети, малко преглед. Сега виждате къде е напрежението.

Понеделник сутрин, а опашката е дълга. Кои тикети са чакали дни за отговор, кои са спешни, кой от екипа вече има твърде много? Таблото изчислява всичко директно от вашите тикети. Щракване върху ключов показател отваря съответните тикети.

КЛЮЧОВИ ПОКАЗАТЕЛИ

Просрочени, Чакащи отговор, Неназначени, Спешни, Дълго отворени, Конвейер (Нов/Преглед)

ИСТОРИЯ

Създадени и затворени тикети по ден за 7 дни, в сравнение с предишната седмица

ЕКИП

Отворени тикети по член на екипа, дял на неназначените тикети, тежки заявители

ДОСТЪП

Уеб приложението под

Helpdesk AI › Табло

, актуално към момента на отварянето, презареждане с

Обновяване



Просрочени и дълго отворени

Просрочено брой отворените тикети без актуализация поне 48 часа, Дълготрайни брой отворените тикети, които съществуват поне 7 дни.

Чакащи отговор

Изчакване на отговор брой тикетите, при които последното съобщение е от клиента и е ред на вашия екип.

Тенденция спрямо предишната седмица

7-дневен тренд показва създадените и затворените тикети по ден, плюс предишната седмица за сравнение и днес до вчера.

Натовареност на екипа

Натоварване на агента показва отворените тикети по член на екипа, плюс дела на неназначените тикети в отворената опашка.

Основни рискове и тежки заявители

Най-големите рискове и тежки заявители изброява до пет просрочени или дълго отворени тикета и клиентите с най-много отворени тикети.

Направо към тикетите

Всеки ключов показател отваря съответния филтриран преглед на тикетите, рискът отваря самия тикет, а тежкият заявител — неговите тикети.

02 · КАК РАБОТИ

Измерете, разберете, действайте. От вашите тикети, без поддръжка.

Показателите идват от тикетите в помощната ви система — от портала, уебсайт чата и телефона. Така ръководителите на екипи ползват таблото ежедневно.

1

Отворете таблото

В **Helpdesk AI** › **Табло** виждате в ред шестте ключови показателя, а отдолу — тенденцията, опашката, обзора на статусите и рисковете.

2

Открийте горещите точки

Просрочено, **Изчакване на отговор** и **Неназначени** показват къде да действате първо. Плочката посочва прага от 48 часа.

3

Влезте в тикетите

Щракване върху плочка отваря прегледа на тикетите със съответния филтър. Там възлагате и отговаряте.

4

Презаредете показателите

Таблото показва състоянието към момента на отварянето. С **Обновяване** презареждате показателите, например след възлагане на тикети.

ТЕХНИЧЕСКИ ДАННИ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Ключови показатели	Просрочени, Чакащи отговор, Неназначени, Спешни, Дълго отворени, Конвейер (Нов/Преглед)
Прагове	Просрочени: отворен и поне 48 часа без актуализация; дълго отворен: отворен поне 7 дни
Времеви диапазони	7 дни по ден спрямо предишната седмица; днес спрямо вчера
Списъци	Основни рискове и тежки заявители, до 5 записа всеки, натовареност за до 8 члена на екипа
SLA индикатор	Дял на отворените тикети с актуализация в рамките на 48 часа, в проценти
Актуалност	Актуално към момента на отварянето; презареждане с Обновяване
План	Част от Helpdesk AI, включен от план Plus

03 · НА ПРАКТИКА

Ежедневна среща, седмичен преглед, пикове. Всяко с правилните числа.

Сутрешна среща в поддръжката

В 9 часа ръководителят на екипа отваря таблото, щраква върху

Просрочено и възлага тикетите от филтрирания преглед на екипа.

Седмичен преглед в петък

7-дневен тренд показва дали са затворени повече тикети, отколкото са създадени, в сравнение с предишната седмица. Екипът вижда дали опашката расте.

Клиент с много заявки

В тежките заявители се появява клиент с няколко отворени тикета. Щракване показва всичките му тикети, а ръководителят на екипа ги предава на един човек.

ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Кои ключови показатели има?

Просрочени, Чакащи отговор, Неназначени, Спешни, Дълго отворени и Конвейер (Нов/Преглед), плюс 7-дневната тенденция, опашката, натовареността на екипа, обзора на статусите, основните рискове и тежките заявители.

Мога ли да видя натовареността на отделните служители?

Да, като брой отворени тикети по член на екипа, за до 8 души с най-много тикети, плюс делът на неназначените тикети.

Кога даден тикет е просрочен?

Когато е отворен и не е актуализиран поне 48 часа. Можете и да зададете собствени срокове по SLA за всеки приоритет в настройките на помощната система, а прегледът на тикетите ги отбелязва.

Откъде идват числата?

От тикетите в помощната ви система — независимо дали са дошли от клиентския портал, уебсайт чата или телефона. Нищо не се въвежда ръчно.

ЗАПОЧНЕТЕ

Вижте днес кое чака твърде дълго.

Влезте в профила си в PaperOffice и отворете **Helpdesk AI** > Табло . Щракване върху

Просрочено ви води направо към тикетите, които са първи.

paperoffice.ai/bg/ai-analiz-na-poddrashkata-helpdesk-dashboard-otcheti



ПОВЕЧЕ ЗА МОДУЛА

paperoffice.ai/bg/ai-analiz-na-poddrashkata-helpdesk-dashboard-otcheti

ЦЕНИ

paperoffice.ai/en/pricing

КОНТАКТ

paperoffice.ai/bg/kontakt