



DATOVÝ LIST · PODPORA · ANALÝZY PODPORY

Který ticket čeká příliš dlouho? Přehled to ukáže na první pohled.

Analýzy podpory jsou dashboard Helpdesk AI. Ukazují, co je po lhůtě, co čeká na odpověď a kdo má v týmu kolik otevřeného. Určeno vedoucím týmů, kteří chtějí každé ráno vědět, kde zasáhnout jako první.

NA PRVNÍ POHLED

Šest klíčových čísel, která otevírají přefiltrovaný přehled ticketů, 7denní trend proti předchozímu týdnu, zátěž každého člena týmu, hlavní rizika a nejčastější tazatelé.

01 · O ČEM TO JE

Hodně ticketů, málo přehledu. Teď vidíte, kde hoří.

Pondělní ráno a fronta je dlouhá. Které tickety čekají na odpověď už dny, které jsou naléhavé, kdo v týmu už má příliš? Dashboard to počítá přímo z vašich ticketů. Jedním kliknutím na klíčové číslo se otevrou odpovídající tickety.

KLÍČOVÁ ČÍSLA

Po lhůtě, Čeká na odpověď, Nepřiřazeno, Naléhavé, Dlouhotrvající, Pipeline (Nové/Ke kontrole)

HISTORIE

Tickety vytvořené a uzavřené za den za 7 dní, proti předchozímu týdnu

TÝM

Otevřené tickety na člena týmu, podíl nepřirazených, nejčastější tazatelé

PŘÍSTUP

Webová aplikace pod

Helpdesk AI › Nástěnka

, aktuální k okamžiku otevření, obnovení tlačítkem

Obnovit



Po lhůtě a dlouhotrvající

Po splatnosti počítá otevřené tickety bez aktualizace alespoň 48 hodin, Dlouhodobé počítá otevřené tickety, které existují alespoň 7 dní.

Čeká na odpověď

Čekání na odpověď počítá tickety, kde poslední zprávu poslal zákazník a je na řadě váš tým.

Trend proti předchozímu týdnu

Trend za 7 dní ukazuje tickety vytvořené a uzavřené za den, plus předchozí týden pro srovnání a dnešek vedle včerejška.

Zátěž týmu

Pracovní zátěž agentů ukazuje otevřené tickety na člena týmu, plus podíl nepřirazených ticketů ve frontě.

Hlavní rizika a nejčastější tazatelé

Nejvyšší rizika a nejčastější žadatelé vypisuje až pět ticketů po lhůtě nebo dlouho otevřených a zákazníky s nejvíce otevřenými tickety.

Rovnou k ticketům

Každé klíčové číslo otevře odpovídající přefiltrovaný přehled ticketů, riziko otevře samotný ticket, nejčastější tazatel jeho tickety.

02 · JAK TO FUNGUJE

Měřit, chápat, jednat. Z vašich ticketů, bez údržby.

Čísla pocházejí z ticketů ve vašem helpdesku, z portálu, chatu na webu a telefonu. Takto vedoucí týmů dashboard používají každý den.

1

Otevřete dashboard

Pod **Helpdesk AI** › **Nástěnka** vidíte šest klíčových čísel vedle sebe, pod nimi trend, frontu, přehled stavů a rizika.

2

Najděte horká místa

Po splatnosti , **Čekání na odpověď** a **Nepřiřazeno** ukazují, kde zasáhnout jako první. Dlaždice uvádí práh 48 hodin.

3

Skočte do ticketů

Jedním kliknutím na dlaždici se otevře přehled ticketů s odpovídajícím filtrem. Tam přiřazujete a odpovídáte.

4

Obnovte čísla

Dashboard ukazuje stav k okamžiku otevření. Tlačítkem **Obnovit** čísla obnovíte, například po přiřazení ticketů.

TECHNICKÉ ÚDAJE

FUNKCE	PODROBNOSTI
Klíčová čísla	Po lhůtě, Čeká na odpověď, Nepřiřazeno, Naléhavé, Dlouhotrvající, Pipeline (Nové/Ke kontrole)
Prahy	Po lhůtě: otevřené a alespoň 48 hodin bez aktualizace; dlouhotrvající: otevřené alespoň 7 dní
Časová okna	7 dní po dnech proti předchozímu týdnu; dnes proti včerejšku
Seznamy	Nejčastější tazatelé a hlavní rizika, až 5 položek v každém, zátěž až pro 8 členů týmu
Ukazatel SLA	Podíl otevřených ticketů s aktualizací do 48 hodin, v procentech
Aktuálnost	Aktuální k okamžiku otevření, obnovení tlačítkem Obnovit
Tarif	Součást Helpdesk AI, zahrnuto od tarifu Plus

03 · V PRAXI

Denní porada, týdenní přehled, špičky. Každé se správnými čísly.

Ranní porada v podpoře

V 9 hodin otevře vedoucí týmu dashboard, klikne na **Po splatnosti** a přiřadí tickety z přefiltrovaného přehledu týmu.

Pátek: týdenní přehled

Trend za 7 dní ukazuje, zda se uzavřelo více ticketů, než jich vzniklo, proti předchozímu týdnu. Tým vidí, zda fronta roste.

Zákazník s mnoha dotazy

V sekci nejčastějších tazatelů se objeví zákazník s několika otevřenými tickety. Jedním kliknutím zobrazí všechny jeho tickety a vedoucí týmu je předá jedné osobě.

ČASTO KLADENÉ DOTAZY

Která klíčová čísla existují?

Po lhůtě, Čeká na odpověď, Nepřiřazeno, Naléhavé, Dlouhotrvající a Pipeline (Nové/Ke kontrole), plus 7denní trend, frontu, zátěž agentů, přehled stavů, hlavní rizika a nejčastější tazatele.

Vidím zátěž jednotlivých zaměstnanců?

Ano, jako počet otevřených ticketů na člena týmu, až pro 8 lidí s nejvíce tickety, plus podíl nepřřižených ticketů.

Kdy je ticket po lhůtě?

Když je otevřený a alespoň 48 hodin nebyl aktualizován. Vlastní lhůty SLA podle priority můžete nastavit v nastavení helpdesku a přehled ticketů je označí.

Odkud čísla pocházejí?

Z ticketů ve vašem helpdesku, ať přišly z portálu zákazníka, z chatu na webu nebo z telefonu. Nic se nezačíná ručně.

ZAČÍT

Podívejte se, co dnes čeká příliš dlouho.

Přihlaste se do svého účtu PaperOffice a otevřete **Helpdesk AI › Nástěnka**. Jedním kliknutím na **Po splatnosti** se dostanete přímo k ticketům, které mají přednost.

paperoffice.ai/cs/ai-analytika-podpory-helpdesk-dashboard-reporty



VÍCE O MODULU

paperoffice.ai/cs/ai-analytika-podpory-helpdesk-dashboard-reporty

CENÍK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/cs/kontakt