



DATABLAD · SUPPORT · SUPPORTANALYSER

Hvilken ticket har ventet for længe? Dashboardet viser det med ét blik.

Supportanalyser er Helpdesk AI-dashboardet. Det viser, hvad der er overskredet, hvad der venter på svar, og hvem i teamet der har hvor mange åbne. Til teamledere, der hver morgen vil vide, hvor de skal gribe ind først.

ET OVERBLIK

Seks nøgletal, der åbner den filtrerede ticketoversigt, en 7-dages tendens sammenlignet med den foregående uge, arbejdsbyrde pr. teammedlem, største risici og de, der henvender sig mest.

01 · HVAD DET HANDLER OM

Mange tickets, lidt overblik. Nu ser du, hvor det brænder.

Mandag morgen, og køen er lang. Hvilke tickets har ventet i dage på svar, hvilke er hastesager, hvem i teamet har allerede for meget? Dashboardet regner det ud direkte af dine tickets. Ét klik på et nøgletal åbner de tilsvarende tickets.

NØGLETAL

Overskredet, Venter på svar, Ikke tildelt, Haster, Langløber, Pipeline (Ny/Gennemgang)

HISTORIK

Oprettede og lukkede tickets pr. dag over 7 dage, sammenlignet med den foregående uge

TEAM

Åbne tickets pr. teammedlem, andel ikke-tildelte tickets, de kunder der henvender sig mest

ADGANG

Webapp under

Helpdesk AI › Dashboard

, opdateret ved åbning, genindlæses med

Opdater



Overskredet og langløbere

Forfalden tæller åbne tickets uden opdatering i mindst 48 timer, **Langvarige** tæller åbne tickets, der har eksisteret i mindst 7 dage.

Venter på svar

Afventer svar tæller tickets, hvor den sidste besked kom fra kunden, og det er dit teams tur.

Tendens mod foregående uge

7-dages trend viser oprettede og lukkede tickets pr. dag, plus den foregående uge til sammenligning og i dag ved siden af i går.

Teamets arbejdsbyrde

Agentarbejdsbyrde viser åbne tickets pr. teammedlem samt andelen af ikke-tildelte tickets i den åbne kø.

Største risici og de, der henvender sig mest

Toprisici og tung anmodere lister op til fem overskredne eller længe åbne tickets og de kunder med flest åbne tickets.

Direkte til tickets

Hvert nøgletal åbner den tilsvarende filtrerede ticketoversigt, en risiko åbner selve ticketen, og en kunde, der henvender sig meget, åbner vedkommendes tickets.

02 · SÅDAN FUNGERER DET

Mål, forstå, handl. Fra dine tickets, uden vedligeholdelse.

Tallene kommer fra tickets i dit helpdesk, fra portalen, webchatten og telefonen. Sådan bruger teamlederne dashboardet dag for dag.

1

Åbn dashboardet

Under **Helpdesk AI** > **Dashboard** ser du de seks nøgletal på række, med tendensen, køen, statusoversigten og risiciene nedenfor.

2

Find de varme punkter

Forfalden , Afventer svar og Ikke tildelt viser, hvor du skal handle først. Flisen angiver 48-timers-grænsen.

3

Hop ind i tickets

Ét klik på en flise åbner ticketoversigten med det tilsvarende filter. Der tildeler og svarer du.

4

Genindlæs tallene

Dashboardet viser status fra åbningstidspunktet. Med **Opdater** genindlæser du tallene, fx efter tildeling af tickets.

TEKNISKE DATA

FUNKTION	DETALJER
Nøgletal	Overskredet, Venter på svar, Ikke tildelt, Haster, Langløber, Pipeline (Ny/Gennemgang)
Grænser	Overskredet: åben og mindst 48 timer uden opdatering; langløber: åben i mindst 7 dage
Tidsrum	7 dage pr. dag sammenlignet med foregående uge; i dag sammenlignet med i går
Lister	Største risici og de, der henvender sig mest, op til 5 poster hver, arbejdsbyrde for op til 8 teammedlemmer
SLA-stedfortræder	Andel af åbne tickets med en opdatering inden for 48 timer, i procent
Aktualitet	Opdateret ved åbning, genindlæses med Opdater
Plan	En del af Helpdesk AI, inkluderet fra Plus-planen

03 · I PRAKSIS

Daglig statusmøde, ugentlig gennemgang, toppe. Hver med de rigtige tal.

Morgenmøde i supporten

Kl. 9 åbner teamlederen dashboardet, klikker på **Forfalden** og tildeler tickets fra den filtrerede oversigt til teamet.

Ugentlig gennemgang om fredagen

Tendensen **7-dages trend** viser, om der blev lukket flere tickets, end der blev oprettet, sammenlignet med den foregående uge. Teamet ser, om køen vokser.

En kunde med mange henvendelser

Under de kunder, der henvender sig mest, står en kunde med flere åbne tickets. Ét klik viser alle vedkommendes tickets, og teamlederen overdrager dem til én person.

OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL

Hvilke nøgletal findes der?

Overskredet, Venter på svar, Ikke tildelt, Haster, Langløber og Pipeline (Ny/Gennemgang) samt 7-dages tendensen, køen, agents arbejdsbyrde, statusoversigten, største risici og de, der henvender sig mest.

Kan jeg se de enkelte medarbejderes arbejdsbyrde?

Ja, som antal åbne tickets pr. teammedlem, for op til 8 personer med flest tickets, samt andelen af ikke-tildelte tickets.

Hvornår er en ticket overskredet?

Når den er åben og ikke er opdateret i mindst 48 timer. Du kan også angive dine egne SLA-frister pr. prioritet i helpdeskindstillingerne, og ticketoversigten markerer dem.

Hvor kommer tallene fra?

Fra tickets i dit helpdesk, uanset om de kom fra kundeportalen, webchatten eller telefonen. Intet indtastes i hånden.

KOM I GANG

Se i dag, hvad der har ventet for længe.

Log ind på din PaperOffice-konto, og åbn **Helpdesk AI > Dashboard**. Ét klik på **Forfalden** fører dig direkte til de tickets, der kommer først.

paperoffice.ai/da/ai-support-analytics-helpdesk-dashboard-rapporter



MERE OM MODULET

paperoffice.ai/da/ai-support-analytics-helpdesk-dashboard-rapporter

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/da/kontakt