



FICHA TÉCNICA · SOPORTE · ANÁLISIS DE SOPORTE

¿Qué ticket lleva esperando demasiado? El panel lo muestra de un vistazo.

El análisis de soporte es el panel de Helpdesk AI. Muestra qué está vencido, qué espera una respuesta y cuánto tiene abierto cada miembro del equipo. Pensado para responsables de equipo que quieren saber cada mañana dónde intervenir primero.

DE UN VISTAZO

Seis cifras clave que abren la vista general de tickets filtrada, una tendencia de 7 días frente a la semana anterior, la carga por miembro del equipo, los principales riesgos y los clientes con más solicitudes.

01 · DE QUÉ TRATA

Muchos tickets, poca visión de conjunto. Ahora ve dónde arde.

Lunes por la mañana y la cola es larga. ¿Qué tickets llevan días esperando respuesta, cuáles son urgentes, quién del equipo ya tiene demasiado? El panel lo calcula directamente a partir de sus tickets. Un clic en una cifra clave abre los tickets correspondientes.

CIFRAS CLAVE

Vencidos, Pendiente de respuesta, Sin asignar, Urgentes, Larga duración, Pipeline (Nuevo/Revisión)

HISTORIAL

Tickets creados y cerrados por día durante 7 días, frente a la semana anterior

EQUIPO

Tickets abiertos por miembro del equipo, proporción de tickets sin asignar, clientes con muchas solicitudes

ACCESO

Aplicación web en

Helpdesk AI > Panel de control
 , actualizada al abrirla; recargar con
 Actualizar


Vencidos y larga duración

Vencido cuenta los tickets abiertos sin actualización durante al menos 48 horas; **Ejecución prolongada** cuenta los tickets abiertos que existen desde hace al menos 7 días.

Pendiente de respuesta

Esperando respuesta cuenta los tickets cuyo último mensaje llegó del cliente y en los que le toca responder a su equipo.

Tendencia frente a la semana anterior

La **Tendencia de 7 días** muestra los tickets creados y cerrados por día, además de la semana anterior para comparar y hoy junto a ayer.

Carga del equipo

La **Carga de trabajo del agente** muestra los tickets abiertos por miembro del equipo, además de la proporción de tickets sin asignar en la cola abierta.

Principales riesgos y clientes con muchas solicitudes

Principales riesgos y solicitantes frecuentes enumera hasta cinco tickets vencidos o abiertos durante mucho tiempo, y los clientes con más tickets abiertos.

Directo a los tickets

Cada cifra clave abre la vista general de tickets filtrada correspondiente; un riesgo abre el propio ticket, y un cliente con muchas solicitudes, sus tickets.

02 · CÓMO FUNCIONA

Medir, entender, actuar. A partir de sus tickets, sin mantenimiento.

Las cifras proceden de los tickets de su helpdesk, del portal, del chat de la web y del teléfono. Así usan los responsables de equipo el panel día a día.

1

Abra el panel

En **Helpdesk AI > Panel de control** ve las seis cifras clave en fila, con la tendencia, la cola, el resumen de estados y los riesgos debajo.

2

Detecte los puntos calientes

Vencido, **Esperando respuesta** y **Sin asignar** muestran dónde actuar primero. La tarjeta indica el umbral de 48 horas.

3

Vaya a los tickets

Un clic en una tarjeta abre la vista general de tickets con el filtro correspondiente. Allí asigna y responde.

4

Recargue las cifras

El panel muestra el estado al abrirlo. Con **Actualizar** recarga las cifras, por ejemplo después de asignar tickets.

DATOS TÉCNICOS

CARACTERÍSTICA	DETALLES
Cifras clave	Vencidos, Pendiente de respuesta, Sin asignar, Urgentes, Larga duración, Pipeline (Nuevo/Revisión)
Umbrales	Vencido: abierto y sin actualización durante al menos 48 horas; larga duración: abierto durante al menos 7 días
Rangos de tiempo	7 días por día frente a la semana anterior; hoy frente a ayer
Listas	Principales riesgos y clientes con muchas solicitudes, hasta 5 entradas cada una; carga de hasta 8 miembros del equipo
Indicador SLA	Proporción de tickets abiertos con actualización en las últimas 48 horas, en porcentaje
Actualidad	Actualizado al abrirlo; recargar con Actualizar
Plan	Parte de Helpdesk AI, incluido desde el plan Plus

03 · EN LA PRÁCTICA

Reunión diaria, revisión semanal, picos. Cada uno con las cifras adecuadas.

Reunión matinal de soporte

A las 9 de la mañana, la responsable del equipo abre el panel, hace clic en **Vencido** y asigna al equipo los tickets de la vista filtrada.

Revisión semanal del viernes

La **Tendencia de 7 días** muestra si se cerraron más tickets de los que se crearon, frente a la semana anterior. El equipo ve si la cola crece.

Un cliente con muchas solicitudes

En clientes con muchas solicitudes aparece un cliente con varios tickets abiertos. Un clic muestra todos sus tickets, y la responsable del equipo se los asigna a una sola persona.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué cifras clave hay?

Vencidos, Pendiente de respuesta, Sin asignar, Urgentes, Larga duración y Pipeline (Nuevo/Revisión), además de la tendencia de 7 días, la cola, la carga de los agentes, el resumen de estados, los principales riesgos y los clientes con muchas solicitudes.

¿Puedo ver la carga de cada empleado?

Sí, como número de tickets abiertos por miembro del equipo, para hasta 8 personas con más tickets, además de la proporción de tickets sin asignar.

¿Cuándo está vencido un ticket?

Cuando está abierto y no se ha actualizado durante al menos 48 horas. También puede definir sus propios plazos SLA por prioridad en los ajustes del helpdesk, y la vista general de tickets los señala.

¿De dónde proceden las cifras?

De los tickets de su helpdesk, lleguen del portal de clientes, del chat de la web o del teléfono. No se introduce nada a mano.

EMPEZAR

Vea hoy qué lleva esperando demasiado.

Inicie sesión en su cuenta de PaperOffice y abra **Helpdesk AI > Panel de control**. Un clic en **Vencido** le lleva directamente a los tickets que van primero.

paperoffice.ai/es/ai-analiticas-soporte-helpdesk-dashboard-informes



MÁS SOBRE EL MÓDULO

paperoffice.ai/es/ai-analiticas-soporte-helpdesk-dashboard-informes

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto