



DATALEHTI • TUKI • TUKIANALYYSIT

Mikä tiketti on odottanut liian kauan? Kojelauta näyttää sen yhdellä silmäyksellä.

Tukianalyysit on Helpdesk AI:n kojelauta. Se näyttää, mikä on myöhässä, mikä odottaa vastausta ja kuka tiimissä on avoinna kuinka paljon. Tiimipäälliköille, jotka haluavat joka aamu tietää, mihin puuttua ensin.

YHDellä SILMÄYKSELLÄ

Kuusi tunnuslukua, joista pääsee suodatettuun tikettiyleiskatsaukseen, 7 päivän trendi edelliseen viikkoon verrattuna, kuormitus tiimin jäsenittäin, tärkeimmät riskit ja paljon kysyjät.

01 · MISTÄ ON KYSE

Paljon tikettejä, vähän yleiskuvaa. Nyt näette, missä palaa.

Maanantaiaamu, jono on pitkä. Mitkä tiketit ovat odottaneet vastausta päiviä, mitkä ovat kiireellisiä, kenellä tiimissä on jo liikaa? Kojelauta laskee sen suoraan tiketeistänne. Yksi napsautus tunnuslukuun avaa sopivat tiketit.

TUNNUSLUVUT

Myöhässä, vastausta odottaa, vastuuttamaton, kiireellinen, pitkäaikainen, putki (Uusi/Tarkistus)

KEHITYS

Luodut ja suljetut tiketit päivittäin 7 päivän ajalta, verrattuna edelliseen viikkoon

TIIMI

Avoimet tiketit tiimin jäsentä kohden, vastuuttamattomien tikettien osuus, paljon kysyjät

PÄÄSY

Web-sovellus kohdasta

Helpdesk AI › Ohjauspaneeli

, tila avattaessa, päivitys painikkeella

Päivitä


Myöhässä ja pitkäaikaiset

Myöhässä laskee avoimet tiketit, joihin ei ole tullut päivitystä vähintään 48 tuntiin. Pitkäkestoinen avoimet tiketit, jotka ovat olleet olemassa vähintään 7 päivää.

Vastausta odottaa

Vastuun odotus laskee tiketit, joissa viimeisin viesti tulee asiakkaalta ja tiimin vuoro on.

Trendi edelliseen viikkoon

7 päivän trendi näyttää luodut ja suljetut tiketit päivittäin. Mukana ovat edellinen viikko vertailuna ja tänään rinnakkain eilisen kanssa.

Tiimin kuormitus

Agentin kuormitus näyttää avoimet tiketit tiimin jäsentä kohden sekä vastuuttamattomien tikettien osuuden avoimessa jonossa.

Tärkeimmät riskit ja paljon kysyjät

Tärkeimmät riskit ja suurimmat tilaajat listaa enintään viisi myöhässä olevaa tai pitkään avoinna ollutta tikettiä ja asiakkaat, joilla on eniten avoimia tikettejä.

Suoraan tiketteihin

Jokainen tunnusluku avaa vastaavasti suodatetun tikettiyleiskatsauksen, riski avaa tiketin itsensä ja paljon kysyjä hänen tikettinsä.

02 · MITEN SE TOIMII

Mittaaminen, ymmärtäminen, toimiminen. Tiketeistänne, ilman ylläpitoa.

Luvut syntyvät Helpdeskin tiketeistä: portaalista, verkkosivujen chatista ja puhelimesta. Näin tiimipäälliköt käyttävät kojelautaa arjessa.

1

Kojelaudan avaaminen

Kohdasta **Helpdesk AI** > **Ohjauspaneeli** näette kuusi tunnuslukua rivissä, alla trendin, jonon, tilayleiskatsauksen ja riskit.

2

Kuumien kohtien tunnistaminen

Myöhässä , **Vastuun odotus** ja vastuuttamattomat näyttävät, mihin on ensin tartuttava. Kortti ilmoittaa 48 tunnin kynnyksen.

3

Siirtyminen tiketteihin

Yksi napsautus kortilla avaa tikettiyleiskatsauksen sopivalla suodattimella. Siellä vastuutatte ja vastaatte.

4

Tilanteen lataaminen uudelleen

Kojelauta näyttää tilan avaushetkellä. Painikkeella **Päivitä** lataatte luvut uudelleen, esimerkiksi tiimin jakamisen jälkeen.

TEKNISET TIEDOT

OMINAISUUS	TIEDOT
Tunnusluvut	Myöhässä, vastausta odottaa, vastuuttamaton, kiireellinen, pitkäaikainen, putki (Uusi/Tarkistus)
Kynnykset	Myöhässä: avoin ja vähintään 48 tuntia ilman päivitystä; pitkäaikainen: avoinna vähintään 7 päivää
Aikavälit	7 päivää päivittäin, vertailu edelliseen viikkoon; tänään verrattuna eiliseen
Listat	Tärkeimmät riskit ja paljon kysyjät, enintään 5 merkintää kummassakin, kuormitus enintään 8 tiimin jäsenelle
SLA-proxy	Avointen tiketien osuus, joissa päivitys on 48 tunnin sisällä, prosentteina
Tuoreus	Tila avaushetkellä, päivitys painikkeella Päivitä
Paketti	Osa Helpdesk AI:ta, sisältyy paketista Plus alkaen

03 · KÄYTÄNNÖSSÄ

Aamukierros, viikkokatsaus, huiput. Jokaisessa oikeat luvut.

Aamukierros tuessa

Tiimipäällikkö avaa kojelaudan kello 9, napsauttaa **Myöhässä** ja jakaa suodatetusta yleiskatsauksesta tiketit tiimille.

Viikkokatsaus perjantaina

7 päivän trendi näyttää, suljettiinko enemmän tikettejä kuin luotiin, verrattuna edelliseen viikkoon. Tiimi näkee, kasvaako jono.

Asiakas, jolla on paljon pyyntöjä

Paljon kysyjien joukossa on asiakas, jolla on useita avoimia tikettejä. Yksi napsautus näyttää kaikki hänen tiketit, ja tiimipäällikkö ohjaa ne yhdelle henkilölle.

USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Mitä tunnuslukuja on?

Myöhässä, vastausta odottaa, vastuuttamaton, kiireellinen, pitkäaikainen ja putki (Uusi/Tarkistus), lisäksi 7 päivän trendi, jono, agentin kuormitus, tilayleiskatsaus, tärkeimmät riskit ja paljon kysyjät.

Näenkö yksittäisten työntekijöiden kuormituksen?

Kyllä, avoimina tickettinä tiimin jäsentä kohden enintään 8 henkilölle, joilla on eniten tikettejä, sekä vastuuttamattomien tikettien osuutena.

Milloin ticketti on myöhässä?

Kun se on avoin eikä siihen ole tullut päivitystä vähintään 48 tuntiin. Omat SLA-määraajat prioriteetin mukaan voitte asettaa lisäksi Helpdesk-asetuksissa, ja tickettileiskatsaus merkitsee ne.

Mistä luvut tulevat?

Helpdeskinne tiketeistä, riippumatta siitä, tulivatko ne asiakasportaalista, verkkosivujen chatista vai puhelimesta. Käsini ei kirjata mitään.

ALOITA

Liian kauan odottaneiden tikettien katsominen tänään

Kirjautukaa PaperOffice-tilillenne ja avatkaa **Helpdesk AI > Ohjauspaneeli**. Yksi napsautus kohdassa **Myöhässä** vie suoraan tikettien luo, jotka ovat ensimmäisenä vuorossa.

paperoffice.ai/fi/ai-tukianalytiikka-helpdesk-koontinytt-raportit



LISÄTIETOA MODUULISTA

paperoffice.ai/fi/ai-tukianalytiikka-helpdesk-koontinytt-raportit

HINNAT

paperoffice.ai/en/pricing

YHTEYSTIEDOT

paperoffice.ai/fi/yhteystiedot