



FICHE TECHNIQUE · SUPPORT · ANALYSES DU SUPPORT

Quel ticket attend depuis trop longtemps ?

Le tableau de bord le montre d'un coup d'œil.

Les analyses du support constituent le tableau de bord de Helpdesk AI. Il montre ce qui est en retard, ce qui attend une réponse et ce que chacun a en charge dans l'équipe. Conçu pour les responsables d'équipe qui veulent savoir chaque matin où intervenir en premier.

EN UN COUP D'ŒIL

Six indicateurs clés qui ouvrent la vue des tickets filtrée, une tendance sur 7 jours comparée à la semaine précédente, la charge par collaborateur, les principaux risques et les gros demandeurs.

01 · DE QUOI IL S'AGIT

Beaucoup de tickets, peu de vue d'ensemble. Désormais, vous voyez où ça brûle.

Lundi matin, et la file est longue. Quels tickets attendent une réponse depuis des jours, lesquels sont urgents, qui dans l'équipe en a déjà trop ? Le tableau de bord calcule tout directement à partir de vos tickets. Un clic sur un indicateur ouvre les tickets correspondants.

INDICATEURS

En retard, En attente de réponse, Non attribués, Urgents, De longue durée, Pipeline (Nouveau/En revue)

HISTORIQUE

Tickets créés et clos par jour sur 7 jours, comparés à la semaine précédente

ÉQUIPE

Tickets ouverts par membre de l'équipe, part des tickets non attribués, gros demandeurs

ACCÈS

Application web sous

Helpdesk AI > Tableau de bord

, à jour à l'ouverture, actualisation avec

Actualiser



En retard et de longue durée

En retard compte les tickets ouverts sans mise à jour depuis au moins 48 heures, Exécution longue les tickets ouverts depuis au moins 7 jours.

En attente de réponse

En attente de réponse compte les tickets dont le dernier message vient du client et où c'est à votre équipe de répondre.

Tendance par rapport à la semaine précédente

La Tendance sur 7 jours montre les tickets créés et clos par jour, avec la semaine précédente pour comparaison, et aujourd'hui à côté d'hier.

Charge de l'équipe

La Charge des agents montre les tickets ouverts par membre de l'équipe, ainsi que la part des tickets non attribués dans la file ouverte.

Principaux risques et gros demandeurs

Principaux risques et demandeurs récurrents liste jusqu'à cinq tickets en retard ou restés longtemps ouverts, ainsi que les clients qui ont le plus de tickets ouverts.

Accès direct aux tickets

Chaque indicateur ouvre la vue des tickets filtrée correspondante, un risque ouvre le ticket lui-même, un gros demandeur ouvre ses tickets.

02 · FONCTIONNEMENT

Mesurer, comprendre, agir. À partir de vos tickets, sans entretien.

Les chiffres proviennent des tickets de votre helpdesk, du portail, du chat du site et du téléphone. Voici comment les responsables d'équipe utilisent le tableau de bord au quotidien.

1

Ouvrir le tableau de bord

Sous **Helpdesk AI** > **Tableau de bord**, vous voyez les six indicateurs clés alignés, avec la tendance, la file, l'état et les risques en dessous.

2

Repérer les points chauds

En retard, **En attente de réponse** et **Non attribués** indiquent où agir en premier. La tuile précise le seuil de 48 heures.

3

Accéder aux tickets

Un clic sur une tuile ouvre la vue des tickets avec le filtre correspondant. Là, vous attribuez et répondez.

4

Actualiser les chiffres

Le tableau de bord affiche l'état à l'ouverture. Avec **Actualiser**, vous actualisez les chiffres, par exemple après une attribution.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

FONCTIONNALITÉ	DÉTAILS
Indicateurs	En retard, En attente de réponse, Non attribués, Urgents, De longue durée, Pipeline (Nouveau/En revue)
Seuils	En retard : ouvert et sans mise à jour depuis au moins 48 heures ; de longue durée : ouvert depuis au moins 7 jours
Plages	7 jours, jour par jour, comparés à la semaine précédente ; aujourd'hui comparé à hier
Listes	Principaux risques et gros demandeurs, jusqu'à 5 entrées chacun ; charge pour jusqu'à 8 membres de l'équipe
Indicateur SLA	Part des tickets ouverts avec une mise à jour dans les 48 heures, en pourcentage
Fraîcheur	À jour à l'ouverture, actualisation avec Actualiser
Forfait	Inclus dans Helpdesk AI, à partir du forfait Plus

03 · EN PRATIQUE

Point quotidien, bilan hebdomadaire, pics. Chacun avec les bons chiffres.

Point du matin au support

À 9 heures, le responsable d'équipe ouvre le tableau de bord, clique sur **En retard** et attribue à l'équipe les tickets de la vue filtrée.

Bilan hebdomadaire le vendredi

La **Tendance sur 7 jours** indique si plus de tickets ont été clos que créés, par rapport à la semaine précédente. L'équipe voit si la file s'allonge.

Un client avec de nombreuses demandes

Dans les gros demandeurs apparaît un client avec plusieurs tickets ouverts. Un clic affiche tous ses tickets, et le responsable les confie à une seule personne.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Quels sont les indicateurs clés ?

En retard, En attente de réponse, Non attribués, Urgents, De longue durée et Pipeline (Nouveau/En revue), ainsi que la tendance sur 7 jours, la file, la charge des agents, la vue des statuts, les principaux risques et les gros demandeurs.

Puis-je voir la charge de chaque collaborateur ?

Oui, sous forme de nombre de tickets ouverts par membre de l'équipe, pour jusqu'à 8 personnes ayant le plus de tickets, ainsi que la part des tickets non attribués.

Quand un ticket est-il en retard ?

Lorsqu'il est ouvert et n'a pas été mis à jour depuis au moins 48 heures. Vous pouvez aussi définir vos propres délais SLA par priorité dans les réglages du helpdesk, et la vue des tickets les signale.

D'où viennent les chiffres ?

Des tickets de votre helpdesk, qu'ils proviennent du portail client, du chat du site ou du téléphone. Rien n'est saisi à la main.

COMMENCER

Voyez aujourd'hui ce qui attend depuis trop longtemps.

Connectez-vous à votre compte PaperOffice et ouvrez **Helpdesk AI > Tableau de bord**. Un clic sur **En retard** vous mène directement aux tickets prioritaires.

paperoffice.ai/fr/ai-analytique-support-helpdesk-tableau-bord-rapports



EN SAVOIR PLUS SUR LE MODULE

paperoffice.ai/fr/ai-analytique-support-helpdesk-tableau-bord-rapports

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact