



SCHEDA TECNICA · SUPPORTO · ANALISI DELL'ASSISTENZA

Quale ticket aspetta da troppo tempo? La dashboard lo mostra a colpo d'occhio.

Analisi dell'assistenza è la dashboard di Helpdesk AI. Mostra cosa è scaduto, cosa attende una risposta e quanto ciascun membro del team ha ancora aperto. Pensata per i responsabili di team che vogliono sapere ogni mattina dove intervenire per primi.

A COLPO D'OCCHIO

Sei indicatori chiave che aprono la panoramica filtrata dei ticket, un andamento a 7 giorni rispetto alla settimana precedente, carico di lavoro per membro del team, principali rischi e clienti con più richieste.

01 · DI COSA SI TRATTA

Molti ticket, poca visibilità. Ora si vede dove scotta.

Lunedì mattina, e la coda è lunga. Quali ticket hanno aspettato giorni una risposta, quali sono urgenti, chi nel team ne ha già troppi? La dashboard lo calcola direttamente dai Suoi ticket. Un clic su un indicatore apre i ticket corrispondenti.

INDICATORI

Scaduti, In attesa di risposta, Non assegnati, Urgenti, Di lunga durata, Pipeline (Nuovi/Verifica)

STORICO

Ticket creati e chiusi al giorno nell'arco di 7 giorni, a confronto con la settimana precedente

TEAM

Ticket aperti per membro del team, quota di ticket non assegnati, clienti con molte richieste

ACCESSO

App web sotto

Helpdesk AI › Cruscotto

, aggiornata alla data di apertura, ricaricabile con

Aggiorna


Scaduti e di lunga durata

Scaduto conta i ticket aperti senza aggiornamenti da almeno 48 ore, **Lunga esecuzione** conta i ticket aperti da almeno 7 giorni.

In attesa di risposta

In attesa di risposta conta i ticket in cui l'ultimo messaggio è del cliente e tocca al Suo team.

Andamento rispetto alla settimana precedente

Trend a 7 giorni mostra i ticket creati e chiusi al giorno, più la settimana precedente per il confronto e oggi accanto a ieri.

Carico di lavoro del team

Carico di lavoro dell'agente mostra i ticket aperti per membro del team, più la quota di ticket non assegnati nella coda aperta.

Rischi principali e clienti con molte richieste

Principali rischi e richiedenti frequenti elenca fino a cinque ticket scaduti o aperti da troppo tempo e i clienti con più ticket aperti.

Direttamente ai ticket

Ogni indicatore apre la panoramica filtrata dei ticket corrispondente, un rischio apre il ticket stesso, un cliente con molte richieste apre i suoi ticket.

02 · COME FUNZIONA

Misurare, capire, agire. Dai Suoi ticket, senza manutenzione.

I dati provengono dai ticket del Suo helpdesk, dal portale, dalla chat del sito e dal telefono. Ecco come i responsabili di team usano la dashboard ogni giorno.

1

Aprire la dashboard

Sotto **Helpdesk AI** > **Cruscotto** vede i sei indicatori chiave in fila, con andamento, coda, panoramica dello stato e rischi sotto.

2

Individuare i punti critici

Scaduto , **In attesa di risposta** e **Non assegnati** mostrano dove intervenire per primi. La scheda riporta la soglia di 48 ore.

3

Passare ai ticket

Un clic su una scheda apre la panoramica dei ticket con il filtro corrispondente. Lì Lei assegna e risponde.

4

Aggiornare gli indicatori

La dashboard mostra lo stato alla data di apertura. Con **Aggiorna** aggiorna gli indicatori, ad esempio dopo aver assegnato dei ticket.

DATI TECNICI

CARATTERISTICA	DETTAGLI
Indicatori	Scaduti, In attesa di risposta, Non assegnati, Urgenti, Di lunga durata, Pipeline (Nuovi/Verifica)
Soglie	Scaduti: aperti e senza aggiornamenti da almeno 48 ore; di lunga durata: aperti da almeno 7 giorni
Intervalli	7 giorni, per giorno, a confronto con la settimana precedente; oggi a confronto con ieri
Elenchi	Rischi principali e clienti con molte richieste, fino a 5 voci ciascuno; carico di lavoro fino a 8 membri del team
Indicatore SLA	Quota dei ticket aperti con un aggiornamento entro 48 ore, in percento
Aggiornamento	Aggiornato alla data di apertura, ricaricabile con Aggiorna
Piano	Parte di Helpdesk AI, incluso dal piano Plus

03 · IN PRATICA

Briefing quotidiano, revisione, picchi. Ciascuno con i numeri giusti.

Briefing del mattino in assistenza

Alle 9 il responsabile del team apre la dashboard, clicca su **Scaduto** e assegna i ticket della panoramica filtrata al team.

Revisione settimanale il venerdì

Trend a 7 giorni mostra se sono stati chiusi più ticket di quanti ne siano stati creati, a confronto con la settimana precedente. Il team vede se la coda cresce.

Un cliente con molte richieste

Tra i clienti con molte richieste compare un cliente con più ticket aperti. Un clic mostra tutti i suoi ticket, e il responsabile li affida a un'unica persona.

DOMANDE FREQUENTI

Quali indicatori ci sono?

Scaduti, In attesa di risposta, Non assegnati, Urgenti, Di lunga durata e Pipeline (Nuovi/Verifica), più l'andamento a 7 giorni, la coda, il carico degli operatori, la panoramica dello stato, i rischi principali e i clienti con molte richieste.

Può vedere il carico dei singoli collaboratori?

Sì, come numero di ticket aperti per membro del team, per un massimo di 8 persone con più ticket, più la quota di ticket non assegnati.

Quando un ticket è scaduto?

Quando è aperto e non è stato aggiornato da almeno 48 ore. Nelle impostazioni dell'helpdesk può anche definire scadenze SLA proprie per priorità, e la panoramica dei ticket le segnala.

Da dove arrivano i dati?

Dai ticket del Suo helpdesk, che arrivano dal portale clienti, dalla chat del sito o dal telefono. Nulla viene inserito a mano.

INIZIA ORA

Veda oggi cosa aspetta da troppo tempo.

Acceda al Suo account PaperOffice e apra **Helpdesk AI > Cruscotto**. Un clic su **Scaduto** La porta direttamente ai ticket che vengono prima.

paperoffice.ai/it/ai-analisi-supporto-helpdesk-dashboard-report



MAGGIORI INFORMAZIONI SUL MODULO

paperoffice.ai/it/ai-analisi-supporto-helpdesk-dashboard-report

PREZZI

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATTI

paperoffice.ai/it/contatto