



データシート・サポート・サポート分析

どのチケットが、待たされすぎていますか？ ダッシュボードが、一目で示します。

サポート分析は Helpdesk AI のダッシュボードです。期限超過のもの、返信を待っているもの、チームの誰がどれだけ未処理を抱えているかを示します。毎朝、どこから手を付けるべきかを知りたいチームリーダーのためのものです。

一目でわかる

六つの主要指標は、絞り込んだチケット一覧を開きます。前週と比較した7日間の傾向、チームメンバーごとの作業量、主なリスクと件数の多い依頼者を表示します。

01・概要

チケットは多いのに、全体が見えない。 今は、どこで火が出ているかわかります。

月曜の朝、待ち行列は長くなっています。どのチケットが何日も返信を待っているか、どれが緊急か、チームの誰がすでに抱えすぎているか。ダッシュボードは、チケットから直接それを計算します。主要指標を一つクリックすると、該当するチケットが開きます。

主要指標

期限超過、返信待ち、未割り当て、緊急、長期未対応、パイプライン（新規/確認）

履歴

7日間で作成・完了したチケットを日ごとに、前週と比較

チーム

チームメンバーごとの未完了チケット、未割り当ての割合、件数の多い依頼者

利用方法

Helpdesk AI > ダッシュボード
の下の Web アプリ。開いた時点の状態。再読み込みは
更新



期限超過と長期未対応

期限切れ は、少なくとも 48 時間更新のない未完了のチケットを数え、長時間実行中 は少なくとも 7 日間存在する未完了のチケットを数えます。

返信待ち

応答待ち は、最後のメッセージがお客様から届き、チームの番であるチケットを数えます。

前週との傾向

7日間の推移 は、日ごとに作成・完了されたチケットを示し、比較のための前週と、今日と昨日の並びも表示します。

チームの作業量

エージェントの負荷状況 は、チームメンバーごとの未完了チケットを示し、未完了の待ち行列における未割り当ての割合も示します。

主なリスクと件数の多い依頼者

主要なリスクと多発リクエスト者 には、期限超過または長期間開いたままのチケットが最大五件と、未完了チケットの多いお客様が表示されます。

チケットへ直行

主要指標ごとに、該当する絞り込み済みのチケット一覧が開きます。リスクはそのチケットを、依頼者はその人のチケットを開きます。

02・仕組み

測り、理解し、動く。 チケットから、手入れ不要で。

数字は、ヘルプデスク内のチケットから得られます。ポータル、Web チャット、電話からのものです。チームリーダーが日々ダッシュボードをどう使うかは次のとおりです。

1

ダッシュボードを開く

Helpdesk AI の「ダッシュボード」の下で、六つの主要指標が一列に表示され、その下に傾向、待ち行列、ステータスの概要、リスクが並びます。

2

ホットスポットを見つける

期限切れ、応答待ち、未割り当ては、どこから手を付けるべきかを示します。タイルには 48 時間のしきい値が記されています。

3

チケットに移動

タイルをクリックすると、該当する絞り込みを付けてチケット一覧が開きます。そこで割り当てと返信を行います。

4

数字を再読み込み

ダッシュボードは、開いた時点の状態を表示します。「更新」で数字を再読み込みします。たとえばチケットを割り当てた後などです。

技術データ

機能	詳細
主要指標	期限超過、返信待ち、未割り当て、緊急、長期未対応、パイプライン（新規/確認）
しきい値	期限超過: 未完了で、48 時間以上更新なし。長期未対応: 7 日以上未完了
期間	7 日間を日ごとに前週と比較。今日は昨日と比較
一覧	リスクと件数の多い依頼者はそれぞれ最大 5 件、作業量は最大 8 名のチームメンバー
SLA の代用指標	48 時間以内に更新があった未完了チケットの割合（%）
鮮度	開いた時点の状態。「更新」で再読み込み
プラン	Helpdesk AI の一部で、Plus プランから含まれます

03・実際の活用

毎日の朝会、毎週の振り返り、ピーク。 それぞれに正しい数字を。

サポートの朝会

午前 9 時に、チームリーダーがダッシュボードを開き、**期限切れ** をクリックして、絞り込んだ一覧のチケットをチームに割り当てます。

金曜日の週次の振り返り

7日間の推移 は、前週と比べて作成された数より多くのチケットが完了したかを示します。チームは待ち行列が増えているかを確認できます。

依頼の多いお客様

件数の多い依頼者の下に、未完了のチケットを複数持つお客様が表示されます。ワンクリックでそのお客様のすべてのチケットが表示され、リーダーは一人の担当者に任せられます。

よくある質問

どのような主要指標がありますか？

期限超過、返信待ち、未割り当て、緊急、長期未対応、パイプライン（新規/確認）に加え、7 日間の傾向、待ち行列、担当者の作業量、ステータスの概要、主なリスク、件数の多い依頼者があります。

個々の社員の作業量を見られますか？

はい。チームメンバーごとの未完了チケット数として、チケットの最も多い最大 8 名までと、未割り当てのチケットの割合が表示されます。

チケットが期限超過になるのはいつですか？

未完了で、少なくとも 48 時間更新されていないときです。ヘルプデスクの設定で、優先度ごとに独自の SLA 期限を設定することもでき、チケット一覧はそれを示します。

数字はどこから得られますか？

ヘルプデスクのチケットから得られます。カスタマーポータル、Web チャット、電話のいずれから来たものも含まれます。手入力するものではありません。

はじめに

今日、待たされすぎているものを確認しましょう。

PaperOffice アカウントにサインインし、**Helpdesk AI** > **ダッシュボード** を開いてください。
期限切れ を一度クリックすると、優先すべきチケットに直接移動します。

paperoffice.ai/ja/ai-sapto-anarutikusu-hepurudesuku-dasshubdo-ri-pto



モジュールの詳細

paperoffice.ai/ja/ai-sapto-anarutikusu-hepurudesuku-dasshubdo-ri-pto

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase