



데이터시트 · 지원 · 지원 분석

어느 티켓이 너무 오래 기다리고 있나요? 대시보드가 한눈에 보여 줍니다.

지원 분석은 Helpdesk AI의 대시보드입니다. 기한이 지난 항목, 답장을 기다리는 항목, 팀원별로 열린 건수를 보여 줍니다. 매일 아침 어디에 먼저 개입해야 하는지 알고 싶은 팀장을 위해 만들어졌습니다.

한눈에 보기

필터가 적용된 티켓 개요를 여는 여섯 개의 핵심 지표, 지난주와 비교한 7일 추세, 팀원별 업무량, 주요 위험과 요청이 많은 고객을 보여 줍니다.

01 · 개요

티켓은 많고, 한눈에 보이지 않습니다. 이제 어디에 불이 났는지 보입니다.

월요일 아침인데 대기열이 길니다. 답장을 며칠째 기다린 티켓은 무엇이고, 긴급한 것은 무엇이며, 팀원 중 누가 이미 너무 많이 맡고 있을까요? 대시보드는 여러분의 티켓에서 바로 계산합니다. 핵심 지표를 한 번 클릭하면 해당 티켓이 열립니다.

핵심 지표

기한 초과, 답장 대기, 배정 안 됨, 긴급, 장기 미결, 진행 현황(신규/검토)

이력

7일 동안 하루 단위로 생성 및 종료된 티켓, 지난주와 비교

팀

팀원별 열린 티켓, 배정 안 된 티켓의 비율, 요청이 많은 고객

접근

Helpdesk AI > 대시보드
아래의 웹 앱, 열 때의 최신 상태,
새로 고침
기능으로 새로 고침



기한 초과와 장기 미결

기한 초과 항목은 최소 48시간 동안 업데이트가 없는 열린 티켓을, **장시간 실행 중** 항목은 최소 7일 동안 존재한 열린 티켓을 셉니다.

답장 대기

응답 대기 중 항목은 마지막 메시지가 고객에게서 왔고 이제 팀 차레인 티켓을 셉니다.

지난주와 비교한 추세

7일 추이 항목은 하루 단위로 생성되고 종료된 티켓을 보여 줍니다. 비교를 위해 지난주를, 오늘은 어제와 나란히 보여 줍니다.

팀 업무량

에이전트 업무량 항목은 팀원별 열린 티켓과 열린 대기열에서 배정 안 된 티켓의 비율을 보여 줍니다.

주요 위험과 요청이 많은 고객

주요 리스크 및 주요 요청자 항목은 기한이 지났거나 오래 열려 있는 티켓을 최대 다섯 건까지, 그리고 열린 티켓이 가장 많은 고객을 나열합니다.

티켓으로 바로 이동

각 핵심 지표는 해당 필터가 적용된 티켓 개요를 열고, 위험 항목은 그 티켓 자체를, 요청이 많은 고객은 그 고객의 티켓을 엽니다.

02 · 작동 방식

측정하고, 이해하고, 행동합니다. 여러분의 티켓에서, 관리는 필요 없습니다.

수치는 Helpdesk AI의 티켓에서 나옵니다. 포털, 웹사이트 채팅, 전화에서 들어온 티켓입니다. 팀장이 매일 대시 보드를 쓰는 방식은 다음과 같습니다.

1

대시보드 열기

Helpdesk AI > 대시보드 아래에서 여섯 개의 핵심 지표를 한 줄로 보고, 아래에서 추세, 대기열, 상태 개요, 위험을 확인합니다.

2

핫스팟 찾기

기한 초과, 응답 대기 중, 배정 안 됨 항목은 어디에 먼저 손을 대야 할지 보여 줍니다. 타일에는 48시간 기준이 표시됩니다.

3

티켓으로 들어가기

타일을 한 번 클릭하면 해당 필터가 적용된 티켓 개요가 열립니다. 거기에서 배정하고 답장합니다.

4

수치 새로 고침

대시보드는 열 때의 상태를 보여 줍니다. 새로 고침 기능으로 수치를 새로 고칩니다. 예를 들어 티켓을 배정한 뒤에 사용합니다.

기술 데이터

기능	세부 정보
핵심 지표	기한 초과, 답장 대기, 배정 안 됨, 긴급, 장기 미결, 진행 현황(신규/검토)
기준	기한 초과: 열림 상태이며 최소 48시간 동안 업데이트 없음; 장기 미결: 최소 7일 동안 열림
시간 범위	7일 동안 하루 단위 비교(지난주 대비); 오늘과 어제 비교
목록	주요 위험과 요청이 많은 고객을 각각 최대 5개, 업무량은 최대 8명의 팀원까지
SLA 대리 지표	48시간 안에 업데이트된 열린 티켓의 비율(%)
최신성	열 때 기준 최신 상태, 새로 고침 기능으로 새로 고침
요금제	Helpdesk AI의 일부, Plus 요금제부터 포함

03 · 실제 활용

일일 회의, 주간 검토, 피크. 각각 맞는 숫자와 함께.

지원팀의 아침 회의

오전 9시에 팀장이 대시보드를 열고
기한 초과 항목을 클릭해, 필터가 적용
된 개요의 티켓을 팀에 배정합니다.

금요일 주간 검토

7일 추이 항목은 지난주와 비교하여 생
성된 티켓보다 종료된 티켓이 더 많았는
지 보여 줍니다. 팀은 대기열이 커지고
있는지 확인합니다.

요청이 많은 고객

요청이 많은 고객 목록에 열린 티켓이 여
러 개인 고객이 나타납니다. 한 번 클릭
하면 그 고객의 모든 티켓이 보이고, 팀
장은 그 티켓들을 한 사람에게 배정합니
다.

자주 묻는 질문

어떤 핵심 지표가 있나요?

기한 초과, 답장 대기, 배정 안 됨, 긴급, 장기 미결, 진행 현황(신규/검토)
과 함께 7일 추세, 대기열, 상담원 업무량, 상태 개요, 주요 위험, 요청이
많은 고객이 있습니다.

직원 개개인의 업무량을 볼 수 있나요?

예. 팀원별 열린 티켓 수로 볼 수 있으며, 티켓이 가장 많은 최대 8명까지
보여 주고, 배정 안 된 티켓의 비율도 함께 보여 줍니다.

티켓은 언제 기한이 지나나요?

열려 있고 최소 48시간 동안 업데이트되지 않았을 때입니다. 헬프데스크
설정에서 우선순위에 SLA 기한을 따로 정할 수도 있으며, 티켓 개요가 이
를 표시합니다.

수치는 어디에서 오나요?

고객 포털에서 왔든, 웹사이트 채팅에서 왔든, 전화에서 왔든 여러분의 헬
프데스크 티켓에서 옵니다. 직접 입력하는 것은 없습니다.

시작하기

오늘 너무 오래 기다린 건이 무엇인지 확인하십시오.

PaperOffice 계정에 로그인하고 Helpdesk AI > 대시보드 페이지를 여십시오. 기한 초과 항목을 한 번
클릭하면 가장 먼저 처리할 티켓이 바로 열립니다.

paperoffice.ai/ko/ai-support-analytics-helpdesk-dashboard-reports



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-support-analytics-helpdesk-dashboard-reports

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui