

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

DATASHEET · SUPPORT · SUPPORTANALYSE

Welk ticket wacht al te lang? Het dashboard toont het in één oogopslag.

Supportanalyse is het dashboard van Helpdesk AI. Het toont wat te laat is, wat op een antwoord wacht en wie in het team hoeveel openstaand heeft. Gemaakt voor teamleiders die elke ochtend willen weten waar zij het eerst moeten ingrijpen.

IN ÉÉN OOGOPSLAG

Zes kerncijfers die het gefilterde ticketoverzicht openen, een 7-dagentrend ten opzichte van de vorige week, werkbelasting per teamlid, grootste risico's en veelvragers.

01 · WAAR HET OVER GAAT

Veel tickets, weinig overzicht. Nu ziet u waar het brandt.

Maandagochtend, en de wachtrij is lang. Welke tickets wachten al dagen op antwoord, welke zijn urgent, wie in het team heeft al te veel? Het dashboard berekent het rechtstreeks uit uw tickets. Eén klik op een kerncijfer opent de bijbehorende tickets.

KERNCIJFERS
Te laat, Wacht op antwoord, Niet toegewezen, Dringend, Langlopend, Pijplijn (Nieuw/Controle)

VERLOOP
Aangemaakte en gesloten tickets per dag over 7 dagen, vergeleken met de vorige week

TEAM
Openstaande tickets per teamlid, aandeel niet-toegewezen tickets, veelvragers

TOEGANG
Webapp onder `Helpdesk AI › Dashboard`, actueel bij openen, vernieuwen met `Vernieuwen`



Te laat en langlopend

`Achterstallig` telt openstaande tickets zonder update van minstens 48 uur, `Langlopend` telt openstaande tickets die minstens 7 dagen bestaan.

Wacht op antwoord

`Wachtend op reactie` telt tickets waarvan het laatste bericht van de klant komt en het nu aan uw team is.

Trend met de vorige week

De `7-daagse trend` toont aangemaakte en gesloten tickets per dag, plus de vorige week ter vergelijking en vandaag naast gisteren.

Werkbelasting van het team

De `Agentbelasting` toont openstaande tickets per teamlid, plus het aandeel niet-toegewezen tickets in de openstaande wachtrij.

Grootste risico’s en veelvragers

`Belangrijkste risico's & zware aanvragers` toont maximaal vijf te late of lang openstaande tickets en de klanten met de meeste openstaande tickets.

Direct naar de tickets

Elk kerncijfer opent het bijbehorende gefilterde ticketoverzicht, een risico opent het ticket zelf, een veelvrager zijn tickets.

02 · ZO WERKT HET

Meten, begrijpen, handelen. Uit uw tickets, zonder onderhoud.

De cijfers komen uit de tickets in uw helpdesk, van het portaal, de websitechat en de telefoon. Zo gebruiken teamleiders het dashboard dagelijks.

1 **Dashboard openen**

Onder Helpdesk AI › Dashboard ziet u de zes kerncijfers naast elkaar, met de trend, wachtrij, statusoverzicht en risico's eronder.

2 **Hotspots opsporen**

Achterstallig , Wachtend op reactie en Niet toegewezen tonen waar u het eerst moet ingrijpen. De tegel vermeldt de drempel van 48 uur.

3 **Naar de tickets springen**

Een klik op een tegel opent het ticketoverzicht met het bijbehorende filter. Daar wijst u toe en antwoordt u.

4 **Cijfers vernieuwen**

Het dashboard toont de stand bij openen. Met Vernieuwen laadt u de cijfers opnieuw, bijvoorbeeld na het toewijzen van tickets.

TECHNISCHE GEGEVENS

KENMERK	DETAILS
Kerncijfers	Te laat, Wacht op antwoord, Niet toegewezen, Dringend, Langlopend, Pijplijn (Nieuw/Controle)
Drempels	Te laat: open en minstens 48 uur zonder update; langlopend: minstens 7 dagen open
Tijdsbereik	7 dagen per dag vergeleken met de vorige week; vandaag vergeleken met gisteren
Lijsten	Grootste risico's en veelvragers met maximaal 5 regels elk, werkbelasting voor maximaal 8 teamleden
SLA-indicator	Aandeel openstaande tickets met een update binnen 48 uur, in procent
Actualiteit	Actueel bij openen, vernieuwen met Vernieuwen
Abonnement	Onderdeel van Helpdesk AI, inbegrepen vanaf het Plus-abonnement

03 · IN DE PRAKTIJK

Dagelijks overleg, wekelijkse review, pieken.
Elk met de juiste cijfers.

Ochtendoverleg in de support

Om 9 uur opent de teamleider het dashboard, klikt op `Achterstallig` en wijst de tickets uit het gefilterde overzicht toe aan het team.

Wekelijkse review op vrijdag

Het `7-daagse trend` toont of er meer tickets zijn gesloten dan aangemaakt, vergeleken met de vorige week. Het team ziet of de wachtrij groeit.

Een klant met veel verzoeken

Onder veelvragers verschijnt een klant met meerdere openstaande tickets. Eén klik toont al zijn tickets, en de teamleider geeft ze aan één persoon.

VEELGESTELDE VRAGEN

Welke kerncijfers zijn er?

Te laat, Wacht op antwoord, Niet toegewezen, Dringend, Langlopend en Pijplijn (Nieuw/Controle), plus de 7-dagentrend, wachtrij, werkbelasting van agents, statusoverzicht, grootste risico's en veelvragers.

Wanneer is een ticket te laat?

Wanneer het open is en minstens 48 uur niet is bijgewerkt. U kunt ook eigen SLA-termijnen per prioriteit instellen in de helpdeskinstellingen, en het ticketoverzicht markeert die.

Kan ik de werkbelasting van individuele medewerkers zien?

Ja, als aantal openstaande tickets per teamlid, voor maximaal 8 personen met de meeste tickets, plus het aandeel niet-toegewezen tickets.

Waar komen de cijfers vandaan?

Uit de tickets in uw helpdesk, of ze nu van het klantenportaal, de websitechat of de telefoon komen. Niets wordt met de hand ingevoerd.

AAN DE SLAG

Zie vandaag wat te lang heeft gewacht.

Meld u aan bij uw PaperOffice-account en open `Helpdesk AI › Dashboard`. Eén klik op `Achterstallig` brengt u direct naar de tickets die eerst aan de beurt zijn.

paperoffice.ai/nl/ai-support-analytics-helpdesk-dashboard-rapporten

MEER OVER DE MODULE
paperoffice.ai/nl/ai-support-analytics-helpdesk-dashboard-rapporten

PRIJZEN
paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT
paperoffice.ai/nl/contact