



KARTA TECHNICZNA · WSPARCIE · ANALITYKA WSPARCIA

Które zgłoszenie czeka za długo? Pulpit pokazuje to od razu.

Analityka wsparcia to pulpit Helpdesk AI. Pokazuje, co jest przeterminowane, co czeka na odpowiedź i kto w zespole ma ile otwartych spraw. Stworzona dla kierowników zespołów, którzy chcą wiedzieć każdego ranka, gdzie interweniować w pierwszej kolejności.

NA PIERWSZY RZUT OKA

Sześć kluczowych wskaźników, które otwierają przefiltrowany przegląd zgłoszeń, trend 7-dniowy w porównaniu z poprzednim tygodniem, obciążenie każdego członka zespołu, główne ryzyka i najbardziej wymagający klienci.

01 · O CZYM TO JEST

Dużo zgłoszeń, mało przeglądu. Teraz widać, gdzie płonie.

Poniedziałkowy poranek, a kolejka jest długa. Które zgłoszenia czekają na odpowiedź od dni, które są pilne, kto w zespole ma już za dużo? Pulpit oblicza to bezpośrednio z Państwa zgłoszeń. Jedno kliknięcie wskaźnika otwiera pasujące zgłoszenia.

WSKAŹNIKI

Przeterminowane, Oczekujące na odpowiedź, Nieprzydzielone, Pilne, Długo otwarte, Lejek (Nowe/Do sprawdzenia)

HISTORIA

Zgłoszenia utworzone i zamknięte dziennie w ciągu 7 dni, w porównaniu z poprzednim tygodniem

ZESPÓŁ

Otwarte zgłoszenia na członka zespołu, udział nieprzydzielonych, najbardziej wymagający klienci

DOSTĘP

Aplikacja webowa w sekcji

Helpdesk AI › Pulpit nawigacyjny
 , aktualna na moment otwarcia, odświeżenie przyciskiem
 Odśwież



Przeterminowane i długo otwarte

Zaległe liczy otwarte zgłoszenia bez aktualizacji przez co najmniej 48 godzin, Długotrwałe liczy otwarte zgłoszenia, które istnieją od co najmniej 7 dni.

Oczekujące na odpowiedź

Oczekiwanie na odpowiedź liczy zgłoszenia, w których ostatnia wiadomość pochodzi od klienta i to kolej Państwa zespołu.

Trend z poprzednim tygodniem

Trend z ostatnich 7 dni pokazuje zgłoszenia utworzone i zamknięte dziennie, plus poprzedni tydzień do porównania i dzisiaj obok wczoraj.

Obciążenie zespołu

Obciążenie agentów pokazuje otwarte zgłoszenia na członka zespołu oraz udział nieprzydzielonych zgłoszeń w otwartej kolejce.

Główne ryzyka i wymagający klienci

Największe ryzyka i najciężsi żądający wymienia do pięciu przeterminowanych lub długo otwartych zgłoszeń oraz klientów z największą liczbą otwartych zgłoszeń.

Prosto do zgłoszeń

Każdy wskaźnik otwiera pasujący przegląd zgłoszeń z filtrem, ryzyko otwiera samo zgłoszenie, a wymagający klient – jego zgłoszenia.

02 · JAK TO DZIAŁA

Mierzyć, rozumieć, działać. Z Państwa zgłoszeń, bez utrzymania.

Dane pochodzą ze zgłoszeń w Państwa helpdesku: z portalu, czatu na stronie i telefonu. Tak kierownicy zespołów używają pulpitu na co dzień.

1

Otwarcie pulpitu

W sekcji **Helpdesk AI** › **Pulpit nawigacyjny** widać sześć kluczowych wskaźników w rzędzie, a poniżej trend, kolejkę, przegląd statusów i ryzyka.

2

Wskazanie gorących punktów

Zaległe, **Oczekiwanie na odpowiedź** i **Nieprzydzielone** pokazują, gdzie działać najpierw. Kafelek podaje próg 48 godzin.

3

Wejście w zgłoszenia

Jedno kliknięcie kafelka otwiera przegląd zgłoszeń z pasującym filtrem. Tam przydziela się zgłoszenia i odpowiada.

4

Odświeżenie danych

Pulpit pokazuje stan z chwili otwarcia. Przyciskiem **Odśwież** odświeża się liczby, np. po przydzieleniu zgłoszeń.

DANE TECHNICZNE

FUNKCJA	SZCZEGÓŁY
Wskaźniki	Przeterminowane, Oczekujące na odpowiedź, Nieprzydzielone, Pilne, Długo otwarte, Lejek (Nowe/Do sprawdzenia)
Progi	Przeterminowane: otwarte i co najmniej 48 godzin bez aktualizacji; długo otwarte: otwarte co najmniej 7 dni
Zakresy czasu	7 dni dziennie w porównaniu z poprzednim tygodniem; dzisiaj w porównaniu z wczoraj
Listy	Główne ryzyka i wymagający klienci, do 5 pozycji każda, obciążenie dla do 8 członków zespołu
Wskaźnik SLA	Udział otwartych zgłoszeń z aktualizacją w ciągu 48 godzin, w procentach
Aktualność	Aktualne na moment otwarcia, odświeżenie przyciskiem Odśwież
Pakiet	Część Helpdesk AI, od pakietu Plus w zestawie

03 · W PRAKTYCE

Codzienna odprawa, przegląd tygodnia, szczyty. KaŹde z właściwymi liczbami.

Poranna odprawa w wsparciu

O godzinie 9 kierownik zespołu otwiera pulpit, klika **Zaległe** i przydziela zgłoszenia z przefiltrowanego przeglądu zespołowi.

Tygodniowy przegląd w piątek

Trend z ostatnich 7 dni pokazuje, czy zamknięto więcej zgłoszeń, niż utworzono, w porównaniu z poprzednim tygodniem. Zespół widzi, czy kolejka rośnie.

Klient z wieloma prośbami

W sekcji wymagających klientów pojawia się klient z kilkoma otwartymi zgłoszeniami. Jedno kliknięcie pokazuje wszystkie jego zgłoszenia, a osoba prowadząca zespół przekazuje je jednej osobie.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Jakie są wskaźniki?

Przeterminowane, Oczekujące na odpowiedź, Nieprzydzielone, Pilne, Długo otwarte i Lejek (Nowe/Do sprawdzenia), plus trend 7-dniowy, kolejka, obciążenie członków zespołu, przegląd statusów, główne ryzyka i wymagający klienci.

Czy mogę zobaczyć obciążenie poszczególnych osób?

Tak, jako liczbę otwartych zgłoszeń na członka zespołu, dla do 8 osób z największą liczbą zgłoszeń, plus udział nieprzydzielonych zgłoszeń.

Kiedy zgłoszenie jest przeterminowane?

Gdy jest otwarte i nie było aktualizowane przez co najmniej 48 godzin. Własne terminy SLA dla każdego priorytetu można też ustawić w ustawieniach helpdesku, a przegląd zgłoszeń je oznacza.

Skąd pochodzą liczby?

Ze zgłoszeń w Państwa helpdesku, niezależnie od tego, czy przyszły z portalu klienta, czatu na stronie czy telefonu. Nic nie wpisuje się ręcznie.

ROZPOCZNIJ

Zobacz Państwo dziś, co czeka za długo.

Logują się Państwo do konta PaperOffice i otwierają **Helpdesk AI > Pulpit nawigacyjny**. Jedno kliknięcie w **Zaległe** prowadzi od razu do zgłoszeń, które są pierwsze w kolejce.

paperoffice.ai/pl/ai-analytika-wsparcia-helpdesk-dashboard-raporty



WIĘCEJ O MODULE

paperoffice.ai/pl/ai-analytika-wsparcia-helpdesk-dashboard-raporty

CENNIK

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/pl/kontakt