



FICHA TÉCNICA · SUPORTE · ANÁLISE DE SUPORTE

Qual ticket está esperando há tempo demais?

O painel mostra isso de relance.

A Análise de suporte é o painel do Helpdesk AI. Mostra o que está em atraso, o que aguarda uma resposta e quanto cada pessoa da equipe tem em aberto. Pensada para líderes de equipe que querem saber, todas as manhãs, onde intervir primeiro.

DE RELANCE

Seis indicadores-chave que abrem a visão geral de tickets filtrada, uma tendência de 7 dias comparada com a semana anterior, carga de trabalho por membro da equipe, principais riscos e clientes com muitos pedidos.

01 · DO QUE SE TRATA

Muitos tickets, pouca visão. Agora você vê onde está pegando fogo.

Segunda-feira de manhã, e a fila está longa. Quais tickets esperam há dias por uma resposta, quais são urgentes, quem na equipe já tem demais? O painel calcula isso diretamente a partir dos seus tickets. Um clique em um indicador-chave abre os tickets correspondentes.

INDICADORES-CHAVE

Em atraso, Aguarda resposta, Não atribuídos, Urgentes, Abertos há muito, Pipeline (Novos/Revisão)

HISTÓRICO

Tickets criados e fechados por dia durante 7 dias, comparados com a semana anterior

EQUIPE

Tickets abertos por membro da equipe, parcela dos tickets não atribuídos, clientes com muitos pedidos

ACESSO

App web em

Helpdesk AI > Painel

, atualizado à data de abertura, atualização com

Atualizar

**Em atraso e abertos há muito**

Atrasadas conta tickets abertos sem atualização há pelo menos 48 horas; **Execução prolongada** conta tickets abertos que existem há pelo menos 7 dias.

Aguarda resposta

Aguardando resposta conta os tickets em que a última mensagem veio do cliente e cabe à sua equipe responder.

Tendência em relação à semana anterior

A **tendência de 7 dias** mostra tickets criados e fechados por dia, além da semana anterior para comparação e de hoje ao lado de ontem.

Carga de trabalho da equipe

A **Carga de trabalho do agente** mostra tickets abertos por membro da equipe, além da parcela de tickets não atribuídos na fila aberta.

Principais riscos e clientes com muitos pedidos

Principais riscos e solicitantes frequentes lista até cinco tickets em atraso ou abertos há muito e os clientes com mais tickets abertos.

Direto para os tickets

Cada indicador-chave abre a visão geral de tickets filtrada correspondente, um risco abre o próprio ticket, e um cliente com muitos pedidos abre os tickets dele.

02 · COMO FUNCIONA

Medir, entender, agir.

A partir dos seus tickets, sem manutenção.

Os números vêm dos tickets do seu helpdesk, do portal, do chat do site e do telefone. É assim que os líderes de equipe usam o painel no dia a dia.

1

Abrir o painel

Em **Helpdesk AI > Painel**, você vê os seis indicadores-chave em linha, com a tendência, a fila, a visão de status e os riscos embaixo.

2

Identificar os pontos quentes

Atrasadas, **Aguardando resposta** e **Não atribuídos** mostram onde agir primeiro. O bloco indica o limiar de 48 horas.

3

Ir direto aos tickets

Um clique em um bloco abre a visão geral de tickets com o filtro correspondente. Ali você atribui e responde.

4

Atualizar os números

O painel mostra o status na data de abertura. Com **Atualizar**, você atualiza os números, por exemplo depois de atribuir tickets.

DADOS TÉCNICOS

FUNCIONALIDADE	DETALHES
Indicadores-chave	Em atraso, Aguarda resposta, Não atribuídos, Urgentes, Abertos há muito, Pipeline (Novos/Revisão)
Limiares	Em atraso: aberto e pelo menos 48 horas sem atualização; abertos há muito: abertos há pelo menos 7 dias
Intervalos de tempo	7 dias, por dia, comparados com a semana anterior; hoje comparado com ontem
Listas	Principais riscos e clientes com muitos pedidos, até 5 entradas cada; carga de trabalho para até 8 membros da equipe
Indicador de SLA	Parcela dos tickets abertos com atualização nas últimas 48 horas, em porcentagem
Atualidade	Atualizado à data de abertura, atualização com Atualizar
Plano	Parte do Helpdesk AI, incluído a partir do plano Plus

03 · NA PRÁTICA

Reunião diária, revisão semanal, picos. Cada um com os números certos.

Reunião matinal no suporte

Às 9 horas, o líder de equipe abre o painel, clica em **Atrasadas** e atribui à equipe os tickets da visão filtrada.

Revisão semanal às sextas-feiras

A **tendência de 7 dias** mostra se foram fechados mais tickets do que os criados, em comparação com a semana anterior. A equipe vê se a fila está crescendo.

Um cliente com muitos pedidos

Em clientes com muitos pedidos aparece um cliente com vários tickets em aberto. Um clique mostra todos os tickets dele, e o líder de equipe os entrega a uma só pessoa.

PERGUNTAS FREQUENTES

Quais são os indicadores-chave?

Em atraso, Aguarda resposta, Não atribuídos, Urgentes, Abertos há muito e Pipeline (Novos/Revisão), além da tendência de 7 dias, da fila, da carga de trabalho dos agentes, da visão de status, dos principais riscos e dos clientes com muitos pedidos.

Posso ver a carga de trabalho de cada colaborador?

Sim, como número de tickets abertos por membro da equipe, para até 8 pessoas com mais tickets, além da parcela de tickets não atribuídos.

Quando um ticket está em atraso?

Quando está aberto e não foi atualizado há pelo menos 48 horas. Você também pode definir seus próprios prazos de SLA por prioridade nas configurações do helpdesk, e a visão geral de tickets os sinaliza.

De onde vêm os números?

Dos tickets do seu helpdesk, tenham chegado pelo portal do cliente, pelo chat do site ou pelo telefone. Nada é digitado à mão.

COMEÇAR

Veja hoje o que está esperando há tempo demais.

Faça login na sua conta PaperOffice e abra **Helpdesk AI > Painel**. Um clique em **Atrasadas** leva você direto aos tickets que vêm primeiro.

paperoffice.ai/pt/ai-analitico-suporte-helpdesk-painel-relatorios



MAIS SOBRE O MÓDULO

paperoffice.ai/pt/ai-analitico-suporte-helpdesk-painel-relatorios

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato