

PAPEROFFICE
ENTERPRISE./AI

FIȘĂ TEHNICĂ · SUPORT · ANALIZĂ SUPORT

Ce tichet așteaptă de prea mult timp? Tabloul de bord îl arată dintr-o privire.

Analiza suportului este tabloul de bord al Helpdesk AI. Arată ce este depășit, ce așteaptă un răspuns și cine din echipă are câte tichete deschise. Gândită pentru șefii de echipă care vor să știe în fiecare dimineață unde trebuie să intervină primii.

PE SCURT

Șase indicatori-cheie care deschid vizualizarea filtrată a tichetelor, o tendință pe 7 zile față de săptămâna precedentă, încărcarea fiecărui membru al echipei, principalele riscuri și clienții cu cele mai multe cereri.

01 · DESPRE CE ESTE VORBA

Multe tichete, puțină imagine de ansamblu. Acum vedeți unde e presiunea.

Luni dimineața, coada este lungă. Care tichete au așteptat zile întregi un răspuns, care sunt urgente, cine din echipă are deja prea mult? Tabloul de bord calculează totul direct din tichetele dumneavoastră. Un clic pe un indicator deschide tichetele corespunzătoare.

INDICATORI
Depășite, În așteptarea răspunsului, Neatribuite, Urgente, De lungă durată, Flux (Nou/Verificare)

ISTORIC
Tichete create și închise pe zi, în 7 zile, comparate cu săptămâna precedentă

ECHIPA
Tichete deschise pe membru al echipei, ponderea tichetelor neatribuite, clienții cu multe cereri

ACCES
Aplicația web din `Helpdesk AI › Panou de control`, actualizată la deschidere, reîncărcare cu `Reîmprospătare`



Depășite și de lungă durată

`Întârziat` numără tichetele deschise fără actualizare de cel puțin 48 de ore, `Execuție lungă` numără tichetele deschise de cel puțin 7 zile.

În așteptarea răspunsului

`În așteptarea răspunsului` numără tichetele la care ultimul mesaj vine de la client și este rândul echipei să răspundă.

Tendința față de săptămâna precedentă

`Tendință pe 7 zile` arată tichetele create și închise pe zi, plus săptămâna precedentă pentru comparație și ziua de azi alături de ieri.

Încărcarea echipei

`Sarcina agentului` arată tichetele deschise pe membru al echipei, plus ponderea tichetelor neatribuite din coada deschisă.

Riscuri principale și clienți cu multe cereri

`Riscuri principale și solicitatori frecvenți` listează până la cinci tichete depășite sau deschise de mult timp și clienții cu cele mai multe tichete deschise.

Direct la tichete

Fiecare indicator deschide vizualizarea filtrată a tichetelor corespunzătoare, un risc deschide tichetul în sine, iar un client cu multe cereri, tichetele sale.

02 · CUM FUNCȚIONEAZĂ

Măsurați, înțelegeți, acționați. Din tichetele dumneavoastră, fără întreținere.

Indicatorii provin din tichetele din helpdesk, din portal, chatul de pe site și telefon. Așa folosesc șefii de echipă tabloul de bord, zi de zi.

1 **Deschideți tabloul de bord**

În Helpdesk AI › Panou de control vedeți cei șase indicatori unul lângă altul, iar dedesubt tendința, coada, situația stărilor și riscurile.

2 **Identificați punctele fierbinți**

Întârziat , În așteptarea răspunsului și Neatribuite arată unde trebuie să acționați primii. Caseta indică pragul de 48 de ore.

3 **Treceți la tichete**

Un clic pe o casetă deschide vizualizarea tichetelor cu filtrul corespunzător. Acolo atribuiți și răspundeți.

4 **Reîncărcați indicatorii**

Tabloul de bord arată starea de la deschidere. Cu Reîmprospătare , reîncărcați indicatorii, de exemplu după ce ați atribuit tichete.

DATE TEHNICE

CARACTERISTICĂ	DETALII
Indicatori	Depășite, În așteptarea răspunsului, Neatribuite, Urgente, De lungă durată, Flux (Nou/Verificare)
Praguri	Depășite: deschise și fără actualizare de cel puțin 48 de ore; de lungă durată: deschise de cel puțin 7 zile
Intervale de timp	7 zile, pe zi, comparate cu săptămâna precedentă; azi, comparat cu ieri
Liste	Riscuri principale și clienți cu multe cereri, până la 5 intrări fiecare; încărcare pentru până la 8 membri ai echipei
Indicator SLA	Ponderea tichetelor deschise cu actualizare în 48 de ore, în procente
Prospețime	Actualizat la deschidere, reîncărcare cu Reîmprospătare
Plan	Parte din Helpdesk AI, inclus de la planul Plus

03 · ÎN PRACTICĂ

Bilanț zilnic, revizie săptămânală, vârfuri. Fiecare cu cifrele potrivite.

Bilanțul de dimineață în suport

La ora 9, șeful de echipă deschide tabloul de bord, apasă pe Întârziat și atribuie echipei tichetele din vizualizarea filtrată.

Revizia săptămânală de vineri

Tendință pe 7 zile arată dacă s-au închis mai multe tichete decât s-au creat, comparativ cu săptămâna precedentă. Echipa vede dacă coada crește.

Un client cu multe cereri

Sub clienții cu multe cereri apare un client cu mai multe tichete deschise. Un clic arată toate tichetele acestuia, iar șeful de echipă le predă unei singure persoane.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Ce indicatori există?

Depășite, În așteptarea răspunsului, Neatribuite, Urgente, De lungă durată și Flux (Nou/Verificare), plus tendința pe 7 zile, coada, încărcarea echipei, situația stărilor, principalele riscuri și clienții cu multe cereri.

Când este un tichet depășit?

Când este deschis și nu a fost actualizat de cel puțin 48 de ore. Puteți seta și termene SLA proprii pe prioritate în setările helpdesk-ului, iar vizualizarea tichetelor le semnalează.

Pot vedea încărcarea fiecărui angajat?

Da, ca număr de tichete deschise pe membru al echipei, pentru până la 8 persoane cu cele mai multe tichete, plus ponderea tichetelor neatribuite.

De unde provin indicatorii?

Din tichetele din helpdesk, indiferent dacă au venit din portalul clienților, din chatul de pe site sau de la telefon. Nimic nu se introduce manual.

ÎNCEPEȚI

Vedeți azi ce a așteptat prea mult.

Autentificați-vă în contul PaperOffice și deschideți Helpdesk AI › Panou de control. Un clic pe Întârziat vă duce direct la tichetele care trec primele.

paperoffice.ai/ro/ai-analiza-suport-helpdesk-tablou-de-bord-rapoarte

MAI MULTE DESPRE MODUL
paperoffice.ai/ro/ai-analiza-suport-helpdesk-tablou-de-bord-rapoarte

PREȚURI
paperoffice.ai/en/pricing

CONTACT
paperoffice.ai/ro/contact