



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ · ПОДДЕРЖКА · АНАЛИТИКА ПОДДЕРЖКИ

Какая заявка ждёт слишком долго? Дашборд показывает это сразу.

Аналитика поддержки — это дашборд Helpdesk AI. Он показывает, что просрочено, что ждёт ответа и сколько открытых заявок у каждого сотрудника команды. Создан для руководителей групп, которые хотят каждое утро знать, куда вмешаться в первую очередь.

КОРОТКО

Шесть ключевых показателей, каждый открывает отфильтрованный обзор заявок, тренд за 7 дней по сравнению с прошлой неделей, нагрузка на каждого сотрудника, главные риски и клиенты с наибольшим числом обращений.

Много заявок, мало обзора. Теперь видно, где горит.

Утро понедельника, и очередь длинная. Какие заявки ждут ответа уже несколько дней, какие срочные, у кого в команде уже слишком много работы? Дашборд считает это прямо по вашим заявкам. Один щелчок по показателю открывает подходящие заявки.

ПОКАЗАТЕЛИ

Просрочено, ожидает ответа, без назначения, срочные, долгие, поток (новые/на проверке)

ИСТОРИЯ

Созданные и закрытые заявки по дням за 7 дней в сравнении с прошлой неделей

КОМАНДА

Открытые заявки на каждого сотрудника, доля неназначенных заявок, клиенты с наибольшим числом обращений

ДОСТУП

Веб-приложение в разделе

Helpdesk AI › Панель управления

, актуально на момент открытия, обновление кнопкой

Обновить



Просрочено и долго открыто

Просрочено считает открытые заявки без обновления не менее 48 часов, Длительные считает открытые заявки, которым не меньше 7 дней.

Ожидает ответа

Ожидание ответа считает заявки, где последнее сообщение пришло от клиента и очередь за вашей командой.

Тренд с прошлой неделей

На Тренд за 7 дней показаны созданные и закрытые заявки по дням, а также прошлая неделя для сравнения и сегодняшний день рядом со вчерашним.

Нагрузка команды

Нагрузка на агентов показывает открытые заявки на каждого сотрудника, а также долю неназначенных заявок в открытой очереди.

Главные риски и активные клиенты

Основные риски и активные запросчики перечисляет до пяти просроченных или долго открытых заявок и клиентов с наибольшим числом открытых заявок.

Сразу к заявкам

Каждый показатель открывает подходящий отфильтрованный обзор заявок, риск открывает саму заявку, а клиент с множеством обращений — все его заявки.

02 · КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Измеряйте, понимайте, действуйте. Из ваших заявок, без ухода.

Цифры берутся из заявок в вашей службе поддержки: с портала, из чата на сайте и по телефону. Так руководители групп используют дашборд изо дня в день.

1

Откройте дашборд

В разделе **Helpdesk AI** › **Панель управления** вы видите шесть ключевых показателей в ряд, а ниже тренд, очередь, обзор статусов и риски.

2

Найдите горячие точки

Просрочено, **Ожидание ответа** и **«Без назначения»** показывают, где действовать в первую очередь. В плитке указан порог в 48 часов.

3

Перейдите к заявкам

Щелчок по плитке открывает обзор заявок с подходящим фильтром. Там вы назначаете и отвечаете.

4

Обновите цифры

Дашборд показывает состояние на момент открытия. Кнопкой **Обновить** вы обновляете цифры, например после назначения заявок.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

ФУНКЦИЯ	ПОДРОБНОСТИ
Ключевые показатели	Просрочено, ожидает ответа, без назначения, срочные, долгие, поток (новые/на проверке)
Пороги	Просрочено: открыта и не обновлялась не менее 48 часов; долгие: открыты не менее 7 дней
Периоды	7 дней по дням в сравнении с прошлой неделей; сегодня в сравнении со вчера
Списки	Главные риски и клиенты с наибольшим числом обращений, до 5 записей в каждом, нагрузка до 8 сотрудников команды
Прокси SLA	Доля открытых заявок с обновлением в течение 48 часов, в процентах
Актуальность	Актуально на момент открытия, обновление кнопкой Обновить
Тариф	Часть Helpdesk AI, входит начиная с тарифа Plus

03 · НА ПРАКТИКЕ

Ежедневная летучка, еженедельный обзор, пики. Каждое с нужными цифрами.

Утренняя летучка в поддержке

В 9 утра руководитель группы открывает дашборд, нажимает **Просрочено** и назначает команде заявки из отфильтрованного обзора.

Еженедельный обзор в пятницу

На **Тренд за 7 дней** видно, закрыто ли заявок больше, чем создано, в сравнении с прошлой неделей. Команда видит, растёт ли очередь.

Клиент с множеством обращений

В списке клиентов с наибольшим числом обращений появляется клиент с несколькими открытыми заявками. Щелчок показывает все его заявки, и руководитель группы передаёт их одному сотруднику.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Какие ключевые показатели есть?

Просрочено, ожидает ответа, без назначения, срочные, долгие и поток (новые/на проверке), а также тренд за 7 дней, очередь, нагрузка сотрудников, обзор статусов, главные риски и клиенты с наибольшим числом обращений.

Можно ли увидеть нагрузку отдельных сотрудников?

Да, как число открытых заявок на каждого сотрудника, для до 8 человек с наибольшим числом заявок, а также доля неназначенных заявок.

Когда заявка считается просроченной?

Когда она открыта и не обновлялась не менее 48 часов. Собственные сроки SLA по приоритетам можно задать в настройках Helpdesk, и обзор заявок их отмечает.

Откуда берутся цифры?

Из заявок в вашей службе поддержки, поступили ли они с клиентского портала, из чата на сайте или по телефону. Ничего не вводится вручную.

НАЧАТЬ РАБОТУ

Узнайте сегодня, что ждёт слишком долго.

Войдите в свой аккаунт PaperOffice и откройте **Helpdesk AI > Панель управления**. Одно нажатие на **Просрочено** сразу ведёт к заявкам, которые идут первыми.

paperoffice.ai/ru/ai-analitika-podderzhki-analiticheskaya-panel-otchety-sluzhby-podderzhki



ПОДРОБНЕЕ О МОДУЛЕ

paperoffice.ai/ru/ai-analitika-podderzhki-analiticheskaya-panel-otchety-sluzhby-podderzhki

ЦЕНЫ

paperoffice.ai/ru/tseny

КОНТАКТЫ

paperoffice.ai/ru/kontakt