



TEHNIČKI LIST • PODRŠKA • ANALIZE PODRŠKE

Koji tiket čeka predugo? Kontrolna tabla to pokazuje na prvi pogled.

Analize podrške su kontrolna tabla Helpdesk AI-ja. Pokazuju šta kasni, šta čeka odgovor i ko u timu koliko ima otvorenog. Napravljene za vođe timova koji svakog jutra žele da znaju gde prvo treba da se uključe.

NA PRVI POGLED

Šest ključnih brojeva koji otvaraju filtrirani pregled tiketa, trend za 7 dana u poređenju sa prethodnom nedeljom, opterećenje po članu tima, najveći rizici i zahtevaoci sa najviše tiketa.

01 · O ČEMU SE RADI

Mnogo tiketa, malo pregleda. Sada se vidi gde gori.

Ponedjeljak ujutru, a red je dug. Koji tiketi čekaju odgovor već danima, koji su hitni, ko u timu već ima previše? Kontrolna tabla računa to direktno iz vaših tiketa. Jedan klik na ključni broj otvara odgovarajuće tikete.

KLJUČNI BROJEVI

Prekoračeno, Čeka odgovor, Nedodeljeno, Hitno, Dugo otvoreno, Protok (novi/pregled)

ISTORIJA

Tiketi napravljeni i zatvoreni po danu u 7 dana, u poređenju sa prethodnom nedeljom

TIM

Otvoreni tiketi po članu tima, udeo nedodeljenih tiketa, zahtevaoci sa najviše tiketa

PRISTUP

Veb-aplikacija pod

Helpdesk AI › Kontrolna tabla

, aktuelno u trenutku otvaranja, osvežavanje sa

Osveži

**Prekoračeno i dugo otvoreno**

Prekoračeno broji otvorene tikete bez izmene najmanje 48 sati,

Dugotrajni broji otvorene tikete koji postoje najmanje 7 dana.

Čeka odgovor

Čeka se odgovor broji tikete kod kojih je poslednju poruku poslao korisnik i sada je red na vašem timu.

Trend u odnosu na prethodnu nedelju

Trend u poslednjih 7 dana prikazuje tikete napravljene i zatvorene po danu, plus prethodna nedelja radi poređenja i današnji dan uz juče.

Opterećenje tima

Opterećenje agenata prikazuje otvorene tikete po članu tima, plus udeo nedodeljenih tiketa u otvorenom redu.

Najveći rizici i zahtevaoci

Najveći rizici i zahtevi sa velikim opterećenjem navodi do pet prekoračenih ili dugo otvorenih tiketa i korisnike sa najviše otvorenih tiketa.

Direktno do tiketa

Svaki ključni broj otvara odgovarajući filtrirani pregled tiketa, rizik otvara sam tiket, a zahtevalac njegove tikete.

02 · KAKO FUNKCIONIŠE

Merite, razumete, delujete. Iz vaših tiketa, bez održavanja.

Brojevi dolaze iz tiketa u vašem helpdesku, iz portala, sa veb-četa i sa telefona. Ovako vođe timova koriste kontrolnu tablu iz dana u dan.

1

Otvorite kontrolnu tablu

Pod **Helpdesk AI** › **Kontrolna tabla** vidite šest ključnih brojeva u nizu, a ispod trend, red, pregled statusa i rizike.

2

Pronađite žarišta

Prekoračeno , **Čeka se odgovor** i **Nedodeljeno** pokazuju gde prvo treba delovati. Pločica navodi prag od 48 sati.

3

Uđite u tikete

Jedan klik na pločicu otvara pregled tiketa sa odgovarajućim filterom. Tu dodeljujete i odgovarate.

4

Osvežite brojeve

Kontrolna tabla prikazuje stanje u trenutku otvaranja. Sa **Osveži** osvežavate brojeve, na primer posle dodele tiketa.

TEHNIČKI PODACI

FUNKCIJA	DETALJI
Ključni brojevi	Prekoračeno, Čeka odgovor, Nedodeljeno, Hitno, Dugo otvoreno, Protok (novi/pregled)
Pragovi	Prekoračeno: otvoreno i najmanje 48 sati bez izmene; dugo otvoreno: otvoreno najmanje 7 dana
Vremenski opsezi	7 dana po danu u poređenju sa prethodnom nedeljom; danas u poređenju sa juče
Liste	Najveći rizici i zahtevaoci, do 5 stavki svaka; opterećenje do 8 članova tima
SLA pokazatelj	Udeo otvorenih tiketa sa izmenom u roku od 48 sati, u procentima
Svežina	Aktuelno u trenutku otvaranja, osvežavanje sa Osveži
Paket	Deo Helpdesk AI-ja, uključen od paketa Plus

03 · U PRAKSI

Dnevni sastanak, nedeljni pregled, vrhunci. Svaki sa pravim brojevima.

Jutarnji sastanak podrške

U 9 sati vođa tima otvara kontrolnu tablu, klikne na **Prekoračeno** i dodeljuje tikete iz filtriranog pregleda timu.

Nedeljni pregled u petak

Trend u poslednjih 7 dana pokazuje da li su zatvoreni više tiketi nego napravljeni, u poređenju sa prethodnom nedeljom. Tim vidi da li red raste.

Kupac sa mnogo zahteva

U odeljku zahtevalaca sa najviše tiketa pojavljuje se kupac sa više otvorenih tiketa. Jedan klik prikazuje sve njegove tikete, a vođa tima ih predaje jednoj osobi.

ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Koji su ključni brojevi?

Prekoračeno, Čeka odgovor, Nedodeljeno, Hitno, Dugo otvoreno i Protok (novi/pregled), plus trend za 7 dana, red, opterećenje tima, pregled statusa, najveći rizici i zahtevaoci sa najviše tiketa.

Mogu li da vidim opterećenje pojedinih zaposlenih?

Da, kao broj otvorenih tiketa po članu tima, za do 8 ljudi sa najviše tiketa, plus udeo nedodeljenih tiketa.

Kada je tiket prekoračen?

Kada je otvoren i nije ažuriran najmanje 48 sati. Svoje SLA rokove po prioritetu možete podesiti u podešavanjima helpdesk-a, a pregled tiketa ih označava.

Odakle dolaze brojevi?

Iz tiketa u vašem helpdesku, bez obzira da li su došli preko portala za korisnike, veb-četa ili telefona. Ništa se ne unosi ručno.

POČNITE

Vidite danas šta je predugo čekalo.

Prijavite se na svoj PaperOffice nalog i otvorite **Helpdesk AI > Kontrolna tabla**. Jedan klik na **Prekoračeno** vas odmah vodi do tiketa koji su na redu.

paperoffice.ai/sr/ai-analitika-podrke-helpdesk-dashboard-izvetaji



VIŠE O MODULU

paperoffice.ai/sr/ai-analitika-podrke-helpdesk-dashboard-izvetaji

CENE

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sr/kontakt