



DATABLAD · SUPPORT · SUPPORTANALYS

Vilket ärende har väntat för länge? Instrumentpanelen visar det direkt.

Supportanalys är instrumentpanelen i Helpdesk AI. Den visar vad som är försenat, vad som väntar på svar och vem i teamet som har hur mycket öppet. Byggt för teamledare som vill veta varje morgon var de ska ingripa först.

ÖVERBLICK

Sex nyckeltal som öppnar den filtrerade ärendeöversikten, en 7-dagarstrend jämförd med föregående vecka, arbetsbelastning per teammedlem, största risker och de som frågar mest.

01 · VAD DET HANDLAR OM

Många ärenden, lite överblick. Nu ser du var det brinner.

Måndag morgon, och kön är lång. Vilka ärenden har väntat i dagar på svar, vilka är brådska, vem i teamet har redan för mycket? Instrumentpanelen räknar det direkt från dina ärenden. Ett klick på ett nyckeltal öppnar motsvarande ärenden.

NYCKELTAL

Försenade, Väntar på svar, Otilldelade, Brådska, Långlöpare, Pipeline (Ny/Granskning)

HISTORIK

Skapade och stängda ärenden per dag under 7 dagar, jämfört med föregående vecka

TEAM

Öppna ärenden per teammedlem, andel otilldelade ärenden, de som frågar mest

ÅTKOMST

Webbappen under

Helpdesk AI › Instrumentpanel

, aktuell från öppningsögonblicket, uppdatera med

Uppdatera



Försenade och långlöpare

Förfallen räknar öppna ärenden utan uppdatering på minst 48 timmar, **Långvarig** räknar öppna ärenden som funnits i minst 7 dagar.

Väntar på svar

Väntar på svar räknar ärenden där det sista meddelandet kom från kunden och det är ditt teams tur.

Trend mot föregående vecka

7-dagars trend visar skapade och stängda ärenden per dag, plus föregående vecka för jämförelse och idag bredvid igår.

Teamets arbetsbelastning

Agentarbetsbelastning visar öppna ärenden per teammedlem, plus andelen otilldelade ärenden i den öppna kön.

Största risker och de som frågar mest

Största risker & tunga begärare listar upp till fem försenade eller länge öppna ärenden och de kunder som har flest öppna ärenden.

Direkt till ärendena

Varje nyckeltal öppnar motsvarande filtrerade ärendeöversikt, en risk öppnar själva ärendet och en kund som frågar mycket öppnar hans ärenden.

02 · SÅ FUNGERAR DET

Mät, förstå, agera. Från dina ärenden, utan underhåll.

Siffrorna kommer från ärendena i din helpdesk, från portalen, webbchatten och telefonen. Så här använder teamledare instrumentpanelen dag för dag.

1

Öppna instrumentpanelen

Under **Helpdesk AI** > **Instrumentpanel** ser du de sex nyckeltalen på rad, med trenden, kön, statusöversikten och riskerna nedanför.

2

Hitta hetpunkterna

Förfallen , **Väntar på svar** och **Otilldelade** visar var du ska agera först. Brickan anger tröskeln på 48 timmar.

3

Hoppa in i ärendena

Ett klick på en bricka öppnar ärendeöversikten med motsvarande filter. Där tilldelar och svarar du.

4

Uppdatera siffrorna

Instrumentpanelen visar läget från öppningsögonblicket. Med **Uppdatera** laddar du om siffrorna, till exempel efter tilldelning av ärenden.

TEKNISKA DATA

FUNKTION	DETALJER
Nyckeltal	Försenade, Väntar på svar, Otilldelade, Brådskande, Långlöpare, Pipeline (Ny/Granskning)
Trösklar	Försenad: öppet och minst 48 timmar utan uppdatering; långlöpare: öppet i minst 7 dagar
Tidsintervall	7 dagar per dag jämfört med föregående vecka; idag jämfört med igår
Listor	Största risker och de som frågar mest med upp till 5 poster vardera, arbetsbelastning för upp till 8 teammedlemmar
SLA-mått	Andel öppna ärenden med uppdatering inom 48 timmar, i procent
Aktualitet	Aktuell från öppningsögonblicket, uppdatering med Uppdatera
Paket	Del av Helpdesk AI, från paketet Plus

03 · I PRAKTIKEN

Daglig avstämning, veckogenomgång, toppar. Var och en med rätt siffror.

Morgonavstämning i supporten

Klockan 9 öppnar teamledaren instrumentpanelen, klickar på **Förfallen** och tilldelar ärendena från den filtrerade översikten till teamet.

Veckogenomgång på fredagen

Bricka **7-dagars trend** visar om fler ärenden stängdes än skapades jämfört med föregående vecka. Teamet ser om kön växer.

En kund med många förfrågningar

Under de som frågar mest syns en kund med flera öppna ärenden. Ett klick visar alla ärenden, och teamledaren lämnar dem till en och samma person.

VANLIGA FRÅGOR

Vilka nyckeltal finns?

Försenade, Väntar på svar, Otilldelade, Brådslande, Långlöpare och Pipeline (Ny/Granskning), plus 7-dagarstrenden, kön, agentens arbetsbelastning, statusöversikten, största risker och de som frågar mest.

Kan jag se arbetsbelastningen för enskilda medarbetare?

Ja, som antal öppna ärenden per teammedlem, för upp till 8 personer med flest ärenden, plus andelen otilldelade ärenden.

När är ett ärende försenat?

När det är öppet och inte har uppdaterats på minst 48 timmar. Du kan också ange egna SLA-tidsfrister per prioritet i helpdeskens inställningar, och ärendeöversikten markerar dem.

Varifrån kommer siffrorna?

Från ärendena i din helpdesk, oavsett om de kom från kundportalen, webbchatten eller telefonen. Inget matas in för hand.

KOM IGÅNG

Se idag vad som har väntat för länge.

Logga in på ditt PaperOffice-konto och öppna **Helpdesk AI > Instrumentpanel**. Ett klick på **Förfallen** tar dig direkt till de ärenden som kommer först.

paperoffice.ai/sv/ai-support-analys-helpdesk-instrumentpanel-rapporter



MER OM MODULEN

paperoffice.ai/sv/ai-support-analys-helpdesk-instrumentpanel-rapporter

PRISER

paperoffice.ai/en/pricing

KONTAKT

paperoffice.ai/sv/kontakt