



TEKNİK VERİ SAYFASI · DESTEK · DESTEK ANALİZLERİ

Hangi talep çok uzun süre bekledi? Pano bunu bir bakışta gösterir.

Destek analizleri Helpdesk AI panosudur. Neyin gecikmiş olduğunu, neyin yanıt beklediğini ve ekipte kimin ne kadar açık işi olduğunu gösterir. Her sabah nereye önce müdahale etmesi gerektiğini bilmek isteyen ekip liderleri için tasarlandı.

BİR BAKIŞTA

Filtrelenmiş talep genel görünümünü açan altı önemli rakam, bir önceki haftayla karşılaştırmalı 7 günlük eğilim, ekip üyesi başına iş yükü, en önemli riskler ve yoğun talep edenler.

01 · KONUSU

Çok talep, az görünürlük. Şimdi nerede alev aldığını görün.

Pazartesi sabahı ve kuyruk uzun. Hangi talepler günlerdir yanıt bekliyor, hangileri acil, ekipte kimin şimdiden fazlası var? Pano bunu doğrudan talepleriniz üzerinden hesaplar. Bir önemli rakama tıklamak, eşleşen talepleri açar.

ÖNEMLİ RAKAMLAR

Gecikmiş, Yanıt bekleniyor, Atanmamış, Acil, Uzun süredir açık, Akış (Yeni/İnceleme)

GEÇMİŞ

7 gün boyunca gün başına açılan ve kapanan talepler, bir önceki haftayla karşılaştırmalı

EKİP

Ekip üyesi başına açık talepler, atanmamış taleplerin payı, yoğun talep edenler

ERİŞİM

Helpdesk AI > Panel
altında web uygulaması, açıldığı andaki durum;
Yenile
ile yenileme



Gecikmiş ve uzun süredir açık

Gecikmiş , en az 48 saattir güncellenmemiş açık talepleri;
Uzun Süreli , en az 7 gündür var olan açık talepleri sayar.

Yanıt bekleniyor

Yanıt Bekleniyor , son mesajın müşteriden geldiği ve sıranın ekibinizde olduğu talepleri sayar.

Önceki haftayla eğilim

7 günlük trend gün başına açılan ve kapanan talepleri gösterir;
karşılaştırma için önceki hafta ve bugün dünle yan yana.

Ekip iş yükü

Temsili Yüğü ekip üyesi başına açık talepleri ve açık kuyrukta atanmamış taleplerin payını gösterir.

En önemli riskler ve yoğun talep edenler

En önemli riskler ve yoğun talep edenler en fazla beş gecikmiş ya da uzun süredir açık talebi ve en çok açık talebi olan müşterileri listeler.

Doğrudan taleplere

Her önemli rakam eşleşen filtrelenmiş talep genel görünümünü açar; bir risk talebin kendisini, yoğun talep eden ise onun taleplerini açar.

02 · NASIL ÇALIŞIR

Ölçün, anlayın, harekete geçin. Taleplerinizden, bakım gerektirmeden.

Rakamlar yardım masanızdaki, portaldan, web sitesi sohbetinden ve telefonda gelen taleplerden gelir. Ekip liderleri panoyu günlük olarak böyle kullanır.

1

Panoyu açın

Helpdesk AI › Panel altında altı önemli rakamı yan yana, altında eğilimi, kuyruğu, durum genel görünümünü ve riskleri görürsünüz.

2

Sıcak noktaları bulun

Gecikmiş, Yanıt Bekleniyor ve Atanmamış nereye önce müdahale edeceğinizi gösterir. Kart 48 saatlik eşiği belirtir.

3

Taleplere geçin

Bir karta tıklamak eşleşen filtreyle talep genel görünümünü açar. Orada atar ve yanıtırsınız.

4

Rakamları yenileyin

Pano, açıldığı andaki durumu gösterir. Yenile ile rakamları yenilersiniz, örneğin talepleri atadıktan sonra.

TEKNİK VERİLER

ÖZELLİK	AYRINTILAR
Önemli rakamlar	Gecikmiş, Yanıt bekleniyor, Atanmamış, Acil, Uzun süredir açık, Akış (Yeni/İnceleme)
Eşikler	Gecikmiş: açık ve en az 48 saattir güncellenmemiş; uzun süredir açık: en az 7 gündür açık
Zaman aralıkları	7 gün, gün başına önceki haftayla karşılaştırmalı; bugün dünle karşılaştırmalı
Listeler	En yüksek riskler ve yoğun talep edenler, her biri en fazla 5 kayıtlı; iş yükü en fazla 8 ekip üyesi için
SLA göstergesi	48 saat içinde güncellenmiş açık taleplerin payı, yüzde olarak
Güncellik	Açıldığı andaki durum, Yenile ile yenileme
Paket	Helpdesk AI'nin parçası, Plus paketinden itibaren dahil

03 · UYGULAMADA

Günlük toplantı, haftalık inceleme, yoğun saat.

Her biri doğru rakamlarla.

Destekte sabah toplantısı

Sabah 9'da ekip lideri panoyu açar, **Gecikmiş** ögesine tıklar ve filtrelenmiş genel görünümdeki talepleri ekibe atar.

Cuma günü haftalık gözden geçirme

7 günlük trend, önceki haftayla karşılaştırmalı olarak oluşturulandan fazla talebin kapatılıp kapatılmadığını gösterir. Ekip kuyruğun büyüüp büyümediğini görür.

Çok talebi olan bir müşteri

Yoğun talep edenler altında birkaç açık talebi olan bir müşteri görünür. Bir tıklama tüm taleplerini gösterir; ekip lideri bunları tek bir kişiye devreder.

SIK SORULAN SORULAR

Hangi önemli rakamlar var?

Gecikmiş, Yanıt bekleniyor, Atanmamış, Acil, Uzun süredir açık ve Akış (Yeni/İnceleme); ayrıca 7 günlük eğilim, kuyruk, ajan iş yükü, durum genel görünümü, en yüksek riskler ve yoğun talep edenler.

Tek tek çalışanların iş yükünü görebilir miyim?

Evet, ekip üyesi başına açık talep sayısı olarak; en çok talebi olan en fazla 8 kişi için, ayrıca atanmamış taleplerin payı.

Bir talep ne zaman gecikmiş sayılır?

Açıksa ve en az 48 saattir güncellenmemişse. Yardım masası ayarlarında öncelik başına kendi SLA sürelerinizi de belirleyebilirsiniz; talep genel görünümü bunları işaretler.

Rakamlar nereden geliyor?

Yardım masanızdaki taleplerden; müşteri portalından, web sitesi sohbetinden ya da telefondan gelmiş olsun. Elle hiçbir şey girilmez.

BAŞLAYIN

Bugün neyin çok uzun beklediğini görün.

PaperOffice hesabınıza giriş yapın ve **Helpdesk AI > Panel** ögesini açın. **Gecikmiş** ögesine tıklamak sizi en önce gelen taleplere doğrudan götürür.

paperoffice.ai/tr/yapay-zeka-destek-analitikleri-yardim-masasi-gosterge-tablolari-raporlar



MODÜL HAKKINDA DAHA FAZLA

paperoffice.ai/tr/yapay-zeka-destek-analitikleri-yardim-masasi-gosterge-tablolari-raporlar

FİYATLANDIRMA

paperoffice.ai/en/pricing

İLETİŞİM

paperoffice.ai/tr/iletisim