



产品数据表 · 支持 · 支持分析

哪张工单等待的时间太长了？ 仪表盘一眼就能看出来。

支持分析就是 Helpdesk AI 的仪表盘。它显示哪些工单已逾期、哪些正在等待回复，以及团队中每位成员各有多少未竣工单。专为希望每天早上都能清楚知道应当先处理哪里的团队负责人而设计。

一览

六项关键指标，点击即可打开筛选后的工单概览；另有与上周相比的 7 天趋势、每位团队成员的工作量、主要风险和高频请求客户。

01 · 内容概述

工单很多，总览不足。 现在，您能看到哪里最紧急。

周一早上，待处理队列很长。哪些工单已等待数日仍未回复？哪些是紧急的？团队中谁的负担已经过重？仪表盘根据您的工单进行计算。点击任一关键指标，即可打开对应的工单。

关键指标

已逾期、等待回复、未分配、紧急、长期未处理、待办流程（新建/审核）

历史

过去 7 天每日新建和关闭的工单，并与上周对比

团队

每位团队成员的未结工单、未分配工单所占比例、高频请求客户

访问方式

Helpdesk AI › 仪表盘

下的网页应用，打开时显示当前数据，可使用

刷新

刷新



已逾期与长期未处理

逾期 统计至少 48 小时未更新的未结工单，**长时间运行** 统计已存在至少 7 天的未结工单。

等待回复

等待回复 统计最后一条消息来自客户、轮到您的团队回复的工单。

与上周对比的趋势

7天趋势 显示每日新建和关闭的工单，并附上上周数据作为对比，以及今天与昨天的对照。

团队工作量

客服工作量 显示每位团队成员的未结工单，以及待处理队列中未分配工单所占的比例。

主要风险与高频请求客户

主要风险与高频请求者 列出最多五张已逾期或长期未结的工单，以及未结工单最多的客户。

直接进入工单

每个关键指标都会打开对应的筛选工单概览；点击某项风险会打开该工单本身，点击高频请求客户则打开其全部工单。

02 · 工作原理

衡量、理解、行动。 数据来自您的工单，无需维护。

这些数字来自您服务台中的工单，包括来自客户门户、网站聊天和电话的工单。以下是团队负责人日常使用仪表盘的方式。

1 打开仪表盘

在 **Helpdesk AI** > **仪表板** 下，您可以一排看到六项关键指标，下方是趋势、队列、状态概览和风险。

2 找出热点

逾期、**等待回复** 和未分配工单指明了应当优先处理的地方。卡片上注明了 48 小时的阈值。

3 进入工单

点击任一卡片，即可打开带有相应筛选条件的工单概览。在那里，您可以分配工单并回复。

4 刷新数据

仪表盘显示打开时的状态。例如在分配工单后，可使用 **刷新** 刷新数据。

技术数据

功能	详情
关键指标	已逾期、等待回复、未分配、紧急、长期未处理、待办流程（新建/审核）
阈值	已逾期：未结且至少 48 小时未更新；长期未处理：未结且已存在至少 7 天
时间范围	7 天按日统计并与上周对比；今天与昨天对比
列表	主要风险和高频请求客户各最多 5 项，工作量最多显示 8 位团队成员
SLA 参考	在 48 小时内有更新的未结工单所占百分比
数据时效	打开时的当前数据，可使用 刷新 刷新
套餐	属于 Helpdesk AI，从 Plus 套餐起包含

03 · 实际应用

每日晨会、每周复盘、高峰期， 每一项都有正确的数字。

客服晨会

上午 9 点，团队负责人打开仪表盘，点击 **逾期**，并将筛选后的概览中的工单分配给团队。

周五的每周复盘

7天趋势 显示与上周相比，关闭的工单是否多于新建的工单。团队由此可以看出队列是否在增长。

请求频繁的客户

在高频请求客户中，会出现一位拥有多张未结工单的客户。点击一次即可显示其全部工单，团队负责人再将其交给一位专人处理。

常见问题

有哪些关键指标？

已逾期、等待回复、未分配、紧急、长期未处理，以及待办流程（新建/审核），此外还有 7 天趋势、队列、客服工作量、状态概览、主要风险和高频请求客户。

我能看到每位员工的工作量吗？

可以，按每位团队成员的未结工单数量显示，最多显示工单最多的 8 人，并附上未分配工单所占的比例。

工单何时算作逾期？

当工单处于未结状态且至少 48 小时未更新时。您也可以在 Helpdesk 设置中为每个优先级设置自己的 SLA 截止时间，工单概览会将其标出。

这些数字从何而来？

来自您服务台中的工单，无论它们来自客户门户、网站聊天还是电话。没有任何内容需要手动输入。

开始使用

今天就看看哪些工单等待得太久了。

登录您的 PaperOffice 账户并打开 **Helpdesk AI > 仪表板**。点击 **逾期**，即可直接进入需要优先处理的工单。

paperoffice.ai/zh/ai-fu-wu-fen-xi-fu-wu-tai-pan-mian-bao-gao



了解更多模块

paperoffice.ai/zh/ai-fu-wu-fen-xi-fu-wu-tai-pan-mian-bao-gao

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi