



DATENBLATT · SUPPORT · SUPPORT-ANALYSEN

Welches Ticket liegt schon zu lange? Das Dashboard zeigt es auf einen Blick.

Support-Analysen sind das Dashboard von Helpdesk AI. Es zeigt, was überfällig ist, was auf eine Antwort wartet und wer im Team wie viel offen hat. Für Teamleitungen, die jeden Morgen wissen wollen, wo sie zuerst eingreifen.

AUF EINEN BLICK

Sechs Kennzahlen mit Klick in die gefilterte Ticketübersicht, ein 7-Tage-Trend mit Vorwochenvergleich, Auslastung je Teammitglied, Top-Risiken und Vielanfrager.

01 · Worum es geht

Viele Tickets, wenig Überblick. Jetzt sehen Sie, wo es brennt.

Montagsmorgen, die Warteschlange ist lang. Welche Tickets warten seit Tagen auf eine Antwort, welche sind dringend, wer im Team hat schon zu viel? Das Dashboard rechnet es direkt aus Ihren Tickets. Ein Klick auf eine Kennzahl öffnet die passenden Tickets.

KENNZAHLEN

Überfällig, Antwort ausstehend, Unzugewiesen, Dringend, Langläufer, Pipeline (Neu/Review)

VERLAUF

Erstellte und geschlossene Tickets je Tag über 7 Tage, verglichen mit der Vorwoche

TEAM

Offene Tickets je Teammitglied, Anteil unzugewiesener Tickets, Vielanfrager

ZUGANG

Web-App unter

Helpdesk AI › Dashboard

, Stand beim Öffnen, neu laden mit

Aktualisieren



Überfällig und Langläufer

Überfällig zählt offene Tickets ohne Update seit mindestens 48 Stunden, **Langläufer** offene Tickets, die seit mindestens 7 Tagen bestehen.

Antwort ausstehend

Antwort ausstehend zählt Tickets, bei denen die letzte Nachricht vom Kunden kommt und Ihr Team am Zug ist.

Trend mit Vorwoche

Der **7-Tage-Trend** zeigt erstellte und geschlossene Tickets je Tag. Dazu kommen die Vorwoche zum Vergleich und heute neben gestern.

Auslastung im Team

Die **Agenten-Auslastung** zeigt die offenen Tickets je Teammitglied, dazu den Anteil unzugewiesener Tickets an der offenen Warteschlange.

Top-Risiken und Vielanfrager

Top-Risiken & Vielanfrager listet bis zu fünf überfällige oder lange offene Tickets und die Kunden mit den meisten offenen Tickets.

Direkt zu den Tickets

Jede Kennzahl öffnet die passend gefilterte Ticketübersicht, ein Risiko das Ticket selbst, ein Vielanfrager seine Tickets.

02 · SO FUNKTIONIERT ES

Messen, verstehen, handeln. Aus Ihren Tickets, ohne Pflege.

Die Zahlen entstehen aus den Tickets Ihres Helpdesks, aus Portal, Website-Chat und Telefon. So nutzen Teamleitungen das Dashboard im Alltag.

1

Dashboard öffnen

Unter **Helpdesk AI** > **Dashboard** sehen Sie die sechs Kennzahlen in einer Reihe, darunter Trend, Warteschlange, Status-Übersicht und Risiken.

2

Brennpunkte erkennen

Überfällig, **Antwort ausstehend** und **Unzugewiesen** zeigen, wo zuerst gehandelt werden muss. Die Kachel nennt die Schwelle von 48 Stunden.

3

In die Tickets springen

Ein Klick auf eine Kachel öffnet die Ticketübersicht mit dem passenden Filter. Dort weisen Sie zu und antworten.

4

Stand neu laden

Das Dashboard zeigt den Stand beim Öffnen. Mit **Aktualisieren** laden Sie die Zahlen neu, etwa nach der Verteilung im Team.

TECHNISCHE DATEN

MERKMAL	DETAILS
Kennzahlen	Überfällig, Antwort ausstehend, Unzugewiesen, Dringend, Langläufer, Pipeline (Neu/Review)
Schwellen	Überfällig: offen und mindestens 48 Stunden ohne Update; Langläufer: mindestens 7 Tage offen
Zeiträume	7 Tage je Tag mit Vergleich zur Vorwoche; heute im Vergleich zu gestern
Listen	Top-Risiken und Vielanfrager je bis zu 5 Einträge, Auslastung bis zu 8 Teammitglieder
SLA-Proxy	Anteil offener Tickets mit Update innerhalb von 48 Stunden, in Prozent
Aktualität	Stand beim Öffnen, neu laden mit Aktualisieren
Plan	Teil von Helpdesk AI, ab dem Plan Plus enthalten

03 · IM EINSATZ

Morgenrunde, Wochenblick, Spitzen. Jeweils mit den richtigen Zahlen.

Morgenrunde im Support

Die Teamleitung öffnet um 9 Uhr das Dashboard, klickt auf **Überfällig** und verteilt die Tickets aus der gefilterten Übersicht an das Team.

Wochenblick am Freitag

Der **7-Tage-Trend** zeigt, ob mehr Tickets geschlossen als erstellt wurden, verglichen mit der Vorwoche. So sieht das Team, ob die Warteschlange wächst.

Ein Kunde mit vielen Anfragen

Unter Vielanfrager steht ein Kunde mit mehreren offenen Tickets. Ein Klick zeigt alle seine Tickets, die Teamleitung bündelt sie bei einer Person.

HÄUFIGE FRAGEN

Welche Kennzahlen gibt es?

Überfällig, Antwort ausstehend, Unzugewiesen, Dringend, Langläufer und Pipeline (Neu/Review), dazu 7-Tage-Trend, Warteschlange, Agenten-Auslastung, Status-Übersicht, Top-Risiken und Vielanfrager.

Sehe ich die Auslastung einzelner Mitarbeiter?

Ja, als Zahl offener Tickets je Teammitglied, für bis zu 8 Personen mit den meisten Tickets, dazu den Anteil unzugewiesener Tickets.

Wann gilt ein Ticket als überfällig?

Wenn es offen ist und seit mindestens 48 Stunden kein Update bekam. Eigene SLA-Fristen je Priorität legen Sie zusätzlich in den Helpdesk-Einstellungen fest, die Ticketübersicht markiert sie.

Woher kommen die Zahlen?

Aus den Tickets Ihres Helpdesks, ob sie aus dem Kundenportal, dem Website-Chat oder vom Telefon stammen. Von Hand erfasst wird nichts.

JETZT STARTEN

Sehen Sie heute, was zu lange liegt.

Melden Sie sich in Ihrem PaperOffice-Konto an und öffnen Sie **Helpdesk AI › Dashboard**. Ein Klick auf **Überfällig** führt direkt zu den Tickets, die zuerst dran sind.

paperoffice.ai/de/ki-support-analytics-helpdesk-dashboard-berichte



MEHR ZUM MODUL

paperoffice.ai/de/ki-support-analytics-helpdesk-dashboard-berichte

PREISE

paperoffice.ai/de/preise

KONTAKT

paperoffice.ai/de/kontakt