



1. Команда

Гришина Полина

- Заказчик (= руководитель службы поддержки в системе по бронированию отелей Karpov.BnB)
- Ответственный за сбор требований, визуализацию, управление проектом



6. Данные

На данный момент существует база данных ([HelpDesk.csv](#)), из которой еженедельно извлекаются все необходимые данные для представления и обсуждения на собраниях.



7. Вопрос → Формат

Блок «Фактоиды и KPI»

- KPI и Фактоиды
- Спарклайны

Блок «Группы ответственных»

- Line chart
- Bar chart
- Table

Блок «Тикеты и уровень проблемы»

- Line chart
- Bar chart
- Table
- Pie chart



2. Понимание задачи

Компания занимается клиентской поддержкой в системе по бронированию отелей. Она обрабатывает различные проблемы и другие реквесты, с которыми сталкиваются пользователи.

Есть пять основных команд, между которыми распределяются тикеты, каждая из них отвечает за свою часть проблем.

Требуется общий дашборд, который показывал бы общее состояние и наиболее важные метрики – количество тикетов и их статусы, среднее время обработки тикета (в днях) и процент удовлетворенных клиентов после закрытия тикета.

Основная задача – чтобы все тикеты обрабатывались быстро, пользователи были довольны, а распределение нагрузки между командами было равномерным.



9. Тестирование и поддержка

Демо-сессия и форма сбора обратной связи через чат и опросы.

Тестирование в реальных условиях, наблюдение за использованием дашборда.

Статистика по использованию дашборда.

Success Metric – все лиды команд поддержки продукта ежедневно используют отчет. Средний балл удовлетворенности дашбордом – 4.5/5.



4. Контекст и формат взаимодействия

Дашборд используется ежедневно по утрам для планирования дальнейшей работы, а также на еженедельных совещаниях (смотрят на мониторе).



3. Пользователи

Дашборд будет использоваться всеми членами команды:

1) Лидами команд поддержки продукта Смотрят дашборд ежедневно, нужно видеть количество тикетов и их статус. Особое внимание уделяется тикетам в работе («Open») и с уровнем серьезности «High».

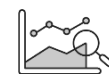
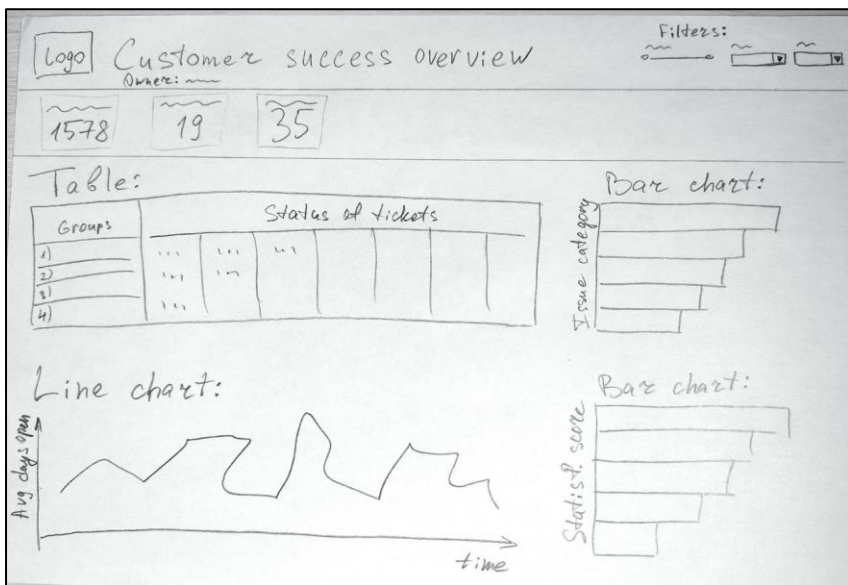
2) Аналитиками Еженедельно анализируют работу лидов. Рост тикетов и с уровнем серьезности «High» обозначает серьезные проблемы с инструментом, которые решаются с продуктовыми менеджерами.

3) Руководителем Смотрит дашборд каждую неделю по понедельникам, чтобы запланировать нагрузку по тикетам на неделю и повысить SLA ответа. После просмотра дашборда принимает решение о распределении тикетов между группами ответственных. По основным метрикам отчитывается перед руководством, именно они являются основными показателями качества службы поддержки.

Тестовая группа: Гришина Полина, Иван Иванов, Петр Петров, Семён Семёнов.



8. Макет



5. Вопросы и Бизнес-решения

- За какими метриками вы регулярно следите?
- Как считается процент удовлетворенных клиентов после закрытия тикета?
- Какие KPI самые важные, с которыми вы сравниваете метрики обработки тикетов? Каковы их пороговые значения?
- Если KPI не выполняются, в чем могут быть возможные проблемы?
- Требуется ли фильтрация данных по категории проблемы, уровню серьезности проблемы, группе ответственных и статусу заявки для более детального анализа и мониторинга?
- Что делает заказчик после того как использовал дашборд? Как меняется при этом работа компании?