

Report zachytávajúci aktuálny stav aj trendy vývoja stavu C-Desk požiadaviek (ticketov) z mnohých pohľadov. Prostredníctvom doby trvania požiadavky, doby reakcie, počtom požiadaviek splnených po termíne a počtom požiadaviek s reakciou po predpísanej odozvy dobe hodnotí priebeh poskytovania služby u zákazníka, konkrétneho operátora, na všetky/vybraný typ požiadavky, dôležitosti, priority požiadavky.

Doba reakcie sa počíta z akejkoľvek zmeny na požiadavke od zadania požiadavky, napr. zmena do stavu, pridanie plnenia, pridanie diskusného príspevku, zmena priority.

Viac informácií o reportoch a štatistikách nájdete v kapitolách nižšie.

[Zoznam reportov](#) **[1]** - zoznam všetkých reportov pre C-Desk

[Zoznam štatistík k požiadavkám](#) **[2]** - možnosť vytvoriť rôzne druhy štatistík pre lepší prehľad o požiadavkách v sledovanom období

[Sprístupnenie pre používateľov](#) **[3]** - nastavenie zákaznického konta pre prístup k reportom a štatistikám

Date:

01/28/2012

Links

[1] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/reporty-a-statistiky/zoznam-dostupnych-reportov>

[2] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/reporty-a-statistiky/zoznam-dostupnych-statistik-k-poziadavkam>

[3] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/helpdesk/reporty-a-statistiky/sprístupnenie-reportov-a-statistik-pre-pouzivatelov>