

七个实例透析 “分析”

——为何您的帮助台需要强化数据分析



介绍

数据分析系统的构建、经营和维护需要投入大量的时间和精力，如果一套分析系统需要付出这么多的努力，那么帮助台经理将不得不思考这样一个问题：当帮助台应用程序本身就具有报表模块时，为什么还要在分析工具上进行投资呢？本电子书将探讨分析工具如何解决服务台经理每天面临的问题。

数据分析之帮助台管理

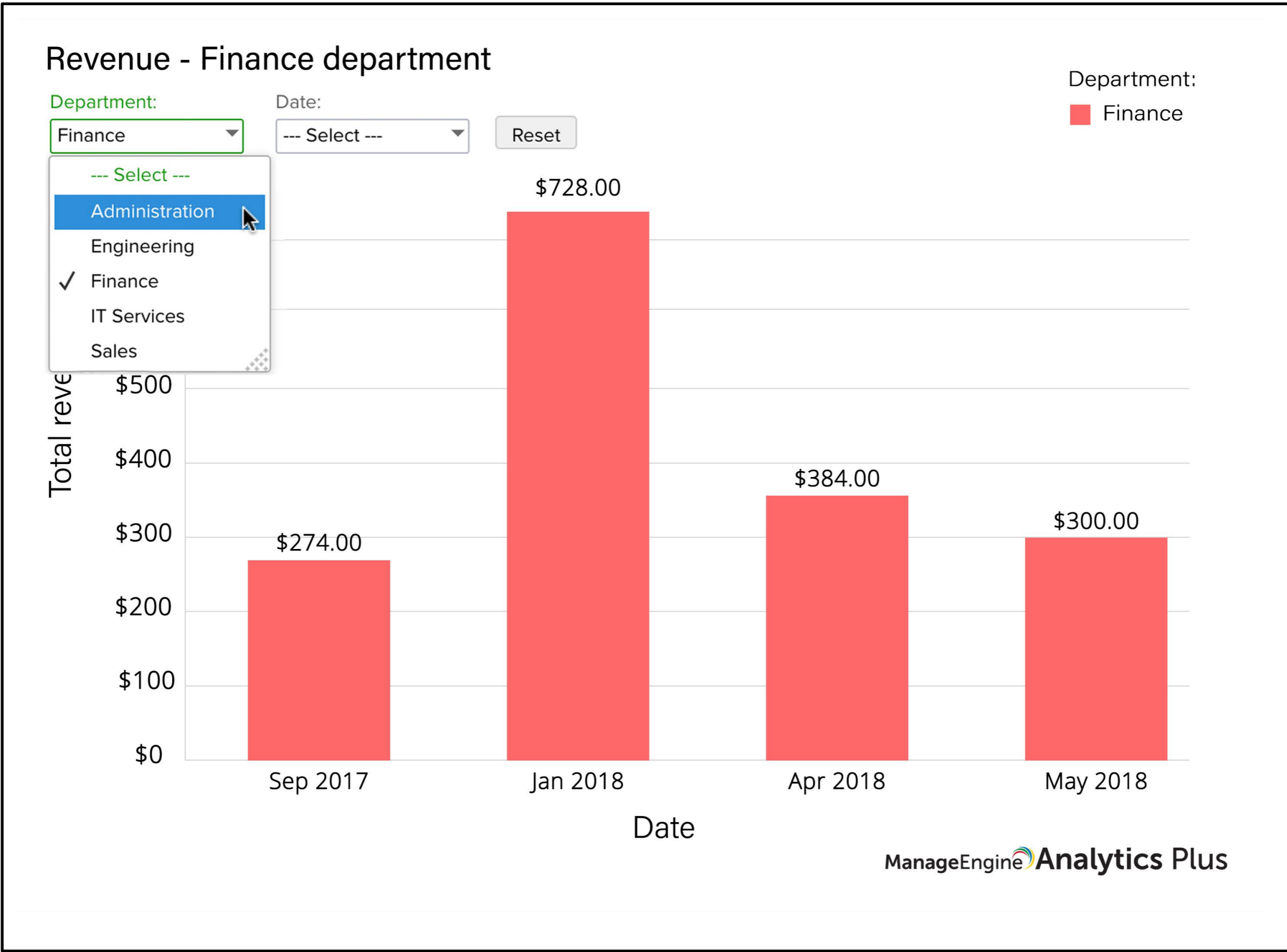
以下七个实例帮助您理解分析工具将如何改变您的工作方式。

1. 复用报表

您不仅需要为自己创建报表，还要为其他技术支持人员创建报表。某些情况下，您会发现自己为不同的人员（部门）创建了相同的报表：比如，为一个部门（如**Finance**）创建了一个营收报表，如下所示：

也就是该报表仅适用于财务部门，如果另一个部门也需要同一报表，那么就必须为该部门创建一个新的报表。假设有十个部门都需要，那创建并同时维护十个不同的营收报表就太费时了。

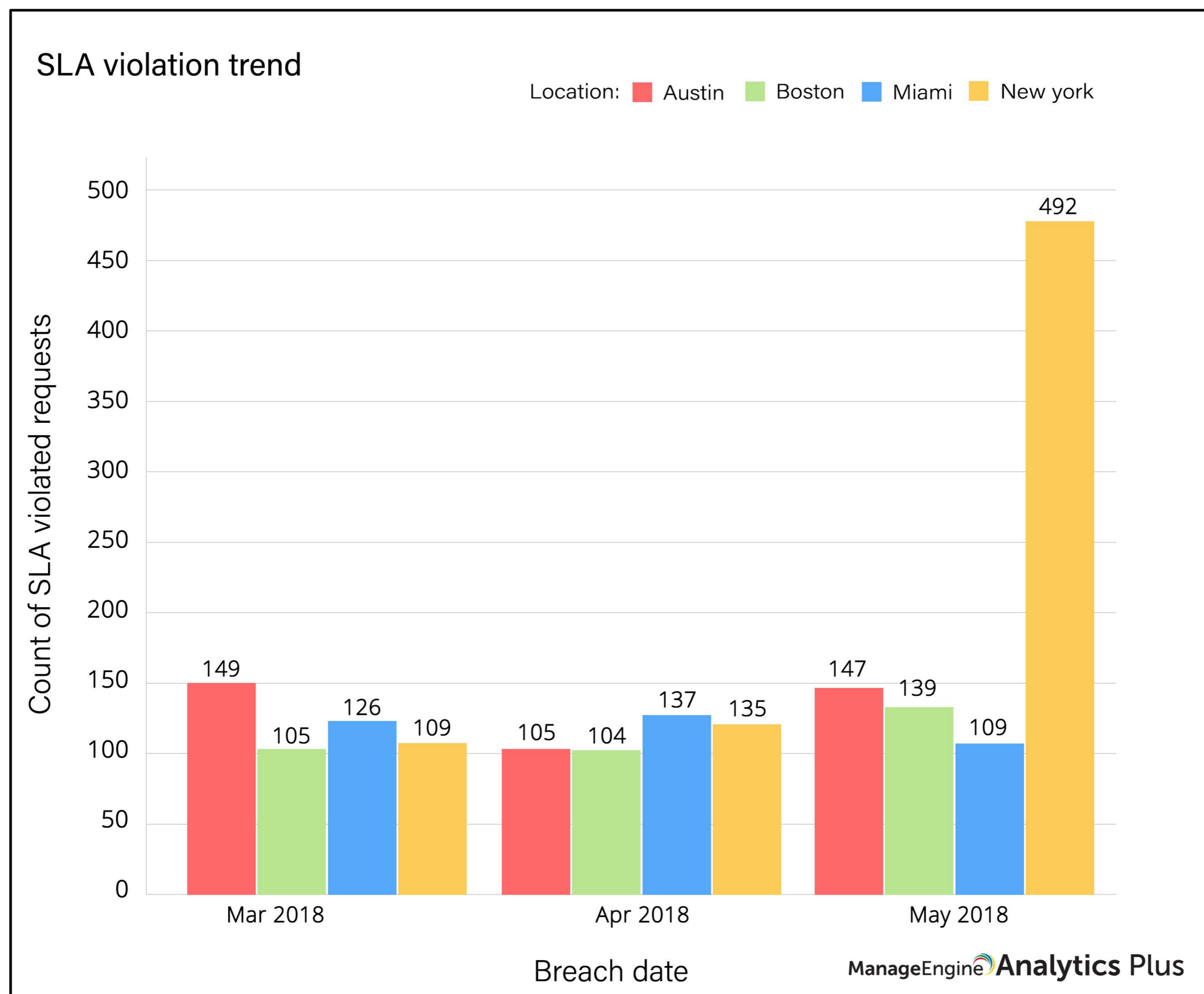
但是，您可以使用一些分析系统（如 **Analytics Plus**）创建一个营收报表，将部门字段设置为可自定义的过滤器，如下所示：



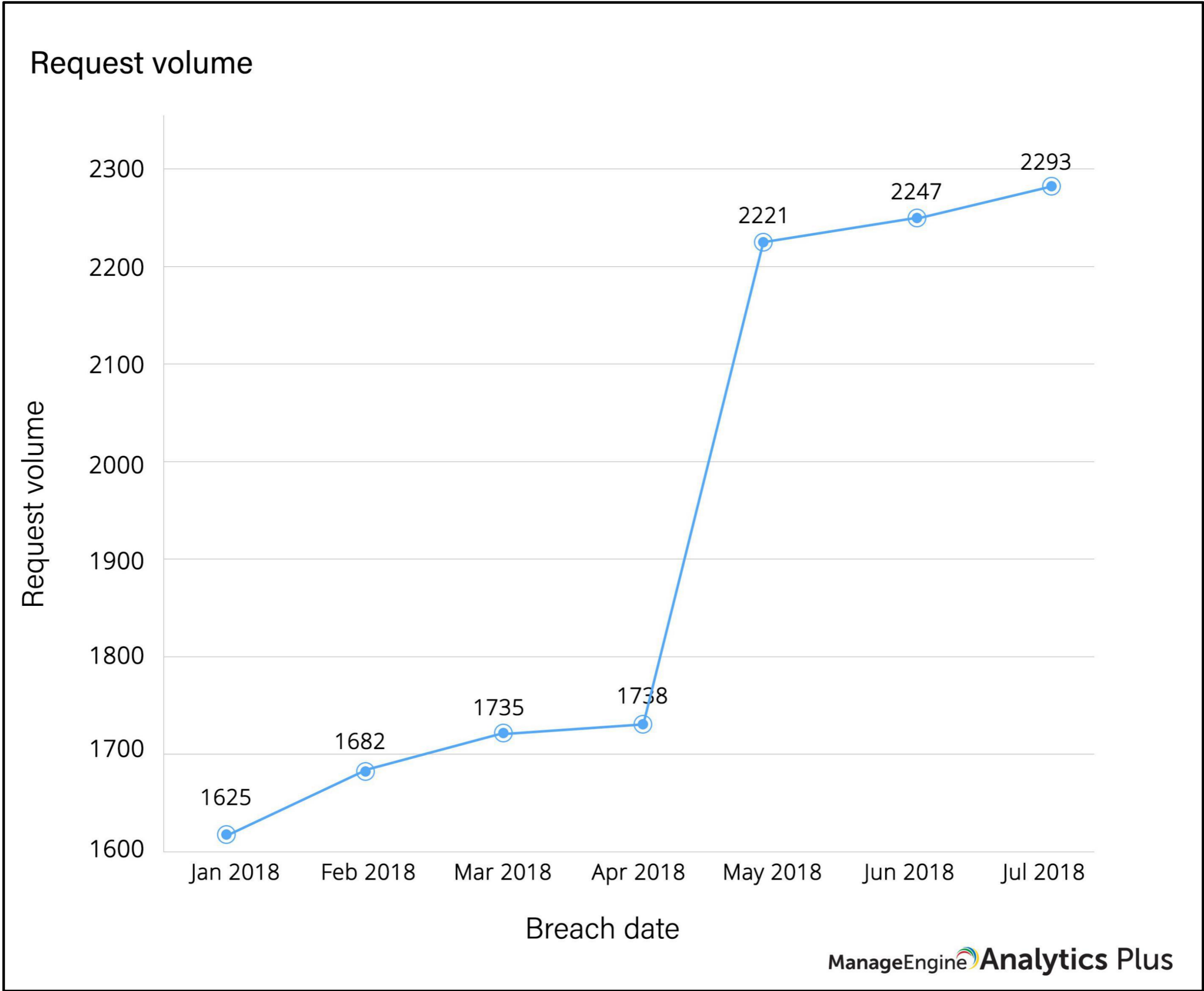
部门经理可以使用自定义的用户过滤器自行查看其部门的收入数据。不仅如此，您还可以添加一个过滤器，让部门经理按日期查看报表。

2. 进行调查分析

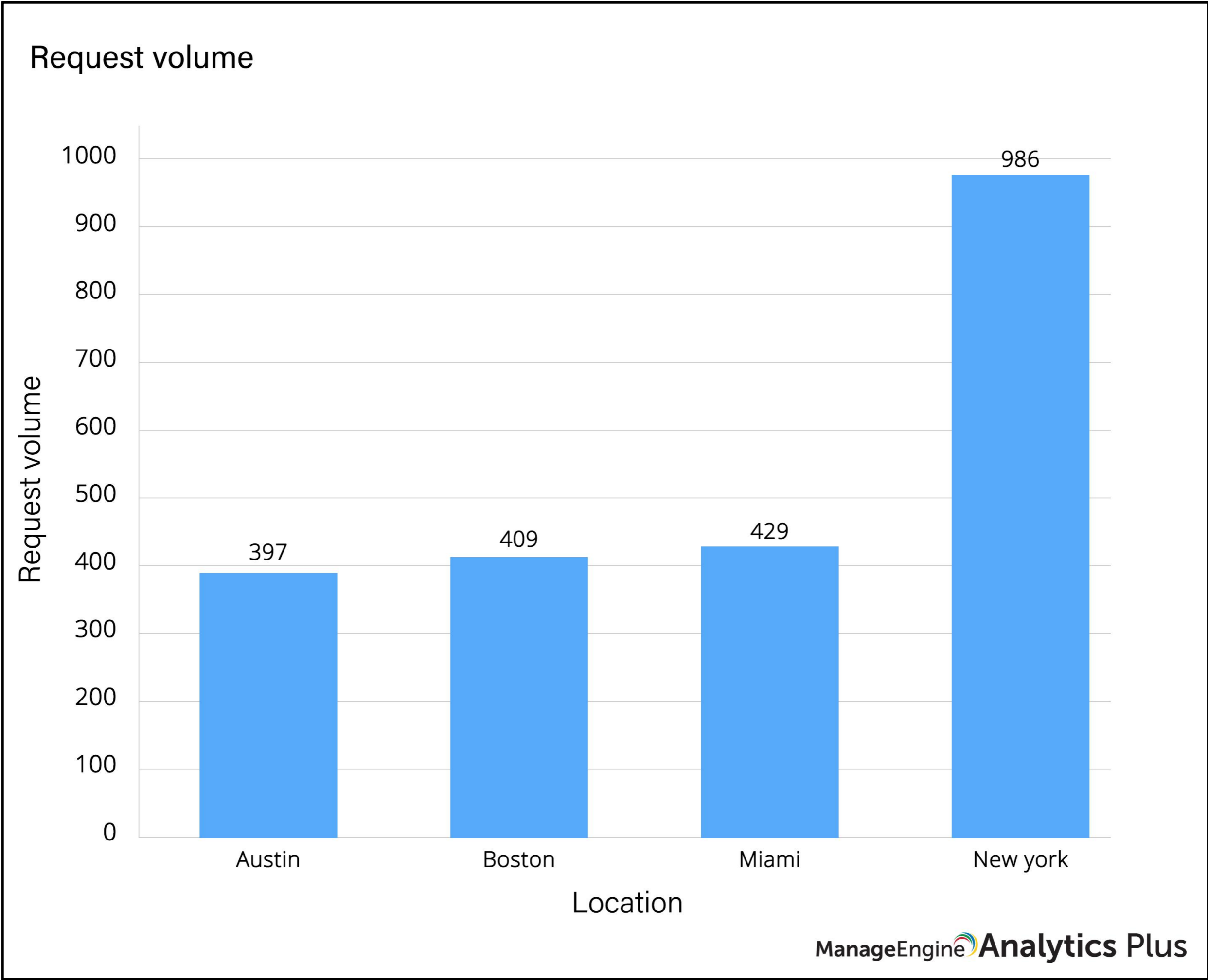
报表中的数据并不总是稳定地呈上升或下降趋势，有时会出现突然的峰值或低谷。以下是服务台不同地点的服务级别协议违反趋势示例：



五月份，纽约办公室的服务级别协议违规行为激增。为了找出原因，我们来看一下请求量报表。请求量报表显示了一个月内进入帮助台的请求数。但是，此报表是累积的，不会显示各个地点的请求量。



像AnalyticsPlus这样的工具可以让您深入了解报表的各个部分，以获取更多信息。在请求量报表中，我们可以查看指定月份的请求量，然后将其与优先级、位置等辅助参数进行比较。



查看5月份的请求量，将其与位置进行匹配，可以发现请求量中存在峰值。

可以看出，请求量的激增导致了纽约办公室突然出现大量违反服务级别协议的情况。那么您便可以通过此问题的原因采取适当的补救措施。

3. 为帮助台构建自定义指标

假设您想要跟踪服务台的服务级别协议合规率，那么首先您需要查看过去几个月该服务台违反服务级别协议的请求趋势。但是，仅仅比较违反服务级别协议的请求的数量并不可行，因为违反服务级别协议的行为随着请求量的增加或减少而变化。

更准确的方法是计算违反服务级别协议的请求占传入请求总数的百分比。

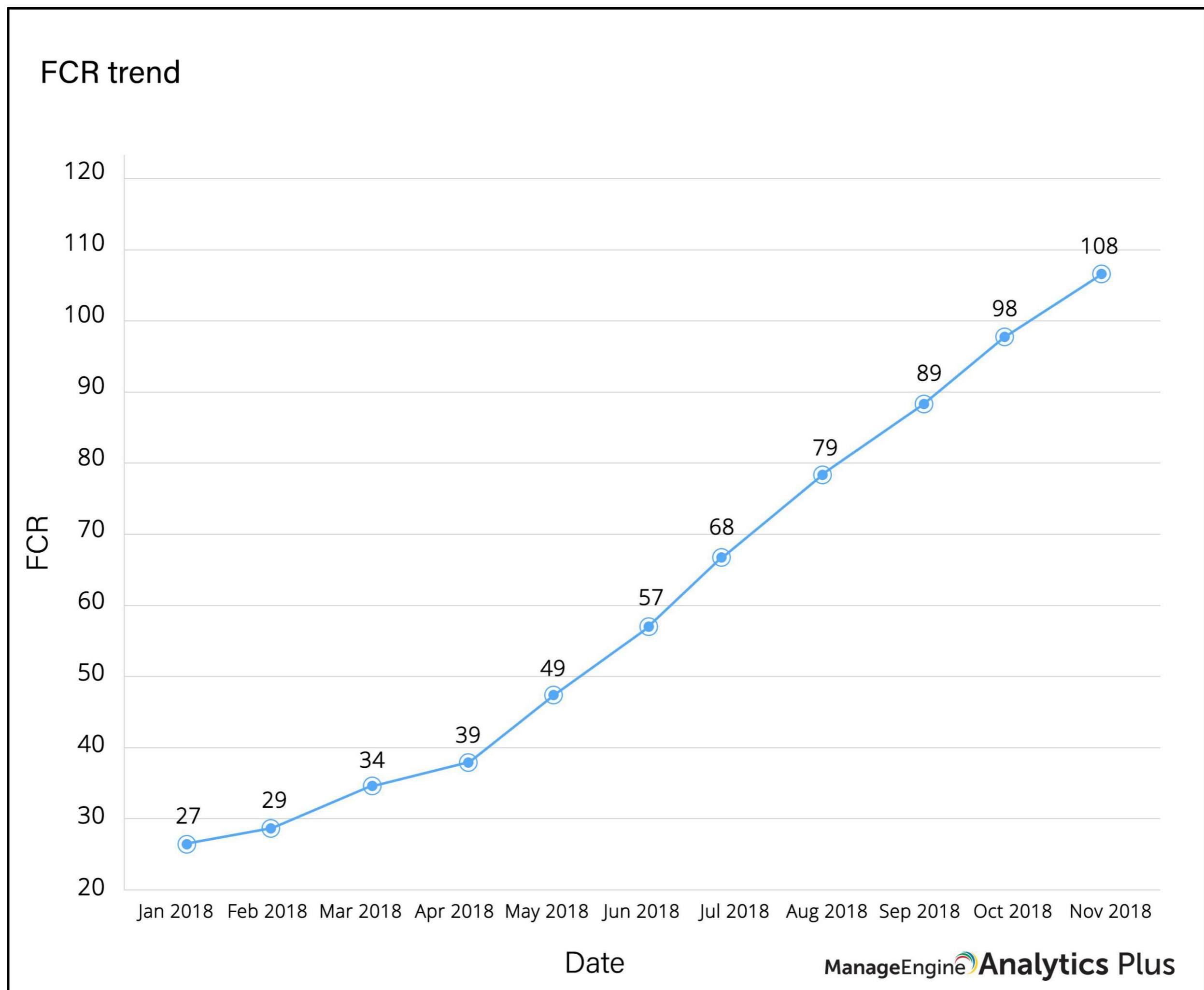
例如，在11月，帮助台有250个请求，大约25个请求违反它们的服务级别协议。那么服务级别协议违反百分比就为10%。12月，有325个请求，大约30个请求违反了它们的服务级别协议。那么12月的服务级别协议违反百分比为9.2%。尽管12月份违反服务级别协议的请求数量更多，但是其服务级别协议违反百分比却较低，所以12月份的服务级别协议性能在统计上比11月份要好。

大多数分析工具都允许用户创建自定义指标，**Analytics Plus**就是其中之一。

4. 专注于最重要的事情

帮助台的核心功能是在尽短的时间内解决并关闭请求。首次呼叫解决（FCR）是帮助台经理引以为豪的指标，FCR指技术人员在与客户的第一次交互中就解决的请求。

对于帮助台技术员，快速解决并关闭请求是非常容易的，但有时他们会忽略那些简单明了的关键绩效指标，例如FCR。以本报表为例：



以上报表显示了过去一年中首次呼叫解决的次数。尽管改善**FCR**很重要，但同时也应保证客户满意度。将上一年度的客户满意度数据叠加到此报表中，来查看这些指标之间是否存在相关性。



可以看到，客户满意度随着**FCR**的提高而下降。这意味着，相比解决客户的问题，技术员更重视**FCR**。在这种情况下，您可能需要将服务台绩效的重心从**FCR**转移到客户满意度。

使用诸如 **Analytics Plus**之类的工具，您可以将多个指标归并到同一报表中进行比较分析，帮助您追踪每个指标。

5. 重要指标可视化

当同时查看关联指标时，报表与指标的组合是最直观明了的方式，这也正是创建仪表盘的原因。仪表盘是为特定目的而组合在一起的报表和指标的组合。下面是一个关于服务台的服务级别协议合规性的仪表盘。



当然，定制帮助台的仪表板不是一件轻松的事情，如何使其包含所有必需的指标，同时又确保其不过于庞大以至于用户难以理解，这是一个相当有挑战性的任务。通过在仪表板中创建关键绩效指标小部件，可以帮助您应对此问题。**KPI**小部件用于显示那些用户不希望遗漏的重要指标。



例如，在服务级别协议合规性仪表盘上，您可以突出显示升级的请求数量、服务级别协议将要违反的请求以及满足服务级别协议的请求的百分比，并为它们创建如下所示的**KPI**小部件。

将这些小部件突出显示在服务级别协议合规性仪表板的顶部。同时需要注意，仅为最重要的指标创建**KPI**小部件，否则会导致仪表板上的指标太多而过于混乱。

SLA Compliance

Technician:

All

Group:

All

Department:

All

Period:

--- Select ---

Number of escalated requests

0

Requests within SLA - This month

100% ▲

Last month: 100%

Requests approaching SLA breach

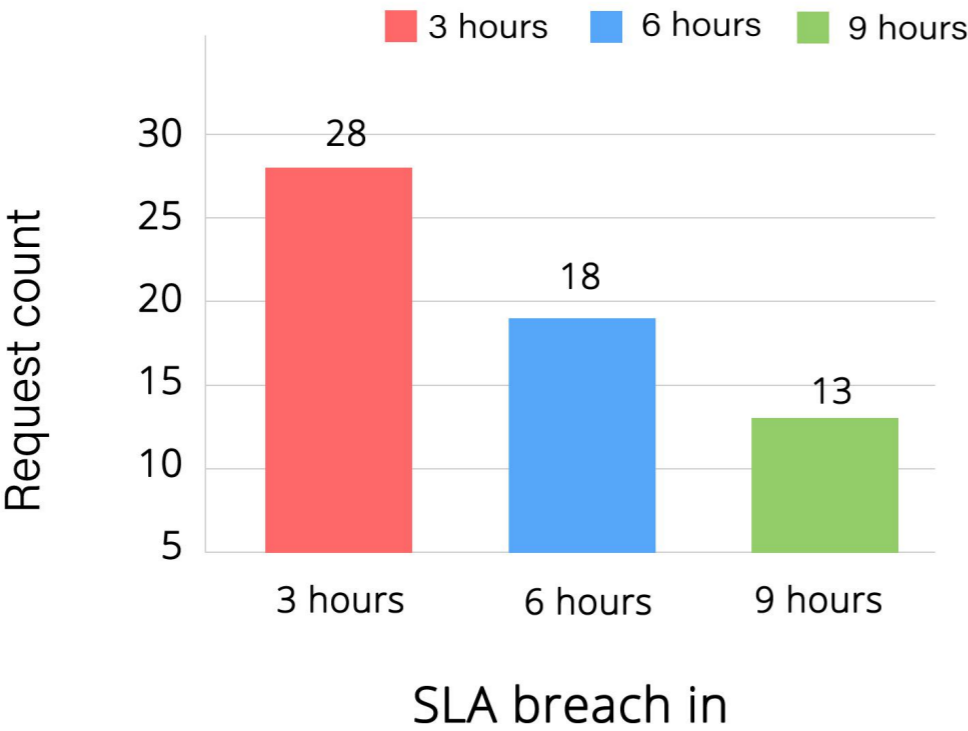
59

Requests within SLA - 2019

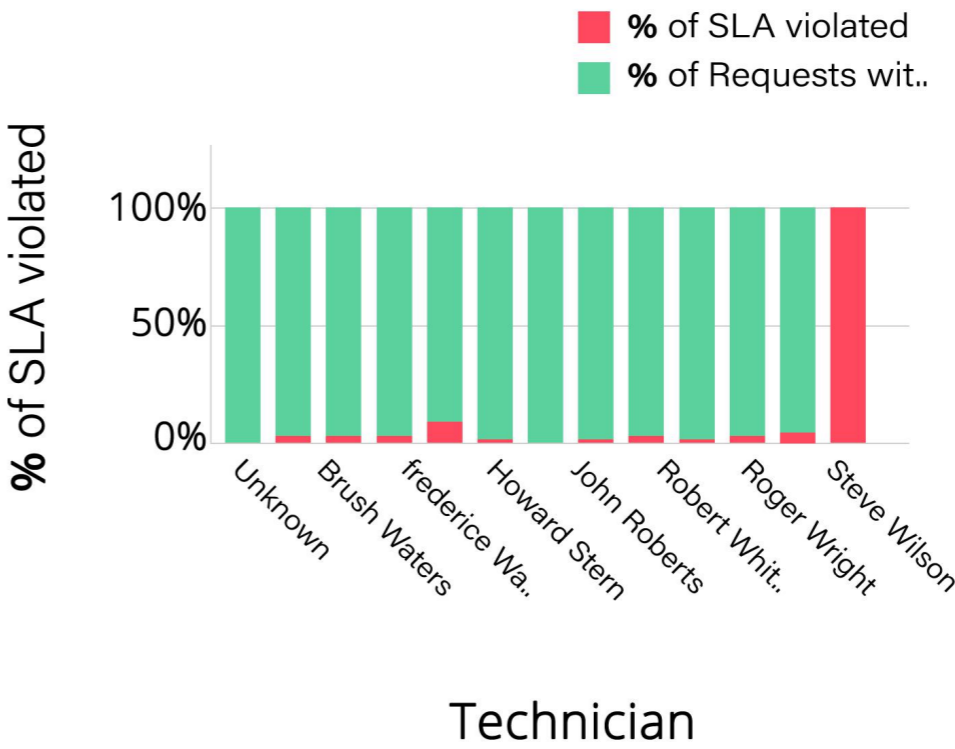
97% ▼

2018 : 98%

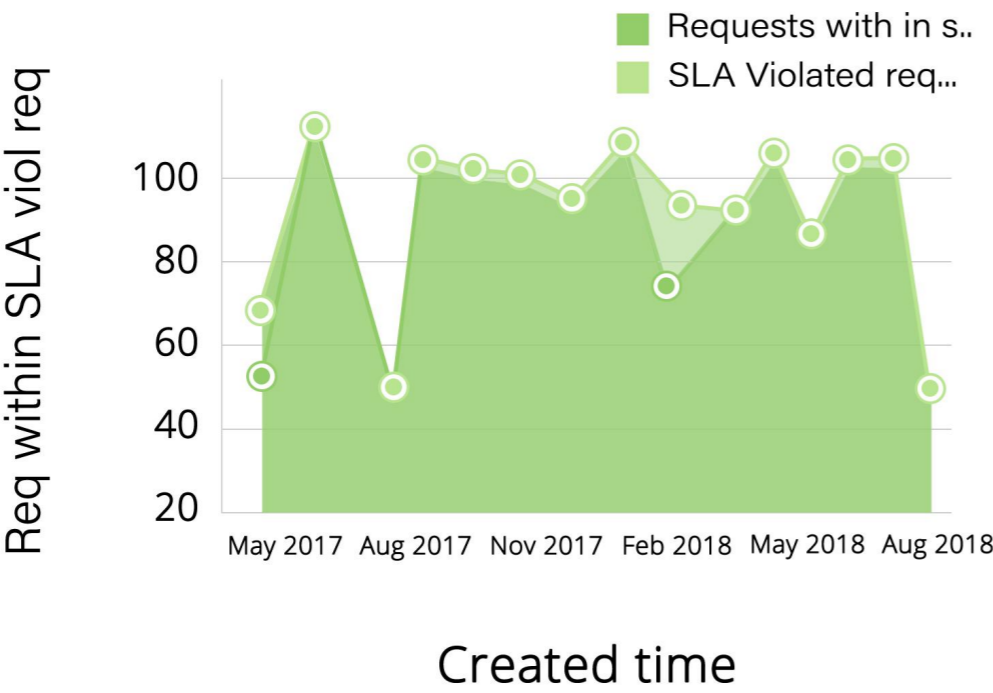
Requests approaching SLA violation



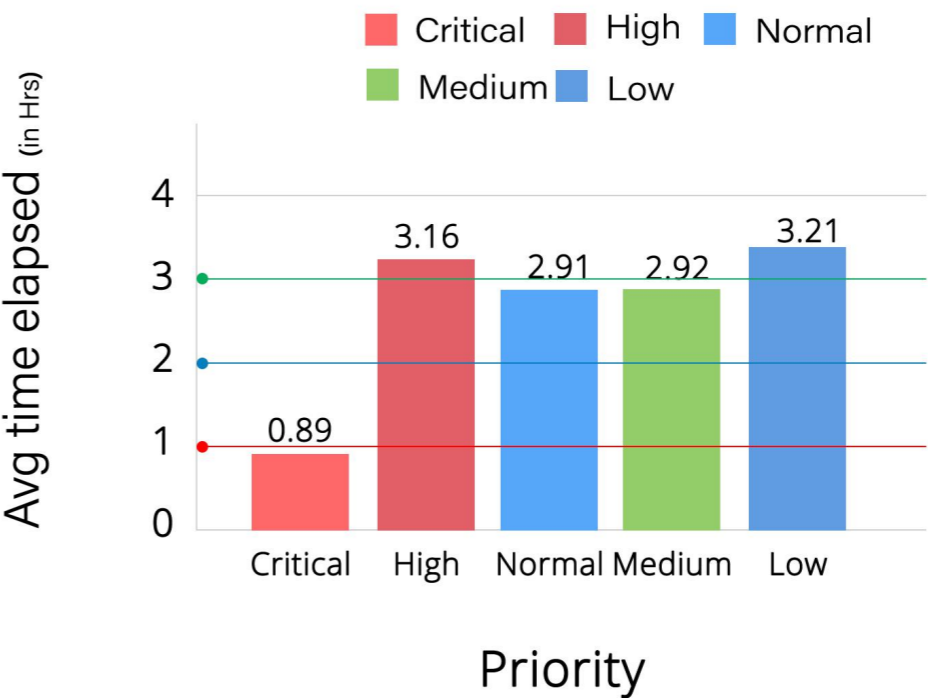
SLA report by technician



SLA compliance trend



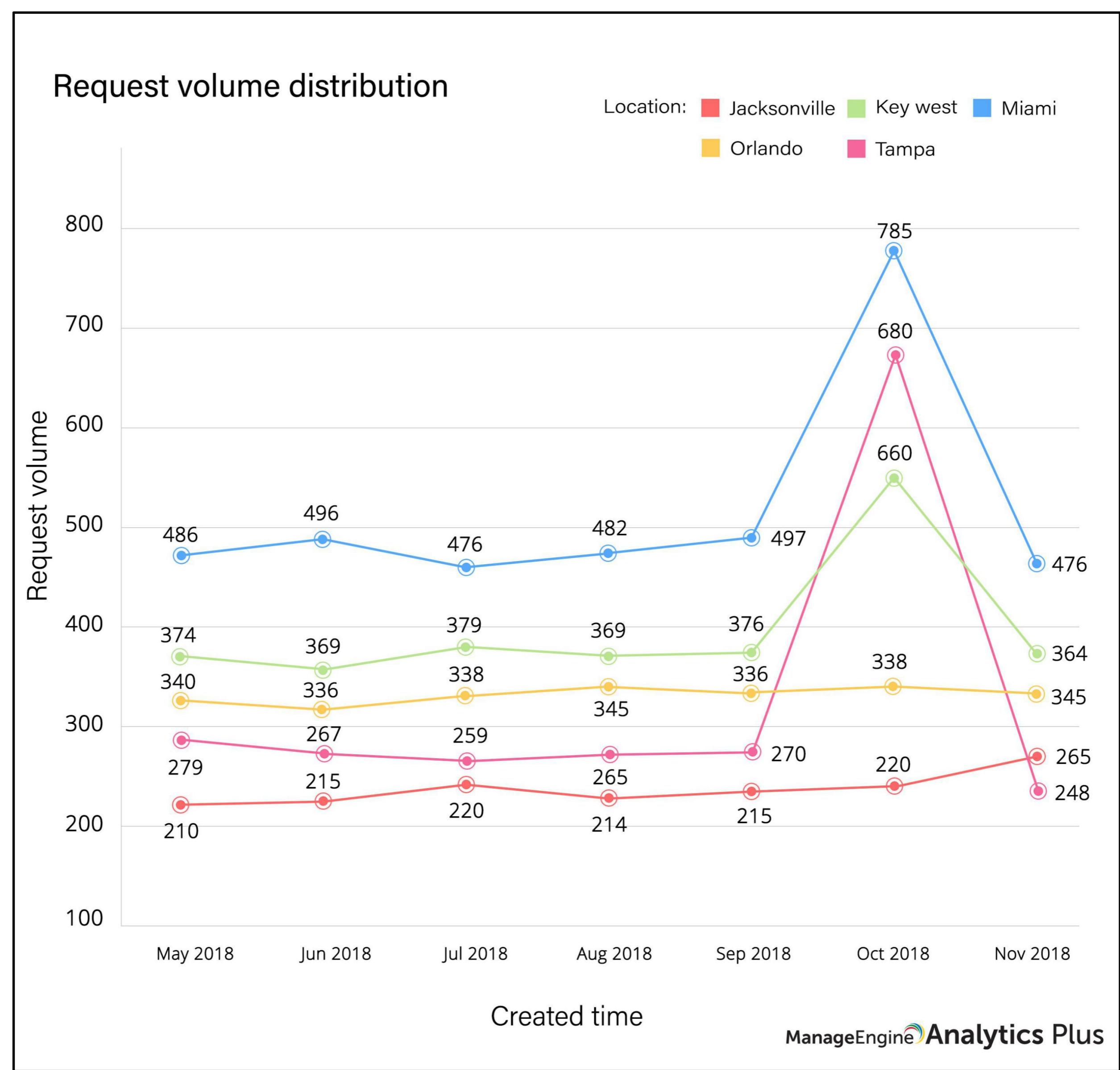
SLA deviation



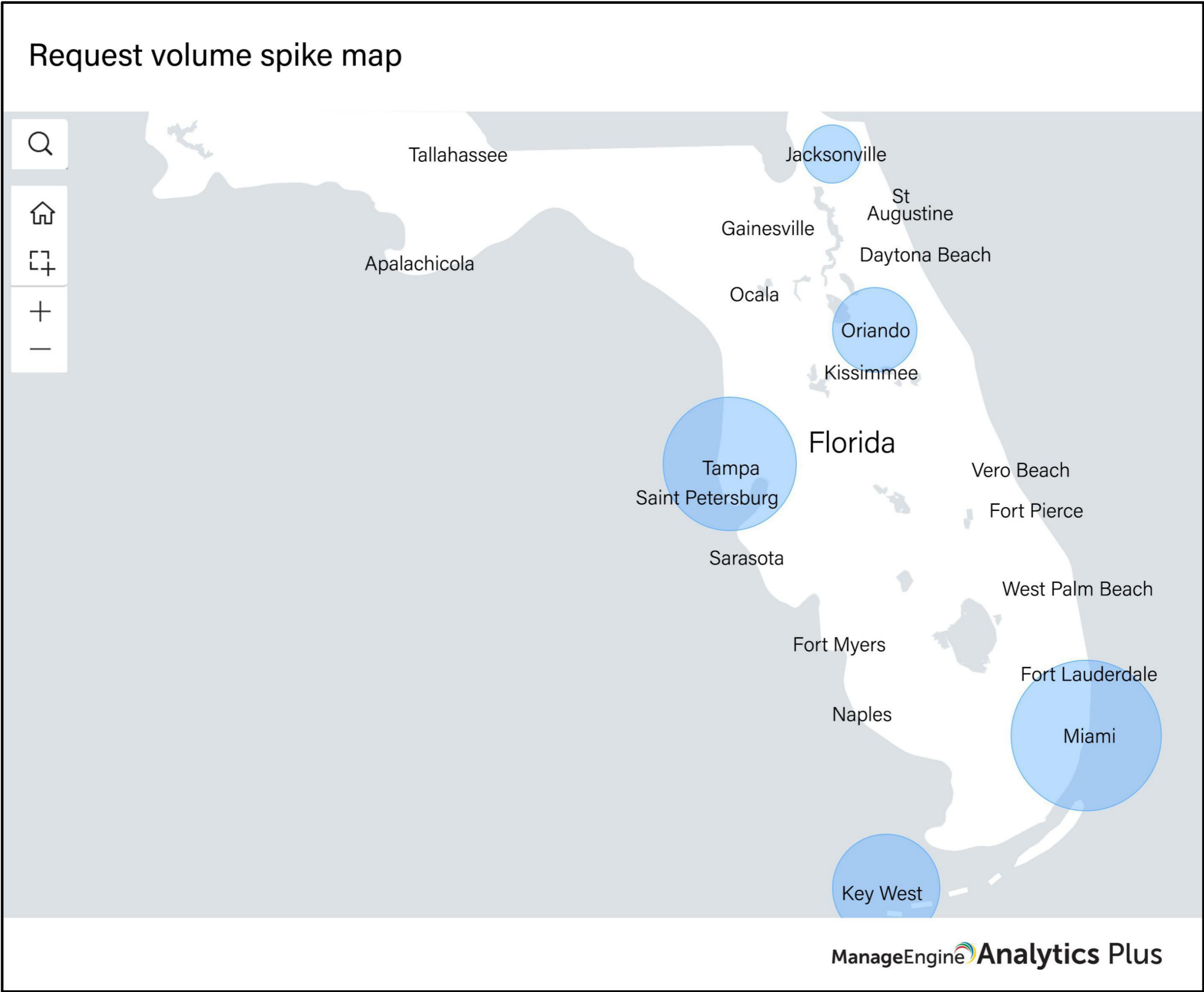
6. 识别地理位置

分析数据时，很容易忽略地理位置的重要性。当使用诸如条形图或折线图之类的通用图表类型时，很难弄清楚地理位置如何影响指标。

您可以在地图上叠加指标，使用支持地理地图图表的分析解决方案（如 **Analytics Plus**）进行查看。这是一个折线图，它表示一个组织中的不同办公室位置的请求量。



上个月的请求量在迈阿密、基韦斯特和坦帕办事处激增。那么我们可以在佛罗里达州的地图上叠加该峰值的数据。

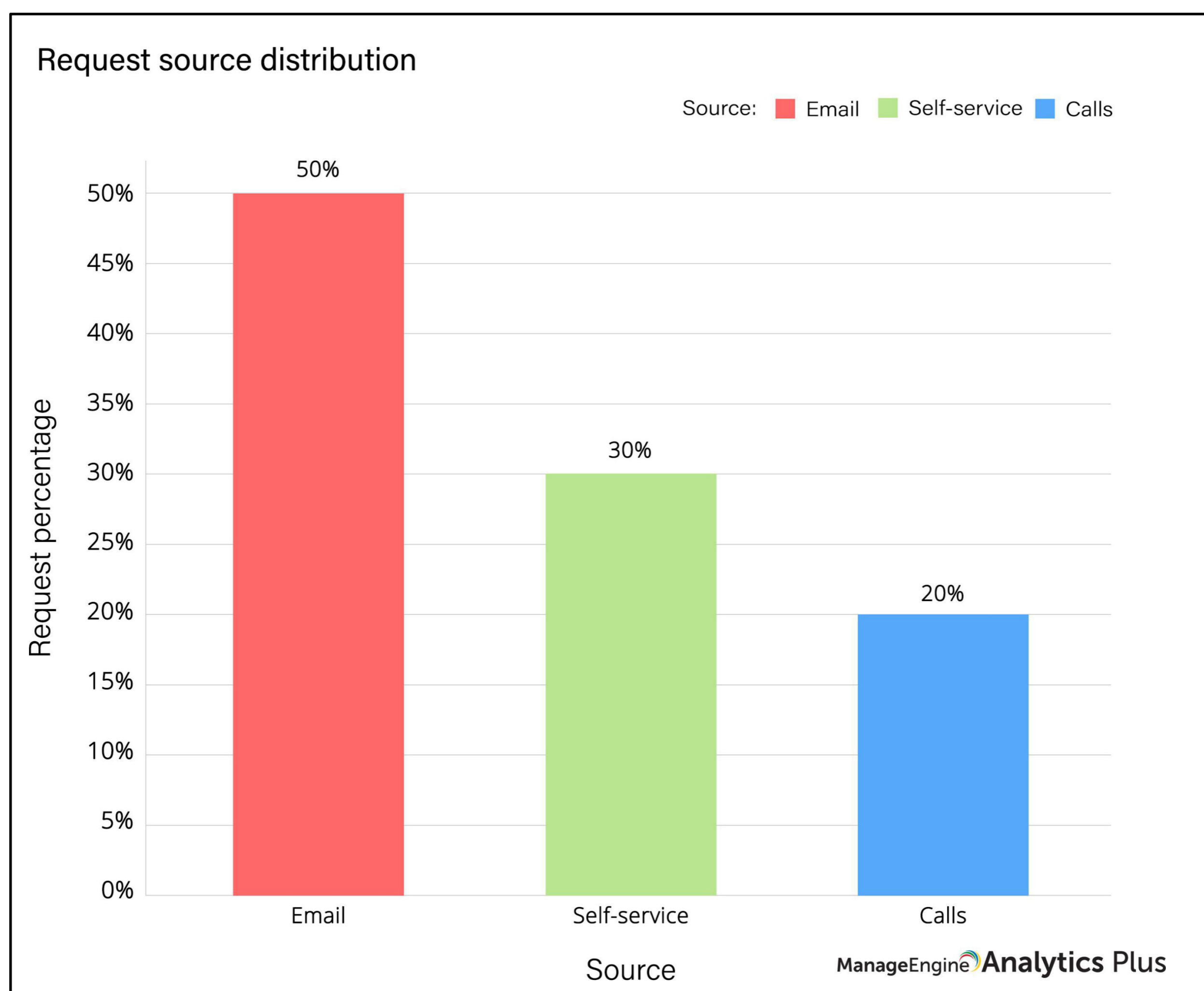


可以看到，请求量的激增发生在佛罗里达州飓风多发地区的办公室。现在您便可以更深入地究其原因，找出这个位置是否有飓风，这将帮助您找出该请求量局部峰值的原因。

7. 选择正确的可视化效果

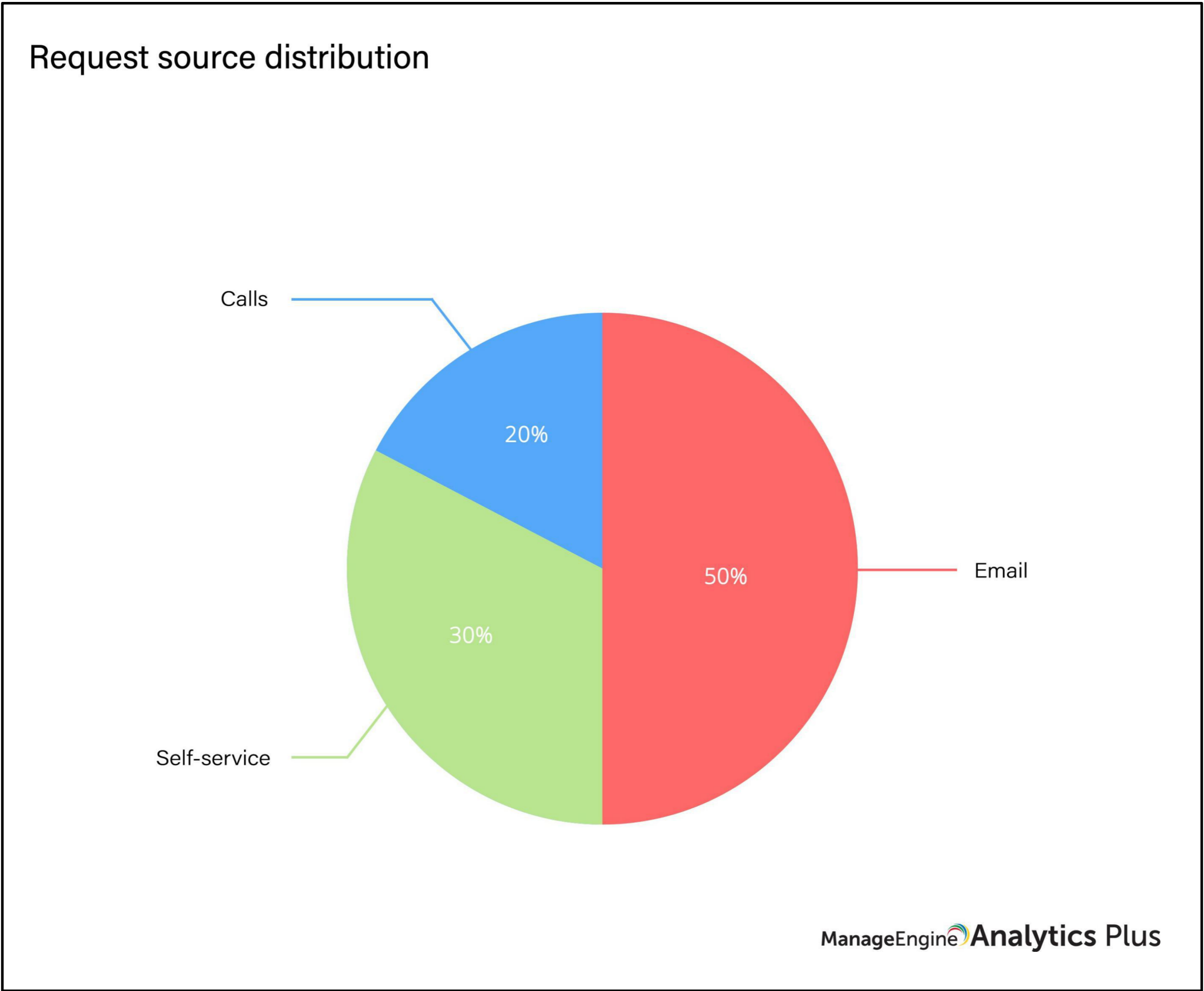
当您为指标创建报表时，便会认识到大多数指标都是可以用多个可视化对象表示的，但是，大多数指标都有一个最佳的可视化对象。例如，我们使用一个请求源报表来显示提出请求的方法。假设它有以下数据：

- 50%的请求来自电子邮件。
- 30%的请求来自自助服务。
- 20%的请求来自电话。



您可以使用条形图或饼图来表示此数据，该条形图或饼图可以直观地区分源类型。

现在用饼图查看该报表，如下：



这两个图表代表相同的数据。但是通过饼图可以看到每个请求源所占的百分比，这对用户很有帮助，他们可以通过可视化分析数据进行分析决策。如果您想获得不同视觉效果的可视化分析，无需重新创建报表，只需单击几下即可更改报表中的视觉效果。

尝试不同的报表类型，找到适合您指标标准的可视化。

最后

本电子书通过分析工具在设置、运营、维护等方面的实例，为您展示了它的价值所在。

Analytics Plus是一个IT分析解决方案，它利用**ManageEngine**的IT专业知识为您的IT数据源提供一套全面的开箱即用的报表和仪表板。

请访问我们的网站了解更多内容：<https://www.managengine.com/analytics-plus/>