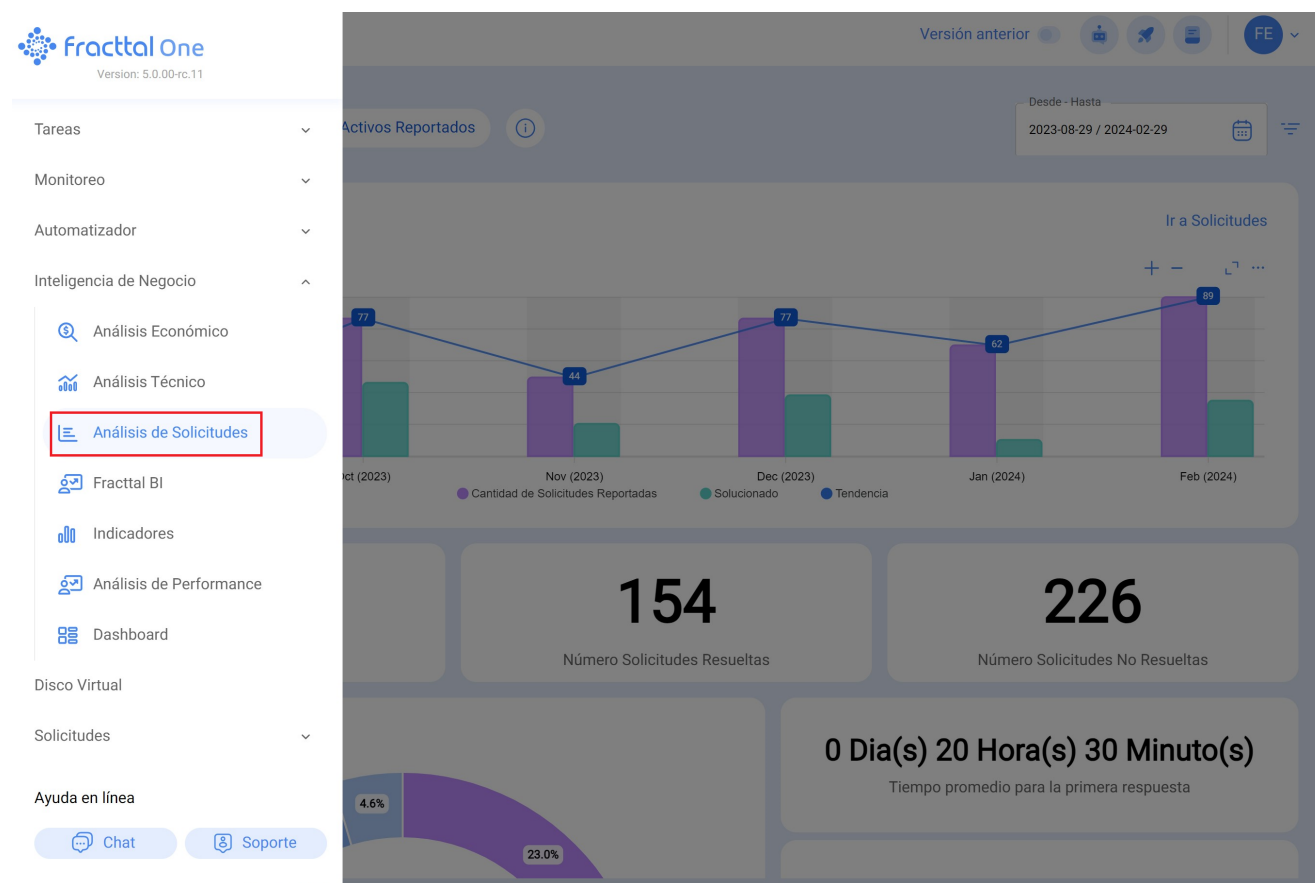


Análisis de solicitudes

help.fractal.com/hc/es-es/articles/24915589107213-Análisis-de-solicitudes

En este módulo se podrán analizar y tener una trazabilidad total de las solicitudes de trabajo que han sido reportadas y gestionadas en la plataforma.



Acá encontrarás submódulos compuestos de las siguientes pestañas:

Dashboard

Indicadores Clave en el Dashboard:

1. Número de Solicitudes Creadas:

Representa la cantidad total de solicitudes de mantenimiento generadas en un período específico.

2. Número de Solicitudes Resueltas:

Indica el total de solicitudes de mantenimiento que han sido satisfactoriamente completadas.

3. Número de Solicitudes No Resueltas:

Muestra la cantidad de solicitudes que aún requieren atención o resolución.

4. Tiempo Promedio para la Primera Respuesta:

Refleja el periodo medio que transcurre desde la creación de la solicitud hasta la primera interacción o respuesta del equipo de mantenimiento. Este tiempo es esencial, ya que impacta directamente en el compromiso de proporcionar respuestas rápidas.

5. Tiempo Promedio de Espera de Solución:

Representa el tiempo medio que los usuarios deben esperar desde la creación de la solicitud hasta su completa resolución por parte del equipo de mantenimiento.

6. Tiempo Promedio de Solución:

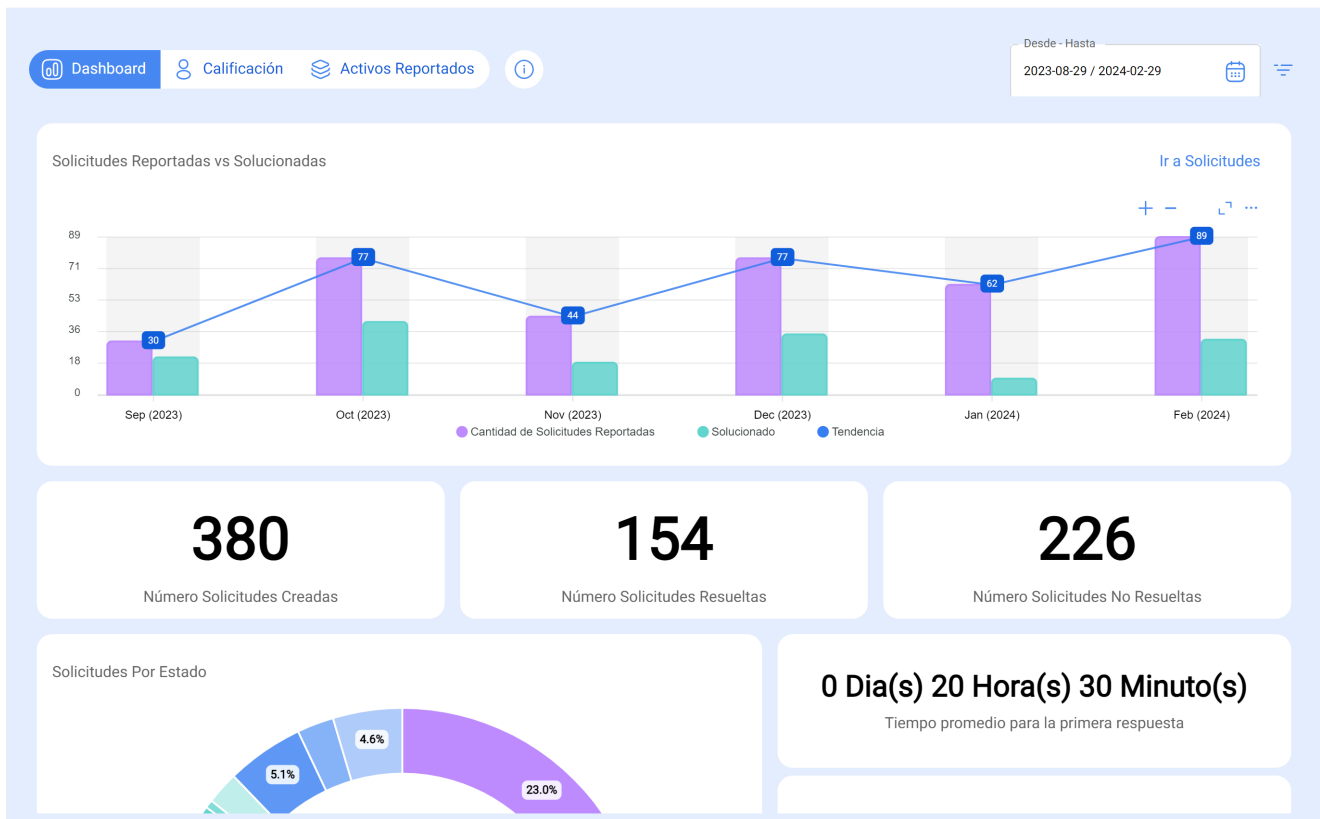
Indica la duración media que toma resolver una solicitud desde el momento de su creación. Este indicador influye en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente interno.

7. Porcentaje de Solicitudes Calificadas:

Muestra el porcentaje de solicitudes que han sido evaluadas o calificadas por los usuarios después de su resolución. Una alta tasa de calificación puede indicar una buena satisfacción del cliente interno.

8. Calificación Promedio:

Representa la puntuación media otorgada por los usuarios a las soluciones proporcionadas por el equipo de mantenimiento. Sirve como indicador clave de la calidad del servicio prestado.



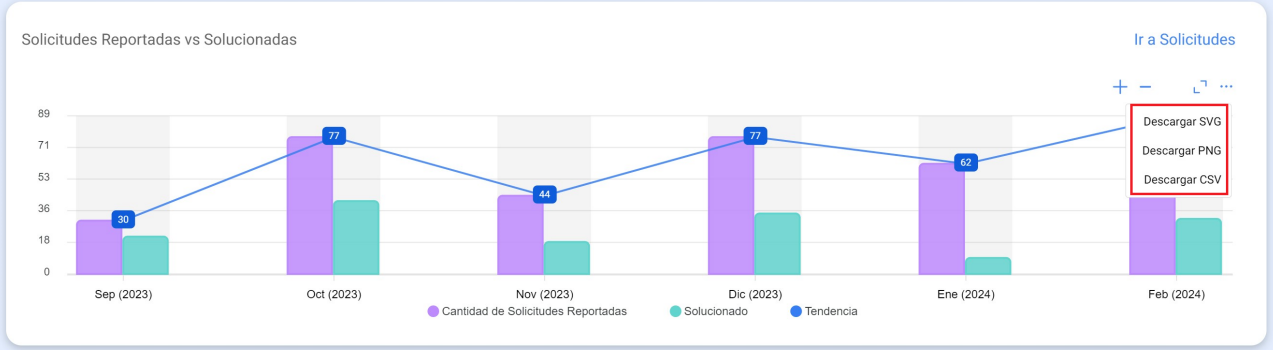
Opciones de Gráfico:

Dentro de esta sección, los usuarios tienen la capacidad de descargar el gráfico en diferentes formatos, como SVG (Scalable Vector Graphics), PNG (Portable Network Graphics) y CVS (Comma-Separated Values). Esta funcionalidad está diseñada para proporcionar flexibilidad y facilidad en el manejo de la información visual.

La posibilidad de descargar el gráfico en formato SVG ofrece una ventaja significativa al permitir una escalabilidad óptima sin pérdida de calidad, siendo ideal para su uso en diversas plataformas y tamaños de visualización. El formato PNG, conocido por su capacidad de representar imágenes con alta calidad y transparencia, ofrece una solución eficaz para compartir gráficos de manera clara y nítida.

Adicionalmente, la opción de descarga en formato CVS facilita la disponibilidad de los datos subyacentes del gráfico en un formato tabular. Esto permite a los usuarios realizar análisis más detallados, compartir información específica y colaborar eficazmente con otros miembros del equipo o partes interesadas.

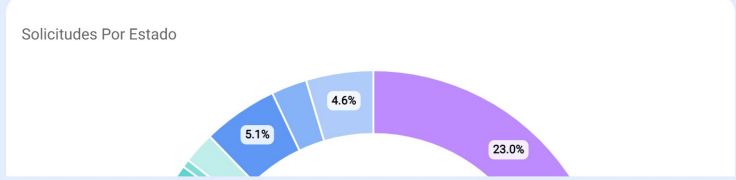
Estas opciones de gráfico no solo fortalecen la experiencia del usuario al proporcionar flexibilidad en la visualización de datos, sino que también promueven la colaboración y la difusión efectiva de información a través de diferentes canales, involucrando a un público más amplio en el proceso de toma de decisiones.



380
Número Solicitudes Creadas

154
Número Solicitudes Resueltas

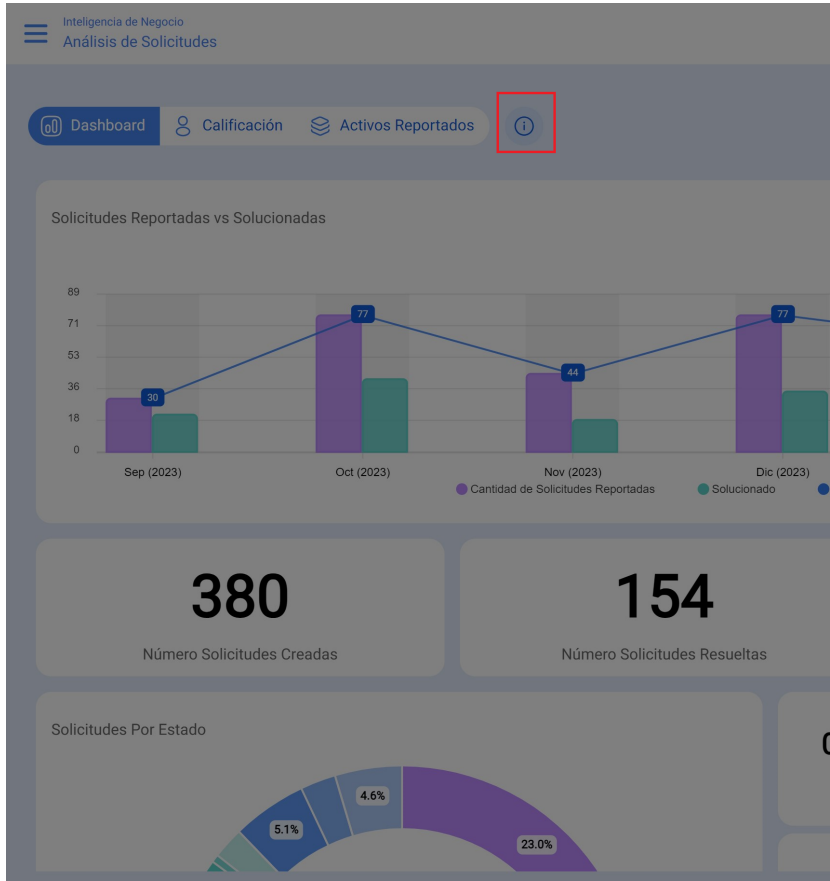
226
Número Solicitudes No Resueltas



0 Dia(s) 20 Hora(s) 30 Minuto(s)
Tiempo promedio para la primera respuesta

Cuadro Informativo:

Dentro de esta interfaz, proporcionamos a nuestros usuarios un cuadro informativo detallado que explica exhaustivamente el origen de los datos analizados en el dashboard. Este recurso busca transparentar y clarificar la procedencia de la información, asegurando la confiabilidad y comprensión plena por parte de los usuarios.



← FÓRMULA

Tiempo promedio para la primera respuesta

$$Tiempomedio = \frac{\Sigma(TCE - CT)}{S}$$

Abreviaturas
TCE: Fecha del primer cambio de estado
CT: Fecha de creación de la solicitud
S: Número de solicitudes

Tiempo promedio para la primera respuesta

$$Tiempomedio = \frac{\Sigma(TR - CT)}{S}$$

Abreviaturas
TR: Fecha de resolución (sólo si la solicitud tiene estado resuelto, en caso contrario es la fecha actual)
CT: Fecha de creación de la solicitud
S: Número de solicitudes

Tiempo promedio para la primera respuesta

$$Tiempomedio = \frac{\Sigma(ST - CT)}{S}$$

Abreviaturas
ST: Fecha de solución (sólo si la solicitud está resuelta con o sin OT)
CT: Fecha de creación de la solicitud
S: Número de solicitudes

Calificación por Responsable :












La "Calificación por Responsable" se refiere a un sistema o proceso mediante el cual se evalúa y asigna una puntuación a la actuación individual de un responsable, ya sea un empleado, líder de equipo o cualquier persona asignada a las solicitudes de trabajo reportadas en la plataforma.

Responsable	Cantidad de Solicitudes Atendidas	Promedio de Calificaciones de Solicitudes
Abelardo 123	14	0.79
JOSE FERNANDO CRUZ MOSQUEDA	8	0.63
Adrian Vargas	8	0.63
Magno Vignoli	7	0.00
Igor	6	0.00
Alexander Sanchez	5	3.00
Diego Souza	4	0.00
John Smith	4	0.00
Elias Alves	4	0.00
ANAY PENICHE	4	0.00
Gisele Priscila	3	3.33

Mostrando 40 de 40

Activos Reportados :

En esta pestaña se podrá saber de forma rápida el listado con los activos que han presentado solicitudes de trabajo, así como el conteo de la cantidad de solicitudes de cada uno de estos activos. Este tipo de análisis es de suma importancia, ya que permite identificar cuáles son los activos que han presentado mayor cantidad de eventos por los que se les ha levantado una solicitud de trabajo no planificada.

Activos	Cantidad de Solicitudes Reportadas
 { 0000-4 } VENTILADOR MECANICO MAQUET CRITICAL CARE	1
 { 1993 } Medellín	2
 { 1995 } cali	1
 { 9658524 } Cisternas prueba	1
 AC 1 { AC1 }	2
 { AC-ZC-001 } AIRE ACONDICIONADO	3
 { ADV-CUN } ALQUILADORA CANCUN	1
 { Aevo 01-IN02 } INVERSORES	1
 AIRE ACONDICIONADO 01 { AC-01 } MARCA X HH1000	1
 AIRE ACONDICIONADO { AA-46 } HH1000 MARCA X	1
 ALQUILADORA DE VEHICULOS AUTOMOTORES S.A. DE CV ...	2

Mostrando 50 de 208