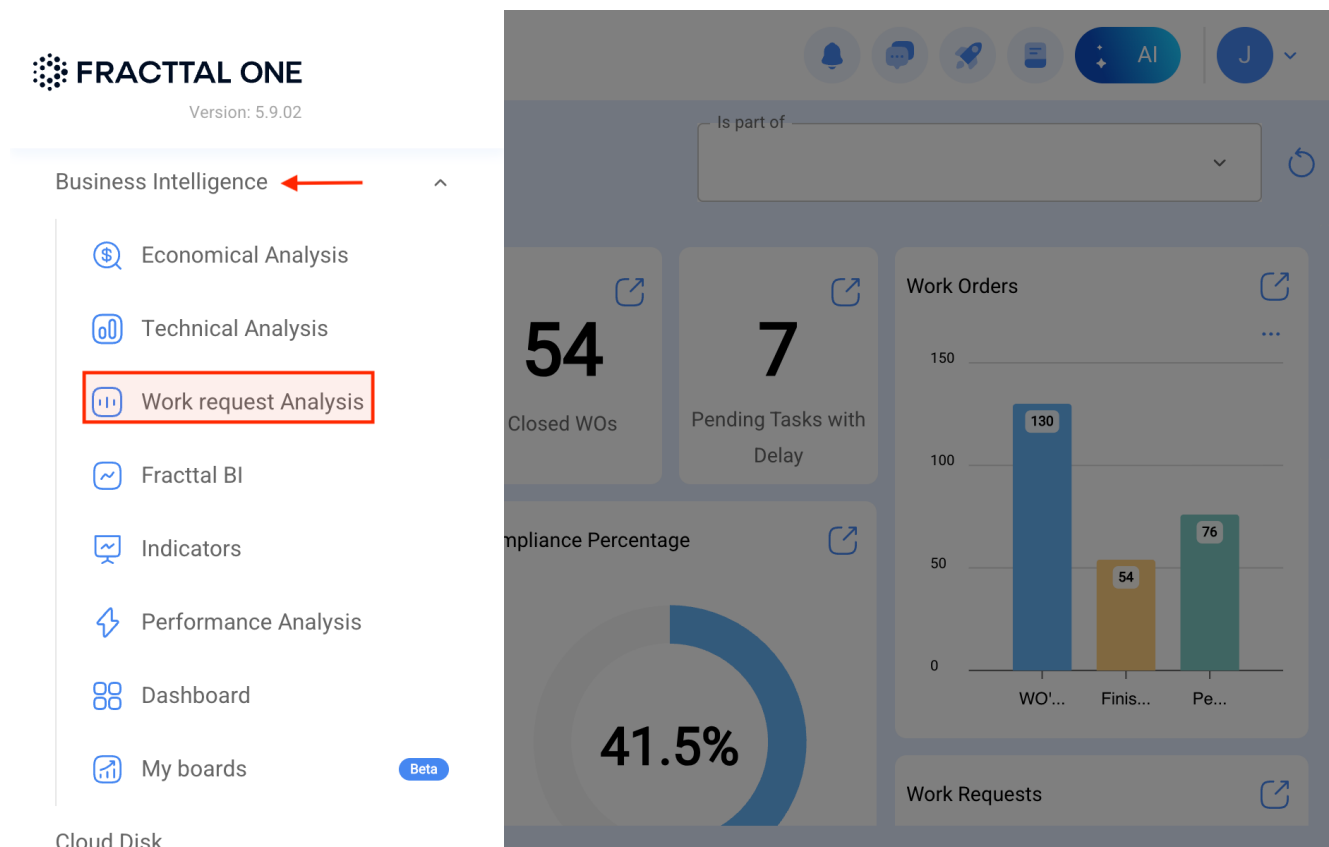


Module d'Analyse des Demandes

help.fracttal.com/hc/fr/articles/24915589107213-Module-d-Analyse-des-Demandes

Dans **Fracttal One**, l'analyse des demandes vous permet de consulter et de réviser les informations liées aux demandes enregistrées sur la plateforme. Pour accéder à ces informations, accédez au module **Intelligence d'Affaires** et sélectionnez l'option **Analyse des Demandes**.



Dans ce module, vous pouvez analyser et assurer une traçabilité complète des demandes de travail qui ont été signalées et gérées sur la plateforme.

Tableau de bord

Il présente un résumé complet de la gestion des demandes de travail. Il inclut la comparaison entre les demandes signalées et résolues, le nombre total de demandes, résolues et non résolues, les temps moyens d'intervention, la répartition des demandes par état et l'analyse des évaluations reçues. Ce tableau permet d'obtenir une vision claire des performances et de l'efficacité dans la gestion des demandes.

Dashboard

Rating

Assets in Work Request



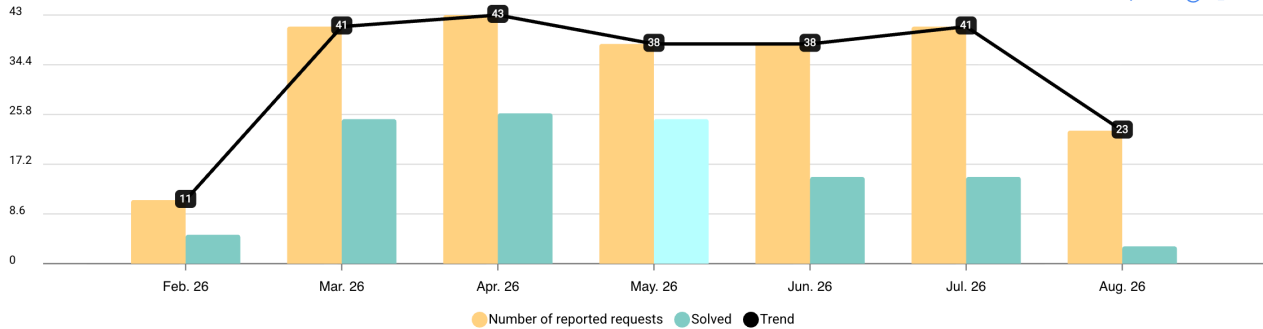
Date:

2026-02-19 / 2026-08-19



Created vs Finished Work Request

[Go to Requests](#)



235

Number Work request Created

114

Number Work request Solved

121

Number Work request Pendings

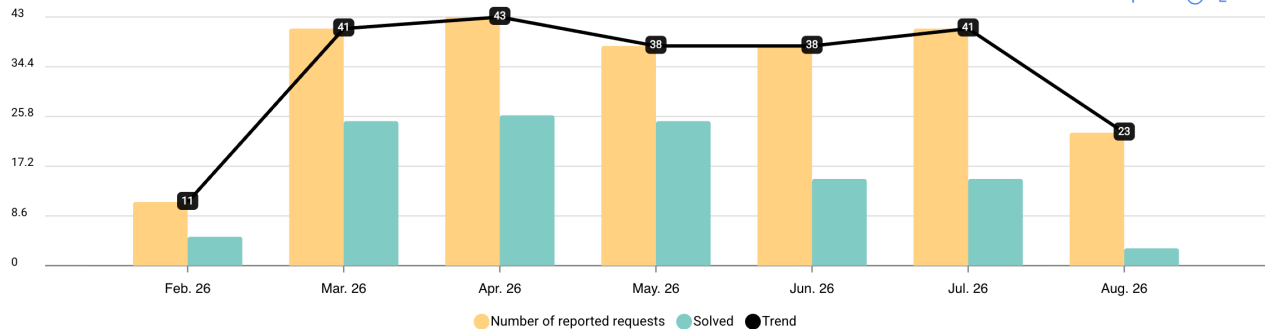
Work request by Status

Average Time For First Response

Demandes signalées vs résolues

Graphique à barres comparant les demandes signalées aux demandes résolues, accompagné d'une ligne de tendance qui met en évidence l'évolution de chaque ensemble de données dans le temps.

Created vs Finished Work Request



235

Number Work request Created

114

Number Work request Solved

121

Number Work request Pending

Work request by Status

Average Time For First Response

- **Nombre de demandes créées** : Représente le nombre total de demandes de maintenance générées sur une période spécifique.
- **Nombre de demandes résolues** : Indique le total des demandes de maintenance qui ont été satisfaisamment complétées.

Demands résolues = Résolue sans OT + Résolue avec OT + Rejeté + Annulé

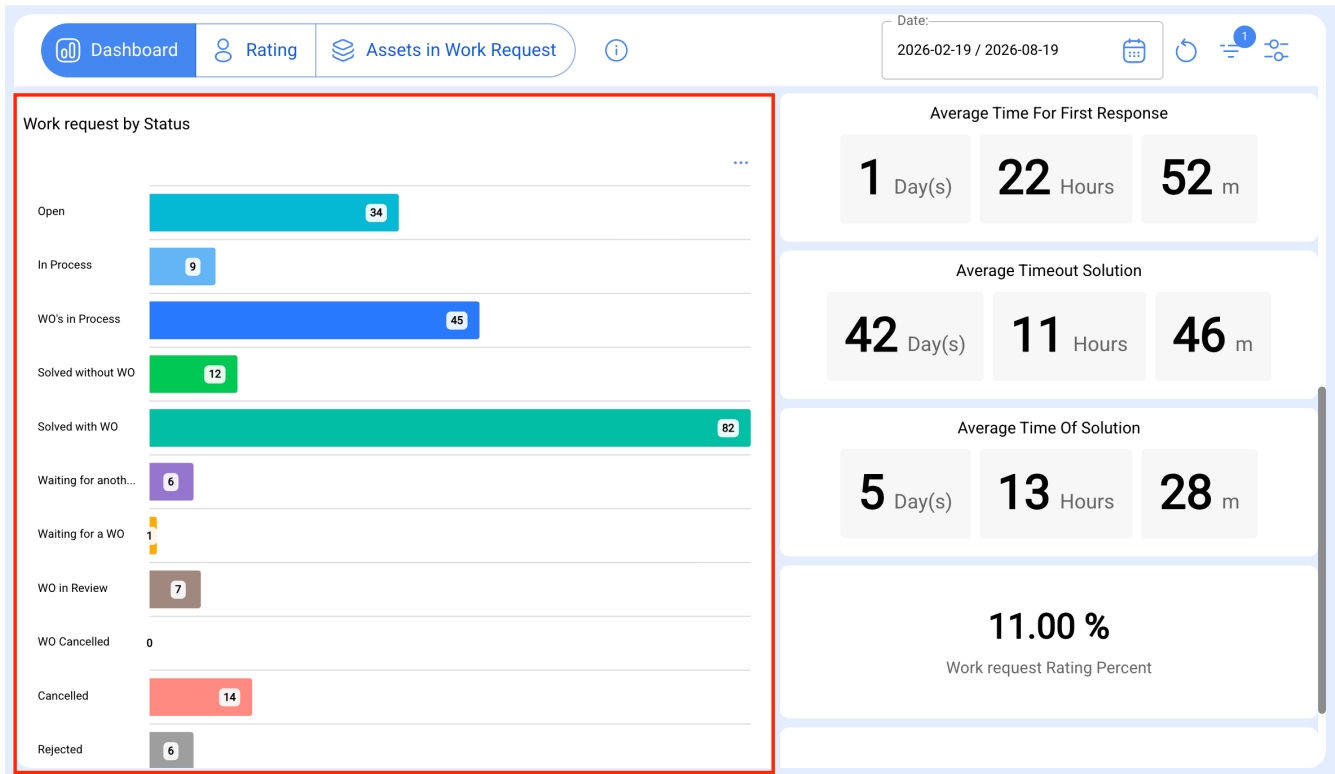
Nombre de demandes non résolues : Montre le nombre de demandes qui nécessitent encore une attention ou une résolution.

Demands non résolues = Ouverte + En cours + OT en cours + En attente d'une autre OT + En attente d'une OT + OT en révision + Demande supprimée des tâches en attente

Note : Le détail complet des informations est disponible dans le module "Demandes de Travail".

Demands par État

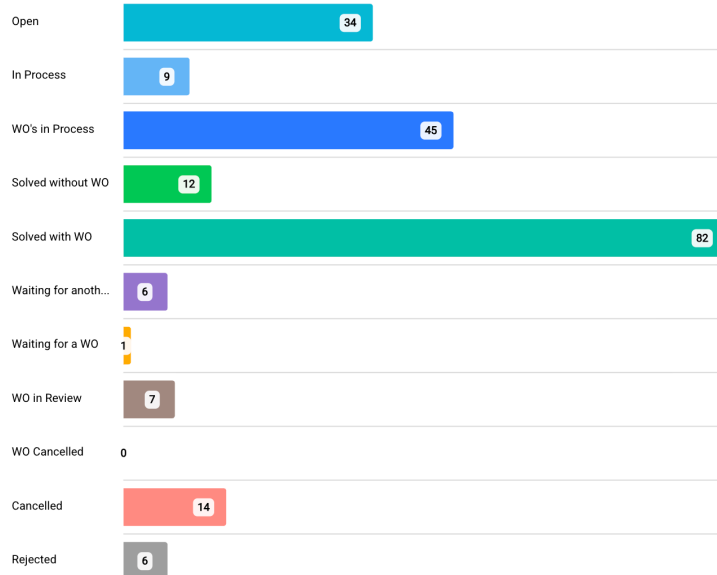
Graphique à barres horizontales montrant la répartition de toutes les demandes sur une période donnée, classées selon leur état. Ce graphique permet de visualiser clairement le nombre de demandes par état, facilitant l'analyse de la gestion et le suivi de leur progression.



Temps Moyens

- **Temps moyen pour la première réponse** : Reflète la période moyenne écoulée entre la création de la demande et la première interaction ou réponse de l'équipe de maintenance. Ce temps est essentiel car il impacte directement l'engagement à fournir des réponses rapides.
- **Temps moyen d'attente de solution** : Représente le temps moyen que les utilisateurs doivent attendre entre la création de la demande et sa résolution complète par l'équipe de maintenance.
- **Temps moyen de résolution** : Indique la durée moyenne nécessaire pour résoudre une demande depuis son moment de création. Cet indicateur influence l'efficacité opérationnelle et la satisfaction du client interne.

Work request by Status



Average Time For First Response

1 Day(s) 22 Hours 52 m

Average Timeout Solution

42 Day(s) 11 Hours 46 m

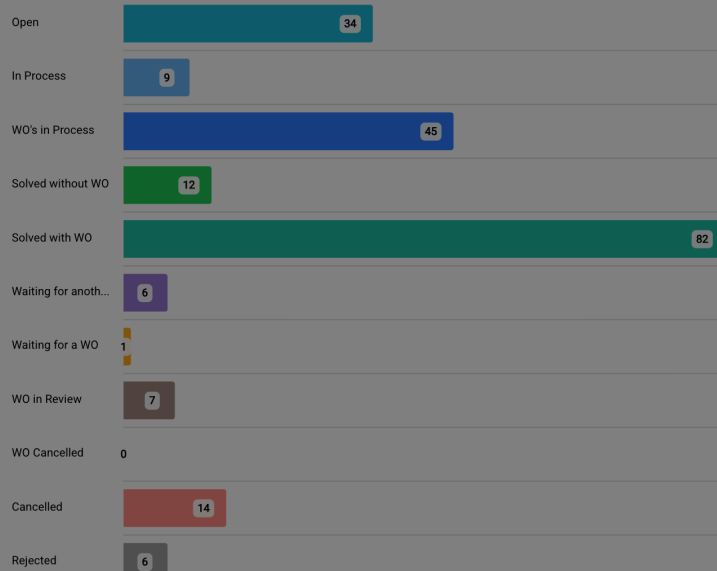
Average Time Of Solution

5 Day(s) 13 Hours 28 m

11.00 %

Work request Rating Percent

Work request by Status



Formula

Average Time For First Response

$$AverageTime = \frac{\Sigma(TCS - TC)}{S}$$

Abbreviations

TCS: Date of first state change
TC: Request creation date
S: Number of requests

Average Timeout Solution

$$AverageTime = \frac{\Sigma(TR - TC)}{S}$$

Abbreviations

TR: Resolution date (only if the request is in resolved state, otherwise it is the current date)
TC: Request creation date
S: Number of requests

Average Time Of Solution

$$AverageTime = \frac{\Sigma(TS - TC)}{S}$$

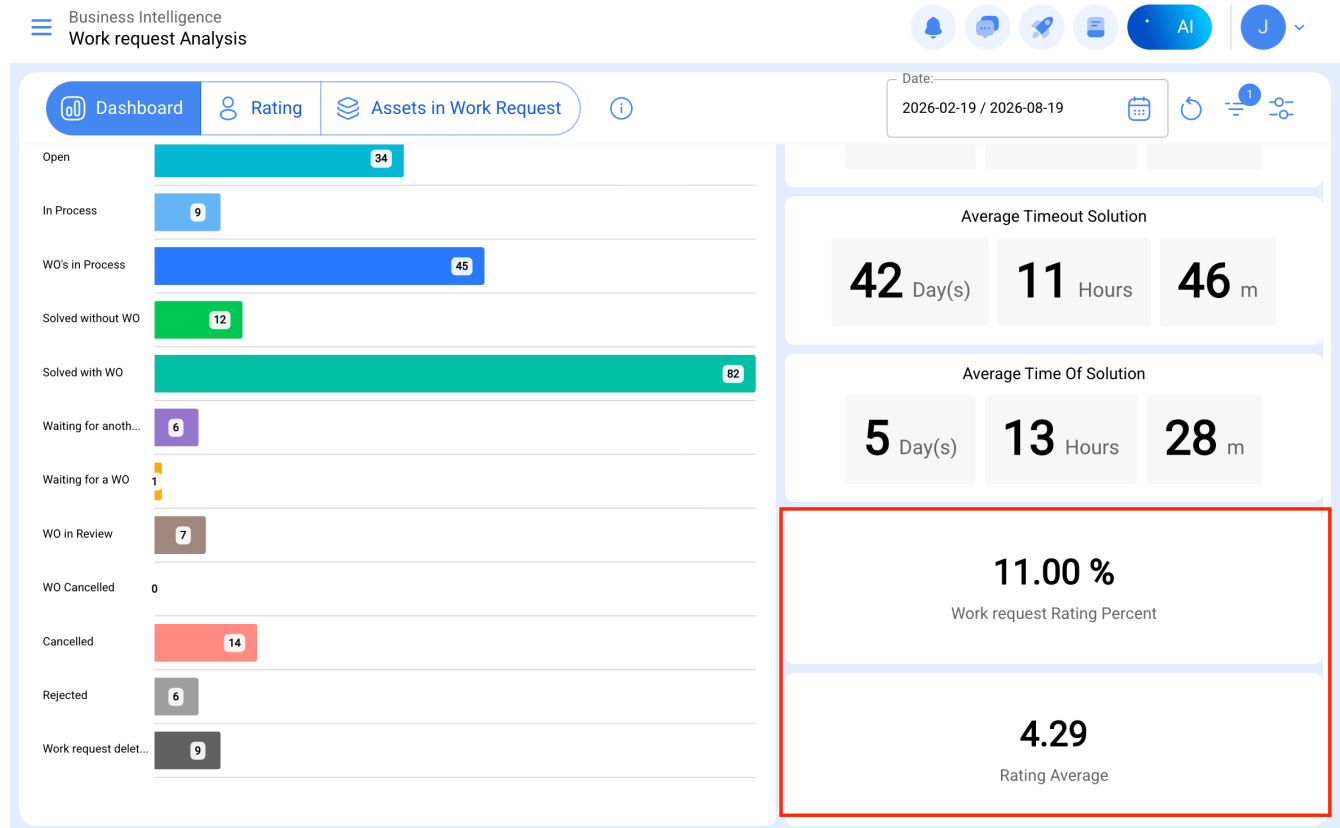
Abbreviations

TS: Solution date (only if the request is resolved with or without WO)

Note : Ce tableau informatif détaille l'origine des données, garantissant la transparence et assurant la compréhension et la fiabilité des informations.

Pourcentage et moyenne des évaluations

- **Pourcentage de demandes évaluées** : Montre le pourcentage de demandes qui ont été évaluées ou notées par les utilisateurs après leur résolution. Un taux élevé d'évaluation peut indiquer une bonne satisfaction du client interne.
- **Note moyenne** : Représente la note moyenne attribuée par les utilisateurs aux solutions fournies par l'équipe de maintenance. Elle sert d'indicateur clé de la qualité du service rendu.



Dans le tableau de bord, les utilisateurs peuvent télécharger des graphiques aux formats SVG, PNG et CSV, offrant flexibilité et facilité dans la gestion des informations visuelles.

- Le format **SVG** permet une mise à l'échelle sans perte de qualité, idéal pour s'adapter à différentes plateformes et tailles.
- Le **PNG** garantit des images de haute qualité avec transparence, parfait pour partager des graphiques de manière claire.
- Le **CSV** facilite l'accès aux données sous-jacentes au format tabulaire, permettant des analyses détaillées et une collaboration efficace.

Ces options améliorent l'expérience utilisateur, favorisent la collaboration et assurent une diffusion efficace de l'information pour soutenir des décisions éclairées.

Évaluation (par responsable)

L'"Évaluation par Responsable" est un système conçu pour évaluer et attribuer une note à la performance individuelle d'un responsable, qu'il s'agisse d'un employé, d'un chef d'équipe ou d'une autre personne chargée de gérer les demandes de travail enregistrées sur la plateforme.

Business Intelligence
Work request Analysis

AI

J

Date:
2026-02-19 / 2026-08-19

☐ Responsable	Count Work Request Solved	Rating Average Work Request
☐ Diego Perez	1	5.00
☐ DIEGO P FRACTTAL	25	1.76
☐ Franko Garcia	3	0.00
☐ Guillermo Trejos	2	2.50
☐ John Coltrane	2	0.00
☐ Jonas Campos	3	5.00
☐ Juan Perez	2	0.00
☐ Marcelo Campos	5	0.00
☐ MECANICOS ABB	1	0.00
☐ TECNICO MECANICO CHP1	3	0.00

Showing 20 of 20

Actifs Signalés

Dans cet onglet, vous pouvez rapidement consulter la liste des actifs qui ont fait l'objet de demandes de travail, ainsi que le nombre de demandes pour chacun de ces actifs. Ce type d'analyse est très important car il permet d'identifier quels sont les actifs ayant présenté le plus grand nombre d'incidents pour lesquels une demande de travail non planifiée a été soulevée.

 Dashboard

 Rating

 Assets in Work Request



Date:

2026-02-19 / 2026-08-19



1



☐	Asset	Number of reported requests
☐	 { 001-001-xx } equipo 1	1
☐	 { 10001077 } JUMBO XL3	2
☐	 { 10008534 } ROBOT	1
☐	 { 160/01 } LTS 160/01	1
☐	 { 20120002 } CAMION MAN C7 - MOD TGX 18.400 4X2 LL - ...	1
☐	 { 20200025 } SISTEMA CAMARAS VIDEOVIGILANCIA	1
☐	 A3/SPEED 1000 SLIM I { PTQ-UHT-A3SI }	1
☐	 { AA-01-MCA } Aire Acondicionado Oficina Principal	1
☐	 A/A CALL CENTER (PORTATIL) { AA-CC }	2
☐	 { ACS-CE/V ALEGRE } Agua Caliente Sanitaria - Caldera Eléc...	2

Showing 113 of 113