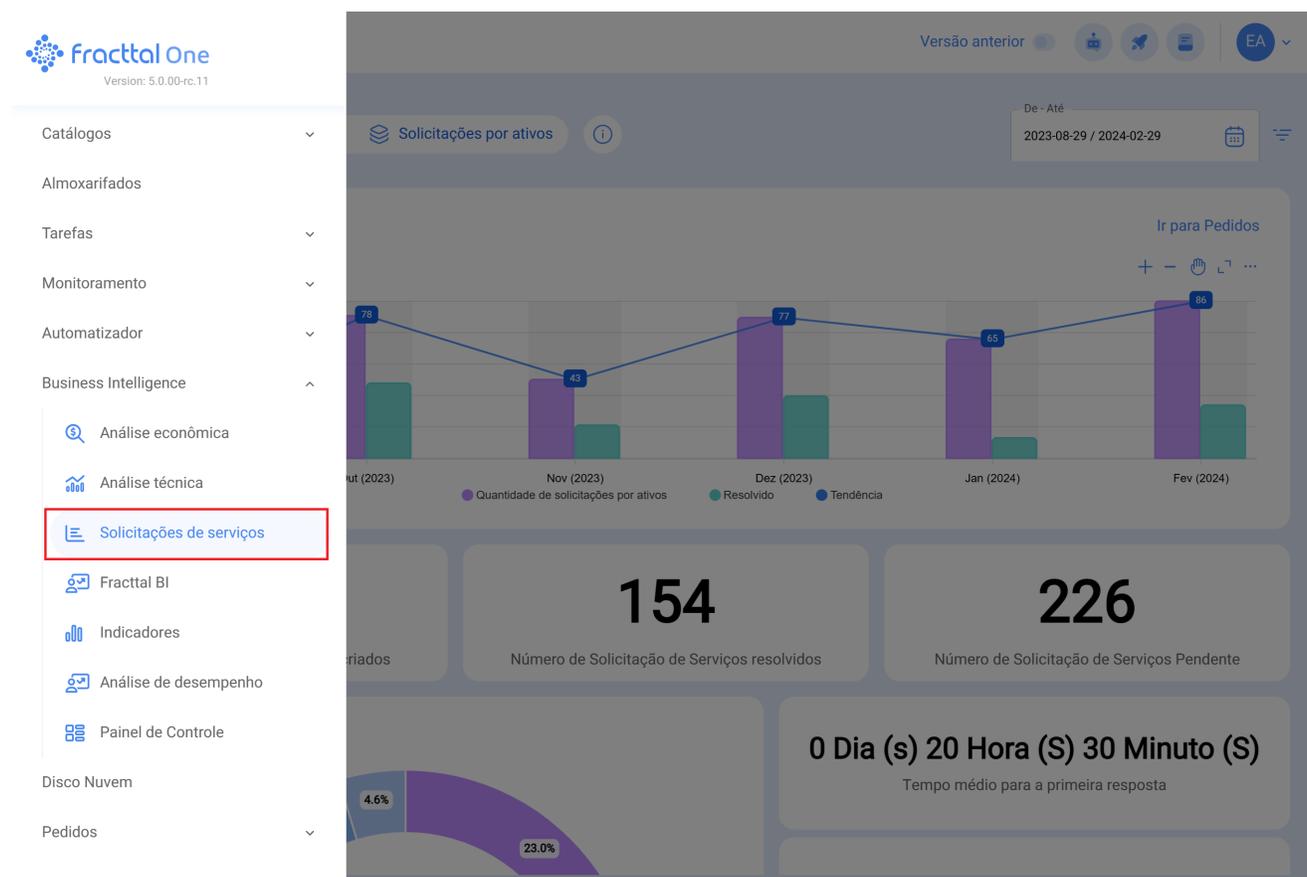


Análise de Pedidos

help.fractal.com/hc/pt-pt/articles/24915589107213-Análise-de-Pedidos

Neste módulo, você poderá analisar e ter total rastreabilidade das solicitações de trabalho que foram relatadas e gerenciadas na plataforma.



Aqui você encontrará submódulos compostos pelas seguintes guias:

Dashboard

Principais indicadores no painel:

1. Número de Solicitações criadas:

Representa o número total de solicitações de manutenção geradas em um período específico.

2. Número de Solicitações Concluídas:

Indica o número total de solicitações de manutenção que foram concluídas com êxito.

3. Número de Solicitações não Concluídas:

Mostra o número de solicitações que ainda precisam de atenção ou resolução.

4. Tempo médio Para Primeira Interação:

Reflete o tempo médio desde a criação da solicitação até a primeira interação ou resposta da equipe de manutenção. Esse tempo é essencial, pois afeta diretamente o compromisso de fornecer respostas rápidas.

5. Tempo médio de espera da solução:

Representa o tempo médio que os usuários têm de esperar desde a criação da solicitação até sua resolução completa pela equipe de manutenção.

6. Tempo médio de solução:

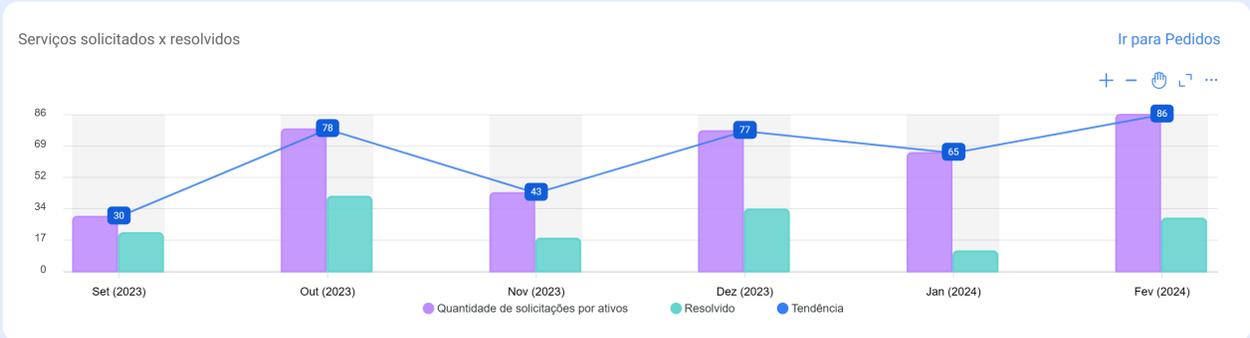
Indica a duração média que leva para resolver uma solicitação desde o momento de sua criação. Esse indicador influencia a eficiência operacional e a satisfação do cliente interno.

7. Porcentagem de solicitações qualificadas:

Mostra a porcentagem de solicitações que foram avaliadas ou classificadas pelos usuários após a resolução. Uma alta taxa de classificação pode indicar uma boa satisfação do cliente interno.

8. Classificação média:

Representa a pontuação média dada pelos usuários às soluções fornecidas pela equipe de manutenção. Serve como um indicador-chave da qualidade do serviço prestado.



380

Número de Solicitação de Serviços criados

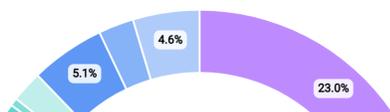
154

Número de Solicitação de Serviços resolvidos

226

Número de Solicitação de Serviços Pendente

Status da solicitação de serviço



0 Dia (s) 20 Hora (S) 30 Minuto (S)

Tempo médio para a primeira resposta

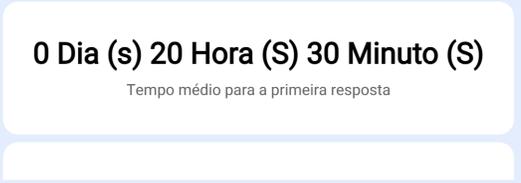
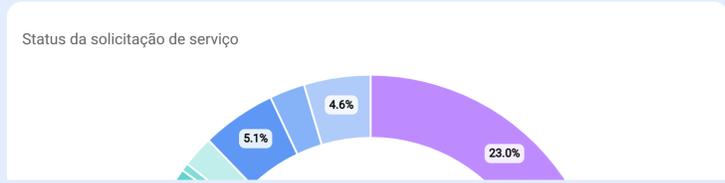
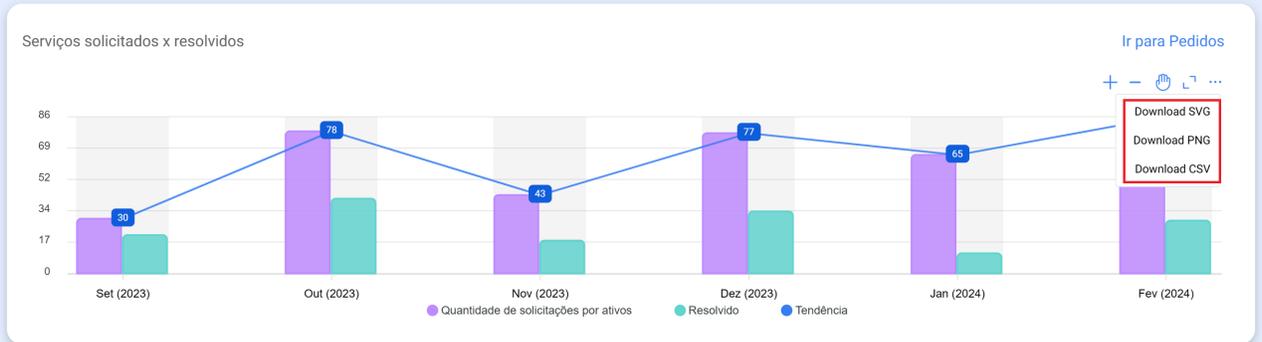
Opções de gráfico:

Nessa seção, os usuários podem fazer download do gráfico em diferentes formatos, como SVG (Scalable Vector Graphics), PNG (Portable Network Graphics) e CVS (Comma-Separated Values). Essa funcionalidade foi projetada para oferecer flexibilidade e facilidade no manuseio de informações visuais.

A capacidade de fazer download do gráfico no formato SVG oferece uma vantagem significativa, pois permite escalabilidade ideal sem perda de qualidade, tornando-o ideal para uso em uma variedade de plataformas e tamanhos de tela. O formato PNG, conhecido por sua capacidade de representar imagens com alta qualidade e transparência, oferece uma solução eficaz para o compartilhamento de gráficos de forma clara e nítida.

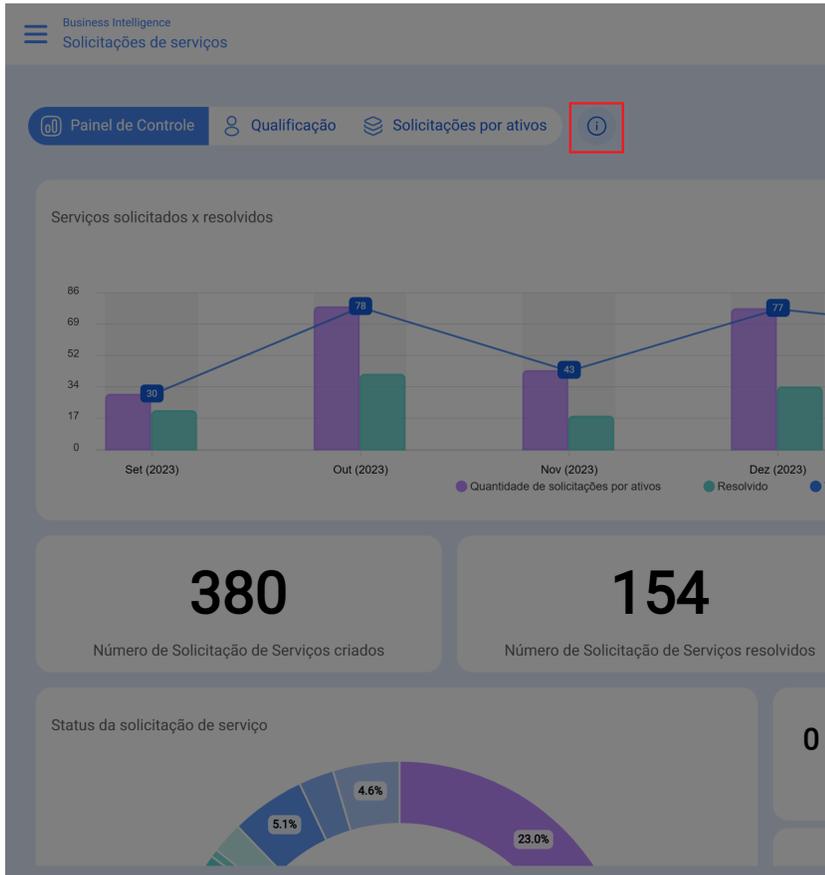
Além disso, a opção de download no formato CVS torna os dados do gráfico subjacente facilmente disponíveis em um formato tabular. Isso permite que os usuários realizem análises mais detalhadas, compartilhem informações específicas e colaborem efetivamente com outros membros da equipe ou partes interessadas.

Essas opções de gráficos não apenas fortalecem a experiência do usuário ao proporcionar flexibilidade na visualização de dados, mas também promovem a colaboração e a disseminação eficaz de informações em diferentes canais, envolvendo um público mais amplo no processo de tomada de decisões.



Caixa de informações:

Nessa interface, fornecemos aos nossos usuários uma caixa de informações detalhada que explica de forma abrangente a origem dos dados analisados no painel. Esse recurso busca tornar transparente e esclarecer a origem das informações, garantindo a confiabilidade e o pleno entendimento dos usuários.



← FÓRMULA

Tempo médio para a primeira resposta

$$Tempomédio = \frac{\Sigma(CET - CT)}{S}$$

Abreviações

CET: Data da primeira mudança de estado
CT: Data de criação da solicitação
S: Número de solicitações

Tempo médio para a primeira resposta

$$Tempomédio = \frac{\Sigma(RT - CT)}{S}$$

Abreviações

RT: Data de resolução (apenas se a solicitação estiver resolvida, caso contrário é a data atual)
CT: Data de criação da solicitação
S: Número de solicitações

Tempo médio para a primeira resposta

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

Abreviações

ST: Data de solução (apenas se a solicitação estiver resolvida com ou sem OT)
CT: Data de criação da solicitação
S: Número de solicitações

Qualificação por Responsável :

A "Classificação de Responsáveis" refere-se a um sistema ou processo pelo qual o desempenho individual de uma pessoa responsável, seja um funcionário, líder de equipe ou qualquer pessoa designada para uma tarefa específica, é avaliado e recebe uma pontuação.

Responsável	Quantidade de solicitações atendida	Avaliação média das solicitações de serviço
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

Solicitações por ativo :

Nesta janela, poderá ser obtida de forma rápida uma lista dos ativos que apresentaram pedidos de trabalho, bem como a contagem do número de pedidos de cada um desses ativos. Este tipo de análise é de extrema importância, pois permite identificar quais são os ativos que apresentaram maior número de eventos pelos quais foi feito um pedido de trabalho não planejado.

Ativos	Quantidade de solicitações por ativos
 { 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
 AI OIII ADORA DE VEHICULOS AUTOMOTORES S A DE CV	2

Mostrando 50 de 208