

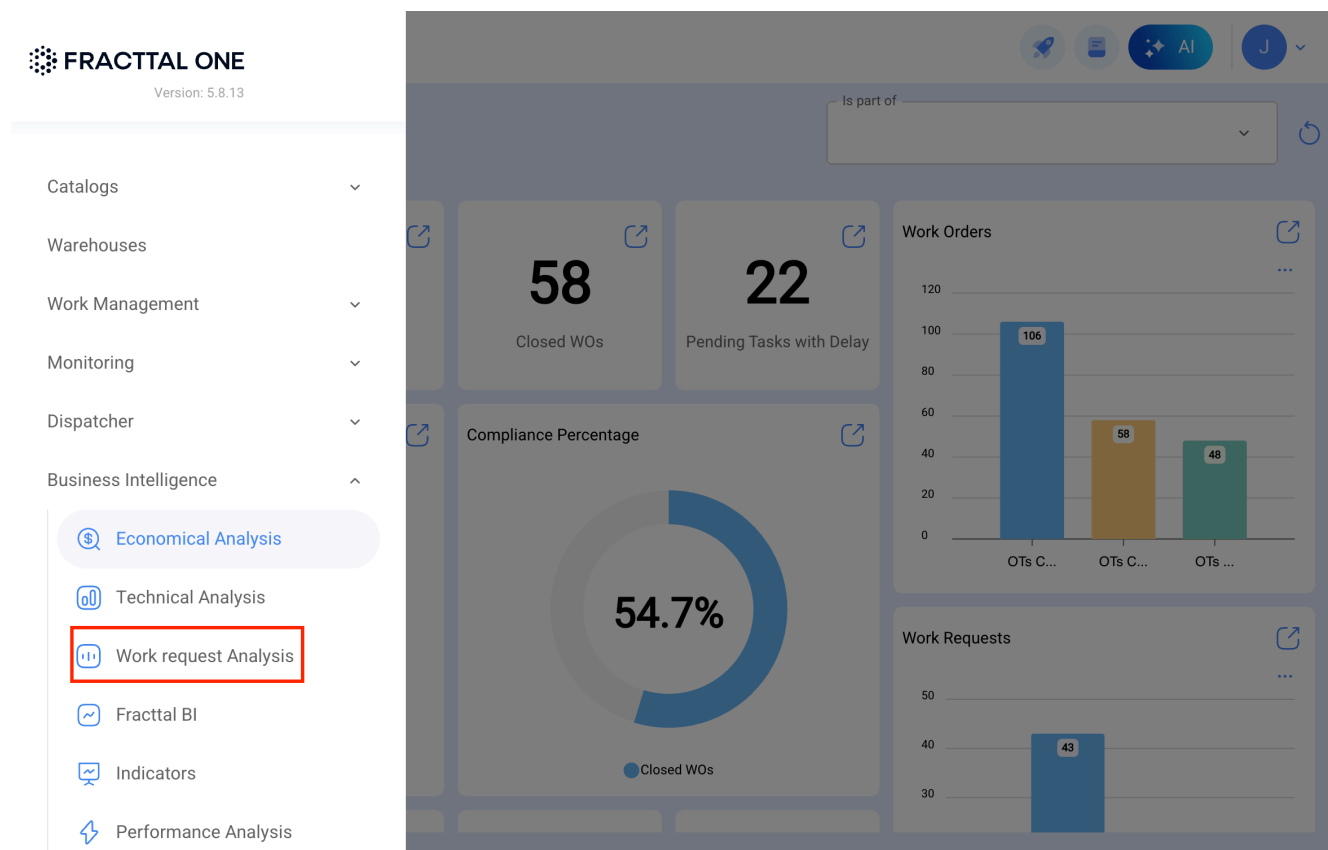
Tableau de bord des Demandes de Services

help.fractal.com/hc/fr/articles/25197339115661-Tableau-de-bord-des-Demandes-de-Services

Le tableau de bord des Demandes de Services permet un suivi détaillé des demandes enregistrées dans le système. Il offre une visualisation en temps réel du volume des demandes créées, résolues et en attente, ainsi que des indicateurs sur les délais moyens de traitement et l'état des demandes.

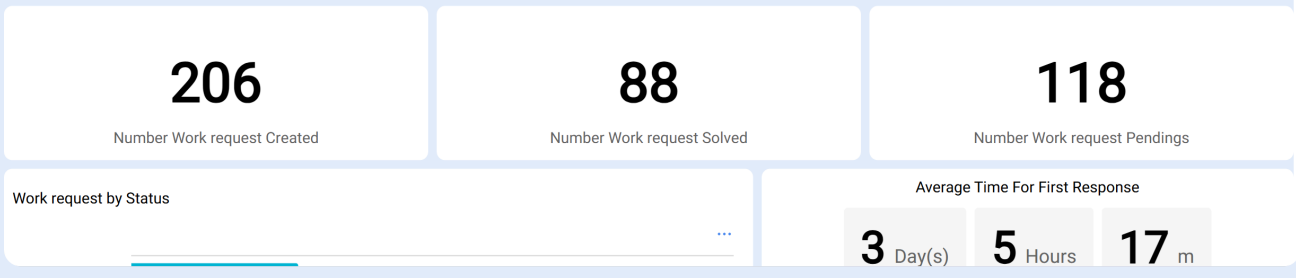
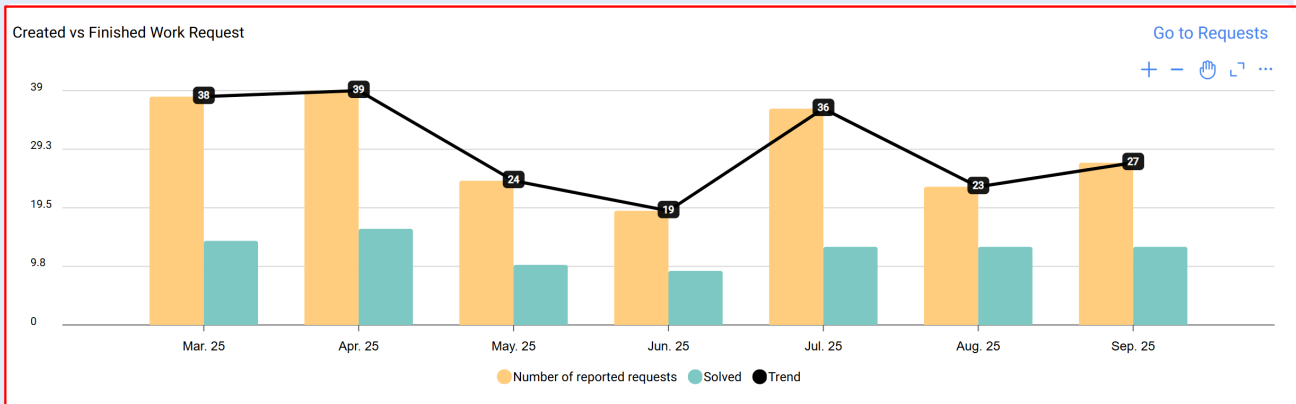
Accès au Tableau de Bord

1. Dans le menu principal, accédez à **Intelligence d'Affaires**.
2. Sélectionnez **Analyse des Demandes**.



Graphique – Demandes Signalées vs Résolues

Le premier élément mis en avant dans le tableau de bord est le graphique **Demandes Rapportées vs Résolues**, qui compare le nombre de demandes créées et clôturées sur une période donnée. Cette visualisation facilite l'analyse du flux de traitement et aide à identifier d'éventuels goulets d'étranglement opérationnels.



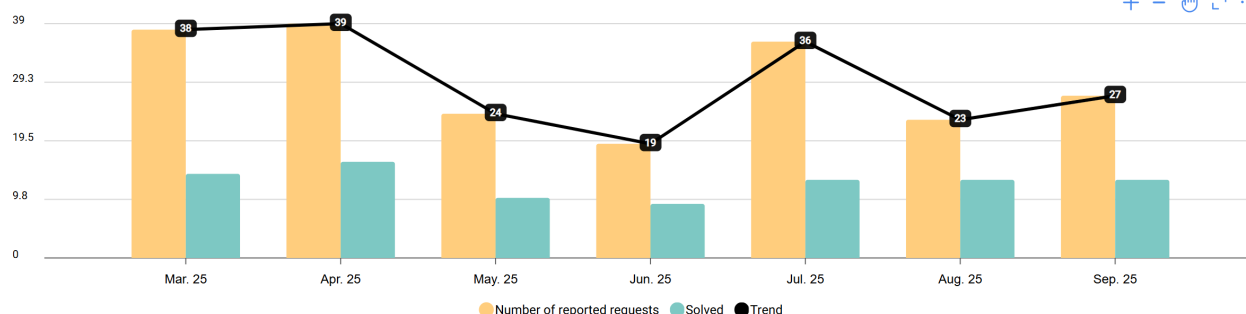
Juste après le graphique, les principaux indicateurs quantitatifs liés aux demandes sont affichés :

- Demandes créées par numéro
- Nombre de Demandes Résolues
- Nombre de Demandes Non Résolues

Ces indicateurs permettent un suivi rapide de la demande et de l'efficacité opérationnelle de l'équipe.

Created vs Finished Work Request

[Go to Requests](#)



206

Number Work request Created

88

Number Work request Solved

118

Number Work request Pending

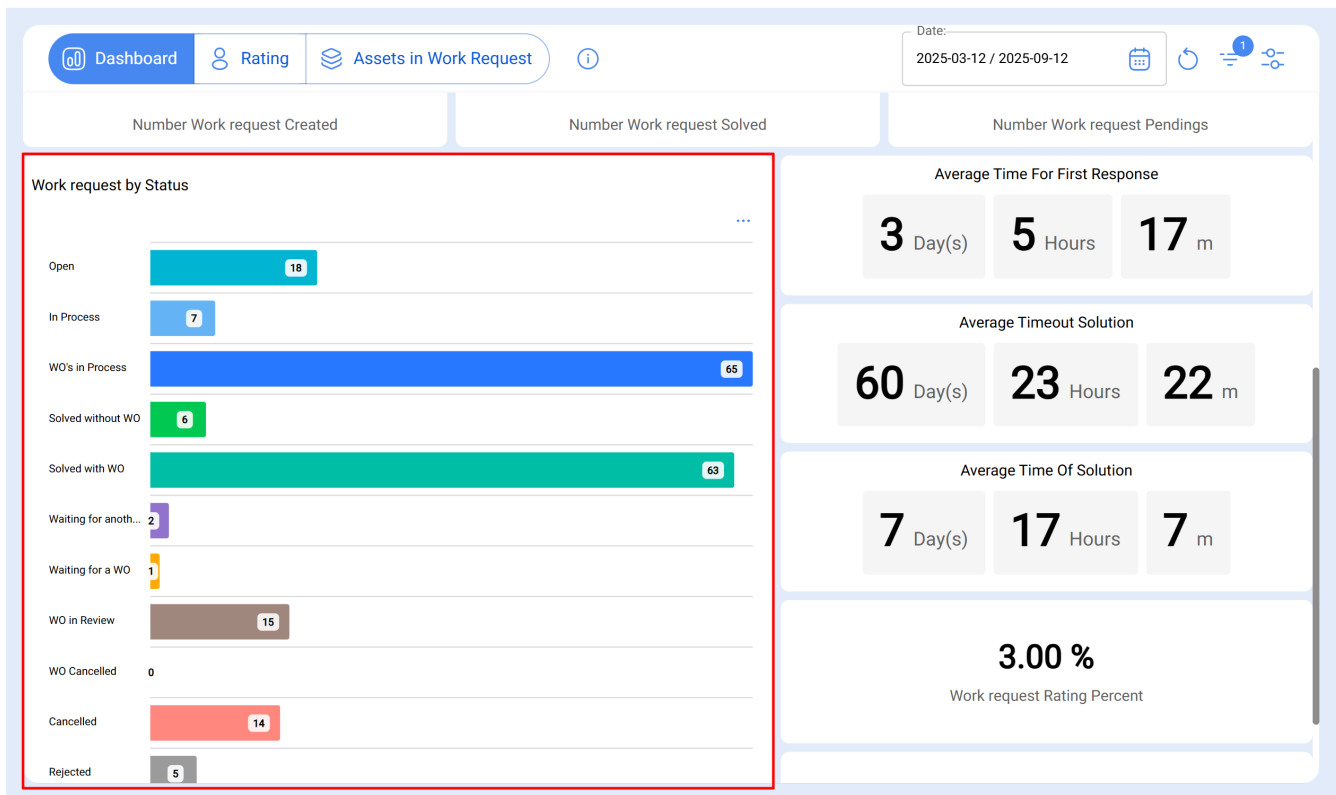
Work request by Status

Average Time For First Response

3 Day(s) 5 Hours 17 m

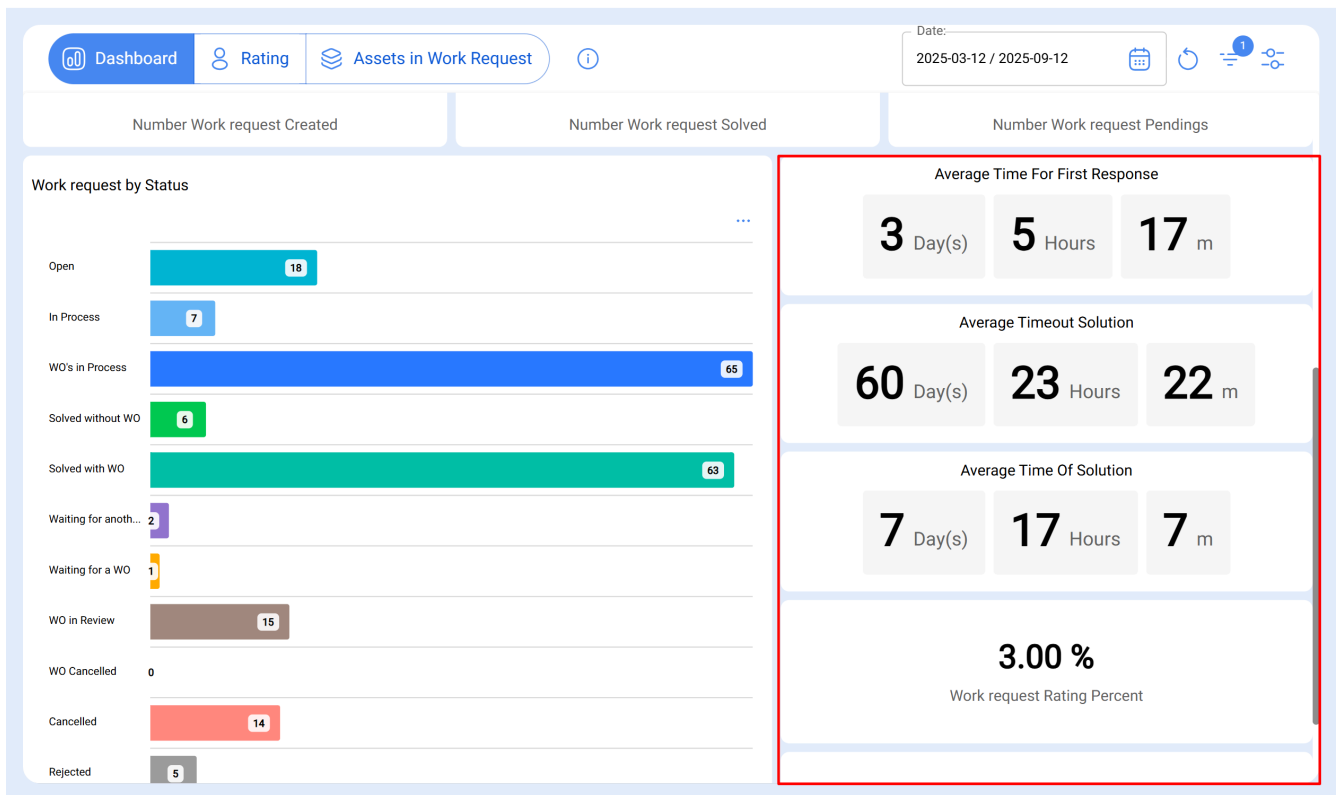
Demandes par état

La section **Demandes par état** détaille la phase à laquelle se trouve chaque demande dans le processus de traitement. Cette catégorisation aide à prioriser les tâches et à suivre la performance de l'équipe.



Temps Moyen

Cette section fournit une vue d'ensemble de la performance de l'équipe dans la gestion des demandes. Grâce à des indicateurs tels que le temps moyen pour la première réponse, le temps d'attente et le temps total de résolution, il est possible d'évaluer la rapidité avec laquelle les demandes sont prises en charge et résolues.



Qualification

Le module **Qualification** permet d'analyser la performance des responsables du traitement des demandes. Il fournit une vue détaillée du nombre de demandes traitées et de la note moyenne attribuée par les utilisateurs.

Les principaux indicateurs de cette section sont :

- **Responsable** : Liste les techniciens et les utilisateurs en charge du traitement des demandes.
- **Nombre de Demandes Répondues** : Affiche le total des demandes finalisées par chaque responsable.
- **Note Moyenne des Demandes** : Montre la note moyenne attribuée par les utilisateurs après le traitement de la demande.

☐ Responsible	Count Work Request Solved	Rating Average Work Request
☐ Abelardo Perez	9	0.00
☐ Abraham - Triarc	2	0.00
☐ Adalbert	3	0.00
☐ Adrian	10	0.50
☐ ADRIÁN ÁVALOS HAL	2	2.50
☐ AGUSTINA IRISARRI	1	0.00
☐ Alan Barros de Medeiros	2	0.00
☐ Albert	1	0.00
☐ Alberto	1	0.00
☐ ALEJANDRO FRACTT	1	4.00
☐ Alexander FJ (Pruebas)	1	0.00

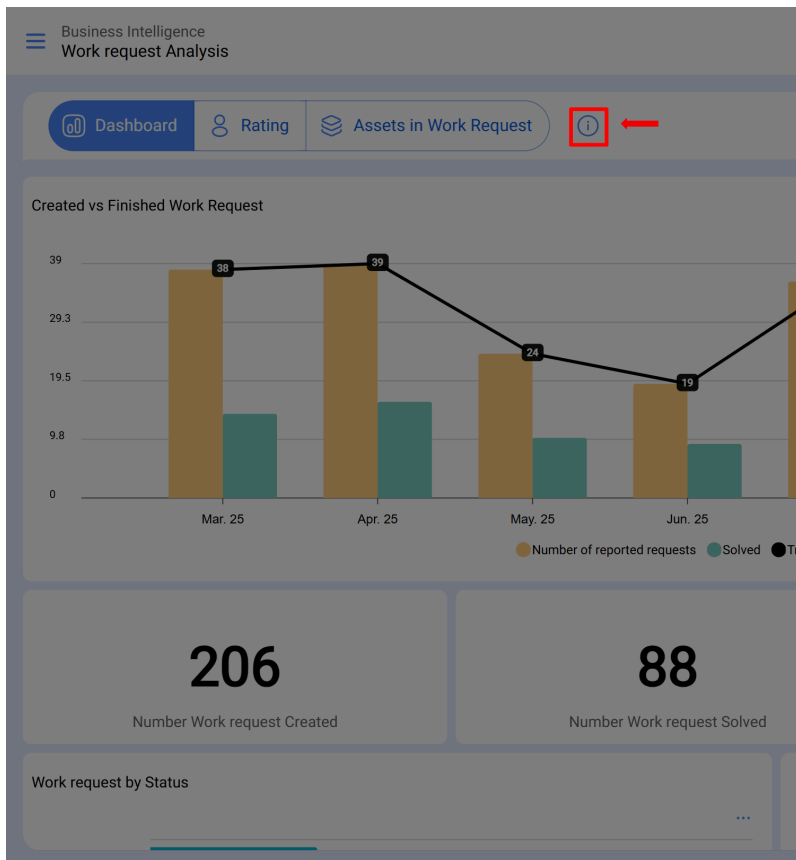
Showing 35 of 35

Actifs Déclarés

Le module **Actifs Déclarés**, intégré au tableau de bord, permet de surveiller quels actifs génèrent le plus de demandes. Grâce à cette fonctionnalité, il est possible d'identifier les tendances, de prioriser les maintenances et de prendre des décisions stratégiques pour optimiser la gestion des actifs.

Dashboard Rating Assets in Work Request ⓘ		Date: 2025-03-12 / 2025-09-12 📅 ↺ 1 ⚙️
☐ Asset	Number of reported requests	
☐ 🕒	1	
☐ 🕒 006 CH OUTLET GUADALAJARA ciudad real Jalisco	2	
☐ 🕒 { 2001-L } LOCOMOTORA PROGRESS RAIL	1	
☐ 🕒 { 30815 } Prensa nº 30815	6	
☐ 🕒 AA-01 { AA-01 }	1	
☐ 🕒 { AC-01 } AIRE ACONDICIONADO 01	1	
☐ 🕒 A/C 1 { 12132312312312 }	1	
☐ 🕒 ACME { EQ.ECV-00 } GENERADOR ASD54155265	1	
☐ 🕒 { ACT.EQ-00001 } Banda Transportadora	1	
☐ 🕒 AIRE ACONDICIONADO 001 { AC-001 }	1	
☐ 🕒 AIRE ACONDICIONADO 002 { AC-002 }	1	
Showing 134 of 134		

Dans le même menu, en haut du tableau de bord, il est possible de visualiser en détail les formules des temps moyens, offrant un contexte sur les abréviations utilisées dans les calculs de ce module.



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)

TC: Request creation date

S: Number of requests