

Dashboard em Análise de Solicitações

help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25197339115661-Dashboard-em-Análise-de-Solicitações

Dashboard em Análise de Pedidos

O **Dashboard em Análise de Solicitações** permite o acompanhamento detalhado das solicitações registradas no sistema. Através deste painel, é possível monitorizar, em tempo real, o volume de solicitações criadas, resolvidas e pendentes, além de métricas sobre tempos médios de atendimento e estado das solicitações.

Aceder ao Dashboard

- No menu principal, aceda a **Inteligência de Negócios**.
- Selecione **Solicitações de Serviços**.

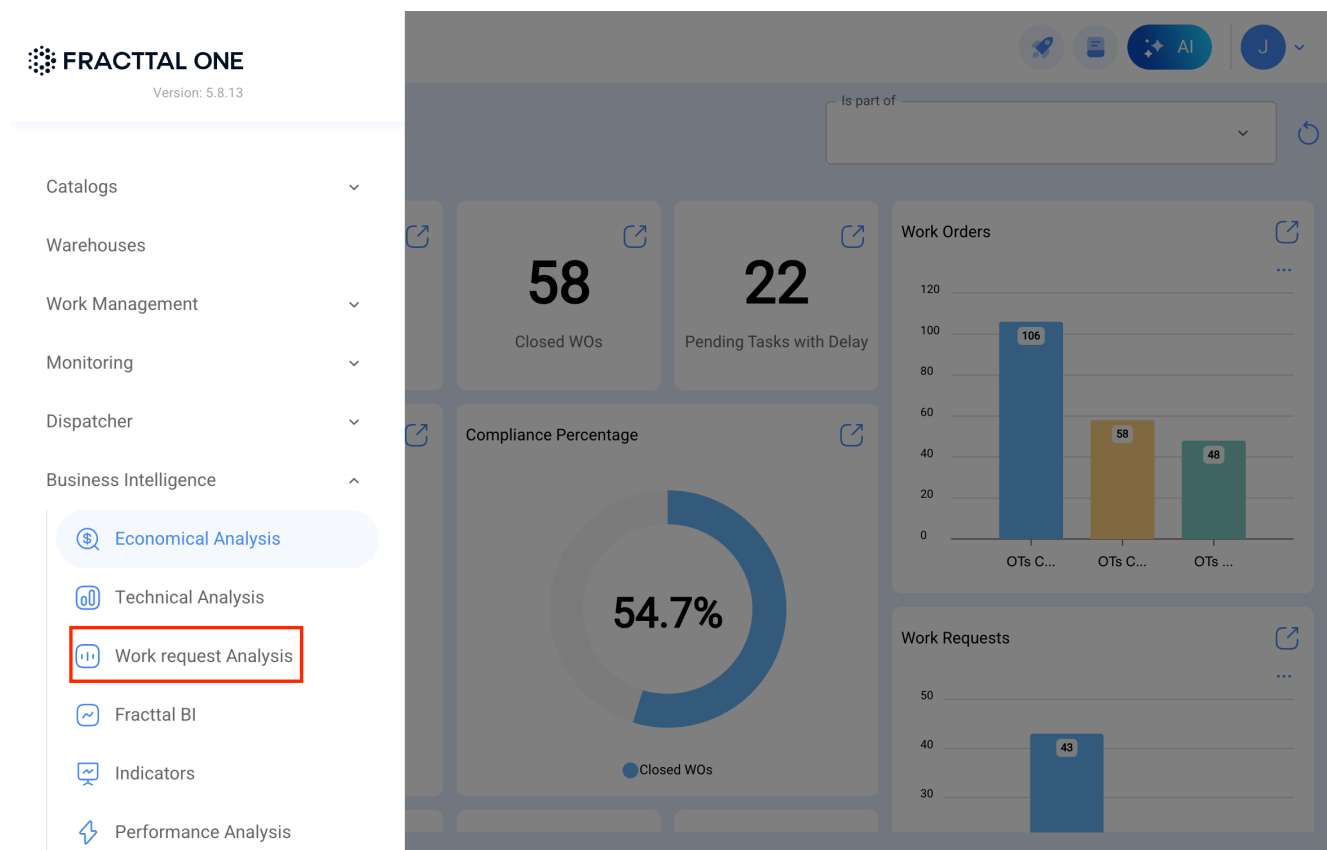
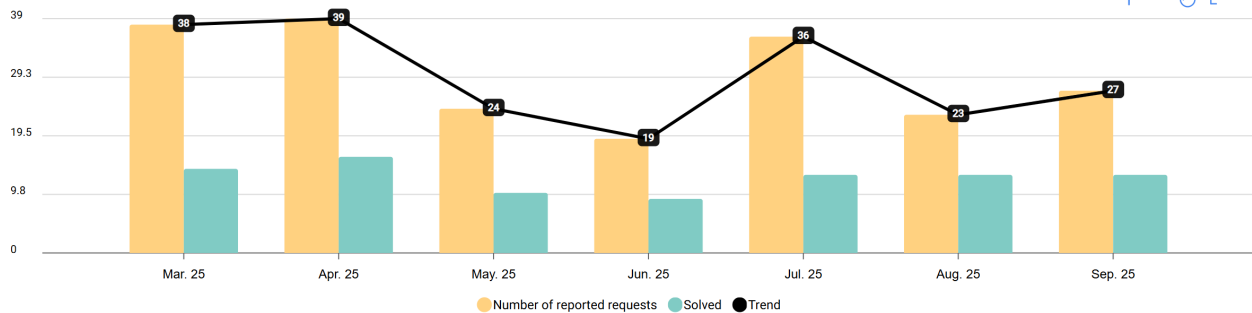


Gráfico – Pedidos Reportados vs Resolvidos

O primeiro elemento em destaque no Dashboard é o **gráfico Solicitações Reportados vs Resolvidos**, que permite comparar o número de solicitações criadas e concluídas ao longo do tempo. Esta visualização auxilia na análise do fluxo de atendimento e na identificação de potenciais bloqueios operacionais.

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

Logo abaixo do gráfico, são apresentados os principais indicadores quantitativos relacionados com as solicitações:

- **Número de Pedidos Criados**
- **Número de Pedidos Resolvidos**
- **Número de Pedidos Não Resolvidos**

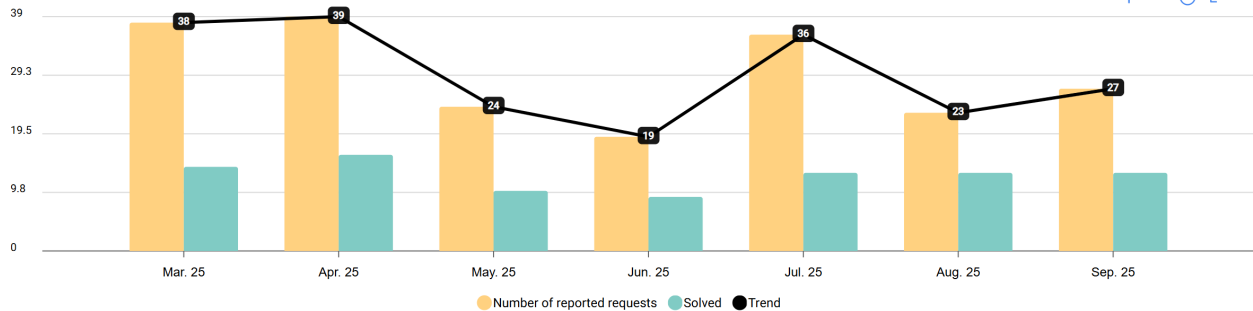
Estes indicadores permitem um acompanhamento ágil da procura e da eficiência operacional da equipa.

Dashboard Rating Assets in Work Request

Date: 2025-03-12 / 2025-09-12

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

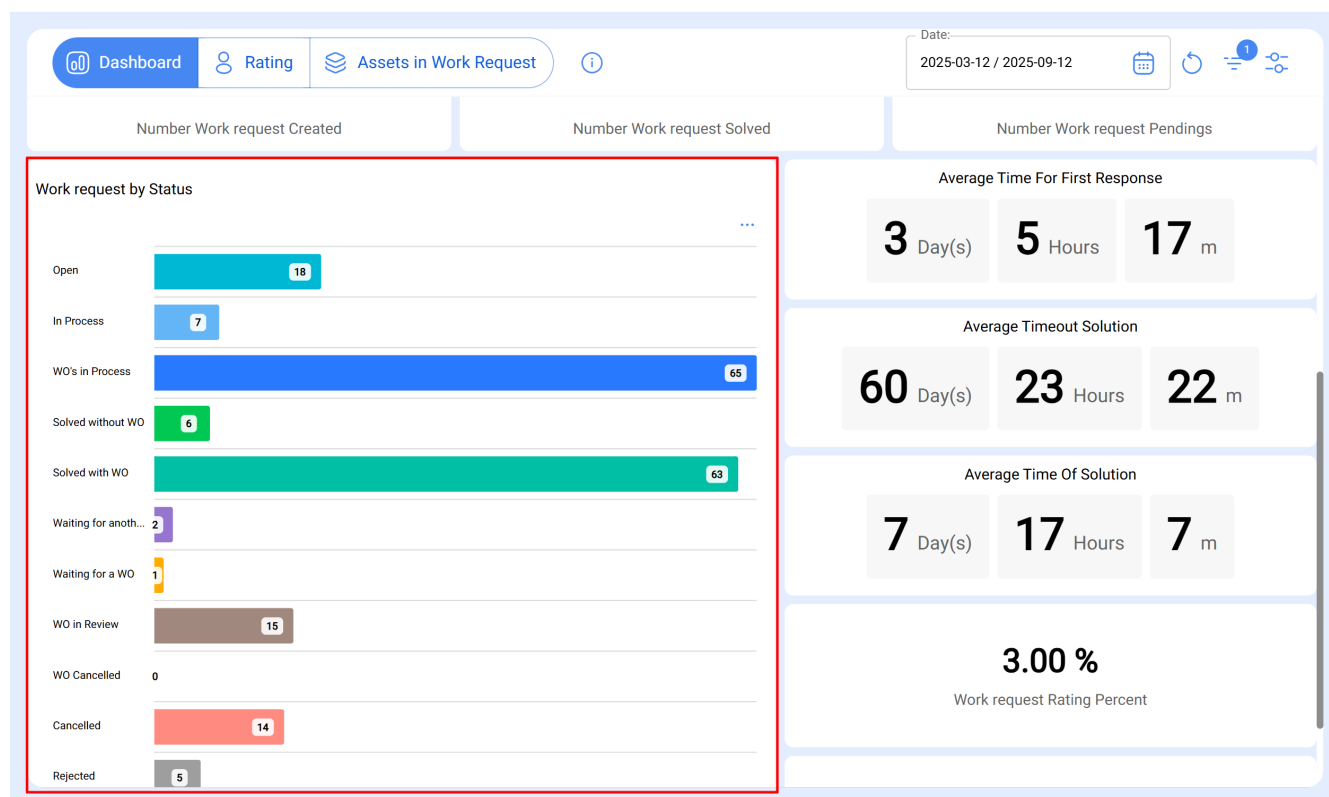
Hours

17

m

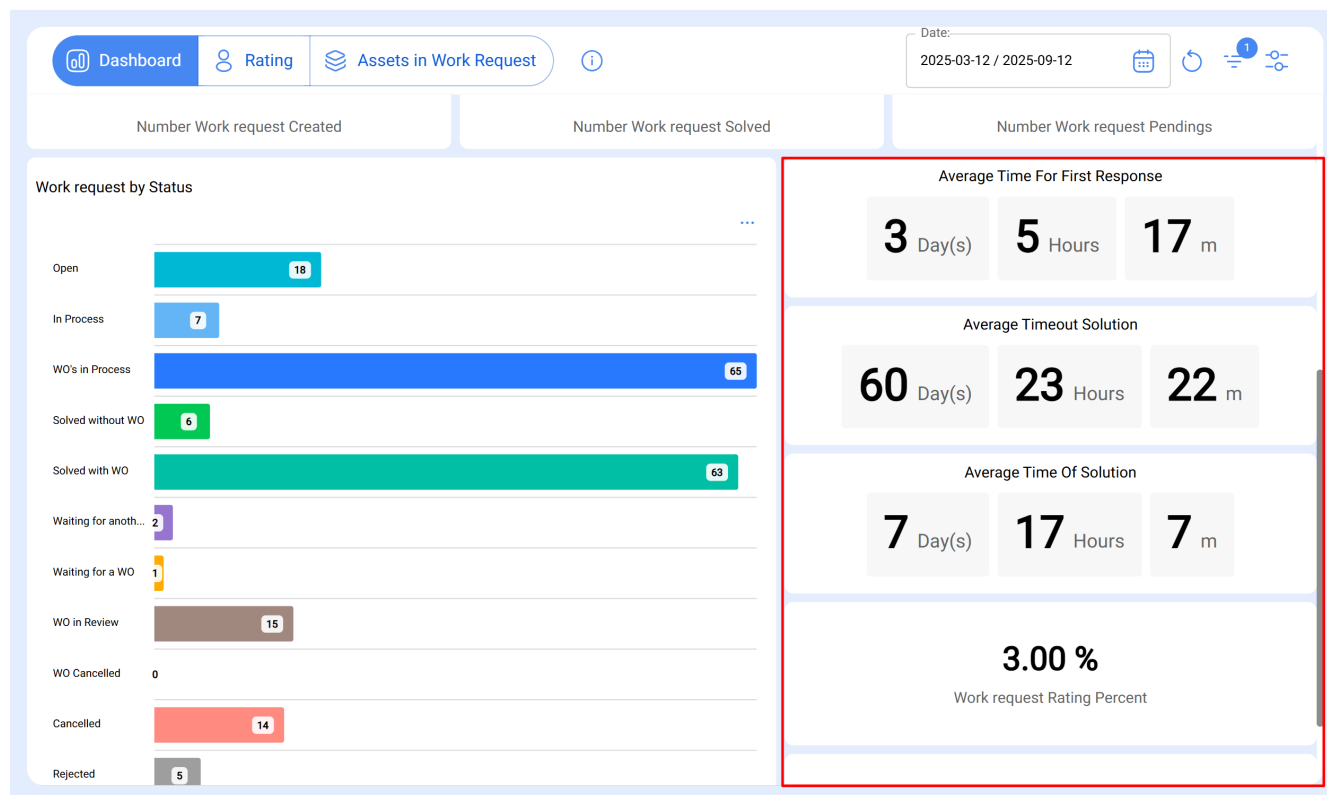
Pedidos Por Estado

A secção Pedidos Por Estado detalha a fase em que cada solicitação se encontra dentro do fluxo de atendimento. Esta categorização ajuda a priorizar pedidos e a monitorizar o desempenho da equipa.



Tempo Médio de Primeira Resposta

O Dashboard proporciona uma visão clara e detalhada sobre o desempenho da equipa no atendimento das solicitações de serviço. Através de métricas essenciais, é possível avaliar a eficiência na resolução das solicitações e a experiência dos utilizadores com o serviço prestado.



Módulo de Avaliação

O **Módulo de Avaliação** permite avaliar o desempenho dos responsáveis pelo atendimento. Ele fornece uma visão detalhada sobre o número de solicitações atendidas e a média de avaliações recebidas pelos utilizadores.

Os principais indicadores desta categoria são:

- **Responsável:** Lista os técnicos e utilizadores encarregados do atendimento.
- **Quantidade de Pedidos Satisfeitos:** Mostra o total de solicitações finalizadas por cada responsável.
- **Média de Classificações de Pedidos:** Exibe a nota média recebida, baseada no feedback dos utilizadores.

☐ 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 FRACCTT	1	4.00
☐ Alexander FJ (Pruebas)	1	0.00

Showing 35 of 35

Ativos Reportados

O **módulo Ativos Reportados**, permite monitorizar quais ativos possuem maior volume de solicitações. Com esta funcionalidade, é possível identificar tendências, priorizar manutenções e tomar decisões estratégicas para otimizar a gestão dos ativos.

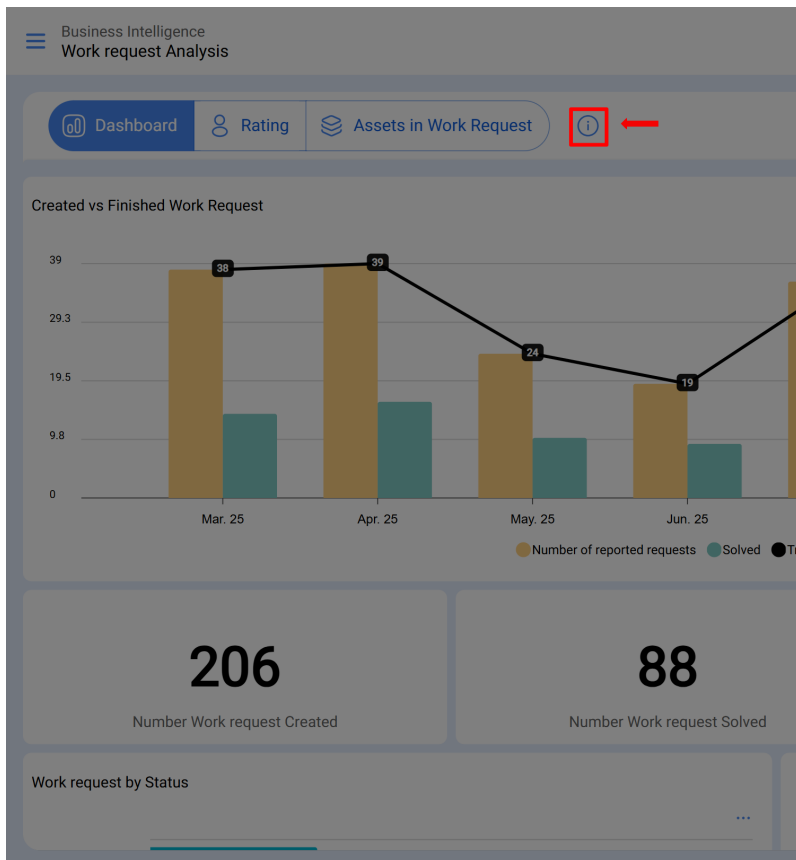
Dashboard Rating **Assets in Work Request** ⓘ

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

No mesmo menu, na parte superior do dashboard, é possível visualizar em detalhe as fórmulas dos tempos médios, oferecendo contexto sobre as abreviaturas usadas nos cálculos deste módulo.



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