

Dashboard en Análisis de Solicitudes

help.fractal.com/hc/es-es/articles/25197339115661-Dashboard-en-Análisis-de-Solicitudes

El **Dashboard en Solicitudes de Servicios** permite el monitoreo detallado de las solicitudes registradas en el sistema. En él, es posible seguir en tiempo real el volumen de solicitudes creadas, resueltas y pendientes, además de métricas sobre los tiempos promedio de atención y el estado de las solicitudes.

Acceso al Dashboard

1. En el menú principal, acceda a **Inteligencia de Negocio**.
2. Seleccione **Análisis de Solicitudes**

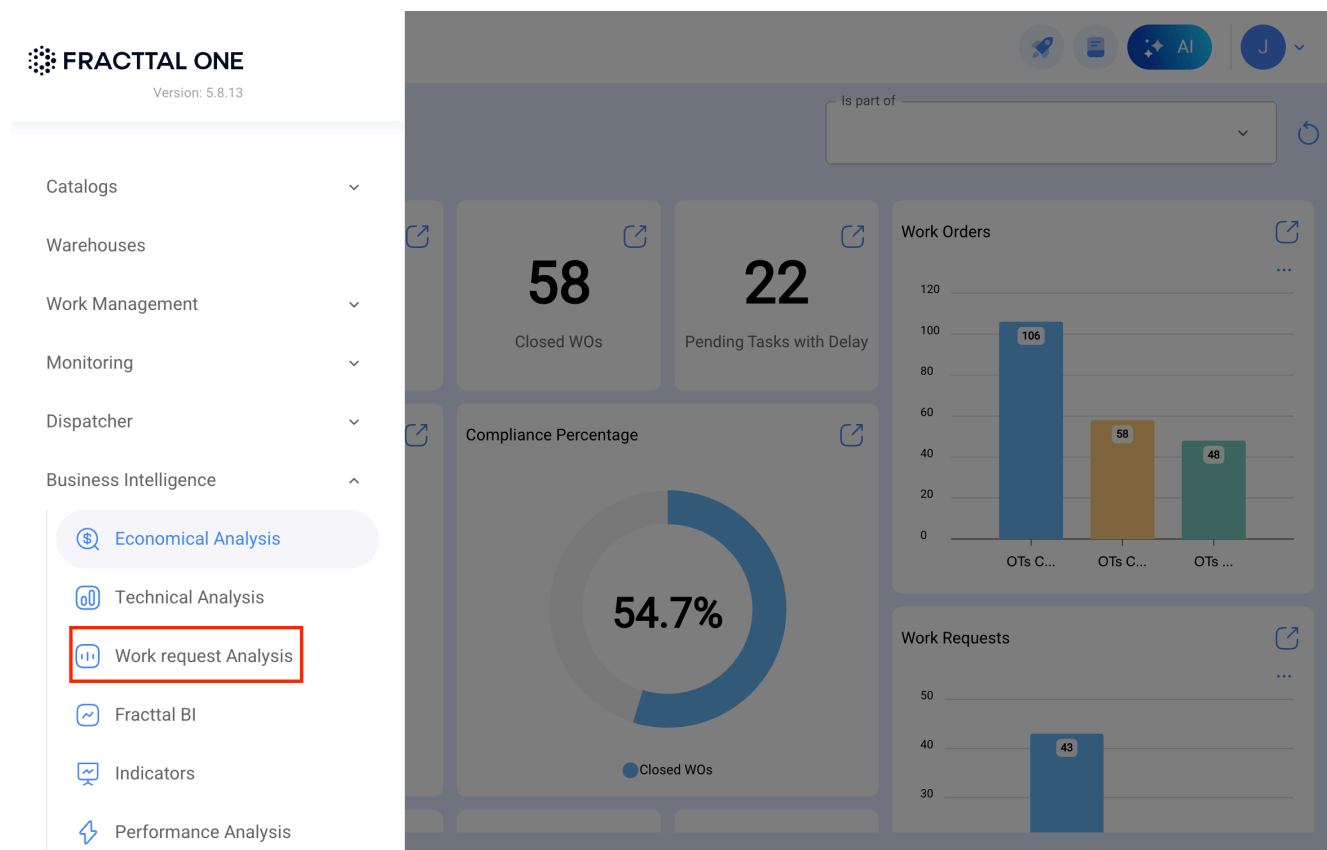
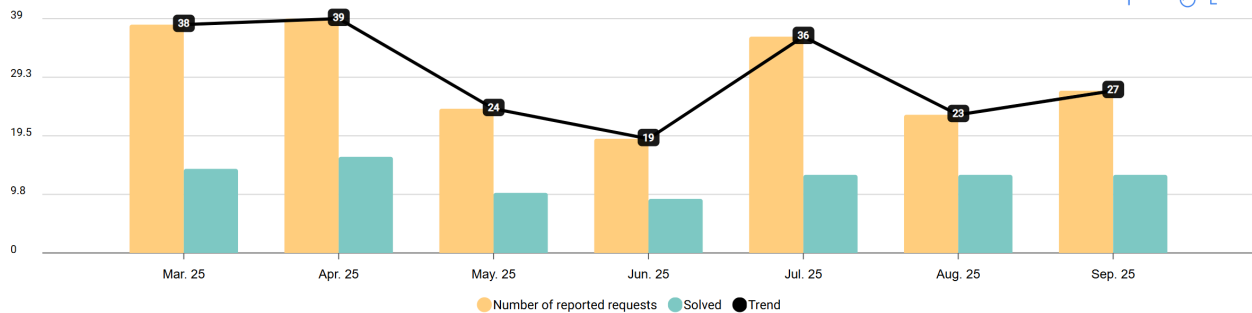


Gráfico – Solicitudes Reportadas vs Solucionadas

El primer elemento destacado en el dashboard es el gráfico **Solicitudes Reportadas vs Solucionadas**, que permite comparar el número de solicitudes creadas y concluidas a lo largo del tiempo. Esta visualización facilita el análisis del flujo de atención y la identificación de posibles cuellos de botella operativos.

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

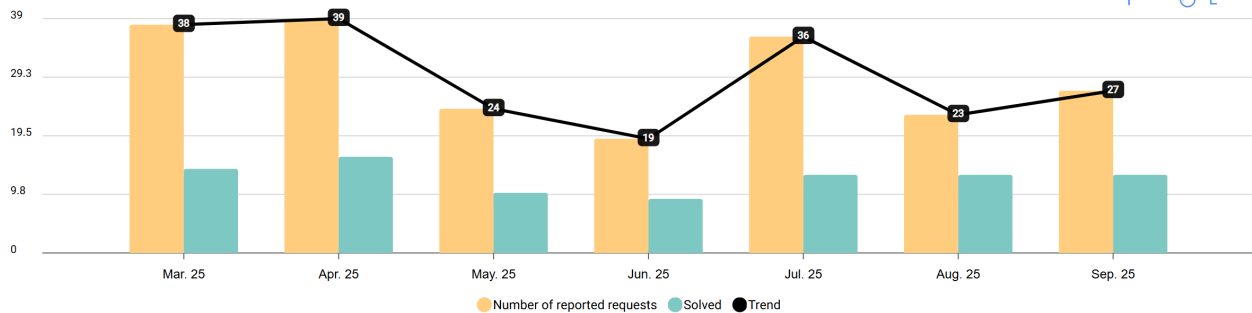
Justo a continuación del gráfico, se muestran los principales indicadores cuantitativos relacionados con las solicitudes:

- **Número de Solicitudes Creadas**
- **Número de Servicios Resueltas**
- **Número de Solicitudes No Resueltas**

Estos indicadores permiten un seguimiento ágil de la demanda y la eficiencia operativa del equipo.

Created vs Finished Work Request

[Go to Requests](#)



206

Number Work request Created

88

Number Work request Solved

118

Number Work request Pending

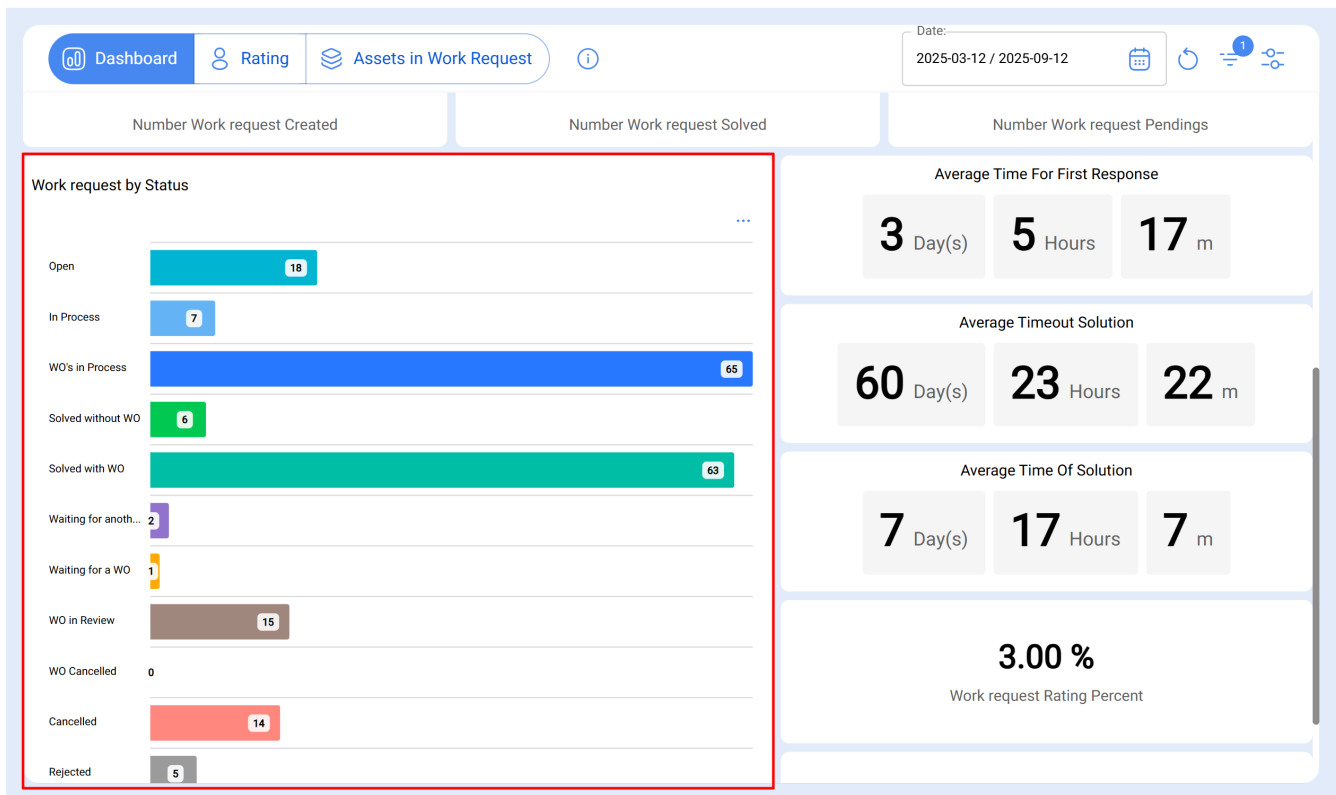
Work request by Status

Average Time For First Response

3 Day(s) 5 Hours 17 m

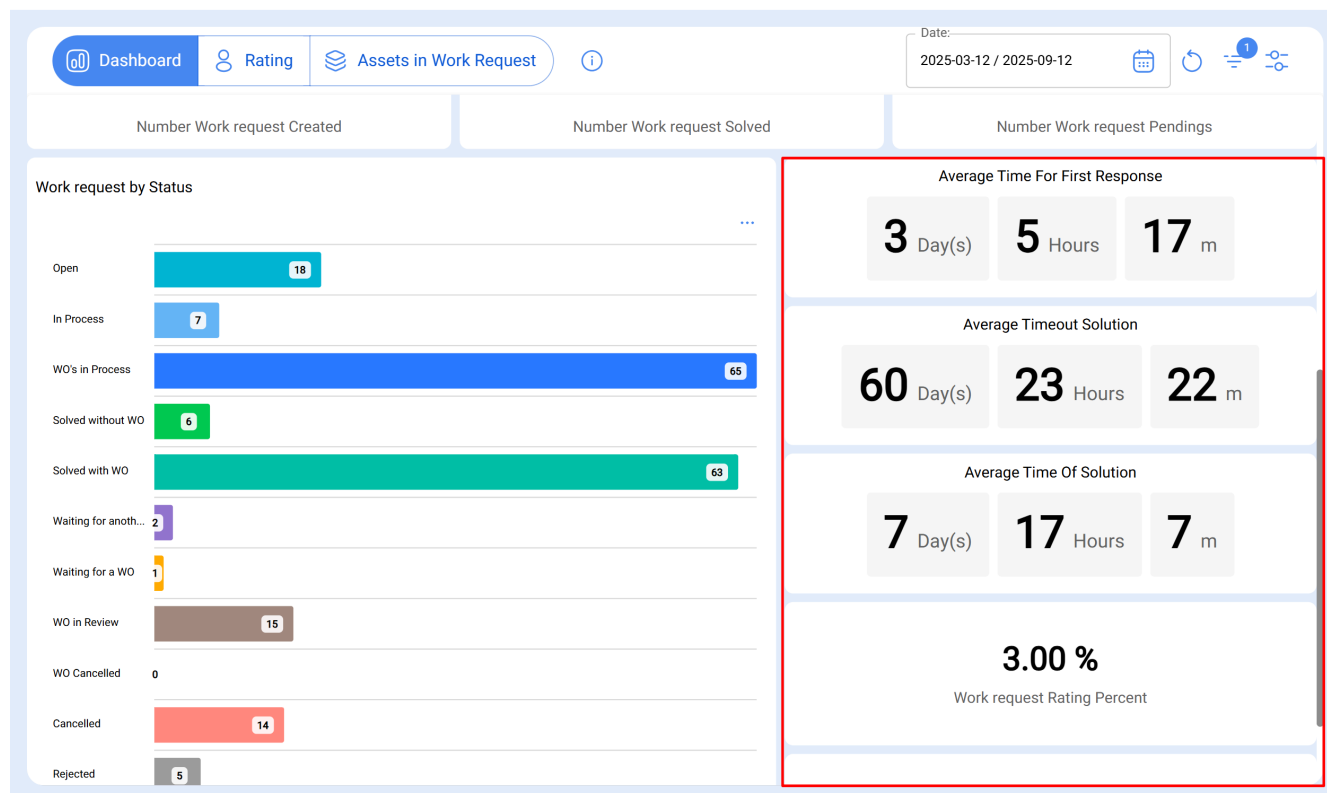
Solicitudes por Estado

La sección **Solicitudes por Estado** detalla en qué etapa se encuentra cada solicitud dentro del flujo de atención. Esta categorización ayuda a priorizar las demandas y hacer un seguimiento del desempeño del equipo.



Tiempo Promedio

Esta sección ofrece una visión clara del desempeño del equipo en la gestión de solicitudes de servicio. A través de métricas como el tiempo promedio para la primera respuesta, el tiempo de espera y el tiempo total de solución, es posible identificar la rapidez con la que las solicitudes son atendidas y resueltas.



Módulo de Calificación

El **Módulo de Calificación** permite evaluar el desempeño de los responsables de la atención. Ofrece una visión detallada del número de solicitudes atendidas y del promedio de calificaciones recibidas por los usuarios.

Los principales indicadores en esta categoría son:

- **Responsable:** Lista a los técnicos y usuarios encargados de la atención.
- **Cantidad de Solicitudes Atendidas:** Muestra el total de solicitudes finalizadas por cada responsable.
- **Promedio de Calificaciones de Solicitudes:** Muestra la puntuación media basada en la retroalimentación de los usuarios.

☐ 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

Activos Reportados

El **módulo Activos Reportados**, dentro del dashboard, permite monitorear qué activos tienen mayor demanda de solicitudes. Con esta funcionalidad, es posible identificar tendencias, priorizar mantenimientos y tomar decisiones estratégicas para optimizar la gestión de los activos.

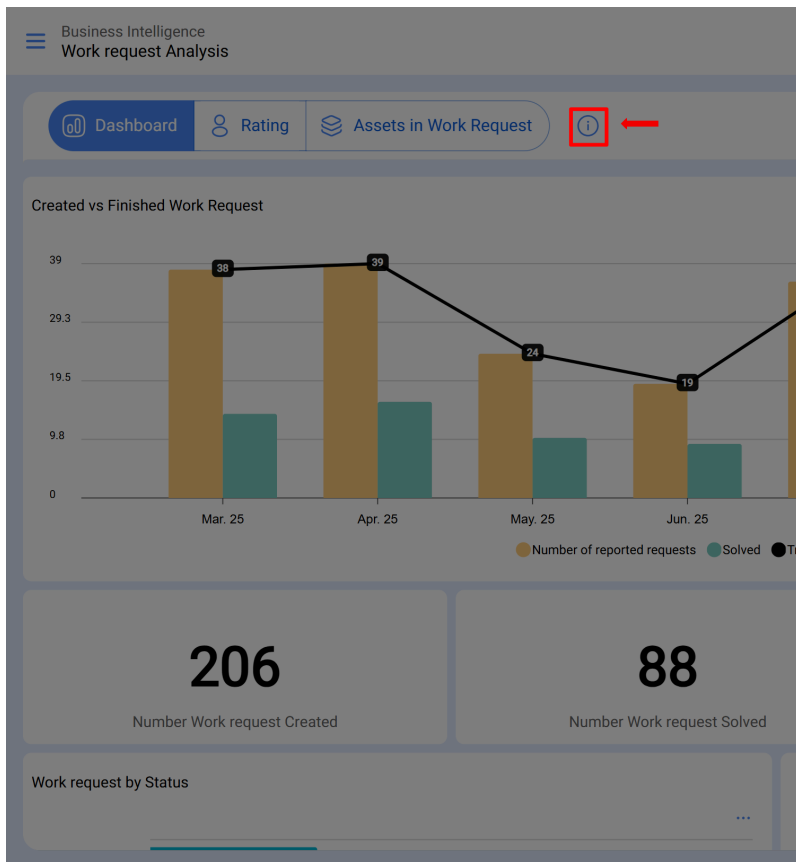
Dashboard Rating **Assets in Work Request** ⓘ

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

En el mismo menú en la parte superior del dashboard, es posible visualizar en detalle las *fórmulas* de los tiempos promedios, ofreciendo contexto sobre las abreviaturas usadas en los cálculos de este 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