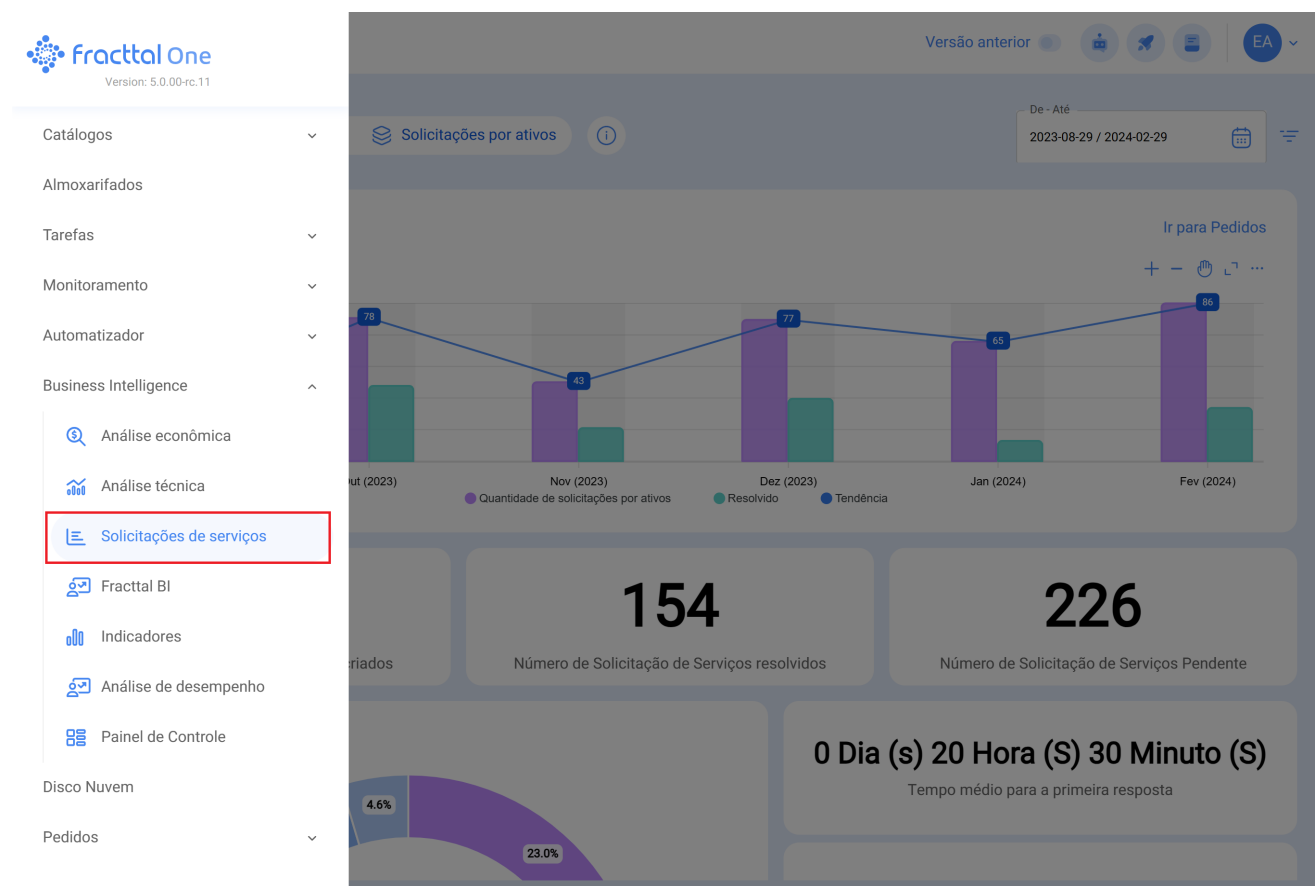


Análise de Solicitação

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

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.

 Painel de Controle

 Qualificação

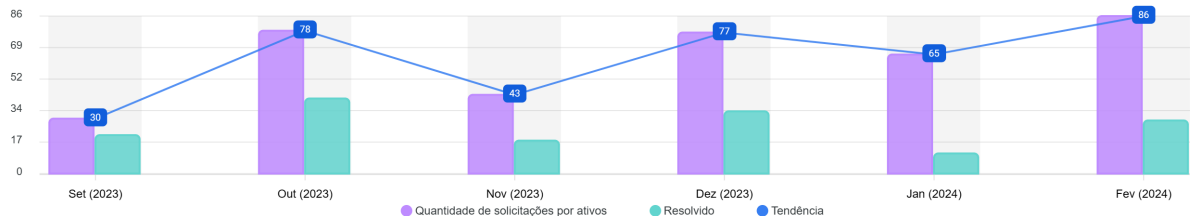
 Solicitações por ativos



De - Até
2023-08-29 / 2024-02-29 

Serviços solicitados x resolvidos

[Ir para Pedidos](#)



380

Número de Solicitação de Serviços criados

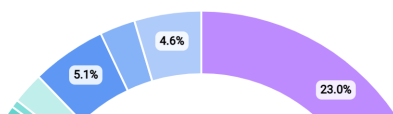
154

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

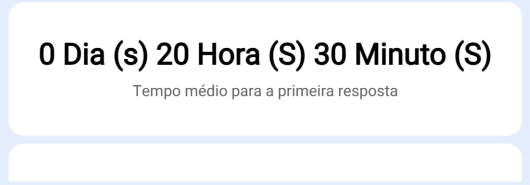
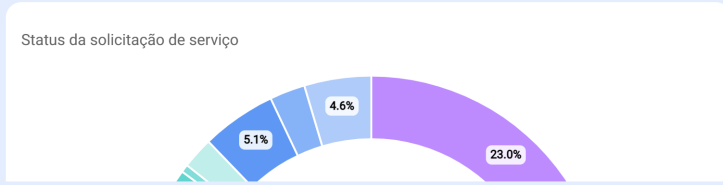
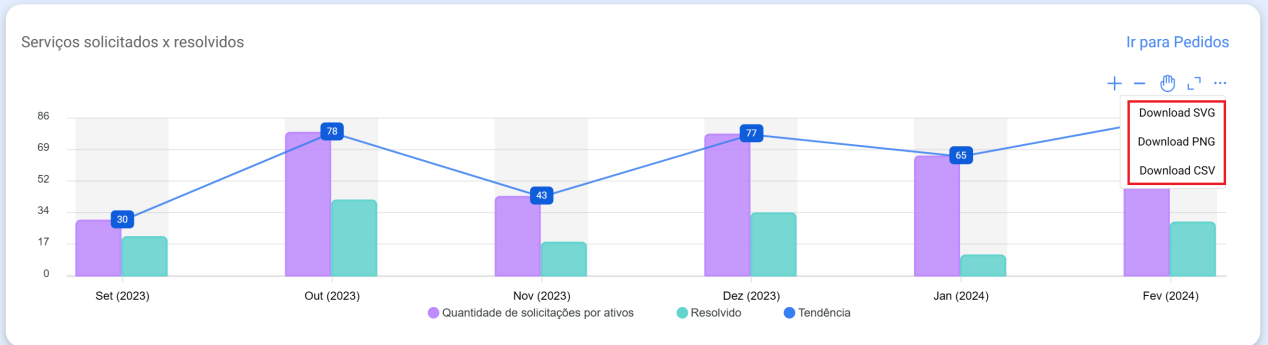
Opções de gráfico:

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.

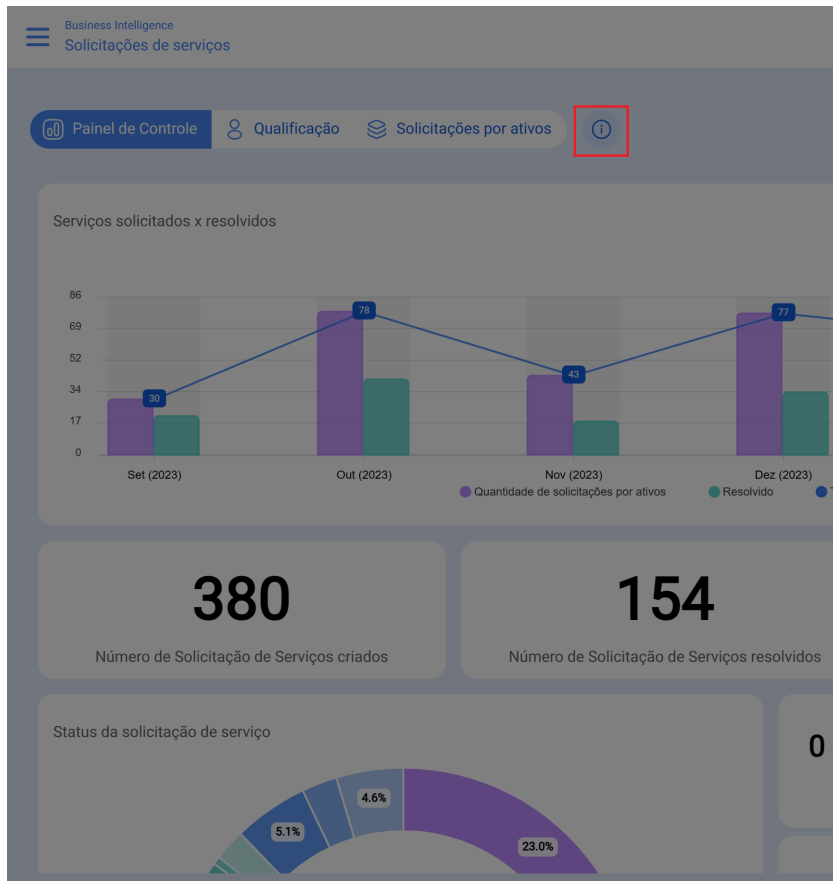
Além disso, a opção de download no formato CVS torna os dados do gráfico subjacente facilmente disponíveis em um formato tabular. Isso permite que os usuários realizem análises mais detalhadas, compartilhem informações específicas e colaborem efetivamente com outros membros da equipe ou partes interessadas.

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 guia você poderá conhecer rapidamente a lista com os ativos que foram reportados, bem como a contagem do número de solicitações de cada um desses ativos. Esse tipo de análise é de extrema importância, pois permite identificar quais são os ativos que apresentaram o maior número de eventos para os quais foi levantado 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