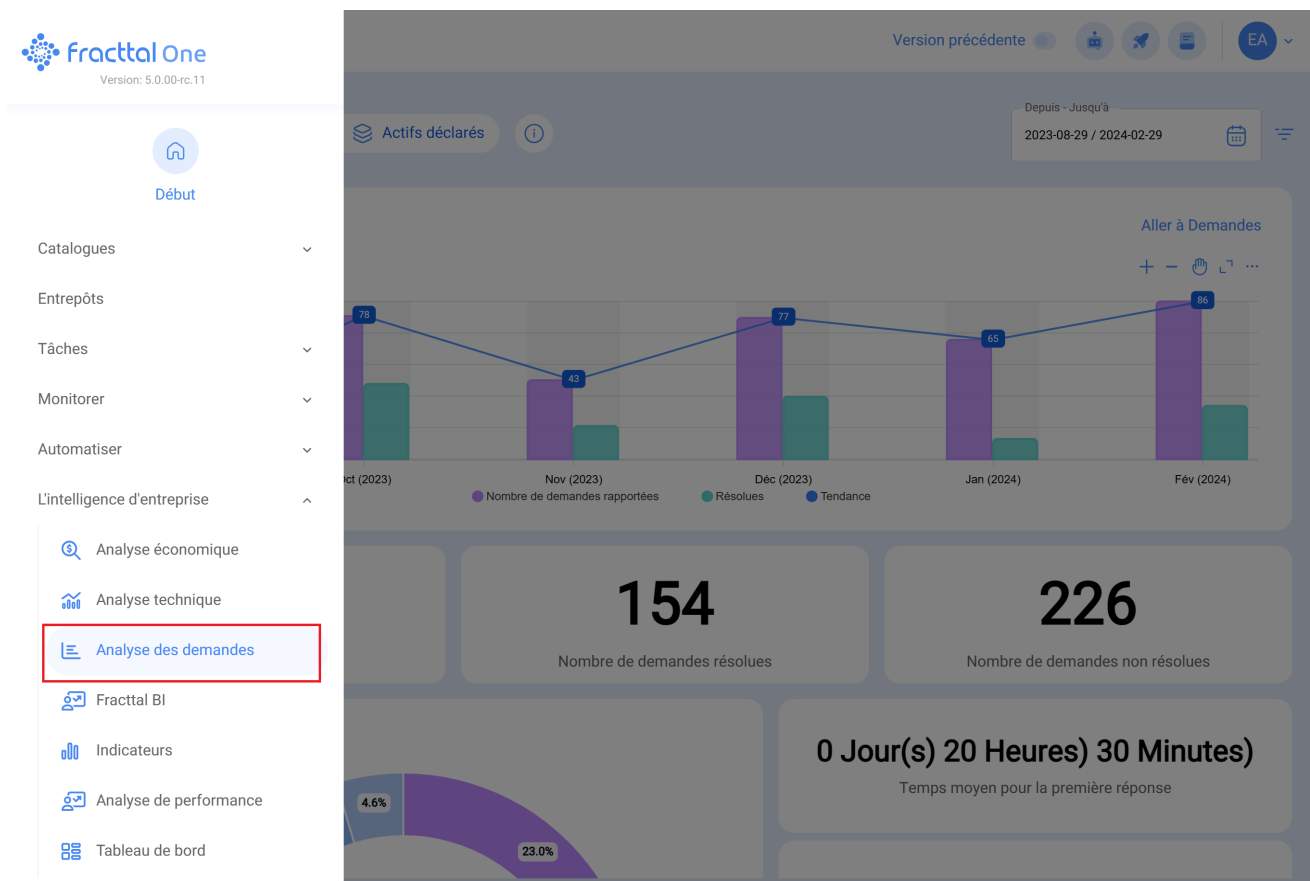


Analyse des demandes

help.fractal.com/hc/fr/articles/24915589107213-Analyse-des-demandes

Dans ce module, vous serez en mesure d'analyser et d'avoir une traçabilité complète des demandes de travail qui ont été signalées et gérées sur la plateforme.



Vous y trouverez des sous-modules composés des onglets suivants :

Tableau de bord

Indicateurs clés du tableau de bord :

1. Nombre de demandes créées :

Représente le nombre total de demandes d'entretien générées au cours d'une période donnée.

2. Nombre de demandes résolues :

Indique le nombre total de demandes de maintenance qui ont été traitées avec succès.

3. Nombre de demandes non résolues :

Indique le nombre de demandes qui nécessitent encore une attention ou une résolution.

4. Délai moyen avant la première réponse :

Reflète le délai moyen entre la création de la demande et la première interaction ou réponse de l'équipe de maintenance. Ce délai est essentiel car il a un impact direct sur l'engagement à fournir des réponses rapides.

5. Temps d'attente moyen de la solution :

Il représente le temps moyen que les utilisateurs doivent attendre entre la création de la demande et sa résolution complète par l'équipe de maintenance.

6. Temps de solution moyen :

Indique la durée moyenne de résolution d'une demande à partir de sa création. Cet indicateur influence l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des clients internes.

7. Pourcentage de demandes qualifiées :

Indique le pourcentage de demandes qui ont été évaluées ou notées par les utilisateurs après leur résolution. Un taux d'évaluation élevé peut indiquer une bonne satisfaction de la clientèle interne.

8. Note moyenne :

Il représente la note moyenne attribuée par les utilisateurs aux solutions fournies par l'équipe de maintenance. Il s'agit d'un indicateur clé de la qualité du service fourni.

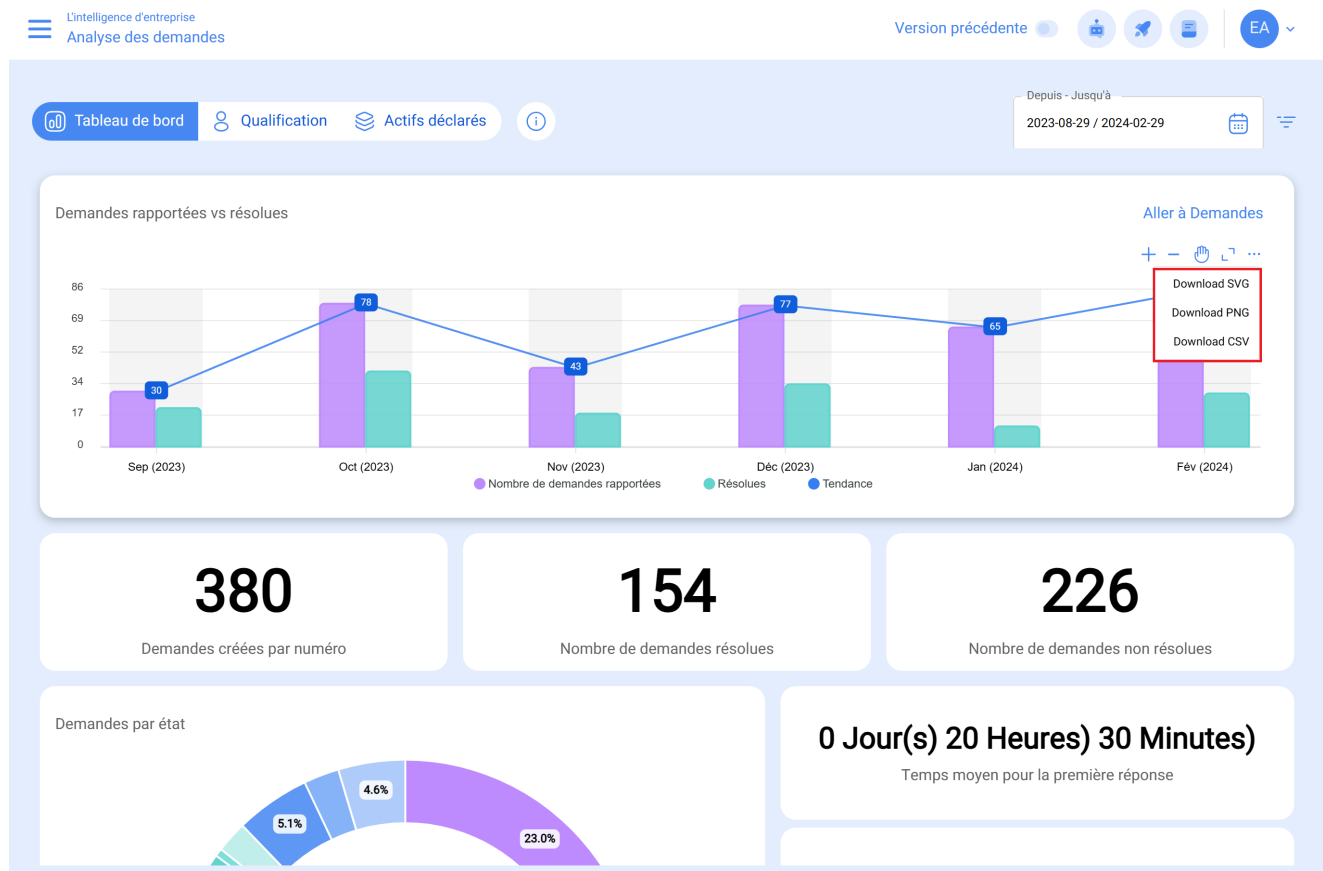
Options graphiques :

Dans cette section, les utilisateurs ont la possibilité de télécharger le graphique dans différents formats, tels que SVG (Scalable Vector Graphics), PNG (Portable Network Graphics) et CVS (Comma-Separated Values). Cette fonctionnalité est conçue pour apporter de la flexibilité et faciliter le traitement des informations visuelles.

La possibilité de télécharger le graphique au format SVG offre un avantage significatif en permettant une extensibilité optimale sans perte de qualité, ce qui le rend idéal pour une utilisation sur une variété de plates-formes et de tailles d'affichage. Le format PNG, connu pour sa capacité à représenter des images avec une qualité et une transparence élevées, offre une solution efficace pour partager des graphiques de manière claire et nette.

En outre, l'option de téléchargement au format CSV rend les données graphiques sous-jacentes facilement accessibles sous forme de tableaux. Cela permet aux utilisateurs d'effectuer des analyses plus détaillées, de partager des informations spécifiques et de collaborer efficacement avec d'autres membres de l'équipe ou d'autres parties prenantes.

Ces options graphiques renforcent non seulement l'expérience de l'utilisateur en offrant une flexibilité dans la visualisation des données, mais favorisent également la collaboration et la diffusion efficace de l'information à travers différents canaux, impliquant un public plus large dans le processus de prise de décision.



Boîte d'information :

Dans cette interface, nous fournissons à nos utilisateurs un tableau d'information détaillé qui explique de manière exhaustive l'origine des données analysées dans le tableau de bord. Cette ressource vise à rendre l'origine de l'information transparente et claire, afin de garantir

la fiabilité et la bonne compréhension des utilisateurs.



← FORMULE

Temps moyen pour la première réponse

$$Temps_{moyen} = \frac{\Sigma(CHT - CC)}{S}$$

Abréviations
CHT: Date du premier changement d'état
CC: Date de création de la demande
S: Nombre de demandes

Temps moyen pour la première réponse

$$Temps_{moyen} = \frac{\Sigma(RT - CC)}{S}$$

Abréviations
RT: Date de résolution (uniquement si la demande est résolue, sinon c'est la date actuelle)
CC: Date de création de la demande
S: Nombre de demandes

Temps moyen pour la première réponse

$$Temps_{moyen} = \frac{\Sigma(ST - CC)}{S}$$

Abréviations
ST: Date de solution (uniquement si la demande est résolue avec ou sans OT)
CC: Date de création de la demande
S: Nombre de demandes

Qualification par le responsable :












La "notation des responsables" désigne un système ou un processus par lequel les performances individuelles d'un responsable, qu'il s'agisse d'un employé, d'un chef d'équipe ou de toute personne affectée à une tâche spécifique, sont évaluées et font l'objet d'une note.

Responsable	Nombre de demandes répondues	Notes moyennes des demandes
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

Affichage 40 sur 40

Actifs déclarés :

Dans cet onglet, vous trouverez rapidement la liste des biens qui ont soumis des demandes de travaux, ainsi qu'un décompte du nombre de demandes pour chacun de ces biens. Ce type d'analyse est extrêmement important, car il vous permet d'identifier les biens qui ont présenté le plus grand nombre d'événements pour lesquels une demande de travaux non planifiés a été émise.

Actifs	Nombre de demandes rapportées
 { 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 QUII ADORA DE VEHICULOS AUTOMOTORES S A DE CV	2

Affichage 50 sur 208