



## Indicadores de nivel de servicio

Para un buen análisis de la gestión de los servicios gestionados mediante MantTest, se permite configurar de manera ágil SLA's y KPI's relacionados con el cumplimiento de las órdenes a realizar o con el tiempo de resolución de las mismas.

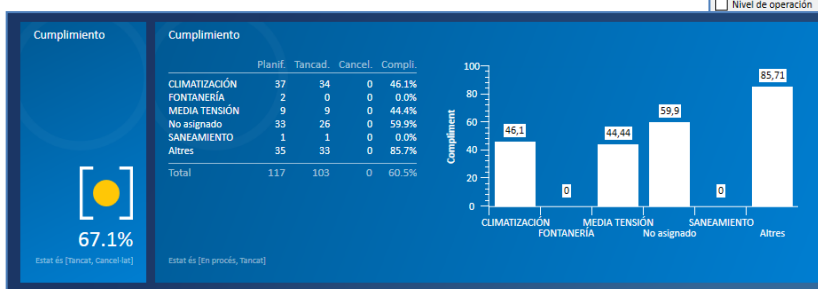
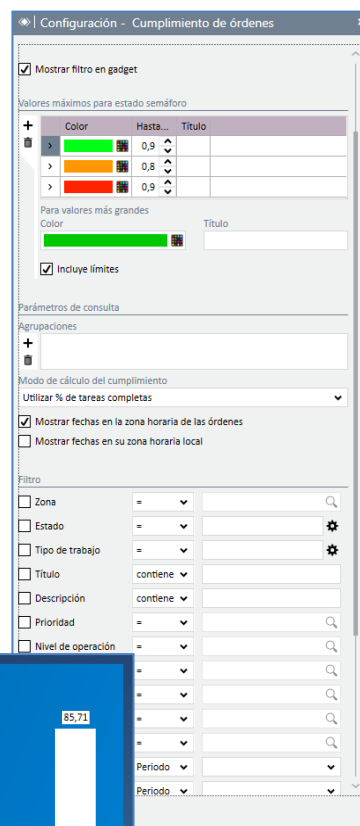
### - Grado de cumplimiento del servicio

Mediante una señalización semafórica se indica la proporción de realización de las operaciones en los servicios de limpieza y mantenimiento, siendo configurable por el cliente los niveles y los límites de los mismos.

El cálculo de dicho cumplimiento se puede realizar de forma nativa según las tres metodologías más extendidas:

- Porcentaje de órdenes cerradas
- Porcentajes de tareas realizadas
- Porcentaje de órdenes cerradas que cumplan un mínimo de tareas realizadas

Además de visualizar los resultados globales del servicio, también se puede configurar dichos indicadores para hacer análisis parciales por los conceptos de interés del cliente, por ejemplo instalaciones críticas.



Estos indicadores se pueden extraer tanto en informes como configurar en el escritorio de cada usuario.





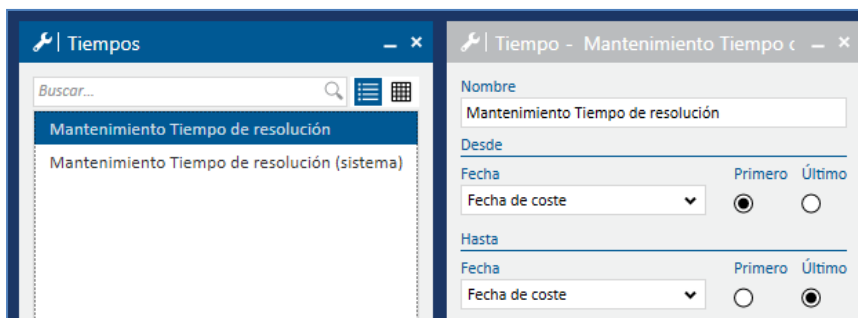
# MantTest.net

## - Análisis de tiempos (Respuesta/Resolución)

MantTest.net permite hacer un análisis de los diferentes tiempos contenidos en el Workflow de una orden de trabajo, siendo los tiempos más habituales a analizar los de respuesta y resolución.

No obstante se permite realizar consultas tanto específicas como conjuntas del tiempo transcurrido entre diferentes acciones contenidas en las órdenes de trabajo. Estas consultas se basan en:

- Fecha de creación
- Fechas de previsión
- Fechas de coste
- Fechas de cambio de estado
- Fechas de solicitud



Mantenimiento



Limpeza



Seguridad laboral  
y salud



Energía



Seguridad