

Flujos de métricas en Odoo – Asistente Administrativa

Cada métrica dividida por puesto, con su recorrido: dónde entrar en Odoo, qué filtrar, qué fechas o datos comparar, cómo se calcula y para qué sirve.

Casos dentro del SLA

Casos que vencían en el período

× 100

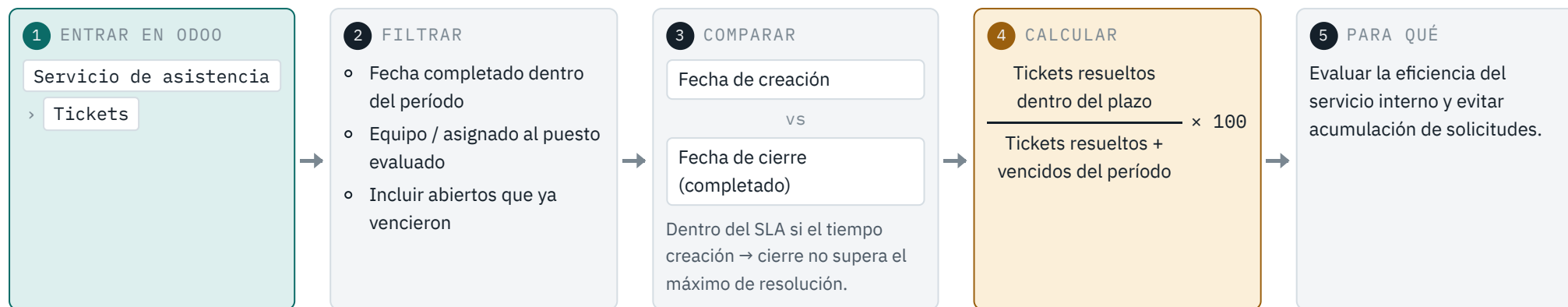
Criterio general. Toda métrica "dentro del SLA" se mide así: el denominador son los casos que vencían en el período (no solo los terminados), para que lo atrasado y abierto también cuente en contra.



02 Tickets resueltos dentro del SLA

Mide la capacidad de cerrar los tickets administrativos dentro del tiempo máximo de resolución.

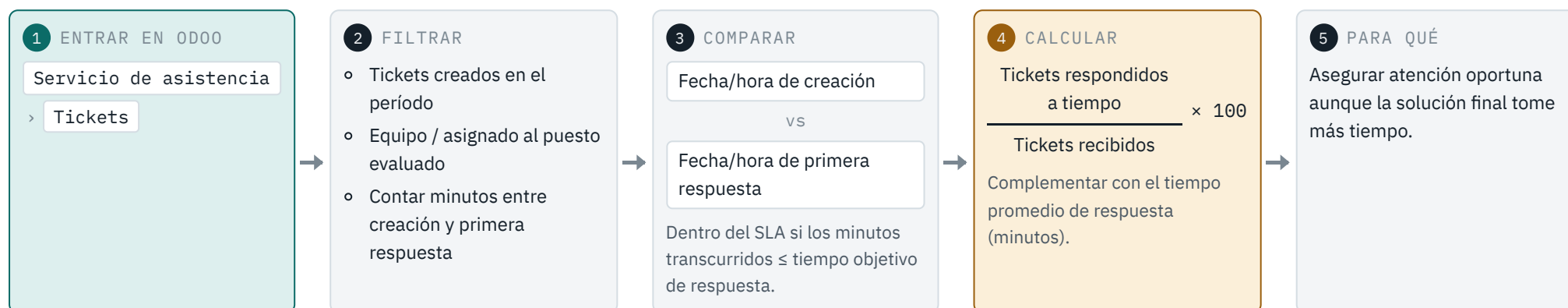
SLA · casos a tiempo



03 Tickets respondidos dentro del SLA

Mide la rapidez de la primera respuesta a los tickets administrativos recibidos.

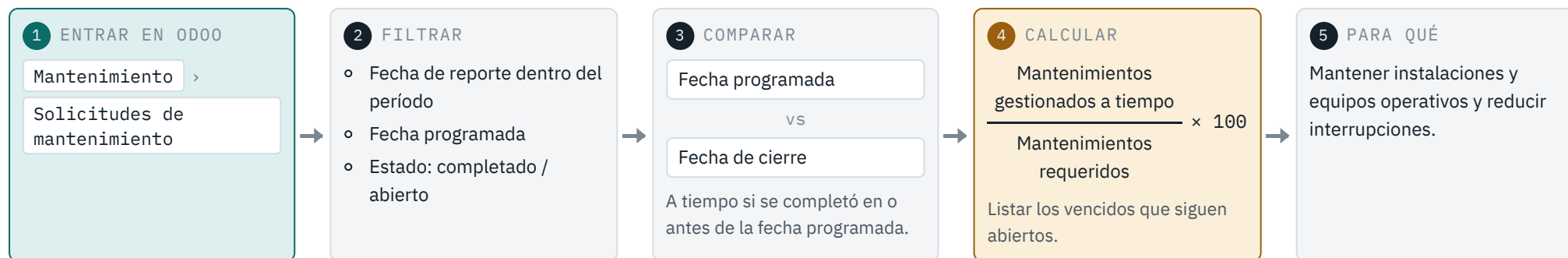
SLA · casos a tiempo



04 Mantenimientos gestionados dentro del SLA

Mide si los mantenimientos requeridos se coordinan y completan dentro del plazo acordado.

SLA · casos a tiempo



05 Actividades y tareas al día

Mide si las actividades y tareas asignadas se completan dentro de su fecha objetivo y sin vencidas pendientes.

SLA · casos a tiempo

