



Los 8 KPI clave de Servicios (parte 1)

febrero 5, 2020

Para comprender la importancia de los indicadores de gestión, o KPI, es útil pensar en el trayecto de un barco: quién lo dirige debe tener las herramientas esenciales para saber hacia dónde va y que se avecina. Tanto si el curso es el correcto como si se está virando hacia un recorrido inesperado, estas herramientas indicarán a tiempo para poder tomar decisiones a tiempo. No contar con ellas es navegar a ciegas, lo que aumenta muchísimo el riesgo de arribar a costas inesperadas.

Los KPI, de forma similar, miden y analizan la performance de cada proceso dentro de un negocio, lo que significa que el éxito está ligado a ellos. Pero los datos que se generan diariamente son muchísimos y pueden ser arrolladores; por eso, al igual que ese capitán de barco, se debe saber cuáles son las operaciones críticas que se deben controlar.

En esta nota se abordan estos indicadores que deben ser analizados constantemente para lograr que el Departamento de Servicios sea rentable, eficiente y productivo.

Margen de servicios por mano de obra

¿Para qué sirve? Indica el margen bruto de los trabajos realizados por los mecánicos y detectar si es alto o bajo, a fin de determinar si cada operario está bien entrenado o si es el indicado para realizar ciertos trabajos. Mejorar este KPI aumenta la rentabilidad del negocio.

CALCULE SU INDICADOR

Fórmula:

$(\text{Ingresos por servicios} - \text{Pago a los mecánicos}) / \text{Ingresos por servicios}$

Ingresos por servicios (mensual)

495000

Pagos a los mecánicos (mensual)

180000

Resultado

64

Benchmark: 75%

¿Cómo mejorar este indicador? Si los mecánicos están mejor capacitados, cada trabajo les consumirá menos tiempo. Esto se traduce en que el pago a cada mecánico por cada trabajo será de una proporción menor, lo que aumentará el margen bruto. Capacitar a los asesores y mecánicos es una tarea que se debe realizar con cierta periodicidad. Esto evitará errores, pérdidas de tiempo, pérdidas de dinero y mejorará la satisfacción de clientes.

Nivel de ocupación del taller

¿Por qué es importante este indicador? Permite detectar cuántas horas del total disponible en el taller se usan para realmente realizar trabajos. Es necesario llevar un control de este indicador para optimizar los recursos del taller y, mediante un trabajo más organizado, aumentar la facturación.

CALCULE SU INDICADOR

Fórmula:

$\text{Horas trabajadas} / \text{Horas disponibles}$

Horas disponibles de los mecánicos

1760

Horas trabajadas registradas por mecánicos

1420

Resultado

81

Benchmark: 80%

¿Cómo mejorar este indicador? Un turno de taller no ocupado es dejar dinero sobre la mesa. Las funciones de Service Marketing de Autologica DMS permiten al Gerente de Servicios ser proactivo en la venta de turnos, ya que se pueden crear campañas de contacto a clientes que están próximos a necesitar servicios programados.

Ventas por asesor

¿Por qué es importante este indicador? La facturación total del departamento de Servicios puede ser dividida por la cantidad de los asesores para obtener un valor promedio de facturación por cada empleado. Un aumento del 10% anual en las ventas de cada asesor es la meta recomendada por los expertos en KPI que debe alcanzarse.

Calcule su indicador: Total de ventas / Cantidad de asesores

Meta recomendada: +10%

¿Cómo mejorar este indicado? El checklist que usa el Asesor de Servicios para recibir al vehículo en el taller puede ser utilizado como una estrategia para promover más ventas. Se puede crear un checklist que tenga preguntas para recordar al cliente trabajos que decidió no hacer en el pasado, sugerir trabajos preventivos, comentar ofertas y trabajos especiales. Si el dealer cuenta con una herramienta como **DealerTablet**, esta tarea se vuelve sencilla porque el dealer puede configurar su propio checklist de recepción de vehículos.

Eficiencia de los mecánicos

¿Por qué es importante este indicador? Permite saber la relación entre la cantidad de horas que facturan los operarios en cada trabajo y la cantidad real de horas que le dedican a ese trabajo. Un taller será más eficiente y

más rentable a medida que las horas facturadas por trabajos sean mayores a las horas pagadas a los mecánicos.

CALCULE SU INDICADOR

Fórmula:

Horas facturadas / Horas trabajadas

Horas facturadas

1250

Horas trabajadas registradas por mecánicos

1420

Resultado

88

Benchmark: 135%