



Los 8 KPI clave de Servicios (parte 2)

marzo 4, 2020

Tengo la mejor herramienta de medición, pero mis resultados no cambian... ese es un problema común reportado por gerentes que se encuentran frente a una inmensidad de datos que apabullan y parecen no decir nada en concreto. La mejor herramienta no sirve si no va de la mano de la capacitación y las buenas prácticas enfocados en los KPI.

Estas buenas prácticas se resumen en dos ideas:

- Definir las áreas críticas a controlar (no son todas)
- Tener el hábito de medir regularmente y actuar en base a lo medido

En esta nota veremos otros cuatro indicadores del área de Servicios que un gerente debe controlar regularmente para saber dónde está y hacia dónde ir.

1. Composición del Mix de Servicios



¿Para qué sirve? Se debe prestar especial atención a este set de indicadores que describen cómo se reparten las órdenes de reparación según a quién se facturan: internamente, garantías o cliente.

Calcule su indicador:

- $\text{OR trabajos internos} / \text{Total de OR} * 100$
- $\text{OR garantía} / \text{Total de OR} * 100$
- $\text{OR dedicadas a cliente} / \text{Total de OR} * 100$

Ejemplo:

	Cantidad de OR	Total de OR mensuales	Índice
Interno	350	1200	29%
Garantía	50	1200	4%
Clientes	800	1200	67%

¿Cómo mejorar este indicador? Autologica DMS y los sistemas modernos cuentan con funciones de Service Marketing que permiten, en base al uso del vehículo, predecir en qué momento necesitará un servicio. Con esta información, los asesores pueden contactar a los clientes para venderles trabajos que van a necesitar, pero aún no saben. Una vez que conozco la composición del mix de OR puedo continuar trabajando el próximo indicador.

2. Composición del Mix de Servicios a Clientes

¿Para qué sirve? Este indicador está relacionado con el anterior y permite detectar cuáles son los tipos de trabajo que más se realizan, cuánto tiempo se le dedica a cada uno, y cómo se componen las Órdenes de Reparación del taller.

La llegada del cliente al taller es circunstancial, es decir, se presenta solo cuando tiene que hacer algo sobre su vehículo. Sin embargo, la habilidad de venta del asesor puede motivarlo a solicitar más trabajos. Por ejemplo, reparar el aire acondicionado es circunstancial, pero aprovechar que el vehículo está en el taller para hacer rotación y balanceo de las cubiertas es un trabajo extra que el cliente no pensaba realizar y podemos ofrecerle.

CALCULE SU INDICADOR

Total de OR mensuales

1200

OR mantenimiento

250

% mantenimiento

21

OR reacondicionamiento

% reacondicionamiento

500

OR reparación

450

% reparación

38

¿Cómo mejorar este indicador? Promoviendo dos hábitos en los Asesores de Servicio:

- Siempre intentar vender para que en cada Orden de Reparación haya más de un trabajo.
- Registrar en el DMS el tipo de trabajo que se va a realizar, por ejemplo si es reparación, reacondicionamiento, mantenimiento, etc.

3. Productividad del Taller

¿Para qué sirve? Ayuda a saber cómo se utiliza el tiempo disponible de los mecánicos en el taller. Las horas disponibles surgen del total de horas compradas al mecánico a las cuales se le restan los tiempos que se destinan a otras tareas que no son reparaciones, como por ejemplo tareas de limpieza del taller. Estos tiempo que no están destinados a reparaciones se llaman horas improductivas y es importante registrarlas para llevar un control.

CALCULE SU INDICADOR

Horas disponibles (mensual)

176

Horas trabajadas registradas por mecánicos (mensual)

132

Resultado

75

Benchmark: 100



¿Cómo mejorar este indicador? Conociendo qué pasa en el taller en todo momento. El gerente de servicios tiene que saber en tiempo real si hay demoras, si hay tiempos ociosos y qué están haciendo los operarios.

Para facilitar esta tarea, Autologica DMS cuenta con un módulo que se llama Panel de operarios y que permite ver en qué se está invirtiendo el tiempo. Si detecta una demora, puede actuar para resolverla; si ve tiempo ocioso, puede asignar otras tareas.

4. Rendimiento del Taller

¿Para qué sirve? Este indicador muestra la productividad y la eficiencia del taller, e indica la cantidad de horas que se facturan en relación a la cantidad de horas de las que se dispone por cada operario.

CALCULE SU INDICADOR

Horas disponibles (mensual)

176

Horas facturadas (mensual)

189

Resultado

107

Benchmark: +100

¿Cómo mejorar este indicador? Se debe actuar sobre las horas facturadas, porque las horas disponibles serán siempre las previstas en la jornada laboral. ¿Cómo mejorarlo? Capacitando a los operarios para que realicen los trabajos de forma óptima y en el tiempo previsto. Luego, se puede detectar en qué trabajos son más eficientes los operarios para asignárselos a ellos y lograr ir disminuyendo el tiempo invertido.

Conclusión

Es necesario medir regularmente estos KPIs a fin de saber qué decisiones tomar para mejorar la rentabilidad del departamento. Todo lo que se controla se puede mejorar; esa premisa debe estar reflejada en la cultura de la concesionaria y apoyarse en la tecnología adecuada para ello.