NG
Transporte
Moviendo tu Negocio a más Empresas

MARCOS KREISBERG,
GERENTE POST VENTA DE MACO

Mejora la eficiencia de su taller con sistema de control de Demarka

Especial Gestión de Flotas

Marcos Kreisberg, Gerente Post Venta; José Luis Gallegos, Analista de Servicios; ambos de MACO.

MACO

Mejora la eficiencia de su taller mecánico con sistema de control desarrollado por Demarka

La actual casa matriz de MACO, inaugurada en 2007, cuenta con 84.000 mt² y 8.200 mt² construidos en Quilicura, entre los que se emplaza uno de los laboratorios y hornos de pintura más importantes de Chile. Al taller mecánico ingresan mensualmente cerca de 900 camiones, con una tasa de crecimiento que bordea el 10% al año. Por tal motivo, el grupo necesitaba contar con un sistema de control de eficiencia del taller mecánico para poder ofrecer un mejor servicio a sus clientes, solución que fue desarrollada "a la medida" por la empresa nacional Demarka.

A fines del año pasado, el holding MACO decidió implementar ciertos cambios en la operación cotidiana de la firma. Por tal motivo, llevaron a cabo una revisión de procesos y levantamiento de información de las distintas áreas de servicios de la empresa, mediante la cual se detectaron grandes oportunidades de mejoramiento, tanto en el ámbito de recursos financieros como de servicio al cliente final.

"Uno de estas oportunidades de desarrollo se localizaba en el área de control y optimización de los recursos del taller, especialmente en cada una de las etapas que tienen que ver con la recepción, reparación y entrega de los vehículos", señala Marcos Kreisberg, Gerente Post Venta de MACO.

La firma requería una aplicación informática que permitiese contar con un registro adecuado capaz de detectar exactamente cada una de las etapas por las cuales pasa el vehículo dentro del taller. "Necesitábamos conocer con precisión la fecha de ingreso, de reparación y de finalización del trabajo. Además, también requeríamos que la solución nos permitiera avisar oportunamente al cliente respecto a potenciales modificaciones o labores adicionales, que podían cambiar las fechas de entrega", explica Kreisberg.

Tras llevar a cabo un proceso de selección dentro del mercado local, que incluyó en una primera etapa tres empresas proveedoras, el grupo automotor decidió finalmente contratar los servicios de Demarka. "Su propuesta técnica-económica fue muy razonable e incluía una alternativa tecnológica interesante, con

equipos más sofisticados y una mejor capacidad y flexibilidad de integración con otras de nuestras aplicaciones", señala el gerente de MACO.

Cabe destacar que MACO contaba con una solución similar a ésta, pero bastante más limitada, ya que sólo registraba los tiempos del taller y de ejecución del trabajo. Además, este sistema presentaba fallas permanentes y el operador no entregaba el soporte adecuado, motivo por el cual los datos no eran confiables.

Decisiones oportunas

La solución desarrollada por Demarka permite generar índices de productividad y eficiencia a partir de las actividades ejecutadas por los mecánicos, los cuales marcan sus labores a través de kioscos instalados en el taller y de la información entregada por los fabricantes por medio de los templarios de fábrica.

"Me parece que es una aplicación muy amigable e intuitiva; todo se hace a través del mouse, en el caso del PC o un pequeño lápiz electrónico, en el caso de las PDA. Además, la portabilidad del sistema es buena; los funcionarios llevan sus dispositivos a cualquier lado y éstos son bastante pequeños y prácticos", asegura Kreisberg.

La información obtenida de la herramienta se despliega a través de una interfaz gráfica que permite tener una rápida visión del estado de los boxes (si están en tiempo, atrasados o excedidos) o de los mecánicos, entre otros. Esto permite que se puedan tomar acciones de forma rápida e informada por las jefaturas y gerencias involucradas.

La solución desarrollada por Demarka permite generar índices de productividad y eficiencia a partir de las actividades ejecutadas por los mecánicos.

"La forma en que actualmente se visualiza un taller como parte del negocio ha cambiado mucho. Antes era sólo un servicio necesario para soportar la venta de vehículos, pero hoy se ha transformado en una verdadera oportunidad de negocios", analiza el ejecutivo. "Si los talleres son rentables, se cumple el requisito de que el rubro de la postventa sea capaz de absorber los costos fijos de la compañía", agrega.

Mejor gestión

Actualmente, el sistema se encuentra en marcha blanca y proceso de ajustes finales. En una primera instancia, asegura Kreisberg, la idea es tener los registros confiables, pero en las siguientes etapas buscarán también la optimización de los recursos internos.

"Hasta el momento, y en un 95% de su proceso de integración, me parece que es una herramienta muy potente, que permite hacer una buena gestión y comprender dónde se ubican los desvíos y las dificultades inherentes a esta labor que antes no se percibían claramente".

De acuerdo al profesional, la ventaja competitiva más importante para el grupo radica en que a partir de ahora serán capaces de entregar una respuesta oportuna al cliente. "Podremos administrar de mejor forma nuestros recursos, ofrecer mayor rapidez y eficacia y, por ende, generar mayor confianza con el cliente", señala. "Nuestros registros señalan que la productividad estaba alrededor de un 75%, mientras que en eficiencia llegábamos a casi un 90%. A partir de hoy, queremos bordear el 85% y 100%, respectivamente", concluye Kreisberg. ●