

Información requerida para una gestión eficiente de los servicios técnicos



Los servicios técnicos de mantenimiento deben generar información para facilitar la gestión eficiente del negocio. Temas claves son los siguientes:

Reportes de mantenimiento: Los servicios técnicos deben generar reportes detallados de las actividades de mantenimiento realizadas, incluyendo el registro de los equipos atendidos, la descripción de los trabajos, los resultados obtenidos, las novedades, observaciones o pendientes, los materiales y el tiempo utilizado. Estos reportes permiten llevar un registro de las actividades, evaluar el rendimiento de los equipos y realizar análisis de causa-raíz en caso de fallas o problemas recurrentes.

Si los reportes se los realiza en papel hay poca probabilidad de verificar la calidad de la información (ej si el modelo y número de serie de un equipo son correctos) y el análisis de información histórica solo es factible con un enorme consumo de tiempo y recursos (ej, si se desea analizar los mantenimientos correctivos de los dos últimos años de un equipo).

Registro de historial de mantenimiento: Es importante llevar un registro detallado del historial de mantenimiento de cada equipo o activo, incluyendo las fechas de mantenimiento, las actividades realizadas, los costos asociados y los resultados obtenidos. Esto puede facilitar la planificación de futuras actividades de mantenimiento, la identificación de patrones de fallas y la toma de decisiones informadas sobre la gestión de los activos.

La evaluación histórica de los servicios de mantenimiento de manera eficiente y con costos adecuados únicamente es factible con sistemas digitalizados de registro de cada reporte de mantenimiento y la consolidación de datos estructurados en una base de datos centralizada para elaborar consultas específicas.

Indicadores de desempeño:

Los servicios técnicos de mantenimiento deben generar indicadores de desempeño para evaluar la eficiencia y efectividad de las actividades de mantenimiento. Estos indicadores pueden incluir métricas como el tiempo promedio de respuesta, el tiempo de inactividad de los equipos, el cumplimiento de los planes de mantenimiento y otros indicadores relevantes para evaluar el rendimiento del servicio.

Los sistemas manuales son absolutamente ineficientes para generar este tipo de indicadores inclusive si se apoyan en el uso de hojas de cálculo. Consumen tiempo y recursos e impiden su actualización constante.

Informes de costos:

Generar informes de costos detallados de las actividades de mantenimiento puede ayudar en la gestión de los recursos y en la toma de decisiones informadas. Esto puede incluir información sobre los costos de mano de obra, materiales, herramientas, equipos y otros gastos asociados con las actividades de mantenimiento.

Establecer costos detallados de los servicios técnicos es vital para determinar su rentabilidad. La dificultad de establecerlos determina que muchos proveedores reduzcan su análisis a una estimación global de costos desconociendo si determinados servicios a determinados clientes pueden ser altamente ineficientes y afectan gravemente los rendimientos del negocio.

Programación y planificación: Los servicios técnicos de mantenimiento deben generar información sobre la programación y planificación de las actividades de mantenimiento, incluyendo la asignación de recursos, la gestión de calendarios y la programación de actividades preventivas y correctivas. Esto puede facilitar la gestión eficiente de los recursos y garantizar la realización oportuna de las actividades de mantenimiento.

El uso de hojas de cálculo y/o calendarios electrónicos mitiga el trabajo de elaboración de cronogramas de trabajo pero no resuelven su adecuado seguimiento ni la generación de información para planificaciones futuras.

Información sobre seguridad y cumplimiento normativo: Es importante que los servicios técnicos de mantenimiento generen información sobre seguridad y cumplimiento normativo, incluyendo registros de inspecciones, certificaciones, permisos y cualquier otra documentación requerida por regulaciones o normativas específicas. Esto puede ayudar a asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos y evitar posibles sanciones o multas.

La exigencia de cumplimiento de normativas es creciente. Se aplica no solo al comportamiento y certificación de los equipos sino al cumplimiento de normas de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) al que debe sujetarse el personal del proveedor del servicio. Temas muy complejos y costosos de satisfacer con sistemas manuales de información de servicios.



Comunicación con los clientes: Generar información sobre la comunicación con los clientes, incluyendo registros de solicitudes de servicio, retroalimentación del cliente y seguimiento de incidencias, soportes de facturación, es útil para mantener una buena relación con los clientes y asegurar su satisfacción. Esto puede incluir registros de llamadas, correos electrónicos, mensajes o cualquier otro medio de comunicación utilizado para interactuar con los clientes.

Solamente un sistema digitalizado de servicios permite la gestión transparente de las comunicaciones con los clientes, partiendo desde la solicitud hasta la evaluación del servicio que permite determinar su nivel de satisfacción.

La generación de información mediante sistemas manuales, no especializados o en papel consume tiempo y recursos, impide la actualización constante de la información y hace que la evaluación histórica y la determinación de costos sean ineficientes. Por lo tanto, la implementación de sistemas digitalizados de información detallada y precisa sobre las actividades de mantenimiento, indicadores de desempeño, costos, programación, comunicación con los clientes, seguridad y cumplimiento normativo es esencial para la gestión eficiente de los servicios técnicos de mantenimiento y contribuye a estructurar una línea de negocios rentable para las empresas

“QUIEN NO SEPA ADAPTARSE QUEDARÁ RELEGADO Y CONDENADO A DESAPARECER.
LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL NO ES UNA OPCIÓN ”

“ NO ES LA TECNOLOGÍA LA QUE HACE A LAS EMPRESAS EXITOSAS,
SINO EL USO DE ELLA PARA PONER AL CLIENTE EN EL CENTRO ”

