

Caso de éxito:

Mejorando la eficiencia del mantenimiento en redes deslocalizadas

Servicio: Servicio posventa

La empresa

Empresa multinacional en construcciones mecánicas, con gran potencial para mejorar la eficiencia de los equipos de mantenimiento y calidad del servicio, así como para incrementar la facturación de pequeñas reparaciones.

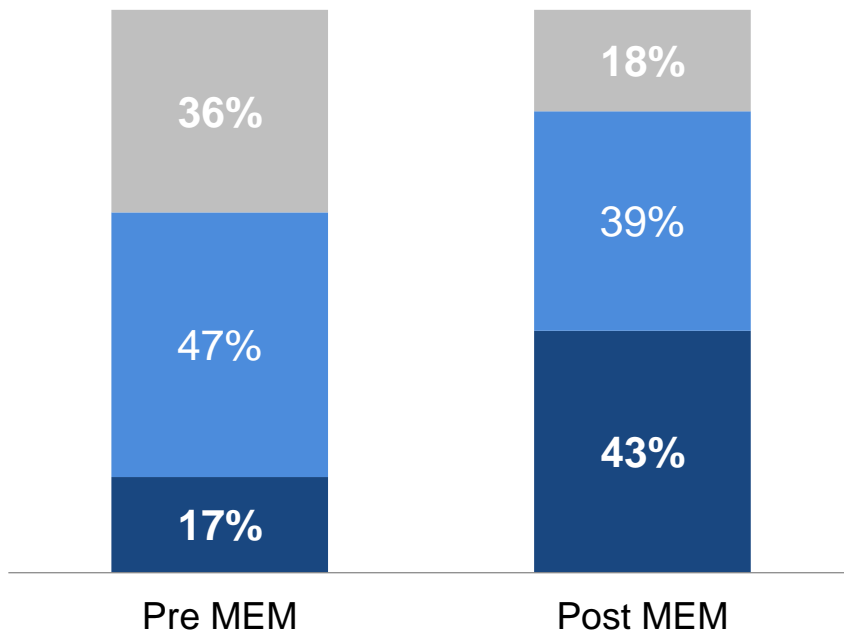
El reto

- Poca supervisión de los equipos de mantenimiento por parte de *service leaders* que repercute en bajos niveles de eficiencia, con elevado tiempo improductivo.
- Incumplimiento de los planes de preventivo y baja calidad de las intervenciones, generando un elevado número de avisos (correctivos).
- Potencial para incrementar la facturación de las intervenciones, ya que en muchos casos dejan de facturarse pequeñas reparaciones o se aplican descuentos no justificados.

La solución

- Definición de los roles y responsabilidades en los distintos niveles, en especial de los *service leaders* y técnicos de mantenimiento para incrementar la supervisión de trabajos y mejorar la calidad de las intervenciones
- Definición de procesos para un correcto seguimiento de la actividad y mejora de las operaciones tanto desde un punto de vista cuantitativo como cualitativo.
- Elaboración de informes de seguimiento diario, semanal y mensual para dar visibilidad de la actividad que permitan una gestión objetiva y eficiente.
- Puesta en marcha de reuniones operativas para mejorar el seguimiento de la actividad.

Distribución tiempo Supervisores



+26%

■ Supervision ■ Administrative ■ Other

Los service leaders han aumentado la supervisión en el terreno al 40%