



TOYOTA

KPI

Key Performance Indicators.

Este módulo de entrenamiento Web le proporcionará instrucciones de procedimientos y buenas prácticas en Key Performance Indicators ☐.

Tiempo estimado de finalización: 1 hora.

Encienda las bocinas para escuchar el audio. 



Tema 1: La estrategia y los KPIs

1. La estrategia y los KPIs



1.1. KPI's y estrategia de negocio

Los KPI's siempre están relacionados directamente a la estrategia del negocio. A través de estos existe la comunicación de la visión y misión del distribuidor.

1. La estrategia y los KPIs

1.2. Visión clara del Líder

Para poder desplegar una estrategia, primero debe de existir una visión clara del negocio por parte del líder Kaizen



1. La estrategia y los KPIs



1.3. Estrategia

Desde el punto de vista administrativo la estrategia es:

“Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin”

Antes de desarrollar una serie de KPIs se debe tener muy clara una estrategia que nos indique el camino que debemos seguir.

1. Conceptos básicos del Fix It Right México

1.4. TSM y el FIRM

Recordemos que el FIRM está integrado en la certificación TSM Kodawari.

Para su implementación se debe acudir a su consultor TSM asignado.



Tema 2: Hoshin Kanri

2. Hoshin Kanri

2.1. Hoshin Kanri como principio

Recordemos que el Kaizen se basa principalmente en el principio rector de mantener y mejorar los estándares. Sin embargo el mantenimiento y la operación se tienen que vincular definitivamente a la planeación integral de la empresa. Esto se realiza a través del Hoshin Kanri o planeación por despliegue de políticas.



2. Hoshin Kanri



Hoshin Kanri

Es una técnica que ayuda a los distribuidores a enfocar sus esfuerzos y analizar sus actividades y sus resultados.

Tema 3: Rentabilidad y Absorción

3. Rentabilidad y absorción



3.1. Tasa de absorción

Es la relación de las utilidades brutas de partes y servicio con todos los gastos generales de la distribuidora

Tasa de Absorción =

Utilidad bruta postventa

Gastos generales de operación y ventas-incentivos y comisiones)

3. Rentabilidad y absorción



Notas:

- El porcentaje de absorción acumulada mostrado es de los períodos Ene a Dic del 2015 y Ene a Dic del 2016.



Indicadores de Desempeño

RENTABILIDAD - ABSORCIÓN

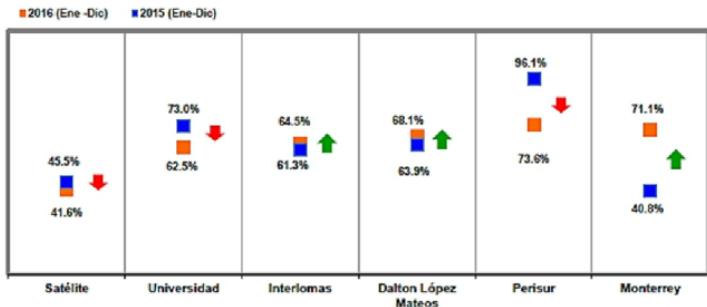
- El porcentaje de absorción se obtiene de Utilidad Bruta (excepto autos nuevos) / Gastos Totales

- Este cálculo es generado por el área de Representación del Mercado

**Porcentaje de Absorción acumulada 2015 vs 2016:
Clasificación de Distribuidores por año de inicio de operaciones**

Porcentaje de Absorción Red de Distribuidores	Ene - Dic 2015	Ene - Dic 2016
	59%	59%

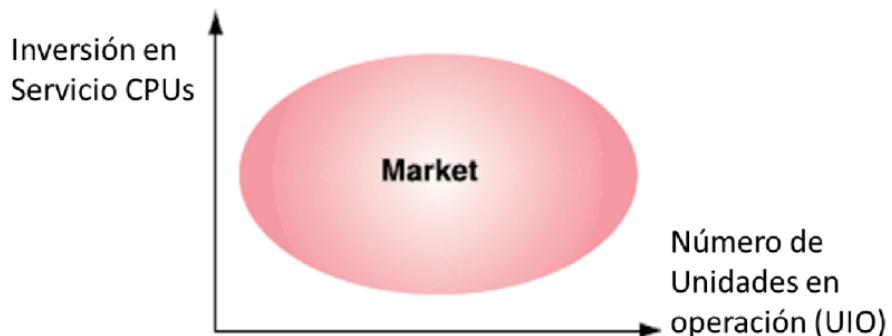
Distribuidores con inicio de Operaciones en el 2002



3.2. Reporte KPIs “Servicio al cliente”

Tema 5: KPIs de Productividad

4. Mercado de servicio del distribuidor



4.1. Mercado de servicio del distribuidor

El mercado de servicio de Postventa de Toyota esta evaluado por dos escalas. El número de vehículos en operación (UIO) y la inversión de servicio en mantenimiento y reparación (CPUs) hecha por el cliente. Los análisis de estas dos escalas son necesarias para la situación actual.

4. Mercado de servicio del distribuidor

4.2. UIO (Unidades en operación)

Las UIOs (Units in Operation – Unidades en Operación), es la cantidad de vehículos vendidos por el distribuidor en los últimos 7 años. Por lo que en la actualidad es muy importante que el distribuidor Toyota mantenga una base de datos confiable y actualizada de sus clientes.



4. Mercado de servicio del distribuidor

4.2. TUS (Total de unidades en servicio)

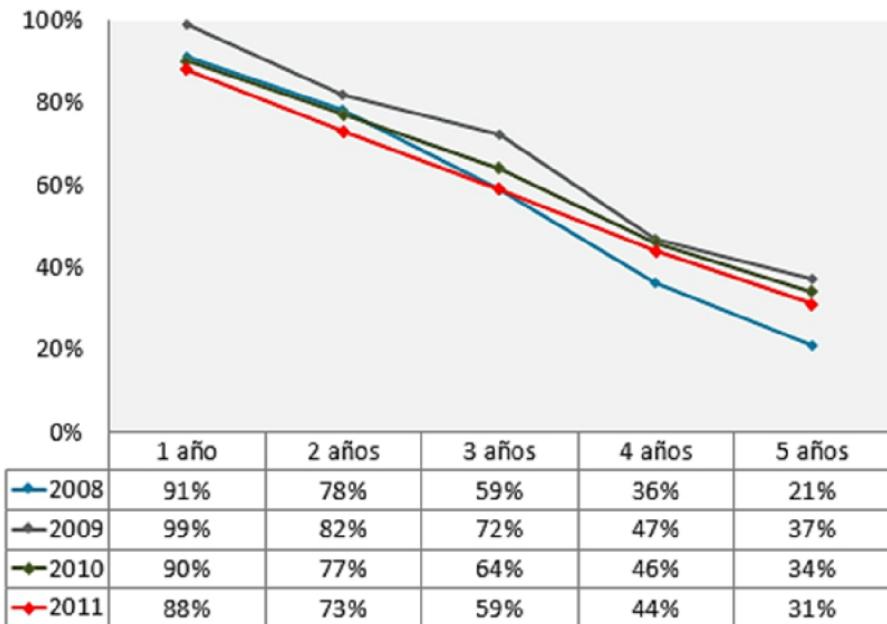
TUS (Total Units Serviced) – Total de las unidades en que se ha hecho un servicio: Son las unidades a las que se les ha dado servicio y se les ha abierto una Orden de reparación.

El número de unidades a las que se les ha dado servicio es un indicador base para la definición de todos los objetivos operativos del taller. La administración de las operaciones de servicio se puede realizar mejor cuando el gerente de servicio supervisa constantemente las variaciones de este número. Las tres categorías de órdenes de servicio o TUS incluyen:

- Pagadas por el cliente (CPUS) • Garantías
- Internas • Previas (PDS, PDI) • TOT • H&P



4. Mercado de servicio del distribuidor



4.3. Tasa de retención de clientes

Tasa de retención de clientes=

VINs (de 0 a 7 años de edad) con al menos 1 CPU (mantenimiento) en los últimos 12 meses y que fueron vendidos por el distribuidor

UIOs (Unidades vendidas por el distribuidor en los últimos 7 años)

4. Mercado de servicio del distribuidor



Indicadores de Desempeño SERVICIO AL CLIENTE

La información contenida en este reporte abarca:

SERVICIO:

Unidades en Operación (UIOs)

Órdenes pagadas por el cliente (CPUS)

Capacidad de Servicio:

- * Técnicos y órdenes por técnico por día

- * Asesores de Servicio y certificación NTSA21

Tasa de cumplimiento en la realización de acciones de servicio



Indicadores de Desempeño de Servicio al Cliente
Año 2016 vs Año 2015 (Enero – Diciembre)

Enero 2017

REFACCIONES:

Monto de venta de Refacciones

Días de Inventario

RENTABILIDAD:

Porcentaje de Absorción

4.4. Reporte de KPIs “Servicio al cliente”

4. Mercado de servicio del distribuidor



Indicadores de Desempeño SERVICIO AL CLIENTE

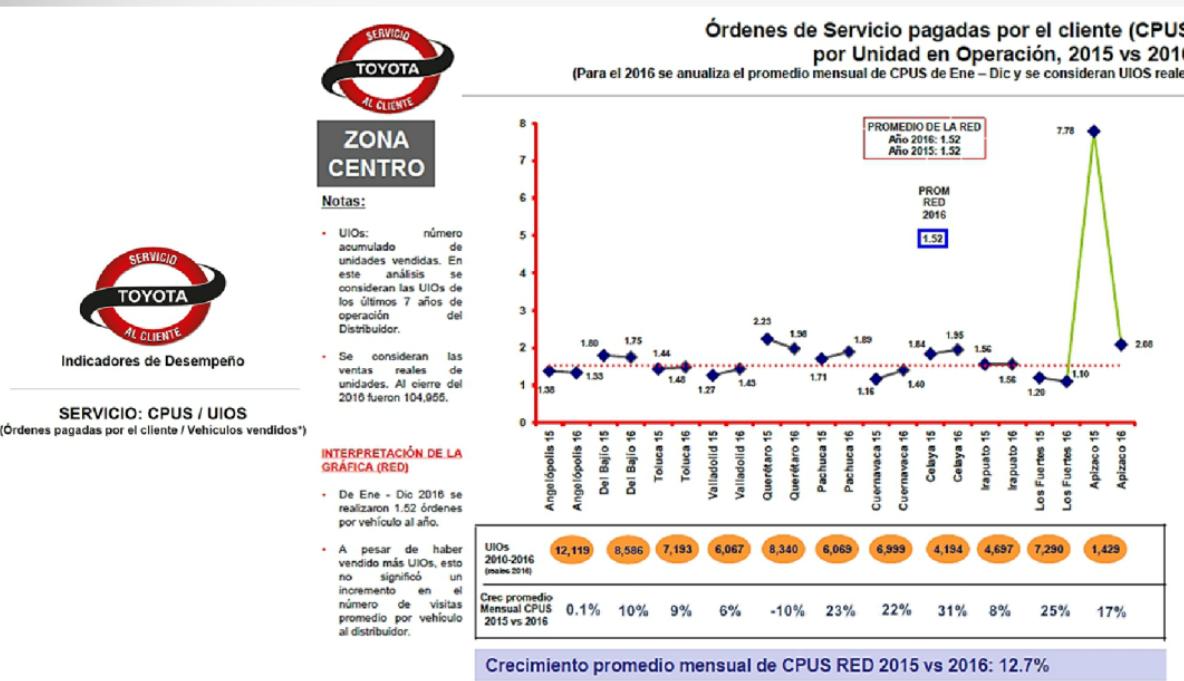
ZONAS GEOGRÁFICAS

CENTRO	FRONTERA	GOLFO	METRO	NORTE	PLAYA	SUR
Angelópolis	Tijuana	Tampico	Aeropuerto	Chihuahua	Guerrero	Mérida
Bajío	Juárez	Veracruz	Dalton López M	Laguna	Mazatlán	Tabasco
Toluca	Innova Reynosa	Córdoba	Monterrey	Aguascalientes	Puerto Vallarta	Chiapas
Fame Valladolid	Mexicali	Coatzacoalcos	Perisur	Dalton SLP	Colima	Oaxaca
Querétaro	Nogales	Xalapa	Universidad	Culiacán	Los Cabos	Campeche
Pachuca		Poza Rica	Interlomas	Hermosillo		Salina Cruz
Cuernavaca			Satélite	Saltillo		Cancún
Celaya			Gdl Acueducto	Durango		Riviera Maya
Irapuato			Santa Fé	Obregón		
Los Fuertes			Innova Floteros	Los Mochis		
Apizaco			Vallejo	Zacatecas		
			Coapa			
			Lomas Verdes			
			Polanco			
			Cuautitlán			
			Lindavista			
			Innova Sendero			
			Dalton Patria			
			Country			
			Coacalco			
			Zaragoza			

Nota:
El Centro de Servicio Gabriel Mancera no se considera en esta presentación, debido a que no reporta DFS.
Su operación se contempla en el resultado de Toyota Universidad.

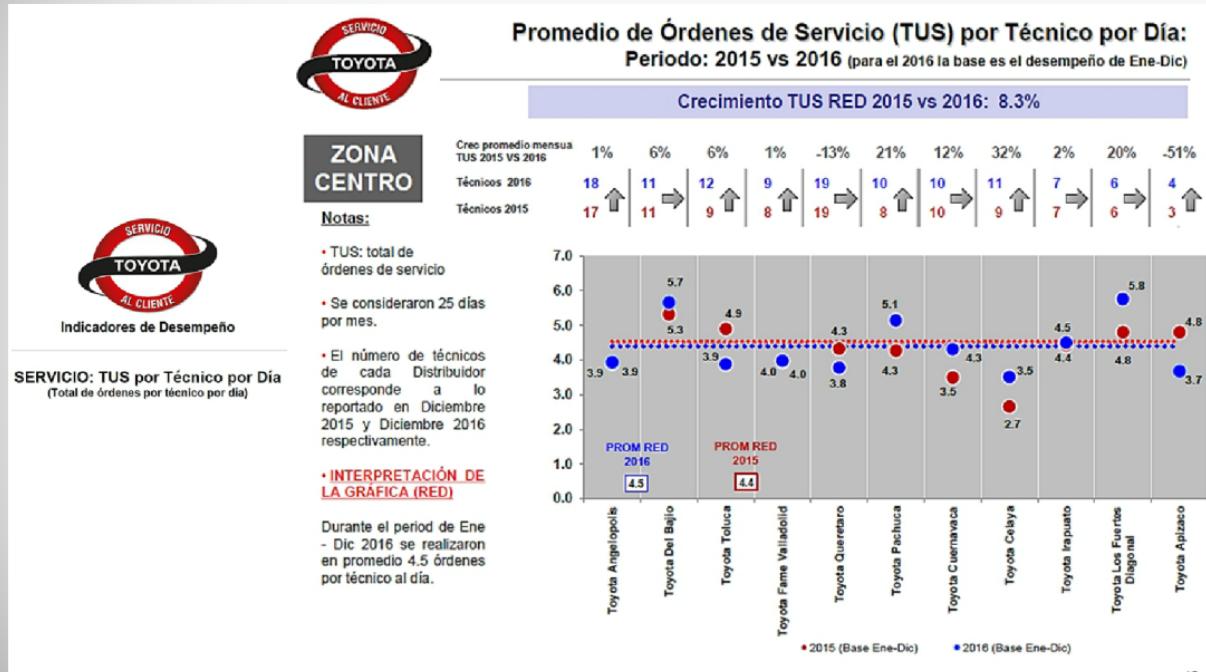
4.5. Reporte de KPIs “Servicio al cliente” REGIONES

4. Mercado de servicio del distribuidor



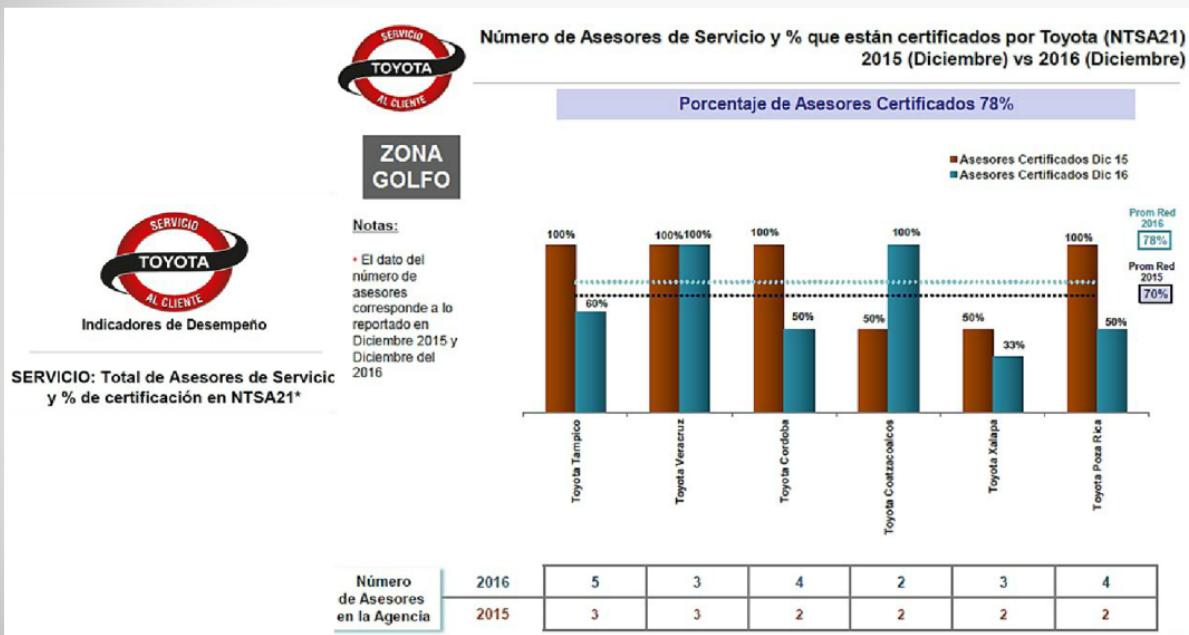
4.6. Reporte de KPIs
“Servicio al cliente”
CRECIMIENTO DE LOS CPUs

4. Mercado de servicio del distribuidor



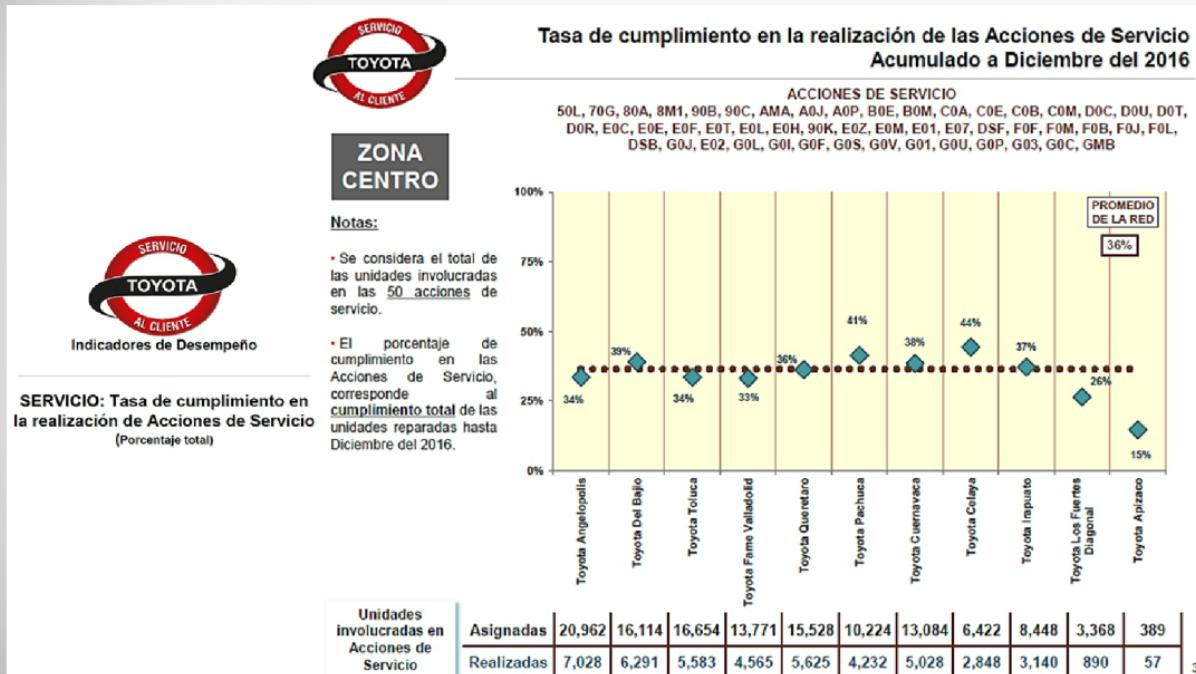
**4.7. Reporte de KPIs
“Servicio al cliente”
CRECIMIENTO DE LOS TUS**

4. Mercado de servicio del distribuidor



**4.8. Reporte de KPIs
“Servicio al cliente”
ASESORES CERTIFICADOS**

4. Mercado de servicio del distribuidor



4.9. Reporte de KPIs
TASA DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE SERVICIO

Tema 5: KPIs de Productividad

5. KPIs de Productividad



5.1. Sistema de Producción Toyota y la Productividad

Basada en el Sistema de Producción Toyota (TPS), la actividad de mejora de la productividad esta diseñada para eliminar completamente cualquier Muda, Mura y Muri (Desperdicio, irregularidad y sobrecarga). De la operación de servicio.

5. KPIs de Productividad

5.2. Tiempo en el taller

1. Horas disponibles

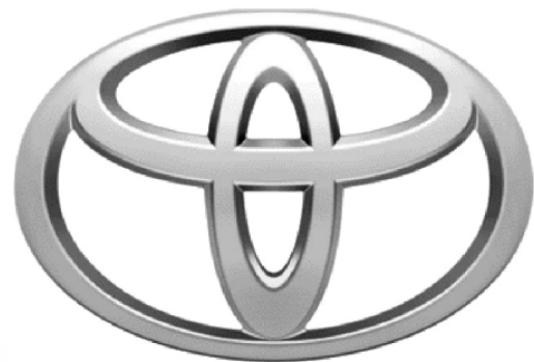
Es la cantidad de tiempo real que un técnico está en la distribuidora y que está disponible para trabajar y producir horas vendibles a la tarifa establecida.

2. Horas registradas (trabajadas)

Es la cantidad de tiempo que un técnico pasa realizando servicios de mantenimiento o reparaciones. Para hacer un seguimiento adecuado de las horas registradas en el reloj checador ó sistema DMS, se debe registrar el inicio y culminación de todos y cada uno de los trabajos.

3. Horas vendidas

Es la cantidad de tiempo vendida/cargada en la factura del cliente por los servicios o reparaciones realizados por el técnico



5. KPIs de Productividad

5.3. KPIs de la productividad

Eficiencia (%)

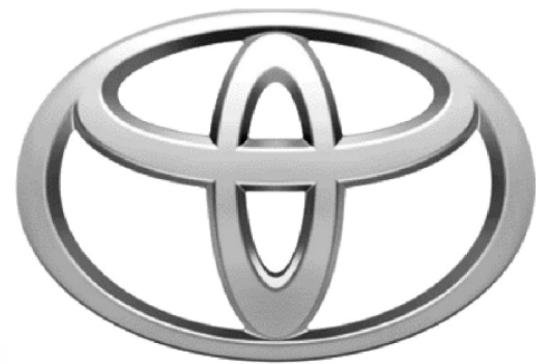
La eficiencia representa el desempeño del personal productivo una vez que está trabajando en un trabajo que se va a cobrar.

Utilización de la mano de obra (%)

La utilización de la mano de obra representa la cantidad de tiempo disponible en que el personal productivo está realmente trabajando en órdenes de reparación que se van a cobrar registradas en el reloj chocador ó sistema DMS.

Productividad (%)

La productividad representa el desempeño general de la capacidad de los talleres de reparaciones para vender el total de sus horas disponibles.



5. KPIs de Productividad

5.4. Eficiencia de los técnicos

La eficiencia de los técnicos (ET) se utiliza para medir las habilidades del técnico así como la asignación adecuada del trabajo. En otras palabras que tan rápido termina un trabajo en relación con las horas vendidas (Flat rate).

$$ET (\%) = \frac{\text{Horas M/O Vendidas (FR)}}{\text{Horas Reales Trabajadas (registradas)}} \times 100$$



5. KPIs de Productividad



5.5. Utilización de mano de obra (técnico)

Utilización de M/O nos demuestra que tan productivos son los técnicos comparados con las horas totales disponibles (no incluyendo comidas, descansos, entrenamientos, retrasos, vacaciones, etc.)

$$\text{Util.MO (\%)} = \frac{\text{Hrs. Reales (registradas)}}{\text{Hrs. Disponibles}} \times 100$$

5. KPIs de Productividad

5.6. Productividad General

Productividad representa en general el desempeño del taller en la venta de su total de horas disponibles.

$$\text{Productividad (\%)} = \frac{\text{Hrs O/M vendidas (FR)}}{\text{Hrs Disponibles}} \times 100$$



Tema 6: KPIs de Servicio

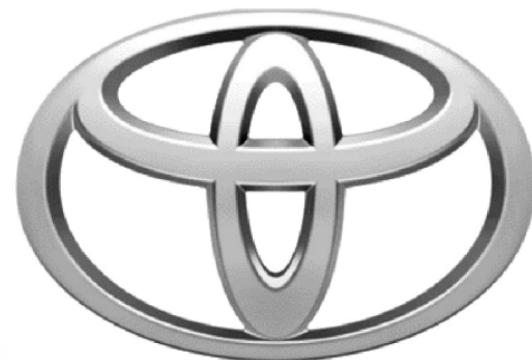
6. KPIs de Servicio

6.1. N. clientes en la base de datos del distribuidor

Número total de clientes registrados que han realizado una transacción en el distribuidor y que están incluidos en la base de datos

6.2. Número de clientes Activos

Número de clientes que visitan la agencia con regularidad. Por definición: Los clientes que han visitado la agencia por lo menos una vez en los últimos 12 meses.



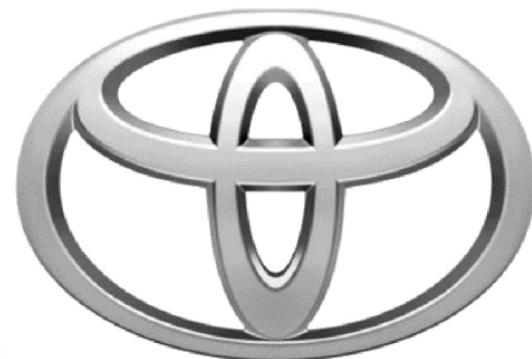
6. KPIs de Servicio

6.3. Pagadas por cliente (CPUs)

Servicios que son pagados por el cliente.

6.4. Pago de cliente por UIO (mercado de servicio)

Relación de clientes que visitan la agencia y pagan por los servicios con la cantidad de UIOs
CPU/UIO x ser. anual



6. KPIs de Servicio

6.5. Ventas de servicio)

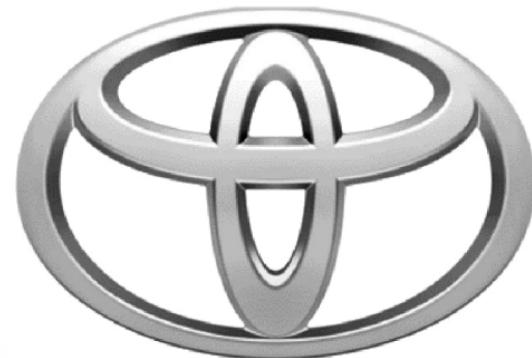
Registro de los ingresos generados en la agencia por cualquier categoría de ventas específica. Así como el desempeño total de los ingresos.

6.6. Utilidad bruta de mano de obra (Labor GP)

Ingreso total recibido de la diferencia entre las ventas de mano de obra y el costo de venta de mano de obra

$$\text{Labor GP} = \text{Venta de M/O} - \text{Costo de M/O}$$

$$\text{Labor GP (\%)} = \frac{\text{Venta de M/O} - \text{Costo de M/O}}{\text{Venta de M/O}}$$



6. KPIs de Servicio



6.7 Personal de servicio

Individuos que realizan alguna actividad en el departamento de servicio.

- Gerente
- Asesores de servicio (Básico y avanzado)
- Jefe de taller
- Asesor técnico
- Técnicos sujetos a capacitación
- Número de técnicos reemplazados
- Número de previadores (VDQI)

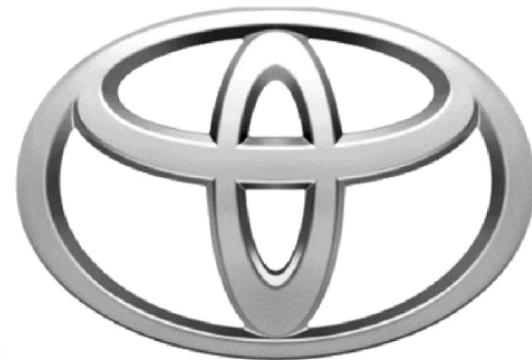
6. KPIs de Servicio

6.8. Bahías de trabajo

- Bahías sin rampa
- Bahías con rampa
- Bahías sin rampa fuera del taller
- Bahías con rampa fuera del taller

6.9. Medición de los TUS

- TUS/Espacio productivo (promedio por día)
- TUS/Técnico (promedio por día)
- TUS/Asesor de servicio (promedio por día)



6. KPIs de Servicio

6.10. Mezcla de trabajo

Relación entre el mantenimiento y las reparaciones generales

La relación entre el mantenimiento y las reparaciones generales es una mezcla o relación entre el trabajo de mantenimiento periódico comparado con el trabajo de reparación general.

Lo que Toyota pide es que la mezcla de trabajo sea:
70% Mantenimiento y 30% Reparación

Reparación

- Trabajos mas Caros ejm. motores, Transmisión & suspensión etc.
- Requiere un nivel alto de habilidad Técnica
- Típicamente se realiza a un nivel mas bajo de Productividad

Mantenimiento

- Mantenimiento Regular
- Requiere Técnicos semi-Entrenados
- Se realiza a un nivel alto de Productividad

6. KPIs de Servicio

6.11. Tasa de contacto efectivo

$$TC = \frac{\text{Nº Clientes contactados exitosamente}}{\text{Nº Total de clientes en la hoja objetivo MR}}$$

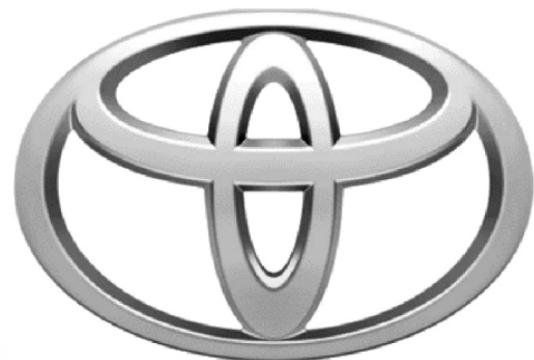
Target 90%

6.12. Citas de clientes con recordatorio de servicio

$$TCR = \frac{\text{Nº Clientes con recordatorio de servicio y que concertaron una cita de servicio}}{\text{Nº Clientes con recordatorio de servicio}}$$

6.13. Efectividad de recordatorio de servicio

$$TE = \frac{\text{Nº Clientes con recordatorio de servicio y que asistieron al taller}}{\text{Nº de clientes con recordatorio de servicio}}$$



6. KPIs de Servicio



6.14. Tasa de contacto de confirmación de citas

$$\text{TLM} = \frac{\text{Nº de contactos de confirmación exitosa}}{\text{Nº de objetivos de confirmación de las citas}}$$

Target 80%

6. KPIs de Servicio

6.15-Ordenes de reparación por asesor de servicio (AS) por día	Órdenes de reparación totales escritas por asesor de servicio (AS) por día	12 órdenes/día
6.16-Tasa de citas	Citas de cliente totales por día/Clientes totales por día	75-80%
6.17-Tasa de no shows	Tasa No-show % = $\frac{\text{Número de No-show}}{\text{Total de clientes con Cita}}$	

Servicio-Recepción

6. KPIs de Servicio

Descripción	Definición	Objetivo
6.18-Tasa de inspección visual (WAC) del vehículo	Inspección visual (WAC) efectuadas /Vehículos traídos para servicio	100%
6.19-Tasa de recomendaciones	Recomendaciones de productos hechas/ Inspección visual (WAC) efectuadas	100%
6.20-Tasa de logros	Logros de recomendación del producto / Recomendaciones del producto hechas	50%

Servicio-Recepción

6. KPIs de Servicio

6.21. Carry-over

Definición:

Un Trabajo Inconcluso es un vehículo que se prometió en un día original, pero que no se terminó por circunstancias no previstas. Por lo tanto, fue necesario Retrasarlo (carry-over) al siguiente Día.

Relación de Trabajos Inconclusos

Trabajos Inconclusos no programados deben de Medirse Diario

$$\text{Carry-over \%} = \frac{\text{Número Total de Unidades Retrasadas}}{\text{Número Total de Unidades Recibidas}}$$

Guía: menos de 5%



6. KPIs de Servicio



6.22. Tasa de entrega a tiempo

Es la cantidad de unidades entregadas en el tiempo estimado o prometido al cliente, esta no puede ser menor del 95% y debe ser medido en forma diaria y mensual.

Tasa Entrega a Tiempo = Total de Unidades entregadas a tiempo
Total CPUS

Tema 7: KPIs de Refacciones

7. KPIs de Refacciones

7.1-Total por UIO =	(relación de venta de refacciones comparadas con el UIO)
7.2-Promedio de la Marca =	(Promedio de ventas del distribuidor por UIO para compararlo con el desempeño del mercado)
7.3-Pagadas por Cliente=	(ingresos del almacén provenientes de taller)
7.4-Garantía =	(Ingresos provenientes de las garantías otorgadas por el fabricante)
7.5-Interna =	(Ingresos provenientes de otros departamentos de la agencia)
7.6-Venta Mostrador =	(Venta por mostrador)
7.7-Mayoreo =	(No existe en México)

**Venta de
refacciones**

7. KPIs de Refacciones



7.8. Utilidad de refacciones

Ingreso total calculado por la diferencia entre las ventas y los costos de la venta de refacciones.

UT Bruta = Venta – Costo de venta

**UT Bruta(%) = Venta – Costo de venta
Venta refacciones**

7. KPIs de Refacciones

7.9. Personal de refacciones

Personas que desempeñen cualquier labor dentro del almacén según las descripciones de puesto del Dealer.

- Gerente
- Personal de Mostrador
- Asistente de Gerente
- Chóferes/otros

Venta de Partes p/ Persona (mes completo)

(Venta p/ persona = Total ventas: Ideal de ventas por staff)
Total personal



7. KPIs de Refacciones

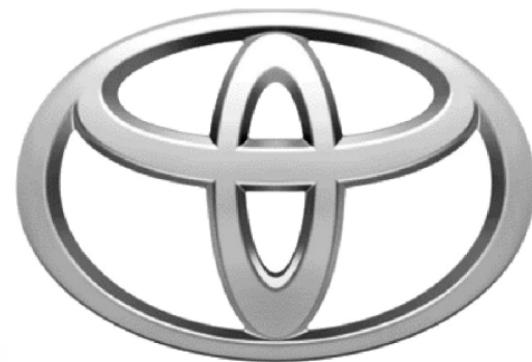
7.10. Valor total del inventario al costo

Valor monetario total de todas las partes y accesorios que se encuentran en el almacén, al costo

7.11. Promedio diario de ventas al costo

Promedio de ventas al costo por día laboral

$$\text{Promedio diario de ventas al costo} = \frac{\text{Venta al costo}}{\text{Días Laborables}}$$



7. KPIs de Refacciones



7.12. Abastecimiento en días

Abasto en días de acuerdo al inventario total y las ventas diarias (Days Supply)

$$\text{Days Supply} = \frac{\text{Total Inventory at Cost}}{\text{Average Daily Sales at Cost}}$$

7. KPIs de Refacciones

7.13. % Stock order utilization (utilización de pedido)

Porcentaje que nos indica cuantas ordenes de partes son con el propósito de reaprovisionar el stock.

$$\% \text{ Stock order utilization} = \frac{\# \text{ de ordenes de reaprovisionamiento}}{\text{Total } \# \text{ Ordenes de Partes}}$$



7. KPIs de Refacciones

7.14. # items en stock

(número de ítems en existencia)

Numero items cubriendo todas las partes en el inventario del distribuidor

7.15. % items sin vender a+ de 12 meses

Porcentaje de items por línea que no se han movido en 12 meses Estos ítems considerados totalmente obsoletos.

(números de parte sin venta a mas de 12 meses/números en existencia)



7. KPIs de Refacciones



7.16. % del inventario sin vender a+ de 12 meses

Porcentaje del valor del inventario sin vender en dinero en los últimos 12 meses para tener una mejor idea de la obsolescencia en términos de dinero.

% Valor del inventario sin vender = $\frac{\text{Valor de stock sin movimiento a costo}}{\text{Total del valor del inventario al costo}}$

7. KPIs de Refacciones

7.17. Fill Rate de ordenes de reparación

Este servicio mide la disponibilidad todas las refacciones necesarias que el departamento provee a las ordenes de reparación del taller

$$\text{O/R Fill Rate} = \frac{\text{Total O/R con un 100\% de partes surtidas}}{\text{Total O/R partes requeridas}}$$



7. KPIs de Refacciones

Número de Orden de Rep.	Número de refacciones	Cant. de refacciones pedidas en la O.R.	Refacciones disponibles al momento de	O.R. surtidas completamente
XXXXX	AAAAAA-AAAA	1	1	No
	BBBBBB-BBBB	2	1*	
	CCCCCC-CCCC	4	4	
YYYYY	DDDDDD-DDDD	1	1	Si
	EEEEEE-EEEE	2	2	
	FFFFFF-FFFF	4	4	
ZZZZZ	GGGGGG-GGGG	1	1	No
	HHHHHH-HHHH	2	2	
	IIIII-IIII	4	0*	

7.17. Fill Rate de ordenes de reparación

7. KPIs de Refacciones

Numero refacciones/ línea de refacciones	Cantidad de refacciones ordenadas	Disponibilidad en la orden de Refacciones a tiempo	Tasa de servicio por línea
AAAAA-AAAA	10	10	Items Surtidos
BBBBB-BBBB	10	10	Items Surtidos
CCCCC-CCCC	10	9	Items no surtidos
DDDDD-DDDD	10	10	Items Surtidos
EEEEEE-EEEE	10	8	Items no surtidos

7.18.Tasa de servicio de refacciones (ejemplo)

Tasa de Servicio: Líneas surtidas/Líneas ordenadas = 3/5 = 60%

7. KPIs de Refacciones



7.19. Reporte de KPIs “Refacciones”
Días de inventario en la red

7. KPIs de Refacciones



7.20. Refacciones/Relación de Ventas de mano de obra (Pago Cliente)

Este indicador es usado para medir el valor de las refacciones vendidas al cliente en la O/R, en relación de las ventas de la mano de obra.

Refacciones/Relación ventas de M.O

$$= \frac{\text{Valor de las refacciones que cliente pago en O/R}}{\text{Valor de venta de M.O. que el cliente pago O/R}}$$

Tema 8: DFS (Dealer Financial Statement)

8. DFS (Dealer Financial Statement)

SERVICIO
HOJALATERIA
PINTURA
REFACCIONES

De Dealer

Ene		Feb	
2016		2016	
# de Ordenes	Monto	# de Ordenes	Monto



SERVICIO

Mano de Obra - Cliente	868	1,332,231	802	1,466,357
Mano de Obra - Garantía Toyota	91	30,576	113	42,204
Mano de Obra - Interna	24	16,002	12	5,859
Mano de Obra - Previa Preparación de Autos Nuevos	127	53,340	78	32,760
Mano de Obra - Trabajo en Otros Talleres	56	90,615	54	213,017
CPUS: Unidades atendidas pagadas por el cliente	868	1,332,231.40	802	1,466,356.74
TUS: Total de Unidades atendidas	1,110	1,522,764.40	1,005	1,760,196.25
TOTAL SERVICIO	1,110	1,522,764.40	1,005	1,760,196.25
HOJALATERIA Y PINTURA				
Mano de Obra - Hojalatería y Pintura - Cliente	148	509,959	127	537,434

8.1. TUS (Total de unidades en servicio)

8. DFS (Dealer Financial Statement)

8.2-Refacciones

REFACCIONES				
Refacciones - Taller	868	1,395,836	802	1,557,638
Refacciones - Garantía	91	155,250	113	199,074
Refacciones - Mostrador	275	356,789	290	380,702
Refacciones - Accesorios	12	80,090	18	125,349
Refacciones - Hojalatería y Pintura	148	1,219,078	127	1,026,756
TOTAL REFACCIONES	1,394	3,207,042.59	1,350	3,289,519.18
DÍAS DE INVENTARIO	25		21	

8.3-Horas

SERVICIO - HORAS	Horas	Horas
Horas de Mano de Obra - Servicios Kilometrados	1,876	1,902
Horas de Mano de Obra - Reparaciones en General	878	899
Horas de Mano de Obra - Diagnóstico	809	835
TOTAL HORAS DE SERVICIO	3,563	3,636

8.4-Espacios productivos

SERVICIO - ESPACIOS PRODUCTIVOS	Unidades	Unidades
Bahías sin rampa	2	2
Bahías con rampa	13	13
Bahías con rampa fuera del taller	0	0
Bahías sin rampa fuera del taller	0	0
TOTAL DE ESPACIOS PRODUCTIVOS	15	15

8.2. Refacciones
8.3. Horas
8.4. Espacios productivos

8. DFS (Dealer Financial Statement)

Personal de Servicio	No. de Personas	No. de Personas
SERVICIO - JEFES DE TALLER		
Jefes de Taller	1	1
TOTAL DE JEFES DE TALLER	1	1
SERVICIO - TÉCNICOS		
Técnicos	12	12
Asesores Técnicos	1	1
Ayudantes	0	0
Previajadores	0	2
# Número de técnicos reemplazados	0	0
Rotación de Técnicos (Sujetos de Capacitación Técnica)	0%	0%
TOTAL DE TÉCNICOS	13	15
SERVICIO - TÉCNICOS CERTIFICADOS		
Nivel Mantenimiento	5	5
Nivel Reparación	3	3
Nivel Diagnóstico	4	4
Nivel Diagnóstico Maestro	1	1
TOTAL DE TÉCNICOS CERTIFICADOS	13	13
SERVICIO - ASESORES DE SERVICIO		
No certificados en TSA21	6	6
Certificados en TSA21	0	0
TOTAL DE ASESORES DE SERVICIO	6	6

8.5. Personal (Servicio)

8. DFS (Dealer Financial Statement)

8.6-Ratios por TUS

Medición TUS

TUS/ Espacio Productivo (Promedio Por Dia)	3.0	2.7
TUS/ Técnico (Promedio Por Dia)	3.4	2.7
TUS/ Asesor de Servicio (Promedio Por Dia)	7.4	6.7

8.7-Tasa de servicio de refacciones

Tasas de Servicio Refacciones % %

Tasa de Servicio	0.97	0.98
Tasa de Llenado de Orden	0.96	0.98

8.8-Retención de clientes

SERVICIO - RETENCIÓN DE CLIENTES

Número de VINs VENDIDOS POR LA AGENCIA,
con al menos un servicio kilometrado en los últimos 12 meses.*

8278 8302

Número de VINs VENDIDOS POR OTRA AGENCIA,
con al menos un servicio kilometrado en los últimos 12 meses.**

1826 1876

TOTAL DE VINS CON AL MENOS 1 SERVICIO
EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

10104 10178

8.6. Ratios por TUS

8.7. Tasa de servicio
de refacciones

8.8. Retención de
clientes

Tema 9: DAAG (Dealer At A Glance)

9. DAAG (Dealer At A Glance)

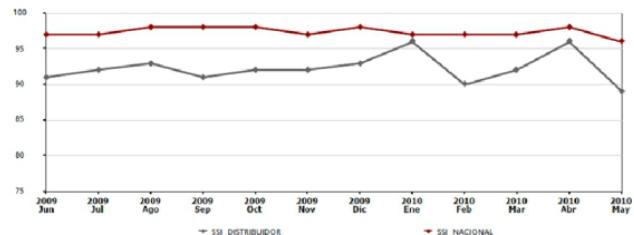
9.1-UIOs y Unidades vendidas

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
UIOs	1,617	3,104	5,066	7,905	10,503	13,039	15,141	15,839
NVSs	1,042	1,487	1,962	2,839	2,598	2,536	2,102	592

9.2-Indices de satisfacción

	2009											2010						
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dic
SSI_DISTRIBUIDOR	91	92	93	91	92	92	93	96	90	92	96	89						
SSI_NACIONAL	97	97	98	98	98	97	98	97	97	97	97	96						

	2009											2010						
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dic
MEJOR	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						
PEOR	90	85	89	86	87	83	87	91	88	88	94	86						



**9.1. UIOs y
Unidades vendidas**
**9.2. Indices de
satisfacción**

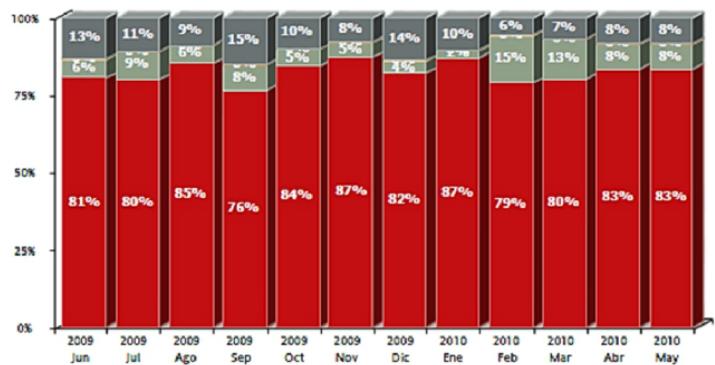
9. DAAG (Dealer At A Glance)

Mano de Obra

VENTAS	Mayo			YTD		
	2009	2010	% Variación	2009	2010	% Variación
	1,758	1,770	1%	9,177	9,263	1%
UTILIDAD	1,279	1,538	20%	6,462	8,004	24%

*Monto

Distribución de Ordenes de Servicio



Variación May

ORDENES CLIENTE	7%
ORDENES GARANTÍA	8%
ORDENES INTERNAS	-20%
ORDENES PREVIAS	-21%
TUS	4%

Variación YTD

ORDENES CLIENTE	10%
ORDENES GARANTÍA	38%
ORDENES INTERNAS	-5%
ORDENES PREVIAS	-33%
TUS	7%

9.3. Mano de obra

9. DAAG (Dealer At A Glance)

9.4-Cantidad de ordenes (TUS)

	2012						2013					
	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
ORDENES CLIENTE	642	832	867	844	1,023	911	785	912	1,005	950	989	1,004
ORDENES GARANTÍA	62	77	88	37	60	222	100	276	266	185	276	144
ORDENES INTERNAS	56	42	30	43	17	11	33	23	24	40	10	97
ORDENES PREVIAS	87	92	120	110	142	85	79	84	89	85	85	91
TOTAL ORDENES	847	1,043	1,105	1,034	1,242	1,229	997	1,295	1,384	1,260	1,360	1,336

* Valor expresado en Número de Ordenes

9.5-Hojalatería y pintura

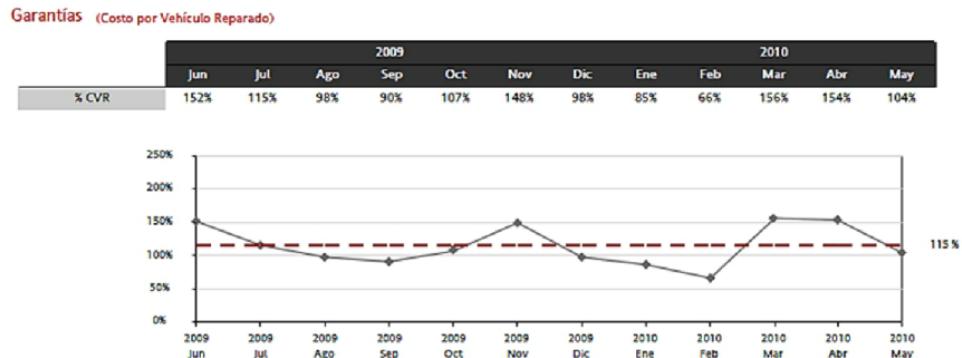
	2012						2013					
	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
ORDENES	128	155	161	139	77	142	89	105	136	124	122	152
VENTAS *	345	454	481	441	349	518	464	462	410	418	466	431
UTILIDAD *	345	454	481	441	349	518	464	462	410	418	466	431

*Monto expresado en miles de pesos

9.4. Cantidad de ordenes (TUS)
9.5. Hojalatería y pintura

9. DAAG (Dealer At A Glance)

9.6-Garantías



9.6. Garantías
9.7. Capacidad de servicio

9.7-Capacidad de servicio

ASESORES DE SERVICIO	10
BAHÍAS	35
TÉCNICOS	18

TUS / AS (DIARIO)	8.2
TUS / BAHÍA (DIARIO)	2.3
TUS / TÉCNICO (DIARIO)	4.6

9. DAAG (Dealer At A Glance)

9.8-Entrenamiento

Técnicos Certificados

NIVEL MANTENIMIENTO	3
NIVEL REPARACIÓN	2
NIVEL DIAGNÓSTICO	0
NIVEL DIAGNÓSTICO MAESTRO	1

Asesores de Servicio Certificados

CERTIFICADOS EN TSA21	0
-----------------------	---

9.9-Refacciones

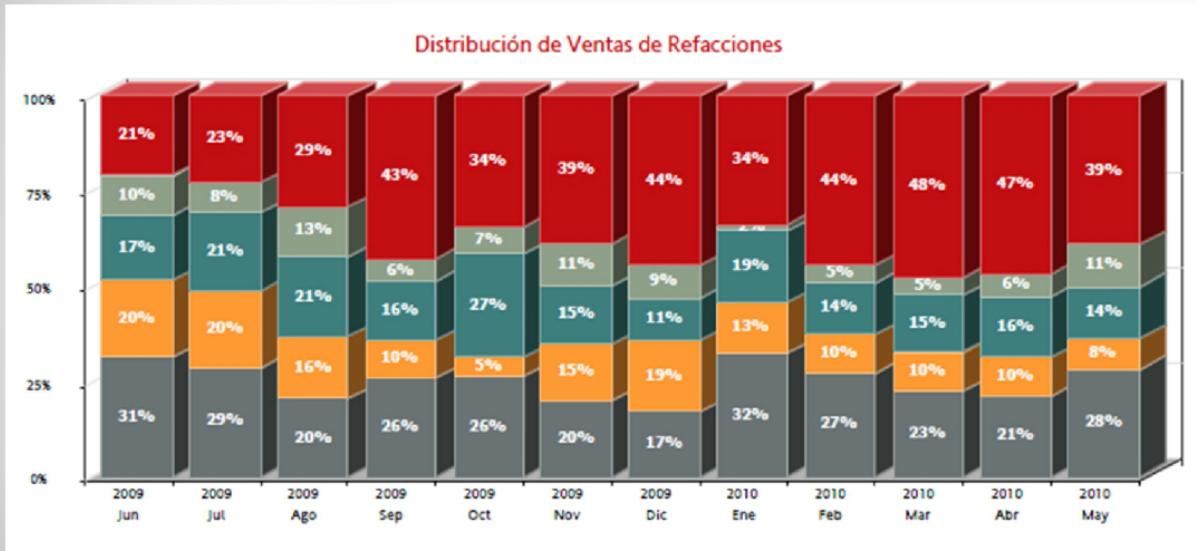
Refacciones

	Mayo			YTD		
	2009	2010	% Variación	2009	2010	% Variación
VENTAS	4,320	4,617	7%	21,464	22,274	4%
UTILIDAD	1,341	1,560	16%	7,336	7,931	8%

*Monto expresado en miles de pesos

9.8. Entrenamiento
9.9. Refacciones

9. DAAG (Dealer At A Glance)



9.9. Refacciones

9. DAAG (Dealer At A Glance)

Administración de Inventario de Refacciones

	2012						2013					
	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
DÍAS DE INVENTARIO	13	11	10	15	15	10	11	14	8	10	7	8
INV EN FISICO*	823	881	778	834	879	809	799	884	775	902	691	668
INV EN PROCESO*	138	133	127	127	85	109	92	88	88	41	41	41
TOTAL INVENTARIO	961	1,015	905	961	964	917	890	973	863	943	732	709

*Monto expresado en miles de pesos



Indicadores de Ordenamiento

	2012						2013					
	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
% PEDIDOS CRITICOS (máx. 6%)	0.4%	0.8%	0.1%	0.6%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	1.6%	1.8%	1.2%	1.1%
% RECLAMOS AL PDC	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
VAR DIARIA DE PEDIDOS (máx.1)	0.30	0.74	0.38	0.58	0.72	0.80	0.62	0.63	0.41	0.37	0.59	0.51

9.9. Refacciones

Toyota

FELICITAC
ES

Gracias por tomar el tiempo
para aprender acerca de tema,
Key Performance Indicators y
por cuidar de nuestros clientes.

