

CSS-MARI

Programa de gestión de taller



Los programas de gestión de taller son una herramienta muy útil para la correcta gestión integral de la empresa de la posventa del automóvil, facilitando y permitiendo el control de los datos generados por su actividad.

Uno de los programas de gestión de taller existentes en el mercado es el M.A.R.I., "Mercado del Automóvil en la Red Internet." M.A.R.I. es un aplicación perteneciente a la consultora CSS, Connection Soft Service.

M.A.R.I. es un programa destinado al mundo del automóvil para su uso en Internet, por lo tanto requiere de un punto de acceso a Internet, y es utilizable en cualquier momento, 24 horas al día los 365 días del año. No es

necesario unos altos conocimientos de informática para poder desenvolverse con soltura en el manejo del programa. Dado que su uso se efectúa a través de Internet, éste no necesita de la instalación de programas informáticos para su utilización. Otra de las características de M.A.R.I. es que se puede personalizar para cada empresa en particular.

CSS cuenta con un servicio de "Hot-line" telefónico con técnicos especializados para cualquier consulta del programa, dependiendo de la tipología de la consulta, si ésta no requiere de una programación específica para su resolución, se puede solucionar durante la misma llamada.

Para la utilización del programa es necesario conectarse en la dirección: www.mari-css.com. Una vez conectado, cada usuario tiene que introducir su código de entrada en el programa, además de una contraseña determinada, todos estos son elementos de seguridad para la protección de los datos de los clientes, ya que la información de cada cliente se almacena en un servidor central, pudiendo descargar los datos en caso de que el cliente lo solicite.

El programa M.A.R.I. está formado por los siguientes módulos:

- > Gestión de contabilidad
- > Gestión comercial y marketing
- > Gestión de taller
- > Gestión de recambios
- > Presencia y producción

En la actualidad en CENTRO ZARAGOZA estamos realizando el proceso de Certificación de programas de Gestión de taller. M.A.R.I. es el primer programa que está inmerso en este proceso de Certificación. En concreto, las pruebas realizadas se han centrado en los módulos de "Gestión de Taller" y "Presencia y Producción", ya que éstos son los apartados del programa en los que se gestiona todo lo que engloba a la propia producción del taller.

GESTIÓN DE TALLER

En este módulo se realiza la parte administrativa de la producción del taller. Dentro de cada módulo existen diferentes apartados, realizamos un análisis de cada uno de ellos.



Mantenimientos

En este apartado están registrados los datos de clientes, de vehículos, están disponibles los datos de los empleados del taller, se puede asignar una jornada laboral diferente a cada uno de ellos, codificar las operaciones, los textos de los documentos, las áreas de trabajo, en definitiva, es la base de datos del programa con vistas a la actividad del taller.

Procesos

Para realizar una intervención sobre un vehículo deberemos visitar este apartado. En él podemos realizar una carga de trabajo mediante cita previa y asignación de técnico, para tener así una completa planificación del trabajo entrante en el taller. El siguiente paso sería la realización de presupuesto de reparación, y una vez aceptado traspasar éste a una orden de reparación. Para la elaboración de presupuestos en un futuro próximo se podrán importar los datos generados por programas de valoración de daños, como Audatex y Guía de Tasaciones. Se realizaron diversos presupuestos de intervención y órdenes de reparación, y se comprobó que ambos documentos poseen los datos requeridos para su correcta utilización: identificación del cliente, identificación del taller, identificación del vehículo, descripción de la intervención a realizar en el vehículo, pudiéndose cargar mano de obra y materiales y recambios, aplicación de descuentos, inclusión de textos de cabecera, indicación de trabajos exteriores, etc. Los datos descritos en la orden de reparación se pueden modificar en su cabecera y en sus posiciones o líneas en las que se describe el trabajo a realizar.

Una vez terminada la intervención se procede al cierre de la orden de reparación y a su posterior facturación, también desde este apartado del módulo de Gestión de taller.

Consultas

Como el propio nombre indica, en este apartado se pueden realizar las consultas de la situación de las órdenes de reparación, de la productividad de cada mecánico

entre unas fechas determinadas, de la rentabilidad de cada orden de reparación, así como la consulta de garantías y de la situación respecto a carga de trabajo del taller.

Un aspecto importante de este apartado es que en él se encuentra Información Técnica de vehículos, con textos y tiempos guía, mantenimientos oficiales del fabricante, esquemas eléctricos, etc; y se encuentra también el Catálogo Electrónico, en el que se dispone de información sobre piezas y recambios, con fotografías de las piezas. Toda esta información puede ser de gran ayuda a talleres multimarca.

El resto de apartados del módulo tienen funciones administrativas. Una de ellas es la de imprimir órdenes de reparación, hojas de trabajo y presupuestos, impresión de facturas e impresión de abonos. Otro apartado tiene la función de realizar diversos listados, listados de clientes, de vehículos, de rentabilidad e histórico de visitas, y también listado de informes y listados de trabajos, tanto los que están pendientes como los que están en curso. El último apartado de este módulo recoge la elaboración de garantías, que incluye la consulta de garantías, la impresión de las mismas, su recepción y su posterior facturación.

PRESENCIA Y PRODUCCIÓN

En este módulo se reflejan las intervenciones realizadas sobre el vehículo, así como todos los datos derivados del tiempo invertido por los técnicos en la consecución de los trabajos, inclusive del tiempo invertido por personal indirecto. Muestra la eficiencia y la productividad de cada empleado, con lo que se puede obtener la noción de la rentabilidad del taller.

Mantenimientos

Este apartado permite la posibilidad de dar de alta, modificar y/o eliminar datos de empleados, empresas, horarios de trabajo, códigos de fichaje, áreas, departamentos, en definitiva, todo lo relacionado con la jornada laboral y la organización horaria del taller.



Consultas

El título de este apartado bien podría ser “consultas de tiempo de empleados”, puesto que de aquí obtendremos del tiempo invertido por cada técnico en la realización de su trabajo. Podemos obtener:

- Fichajes realizados por cada técnico entre unas fechas determinadas, desglosando cada fichaje realizado.
- Fichajes en cada Orden de reparación, distribuidos por cada por técnico.
- Fichajes totales en cada Orden de reparación.
- Control de presencia de cada técnico.
- Tiempos por cada técnico, desglosando la naturaleza del tiempo invertido.
- Entrada y salida de cada técnico.
- Precio de mano de hora del taller.

Listados

Desde este apartado podremos listar tiempos de en órdenes de reparación, los fichajes realizados, ratios de cada operario, etc, en definitiva la principal función de este apartado es la de analizar los tiempos de cada técnico, así como su rendimiento en su trabajo.

Reloj de fichar

En esta pantalla es posible el fichaje de cada empleado durante su jornada laboral, desde la entrada a su puesto de trabajo hasta la salida del mismo. Para realizar cada fichaje es necesario introducir los siguientes datos y por este orden: código de empleado, código de fichaje (entrada a trabajar, salida, trabajo en O.R., etc), número de O.R., posición de la O.R. en la que va a trabajar. El fichaje se podría realizar con ayuda de agentes externos como pudiera ser un lector de código de barras.

En el apartado de Utilidades nos encontramos con la posibilidad de borrar fichajes realizados, y para poder realizar el control de los tiempos tenemos que ir a Fin de día y ejecutarlo, para que el programa compute los tiempos invertidos en esa jornada laboral.

En definitiva, estamos ante un programa capaz de gestionar y controlar todos los datos generados por la actividad del taller. ■