

Guía de KPI's sobre el Servicio Técnico

Estos son los Indicadores (KPI's) de Servicio Técnico que toda empresa que renta impresoras debe medir para ser rentable:



Tiempo de Respuesta (Response Time)

Tiempo desde el reporte hasta que el técnico llega.

A menor tiempo, clientes más felices y contratos renovados.



Rendimiento de Consumibles (Yield Accuracy)

Comparativa entre duración teórica vs. real del tóner.

Las fugas de tóner afectan directamente tu rentabilidad



Tasa de Resolución en la Primera Visita (FTF - First Time Fix)

% de incidentes resueltos sin necesidad de volver.

Ir dos veces por lo mismo es tirar tu utilidad a la basura.



Tiempo Medio Entre Fallas (MTBF)

Frecuencia con la que el equipo se detiene.

Si el equipo vive descompuesto, mejor cámbialo; te sale más barato.



Utilización de la Flota (Fleet Utilization)

Volumen de impresión vs. capacidad del equipo

Equipo parado es dinero perdido.
Equipo forzado es reparación segura.