

TOA Technologies

# Predictiva

## Introdução

A gestão de uma força de trabalho móvel pode ser caótica. Por definição, o pessoal de campo opera em um ambiente dinâmico e imprevisível. Cada percurso é único e as condições mudam minuto a minuto. Os atendentes e gerentes têm pouca visibilidade das operações em tempo real dos técnicos de campo. Mudanças ocorrem e não há nenhuma maneira de comunicar o progresso e os tempos de chegada para os clientes. Com TOA Technologies, gerir a sua força de trabalho móvel se tornou mais inteligente, mais rápida e fácil.

TOA é uma empresa de classe mundial que fornece uma solução de gerenciamento de força de trabalho móvel que permite a sua empresa aumentar a eficiência e simultaneamente ampliar a experiência do cliente.

Nossa tecnologia patenteada, líder de mercado, possui um motor de análises estatísticas preditivas que consegue aprender através de padrões de desempenho históricos, de sobreposições de conjuntos de habilidades, de naturezas de trabalhos e de localização do cliente, criando assim programações diárias otimizadas e personalizadas. Nossos algoritmos são projetados para reduzir custos, reduzir tempo de deslocamento, de horas extras e de desencontros no cliente. TOA fornece uma visão em tempo real do que acontece em campo e permite aos gerentes e supervisores gerenciar os funcionários móveis com base no que está acontecendo no momento presente, ao contrário do que estava previsto 12 horas atrás. Nossa solução é centrada no cliente e prevê, com um alto grau de precisão, quando o técnico vai chegar ao local designado permitindo aos prestadores de serviços oferecer uma janela menor espera, de apenas uma hora. Além disso, nosso sistema é baseado em nuvem e está sempre funcionando e mostrando o que está acontecendo no campo em tempo real, igualando a demanda à disponibilidade ótima de recursos.

Se você emprega centenas ou milhares de trabalhadores móveis você se beneficiará da solução de otimização móvel da TOA.

TOA Technologies: Preditiva. Baseados em nuvem. Na hora certa.

## O que fazemos

A plataforma TOA de gestão de força de trabalho móvel coleta dados de desempenho em tempo real dos técnicos em campo. Esses dados são usados para criar um perfil padrão de desempenho para cada trabalhador de campo. Os dados são então processados por um algoritmo genético que disponibiliza um conjunto de previsões de tempos de serviços com precisão de 96%.

O que significa isso? Isto significa que podemos reduzir drasticamente a janela de espera de seu cliente o que se traduz em maior eficiência, maior satisfação do cliente e reduções significativas de custos operacionais.

Utilizar solução TOA significa:

- Nenhuma instalação: o set-up é mais rápido
- Sem investimento em software, de modo que o break-even é mais rápido
- Nenhum software legado desatualizado, de forma que o timing de mercado é mais rápido
- Nenhum tempo do empregado desperdiçado, de modo a atender mais rapidamente aos clientes
- Atualizações automáticas de modo a obter versões state-of-the-art mais rápidas

### Nossa solução completa inclui:

#### Planejamento e Programação

- Roteamento Dinâmico e Scheduling
- Planejamento de Capacidade e Disponibilidade
- Otimização de Roteamento

#### Gestão & Reporting

- Envio & Monitoramento
- Mobilidade - Browser & WAP - On / Offline
- Business Intelligence e Reporting
- Suporte a Mapeamento e GPS

#### Comunicação Preditiva com o cliente

- Notificação do Cliente - cumprimento SLAs
- Reprogramação
- Portal Web
- Pesquisa de satisfação Pós-visita

#### Integração e Web Services

- Seguro, rápido e escalável
- Acesso fácil para entrada de dados e extração
- Integra-se a toda a empresa em algumas semanas

## Como fazemos

A abordagem da TOA para a gestão da força de trabalho móvel é verdadeiramente revolucionária. Nossa plataforma on-demand é baseada em tempo, preditiva, com auto-aprendizagem e com foco no cliente:

- **Baseada em Tempo:** TOA toma todas as medidas de tempo do que ocorre no campo, para cada técnico a cada dia o que permite desenvolver abrangente perfis técnicos de padrão de desempenho.
- **Predictiva:** Nós alimentamos esses perfis padrão de desempenho em nosso algoritmo de análise estatística permitindo entregar previsões de duração de serviços com 96% de precisão reduzindo a janela de espera do cliente.
- **Auto-Aprendizagem:** O software TOA nunca pára de coletar dados, nunca pára de aprender e assim o sistema nunca pára de melhorar. A força de trabalho nunca é estática e nem somos nós.
- **Focado no Cliente:** Assegurar uma experiência positiva do cliente está na raiz de nossa solução. Não somente encurtamos os tempos de espera como também mantemos os seus clientes no circuito de comunicação.

## Os Benefícios da usar TOA

Tornamos nossos clientes ainda mais experts, mais enxutos, mais rápidos e mais responsivos. E isso se traduz em ganhos quantificáveis e incrementos nos resultados finais:

- Aumento de 47% em trabalhos concluídos a cada dia
- Redução de 40% na quilometragem percorrida
- Redução de 50% nas chamadas do tipo "Onde está o meu técnico ?"
- Melhoria de 30% no desempenho de tempo
- Atingimento de 98% de satisfação dos clientes

*"Ficamos impressionados com a solução inovadora da TOA e sua visão de longo prazo para aumentar a experiência da visita aos nossos clientes e reduzir custos operacionais. Nossa equipe, tanto técnicos de campo, despachantes no escritório central ou o nosso grupo de TI, avaliaram a solução TOA como fácil de usar, fácil de executar, fácil de gerenciar e fácil de manter."*

Mark Masenheimer  
**Blue Ridge Comunicações**  
 Vice Presidente de Operações

## Quem Somos

Arte em negócios é oferecer aos clientes o que eles querem, quando eles querem. Ciência em negócios é fazê-lo o mais eficientemente possível. TOA Technologies faz as duas coisas. Aproveita o poder e a eficiência de software-como-serviço (SaaS) e dá `as organizações de serviços de TI controle sem precedentes sobre comunicação com o cliente, planejamento, programação e gestão de pessoal de campo, com um investimento mínimo de capital. Vencedor do Mais Inovadores em Fornecedor de CRM do Gartner em 2008 e nomeado "líder visionário" e "Best of Breed" em 2010 no Gartner Magic Quadrant for Field Service Management, TOA inventou o novo padrão de gestão de força de trabalho móvel.

## Customers



## Recognition



2010 product of the year award from *Customer Interaction Solutions* magazine.

### Gartner

Chosen four years in a row as "visionary" software provider

2008-2010 innovative software vendor of the year

Named best in breed for 2010

#### Contact Us

TOA Technologies - US  
 TOA Technologies, Inc.  
 3333 Richmond Road  
 Suite 420  
 Beachwood OH 44122  
 Tel: +1.216.925.5950  
 Email: [marketing@toatech.com](mailto:marketing@toatech.com)



Copyright TOA Technologies, 2010. This document is the sole property of TOA Technologies and is strictly confidential. It may not be reproduced, either in part or whole, it may not be transmitted or manipulated, in any form or way, may be it electronic, mechanical, photocopied or recorded, without TOA Technologies' expressed written permission. It may not be lent, rented or in any way transferred without the previous written permission of TOA Technologies, the holder of the copyright. Any breach of these conditions committed by any individual or organization who has access to the documentation will be prosecuted to the full extent of the law.