

TOA Technologies

Predictiva

Introducción

Gestionar una fuerza de trabajo móvil puede ser un caos. Por definición, los trabajadores en campo operan en un entorno dinámico e impredecible. Cada ruta es única, y las condiciones cambian minuto a minuto. Los dispatchers y los managers tienen poca visibilidad sobre la situación en tiempo real de los técnicos. Y según va pasando el día no hay forma de comunicar el progreso y los tiempos de llegada a los clientes. Con Toa Technologies gestionar su fuerza de trabajo móvil es ahora más rápido y más sencillo.

TOA proporciona la única solución empresarial SaaS de gestión de fuerzas de trabajo móviles que permite a su compañía incrementar su eficiencia al mismo tiempo que mejora la experiencia de cliente.

Nuestro motor estadístico predictivo patentado analiza patrones históricos de rendimiento, superpone capacidades de los técnicos y proximidad al cliente para crear calendarios diarios, personales y optimizados. Y nuestros algoritmos están diseñados para reducir costes por medio de la reducción de tiempos de viaje, horas extra y citas perdidas. TOA proporciona una visión en tiempo real del campo, lo que permite a los dispatchers y managers gestionar a los empleados móviles basándose en lo que realmente está ocurriendo ahora en el campo, en oposición a lo que fue planificado hace doce horas. Y nuestra solución centrada en el cliente predice, con un porcentaje muy alto de acierto, cuando llegará un técnico a casa de un cliente - permitiendo a los proveedores de servicios dar a los clientes una "ventana de servicio" más pequeña, en torno a una hora. Finalmente, nuestro sistema basado en la "nube" está siempre en ejecución, de forma que muestra siempre disponibilidad basada en lo que está ocurriendo en el campo en tiempo real, lo que le permite ajustar disponibilidad y demanda mejor que cualquier otro sistema.

Emplee usted miles de trabajadores en campo o docenas, usted se puede beneficiar de la solución de TOA para optimización de fuerzas de trabajo móviles.

TOA Technologies. Predictivo. Basado en la nube. En el momento justo.

Que Hacemos

La plataforma de gestión de fuerzas de trabajo móviles de TOA recoge datos de rendimiento en tiempo real de los técnicos en el campo. Esos datos son utilizados para crear un perfil de patrón de rendimiento para cada empleado de campo. La información es entonces procesada por los innovadores algoritmos genéticos del motor de TOA para generar por cada llamada un conjunto de predicciones de tiempos de llegada muy preciso, con un 96% de precisión.

Que implica esto? Significa que podemos reducir dramáticamente la ventana de espera de sus clientes, lo que se traduce en un incremento de las eficiencias, mayor satisfacción de cliente y reducciones significativas en los costes operativos.

Utilizar TOA significa:

- Sin instalación, reduciendo el tiempo requerido para ponerlo en funcionamiento
- Sin inversión en software, de manera que el retorno de inversión es más rápido
- Sin software legado obsoleto, así que el enrutamiento se realiza mucho más rápido
- Sin desperdiciar tiempo de sus empleados, de forma que llega a sus clientes más rápido
- Upgrades automáticos, permitiéndole obtener versiones actualizadas más rápido

Nuestra Solución Completa incluye:

Planificación

- Enrutamiento y planificación dinámica
- Planificación de Capacidad y Disponibilidad
- Optimización del Enrutamiento

Gestión y Reporting

- Despachado y monitorización
- Movilidad – Browser y VAP – On/Offline
- Inteligencia de Negocio y Reporting
- Soporta Visión Geográfica y GPS

Comunicaciones de Cliente Predictivas

- Notificaciones a Clientes – Cumplimiento de SLAs
- Replanificación de citas
- Portal Web de Clientes
- Encuestas de Satisfacción

Integración y Servicios Web

- Seguro, Escalable y Rápido
- Fácil acceso para entrada y extracción de datos
- Se integra con los sistemas de empresa en solo semanas

Como lo Hacemos

El enfoque de TOA a la gestión de fuerzas de trabajo móviles es verdaderamente revolucionario. Nuestra plataforma on-demand se basa en el tiempo, tiene auto-aprendizaje y está enfocada al cliente.

- **Basada en el tiempo:** TOA mide todo lo que ocurre en el campo para cada técnico cada día, permitiéndonos desarrollar perfiles de patrones de rendimiento completos.
- **Predictiva:** Utilizamos esos perfiles de patrones de rendimiento para alimentar nuestros algoritmos propietarios de análisis estadístico y producir predicciones de ventanas de servicio reducidas con una exactitud del 96%.
- **Auto-Aprendizaje:** El software de TOA nunca para de adquirir datos – nunca para de aprender – de forma que el sistema nunca deja de mejorar. El mundo de las fuerzas de trabajo móviles no es estático,, y nosotros no lo somos tampoco.
- **Centrado en el cliente:** Asegurar una experiencia de cliente positiva es la base de nuestra solución. No solo reducimos los tiempos de espera, también mantenemos a los clientes constantemente informados.

Los Beneficios de Utilizar TOA

Hacemos a nuestros clientes más inteligentes, más ágiles, más rápidos y más receptivos. Y eso se traduce en beneficios reales y cuantificables:

- 47% de incremento en trabajos completados por día
- 40% de reducción en kilómetros recorridos por cita
- 50% de reducción en llamadas “donde está mi técnico”
- 30% de mejora en puntualidad
- 98% de satisfacción de cliente

“Nos impresionó la innovadora solución de TOA, y su visión a largo plazo para mejorar nuestra experiencia de citas con el cliente, al tiempo que reducíamos nuestros costes operativos. Nuestro personal, técnicos de campo, dispatchers de backoffice o personal de IT, han encontrado la solución de TOA fácil de usar, fácil de ejecutar, fácil de gestionar y fácil de poseer.”

*Mark Masenheimer
Blue Ridge Communications
Vice President of Operations*

Quienes Somos

El arte de los negocios es proporcionar a los clientes lo que quieren , cuando lo quieren. La ciencia en los negocios está en hacerlo de la forma más eficiente posible. Como la única solución empresarial on-demand de gestión de fuerzas de trabajo móviles, TOA hace ambos. Haciendo uso de la potencia y eficiencia del “software as a service” (SaaS) Toa da a las organizaciones de IT un control sin precedentes sobre la comunicación con los clientes, la planificación y la gestión de los empleados móviles, con una inversión de capital mínima. Ganador del premio concedido por Gartner a la Solución CRM más Innovadora en 2008, y nombrado “visionario líder” y “mejor de la manada” en el **Cuadrante Mágico de Gartner 2010** para Gestión de Fuerzas de Trabajo, TOA ha inventado un Nuevo estándar en fuerzas de trabajo móviles.

Customers



Recognition



2009 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

