



TOA Technologies Kapazitätsplanung

Präzision zum guten Preis

Kapazitätsplanung bedeutet, den richtigen Ressourcen zur richtigen Zeit die richtigen Aufgaben zuzuweisen. Dies stellt eine Herausforderung dar, der Manager und Disponenten täglich begegnen müssen, um die Effizienz ihres Unternehmens und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Die Kapazitätsplanungsfunktionen von TOA unterstützen Sie bei der Optimierung Ihrer Kapazitätsplanung. Dank der einzigartigen Fähigkeit der TOA-Software, die Situation im Außendienst in Echtzeit abzubilden, konnten unsere Kunden ihre Einsatzplanung optimieren und so Millionenbeträge einsparen.

Die Einzigartigkeit der TOA-Lösung

Das TOA-System analysiert Leistungsprofile der mobilen Mitarbeiter und erstellt basierend auf den Echtzeit-Informationen über die aktuelle Außendienstsituation präzise und umsetzbare Kapazitätsvorhersagen. Auf diese Weise ist es noch niemandem außer uns gelungen, den Bedarf und die Verfügbarkeit von Ressourcen so optimal aufeinander abzustimmen. Hinzu kommt, dass unsere Mitarbeiter-Routing-Engine 10 000 Termine in weniger als fünf Minuten einplanen kann. In dieser Zeit schafft man es kaum, sich eine Tasse Kaffee zu holen.

Dank unserem Algorithmus, der speziell für die Kostenreduzierung durch kürzere Fahrtzeiten, weniger Überstunden und weniger Terminausfälle entwickelt wurde, können wir unseren Kunden auf ihre Anforderungen zugeschnittene Routing-Lösungen anbieten, die mehrere Routenpläne für verschiedene Unternehmensbereiche gleichzeitig erstellen können.

Wie ist die tatsächliche Außendienstsituation?

Wie präzise Ihre Ressourcenplanung und -zuweisung ist, hängt von den Basisdaten ab, die Sie für die Einschätzung der Ressourcenanforderungen verwenden. Um diese kritischen Basisdaten zu ermitteln, bedienten sich viele Unternehmen des herkömmlichen Ansatzes mit einer Kombination aus Segmentierung, Schätzung und anschließender Verifizierung. Das Problem liegt bei allen diesen Methoden darin, dass sie teilweise auf Schätzungen beruhen. Es werden also grobe Schätz- oder Durchschnittswerte dazu verwendet, wichtige Informationen abzubilden, die aus diesem Grund niemals präzise sein können. Als es noch keine Alternativen gab, musste man auf diese Methoden zurückgreifen: bis heute.

Wie TOA Ihrem Unternehmen dazu verhelfen kann, Kosten einzusparen, soll an dem unten stehenden Beispiel veranschaulicht werden. Dort sieht man, wie ein Kabelanbieter die zum Installieren von zwei verschiedenen Datenverarbeitungsgeräten erforderliche Zeit einschätzen kann.

Die meisten Unternehmen mit mobilen Mitarbeitern arbeiten heute ausschließlich nach diesem Muster. Dadurch verlieren sie eine Menge Geld und sind weniger produktiv.

Estimated Time to Complete

Techniker/ Gerät	Stufe I	Stufe II
Kabelmodem	20	15
Kabelmodem + Voice-Modem	N/A	20

Ein intelligenterer Ansatz

Erhebliche Einsparungen auf diesem Gebiet können mit einer komplexeren, computerbasierten Methode erreicht werden. Dies soll mit einem weiteren Beispiel veranschaulicht werden.

Gemessene Zeit bis zur Fertigstellung

Techniker/ Gerät	Tracy (LI)	Jesse (LII)	Pat (LII)	Jordan (LII)	Gesamtabweichung (Wasted Productivity)
Kabelmodem A	18	14	13	18	8
Kabelmodem B	22	12	12	21	14
Kabelmodem + Voice-Modem A	N/A	25	23	25	13
Kabelmodem + Voice-Modem B	N/A	17	15	25	13
Total					48 (19.2%)

Hier sieht man, dass es von jedem installierten Modem typ tatsächlich zwei verschiedene Typen gibt, und dass alle Techniker bei der Installation unterschiedliche Arbeitsgeschwindigkeiten haben. In diesem Fall wurde vom System die tatsächliche Zeit aufgezeichnet, die jeder Techniker für die Installation von vier verschiedenen Gerätetypen braucht. Die Durchschnittszeiten sind dabei dieselben wie die aus dem ersten Beispiel, *allerdings kann man anhand der vom TOA-Kapazitätsplanungstool erfassten Daten beträchtliche Abweichungen bei den Arbeitszeiten der einzelnen Techniker sowie bei den installierten Gerätetypen feststellen.*

Diese Abweichungen allein zeigen einen *Produktivitätsverlust der mobilen Mitarbeiter von insgesamt fast 20 %*, der nur deshalb entstanden ist, weil man sich in diesem Fall auf die Durchschnittswerte verlassen hat, anstatt die Abweichungen bei einzelnen Produkten und Mitarbeitern nachzuverfolgen und zu berücksichtigen. Mit den Kapazitätsplanungslösungen von TOA können diese Produktivitätseinbußen kompensiert werden.

Das meiste Geld verdient man, wenn man kein Geld verliert.

Unternehmen können es sich heutzutage nicht leisten, Geld aufgrund von mangelnder Produktivität zu verlieren. Viele davon tun allerdings genau das. Das Kapazitätsplanungsmodul ETAdirect von TOA wird Ihnen dabei helfen, Verlust aufgrund von mangelnder Produktivität zu reduzieren. Durch eine permanente Aufzeichnung der stark schwankenden Produktivität der einzelnen Mitarbeiter und Subunternehmer und die anschließende Verwertung dieser Informationen für die Erstellung von Prognosen, Plänen und für die Ressourcenzuweisung unterstützt TOA seine Kunden dabei, ihre Unternehmensbudgets zu kürzen, ihre Ressourcen effizienter zu verwalten sowie durch die Beseitigung unnötiger Ausgaben Millionenbeträge einzusparen. Gern würden wir Ihnen zeigen, wie wir auch Sie dabei unterstützen können.

Über TOA Technologies

TOA Technologies ist der führende Anbieter von Cloud-basierten Lösungen für das Mobile Workforce Management in Großunternehmen. Unsere patentierte Plattform verbessert den Kundenservice und ermöglicht beachtliche Betriebskosteneinsparungen und unmittelbaren Return on Investment. Als einzige On-Demand-Komplettlösung der Branche setzt TOA auf prognostische, zeitbasierte Analyse und ermöglicht es so, die Wartezeiten der Kunden zu reduzieren und gleichzeitig die Effizienz des Außendienstes zu steigern. Um Kunden pro aktiv über den aktuellen Status ihres Termins zu informieren, automatisiert TOA die Kommunikation rund um die Ankunftszeit des Technikers über unterschiedliche Kanäle. Gleichzeitig ermöglicht der Einsatz einer Reihe von On-Demand-Tools für die Planung, die Routenplanung, das Disponieren und das Tracking von Technikern im Außeneinsatz enorme Kosteneinsparungen. Unser System ist schnell einzurichten, individuell konfigurierbar und einfach mit bestehenden CRM-Lösungen zu integrieren. TOA Technologies, das von dem Marktforschungsunternehmen Gartner im „2010 Magic Quadrant“ als das führende zukunftsweisende Unternehmen („Leading Visionary“) und der Anbieter mit der besten Lösung („Best of Breed“) für die Optimierung der Außendienststeuerung ausgezeichnet wurde, hat seinen Hauptsitz in den USA und verfügt über Niederlassungen in Europa und Lateinamerika. Weiterführende Informationen finden Sie unter www.toatech.com.

Weitere Informationen unter:

TOA Technologies - US
TOA Technologies, Inc.
3333 Richmond Road
Suite 420
Beachwood OH 44122
Tel: +1.216.360.8106
Email: marketing@toatech.com

