

# ETAdirect

## Ein kundenorientierter Ansatz für das Mobile Workforce Management

Mit ETAdirect wird eine ganze Reihe von integrierten Tools zur Außendienststeuerung und Verwaltung von Außendiensteinsätzen in einer einzigen webbasierten Anwendung vereint. ETAdirect ist die einzige Mobile-Workforce-Management-Lösung, die darauf zugeschnitten wurde, durch intelligente, automatisierte und prognostische Kundenkommunikation zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beizutragen. Mit ihrer einmaligen Funktion zur Nachverfolgung von Aktivitäten setzt diese Lösung auf eine umfangreiche zeitbasierte Analyse von Arbeitsvorgängen und ermöglicht es so, die Planung und Pünktlichkeit zu verbessern sowie die Kommunikation mit den Kunden zur Ankunftszeit von Technikern zu optimieren.

**Nur mit ETAdirect können Sie Termin- und Routenpläne erstellen, die Außendienstsituation überwachen und gleichzeitig in Echtzeit kommunizieren mit:**

- auf Service- und Liefertermine wartenden Kunden
- Backoffice-Mitarbeitern, darunter Auftragnehmer und Subunternehmer
- Technikern im Außeneinsatz und mobilen Mitarbeitern

ETAdirect ist eine Zero-Footprint-Anwendung, auf die von jedem internetfähigen Gerät aus, einschließlich Handys, PDAs und Laptops, zugegriffen werden kann.

### ETAdirect bietet eine messbare Steigerung der Produktivität und Kundenzufriedenheit.

#### Betriebswirtschaftlicher Nutzen

#### Verbesserung

Zuwachs an Aufträgen, die innerhalb eines Tages abgeschlossen werden	47%
Verbesserung der Pünktlichkeit	30%
Verbesserung der pro Disponent verwalteten Anzahl an mobilen Mitarbeitern	45%
Reduzierung der gefahrenen Kilometer pro Auftrag	40%
Reduzierung der Überstunden	75%
Reduzierung unnötiger Außendiensteinsätze*	20%
Reduzierung der Stornierungen an der Tür (Kunde außer Haus)*	10%
Reduzierung der Anrufe von zu lange wartenden Kunden*	50%
Kundenzufriedenheit nach mit TOA-Lösung verwalteten Terminen	98%

„Bei Arhaus Furniture konnten wir bereits erhebliche Beträge einsparen... So konnten wir zum Beispiel bei 45 % der Lieferfahrten 40 % weniger gefahrene Kilometer und 38 % mehr Lieferungen pro Stunde verzeichnen.“

John Roddy  
**Arhaus Furniture**  
 VP Logistik und Vertrieb

## ETAdirect: Eine Software-as-a-Service-Lösung (SaaS), die schnellen Return on Investment ermöglicht und keine Vorabinvestitionen erfordert.

Die SaaS-Architektur bietet eine Menge Vorteile:

- Eine Pay-As-You-Go-Struktur
- Schnellen Return on Investment: spätestens zum 5. eines jeden Monats haben die Kunden ihre Investitionen wieder herein gewirtschaftet
- Einmalige Skalierbarkeit und Flexibilität
- Schnelle Inbetriebnahme: die Implementierung ist innerhalb von 8 bis 10 Wochen abgeschlossen, in Gegensatz zu 9 bis 12 Monaten im Falle von herkömmlichen hardwarebasierten Lösungen
- Kostenlose Upgrades

#### Und erfordert dabei:

- keine hohen Kapitalinvestitionen im Vorab
- keinen IT-Support
- keine Wartungskosten
- keine Upgrade kosten

„Mit TOA haben wir uns für einen Technologieführer entschieden, der eine kundenorientierte Lösung und ein Hosted-Modell anbietet.“

Catherine Mitchell  
**COX Communications**  
 Vice President für den Außendienst

## ETAdirect: Ein modulares System zur Optimierung des Mobile Workforce Management in Ihrem Unternehmen

### Module für das Planning and Scheduling

Diese Komponenten sind vollständig in die Kundenkommunikation integriert und können in mehreren Unternehmensebenen problemlos konfiguriert werden. Sie weisen mobilen Mitarbeitern die am besten zu ihnen passenden Aufträge zu und reduzieren so die Fahrt- und Einsatzzeiten sowie Überstunden. Zu den Hauptvorteilen zählen neben der verbesserten Produktivität der mobilen Mitarbeiter ebenfalls eine Reduzierung von unnötigen Fahrten zu Kunden, die nicht zu Hause angetroffen werden. Eine weitere Funktion, die die TOA-Lösung so einmalig macht, ist die prognostische Kapazitätsplanung, der eine Analyse von zurückliegenden Aufträgen und Leistungsprofilen sowie eine Auswertung von Daten über den aktuellen Aufenthaltsort des mobilen Mitarbeiters in Abstimmung mit seiner Qualifikation und dem Terminzeitfenster zugrunde liegen.

### Module für das Management und Reporting

Über ein dynamisches Management-Dashboard erhalten Disponenten und Manager jederzeit Einblicke in die Arbeitsprozesse ihrer mobilen Mitarbeiter und können ihre Teams problemlos verwalten. Die Module für das Management und Reporting sind vollständig mit Google Maps sowie Kundenbetreuungs- und Abrechnungssystemen integriert und sind für den Einsatz in den meisten mobilen Geräten und mit den meisten Mobilfunkanbietern geeignet. Das Ergebnis ist ein zentraler Zugriff, webbasierte Ansichten und folglich eine optimale Mitarbeiterzuweisung, eine verbesserte Pünktlichkeit der mobilen Mitarbeiter und, natürlich, eine höhere Kundenzufriedenheit.

### CAM-Module

#### (Customer Appointment Management – Kundenterminverwaltung)

Diese interaktiven Module bieten eine Fülle an Funktionen: von der Versendung von automatischen personalisierten Nachrichten an Kunden als Sprach-, E-Mail- oder Textnachrichten, um sie über den Status ihrer Termine und die Ankunftszeit ihres Technikers auf dem Laufenden zu halten, bis hin zu einer Kundenumfrage nach abgeschlossenen Terminen, bei der Echtzeit-Informationen über die Kundenzufriedenheit aufgezeichnet werden.

**„Mit TOA wird es uns gelingen, unseren Ansatz zur Optimierung des Kundenservice zu revolutionieren, wobei sowohl unsere Kunden als auch die Techniker die Terminsteuerung auf eine ganz neue, einmalige Art erfahren werden.“**

**Manuel Marti,**  
**ONO**

*Director of Customer Operations*

Copyright TOA Technologies, 2011. 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.

### Über TOA Technologies

TOA Technologies ist das erste und einzige Unternehmen, das Cloud-basierte Softwarelösungen für das Mobile Workforce Management entwickelt, die ganz darauf ausgerichtet sind, eine hervorragende Kundenerfahrung zu schaffen. TOA überzeugt seine Kunden durch die Steigerung ihrer operativen Effizienz, einen schnellen Return on Investment und eine erhebliche Steigerung der Kundenzufriedenheit.

### Zu unseren Kunden zählen unter anderem:

Cox Communications  
Bright House Networks  
Comcast  
Suddenlink  
Arhaus Furniture  
Home Paramount  
ONO (Spain)  
UPC (Ireland)  
Virgin Media  
Vidéotron

### Wir sind in den folgenden Bereichen tätig:

Kabel- und Telekommunikations-services  
Energieversorgung  
Einzelhandel  
Häusliche Dienstleistungen  
Häusliche Pflege  
Business-to-Business-Services

### Auszeichnungen:

Gewinner: Innovativster CRM-Anbieter des Jahres 2008, Gartner  
Führendes zukunftsweisendes Unternehmen („Leading Visionary“) und der Anbieter mit der besten Lösung („Best of Breed“): Im „2010 Magic Quadrant“ für das Mobile Workforce Management, Gartner

Für weitere Informationen besuchen Sie uns unter **www.toatech.com** oder rufen Sie uns an unter **+1.216.925.5950**.

