


 TOA Technologies

Lösungen für Telekommunikationsanbieter

Revolutionäres Mobile Workforce Management leitet neues Zeitalter für kundenorientierte Prozesse ein.

Um sich gegen die zunehmende Konkurrenz behaupten zu können, sind Unternehmen der Telekommunikationsbranche auf die schnelle Entwicklung neuer Technologien und den Ausbau ihres Kundenstammes angewiesen. Vor diesem Hintergrund haben sich führende Unternehmen im Bereich der Telekommunikation für die Implementierung des eTOM-Ansatzes (Enhanced Telecom Operations Map) entschieden. Mit TOA Technologies können Telekommunikationsanbieter für ihre kundenorientierten Prozesse ein neues Zeitalter einleiten, indem sie die Bereiche Strategie, Infrastruktur, sowie Product and Operations nahtlos mit ihren Kundenprozessen integrieren und so optimierte Geschäftsprozesse ermöglichen.

Lösungen für die Telekommunikationsbranche

TOA Technologies ist das einzige Unternehmen der Branche, das eine Cloud-basierte Lösung für das Mobile Workforce Management und eine proaktive Kundenkommunikation bereitstellt. Unsere Engine mit prognostischen Fähigkeiten schätzt die für die Fertigstellung von Aufträgen benötigte Zeit und bietet auf der Grundlage dieser Informationen und der aktuellen Außendienstsituation eine bessere Planung und Steuerung der Arbeitstage. Bei TOA verfolgen wir einen zeitbasierten Ansatz, der eindeutig zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit führt und deshalb so revolutionär ist.

Mit TOA Technologies können Telekommunikationsanbieter:

- die Anzahl an Aufträgen, die innerhalb eines Tages abgeschlossen werden, um **40%** erhöhen,
- die Pünktlichkeit um **30%** verbessern,
- die Anzahl der gefahrenen Kilometer pro Auftrag um **40%** reduzieren,
- die Anrufe von zu lange wartenden Kunden um **50%** reduzieren,
- unnötige Außendiensteinsätze um **20%** reduzieren
- und dabei die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Verbesserte Kundenzufriedenheit

Um Kunden proaktiv über den aktuellen Status ihres Termins zu informieren, automatisiert TOA die Kommunikation rund um die Ankunftszeit des Technikers über unterschiedliche Kanäle. Mithilfe unserer webbasierten Software für die Verwaltung von Kundenterminen können Sie Ihren Kunden in 96 Prozent der Fälle ein Servicezeitfenster von maximal 1 Stunde garantieren. Und, durch die Steigerung der Kundenzufriedenheit können Sie auch Ihre operative Effizienz verbessern.

Zuverlässigkeits- und Effizienzsteigerung

Als einzige Lösung der Branche, die ein zeitbasiertes Analysetool mit prognostischen Fähigkeiten anhand von Leistungsprofilen einsetzt, bietet die TOA-Software den Telekommunikationsanbietern einen bahnbrechenden Ansatz zur Kostenreduzierung und Effizienzsteigerung. Der Einsatz einer Reihe von On-Demand-Tools für die Planung, die Routenplanung, das Disponieren und das Tracking von Technikern im Außeneinsatz ermöglicht enorme Kosteneinsparungen.

TOA unterstützt sowohl Netzbetreiber als auch Service Provider bei der Planung von Prozessen und der Einsatzplanung ihrer mobilen Mitarbeiter. Unsere Lösung ermöglicht eine optimale Einsatzplanung und Koordinierung des Außendienstes, die Überwachung des Arbeitsfortschrittes, eine schnelle Reaktion auf Ablaufänderungen und die Erfassung von Leistungsprofilen der einzelnen Mitarbeiter. Mit TOA können mobile

Mitarbeiter Arbeitsaufträge erhalten, Informationen zu den einzelnen Aufträgen einsehen, den Auftragsstatus nachverfolgen und für die Fertigstellung von Arbeiten erforderliche Informationen aus Unternehmensanwendungen abfragen. Zusätzlich stellt TOA Technologies Disponenten und Managern für eine strategische Analyse und Planung ausführliche, auf zurückliegenden Aufträgen basierende Leistungsberichte zur Verfügung.

Intelligente selbstlernende Lösung mit prognostischen Fähigkeiten

Die TOA-Lösung arbeitet mit einer zeitbasierten Analyse mit prognostischen Fähigkeiten, um präzise Ankunftszeitfenster der Techniker und die jeweilige Einsatzdauer für zukünftige Aufträge vorherzusagen, und ermöglicht so eine deutliche Produktivitätssteigerung. Unsere patentierte Statistik-Engine analysiert die basierend auf zurückliegenden Aufträgen erstellten Leistungsprofile zu den einzelnen Mitarbeitern und verknüpft dies mit Informationen wie den individuellen Qualifikationen der Mitarbeiter, dem aktuellen Aufenthaltsort und der Nähe zum Kunden, um für jeden Mitarbeiter einen personalisierten Terminplan zu erstellen. Die auf diese Weise erstellten Prognosen steuern die gesamte Auftragsabwicklung, von dem Moment der Terminerteilung über die Planung, die Routenplanung, die Koordination der mobilen Mitarbeiter bis hin zur Kundenkommunikation. Hinzu kommt, dass die bewährte Lösung von TOA Technologies die einzige Anwendung der Branche ist, die Service- und Netzwerksupporttechniker unterstützt und weltweit in Unternehmen für die Verwaltung von Tausenden von Angestellten und Auftragnehmern eingesetzt wird.

Vorteile:

- **Optimiertes Routing**
- **Verbesserte Produktivität**
- **Verbesserte Kundenzufriedenheit**
- **Reduzierung von Betriebskosten**
- **Ausführliches**

Sichere, zuverlässige und nahtlose Integration

Die TOA-Lösung ist schnell einzurichten, individuell konfigurierbar und enthält bereits Support-Leistungen, Software-Upgrades und die Wartung. Außerdem entscheiden Sie sich mit der Einführung von TOA für eine Lösung, die alle Informationssicherheitsvorschriften der ISO 27001 erfüllt und tragen so zur konsequenten Einhaltung von Industrienormen in Ihrem Unternehmen bei. Unsere Lösung ist einfach mit bestehenden CRM-Lösungen und Backoffice-Systemen zu integrieren und wurde von unseren erfahrenen Installationsteams bei über 50 unserer weltweit anspruchsvollsten Kunden bereits erfolgreich implementiert. Wir können auch Ihnen helfen, das System reibungslos einzuführen.

Leistungsstarke Mobilität

Mit dem ETAdirect-Mobilitätsmodul können Technikern ihre arbeitsbezogene Kommunikation und Aktivitäten über eine webbasierte, dynamische Schnittstelle verwalten, die für den Einsatz in allen mobilen Geräten geeignet ist. Damit können sie ihre Routen verwalten, ihre Kunden in Echtzeit über den Status ihrer Termine informieren, den Fahrzeugbestand verwalten und Termine stornieren. Das Mobilitätsmodul umfasst elektronischen Zugriff auf Google maps, sodass Manager und Disponenten über die entsprechenden ETAdirect-Module zur Verwaltung und Diposition alle Aktivitäten, die mobile Mitarbeiter über das ETAdirect-Mobilitätsmodul verwalten, in Echtzeit einsehen 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

