

TOA Technologies Lösungen für Energieversorgungsunternehmen

Intelligente Lösungen für das Mobile Workforce Management in Energieversorgungsunternehmen der nächsten Generation

Energieversorgungsunternehmen sind Experten im Bereich der Effizienz. Da sie heutzutage aufgrund ständig zunehmender Vorschriften, der verpflichtenden „20-20-20-Ziele“ der EU, der Fokussierung auf Kosten- und Wirtschaftlichkeitsaspekte sowie immer stärker werdenden Konkurrenz große Veränderungen erleben, wird es immer schwieriger, die Effizienz aufrechtzuerhalten. Alle diese Herausforderungen müssen Energiedienstleister bewältigen, ohne den Fokus auf ihr höchstes Ziel zu vernachlässigen, nämlich ihren Kunden wettbewerbsfähige und kosteneffiziente Dienstleistungen zu bieten.

Mit dem anspruchsvollen Vorsatz, bis 2020 80 % aller EU-Haushalte mit intelligenten Zählern auszustatten, suchen innovative Energieversorger innerhalb ihrer gesamten Struktur nach Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung. Viele setzen dabei auf ihre mobilen Mitarbeiter. Vor diesem Hintergrund sind Energieversorgungsunternehmen auf der Suche nach Lösungen, die zur größeren Zufriedenheit ihrer Kunden beitragen und gleichzeitig ihre Unternehmensprozesse optimieren können.

TOA kann sowohl Netzbetreiber als auch Service Provider bei der Planung von Prozessen, der Einsatzplanung ihrer mobilen Mitarbeiter sowie bei allen weiteren außendienstbezogenen Abläufen unterstützen. Gemeinsam mit Energieversorgungsunternehmen arbeitet TOA daran, eine Versorgung über intelligente Stromnetze („Smart Grids“) zu gewährleisten. Die TOA-Lösung wurde außerdem speziell dafür entwickelt, einige der größten Herausforderungen rund um die Implementierung von intelligenten Zählern („Smart Meters“) zu begegnen, und zwar:

- **effiziente Implementierung neuer Zähler und Überwachungsvorrichtungen**
- **Reduzierung von Kundenwartezeiten**
- **Reduzierung von Vorfällen der Art „Kunde nicht zu Hause angetroffen“**
- **Tracking von laufenden Arbeiten zur Zählerwartung / -prüfung / -reparatur**
- **Koordinierung von Außendienstprozessen mit Benachrichtigung der Kunden**
- **effiziente Kundenkommunikation sowohl vor als auch nach dem Einsatz**

Lösungen für Energieversorgungsunternehmen

Als branchenweit einzige Cloud-basierte Lösung zur Außendienststeuerung in Unternehmen, die ein zeitbasiertes Analysetool mit prognostischen Fähigkeiten anhand von Leistungsprofilen einsetzt, ermöglicht die TOA-Software, die Wartezeit der Kunden zu verringern und gleichzeitig die Effizienz der Techniker im Außeneinsatz zu erhöhen. Die patentierte Lösung ETAdirect von TOA Technologies bildet eine starke Konkurrenz für vergleichbare Lösungen für die elektrische Energieversorgungsindustrie, denn sie kann sowohl die Netzbetreiber selbst als auch deren Service Provider bei der Bewältigung von Problemen rund um ihr Geschäft unterstützen: von der Systemwartung und -reparatur bis hin zum Austausch von intelligenten Stromzählern. Mit TOA können Sie:

- die Anzahl an Aufträgen, die innerhalb eines Tages abgeschlossen werden, um **40** erhöhen,
- die Pünktlichkeit um **30%** verbessern,
- **45%** weniger Disponenten beschäftigen,
- 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 Zufriedenheit Ihrer Kunden um über **90%** erhöhen.

Lösungen:

- Vorhersagen von Servicezeitfenstern
- Prognostisches Planning and Scheduling
- Disponenten-Dashboards
- Prognostische Kundenkommunikation
- Customer-Interaction-Management-Anwendungen
- Management und Reporting

Verbesserte Wirtschaftlichkeit

Mithilfe der effizienten Workforce-Management-Lösung von TOA können Kunden durchschnittlich 30,00 € pro Außendienstseinsatz bzw. jährlich ca. 7.200 € pro mobilen Mitarbeiter einsparen. Zusätzlich können sie durch die Reduzierung von Anrufen von zu lange wartenden Kunden etwa 20 € pro eingehenden Anruf einsparen. Unternehmen mit großer Außendienstpräsenz können auf diese Weise erhebliche Einsparungen erreichen.

Sichere, zuverlässige und nahtlose Integration

Das TOA-System 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 und die Anforderungen der North American Electric Reliability Corporation (NERC) für den Schutz kritischer Infrastrukturen erfüllt. So tragen Sie zur konsequenten Einhaltung von Industrienormen in Ihrem Unternehmen bei.

Verbesserte Umweltfreundlichkeit

ETAdirect ist eine Software-as-a-Service-Lösung (SaaS) und damit eine Zero-Footprint-Anwendung, mit der Sie auch Ihren Umweltschutzziele ein Stück näher kommen. ETAdirect kann Ihnen helfen, die Effizienz Ihres Unternehmens erheblich zu steigern und gleichzeitig eine hervorragende Kundenerfahrung zu schaffen. Gleichzeitig lassen sich dabei der Kraftstoffverbrauch und der CO₂-Ausstoß deutlich reduzieren.

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.

Bewährte Ergebnisse

Dank seiner bewährten Technologie konnte TOA eine beeindruckende Erfolgsbilanz im Bereich der Kundenzufriedenheit verzeichnen, denn jeder Kunde, der sich bisher für den Einsatz von ETAdirect entschieden hat, setzt die Lösung immer noch ein. TOA bietet dem Außendienst genau das, was auch die Energieversorgungsunternehmen ihren Kunden bieten: effiziente Implementierung und reibungslose Prozesse durch den Einsatz fortschrittlicher Technologie- und Informationslösungen.

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 proaktiv 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

