

TOA Technologies

Planeamento de Capacidades



Precisão sem o preço

O planeamento da capacidade significa obter os recursos adequados atribuídos às tarefas certas no momento certo. Os gestores desta tarefa enfrentam um desafio diário para obter estas peças complexas que se deslocam na posição correcta para maximizar a eficiência da sua organização e proporcionar a satisfação ideal do cliente.

Capacity Planning da TOA pode ajudá-lo a otimizar o seu planeamento de capacidade. TOA poupou milhões de dólares aos seus clientes através da capacidade única de incorporar dados em tempo real do campo em actividades de planeamento.

A diferença TOA

O sistema TOA usa o reconhecimento padrão de desempenho dos trabalhadores móveis e analisa, no contexto da informação em tempo real, o desempenho do campo para produzir previsões precisas de capacidade de recursos. Dessa forma podemos combinar a demanda à disponibilidade melhor do que ninguém. Além disso, a força de trabalho do mecanismo de roteamento TOA pode agendar 10.000 consultas em menos de cinco minutos. Isso é menos tempo que leva para pegar uma chávena de café.

Com algoritmos projectados para reduzir custos, reduzindo o tempo de viagem, horas extras, e agendamentos falhados, podemos personalizar a força de trabalho usando a solução de roteamento para a produção de rotas que atendam seus objectivos específicos. Podem também atribuir diferentes planos de roteamento simultaneamente em diferentes partes de sua empresa.

O que está realmente a acontecer no campo?

Sua capacidade de planejar com precisão e alocar recursos é dependente da base de dados que você usa para estimar as exigências de recursos. A maioria das organizações têm tradicionalmente usado uma combinação de segmentação, de adivinhação e de verificação de dados. O problema é que todas estas técnicas envolvem estimativas que são apenas aproximações ou médias brutas usadas para representar circunstâncias muito específicas. Como tal, são intrinsecamente imprecisas. Mas eles são o melhor que se pode fazer - até agora.

Para ilustrar como TOA pode economizar dinheiro à sua organização, aqui está um exemplo de como um operador de cabo pode estimar o tempo para instalar dois tipos de equipamento:

A maioria das forças de trabalho móveis são hoje geridas por apenas uma base. E ao fazê-lo, está a deitar fora uma quantidade significativa de dinheiro com a perda de produtividade.

Tempo estimado para concluir

Technician/ Equipment	Level I	Level II
Cable Modem	20	15
Cable + Voice Modem	N/A	20

Uma abordagem mais sofisticada

Economias significativas podem ser alcançadas usando a abordagem mais granular que pode ser aplicada por computadores. Isto pode ser visto olhando para o nosso exemplo anterior.

Tempo medido para concluir

Technician/ Equipment	Tracy (LI)		Pat (LII)	Jordan (LII)	Total Variance (Wasted Productivity)
Cable Modem A	18	14	13	18	8
Cable Modem B	22	12	12	21	14
Cable + Voice Modem A	N/A	25	23	25	13
Cable + Voice Modem A	N/A	17	15	25	13
Total					48 (19.2%)

Aqui podemos ver que há realmente dois tipos diferentes de cada um dos modems utilizados no campo. Nós também podemos ver que cada técnico tem diferentes níveis de habilidade. Neste caso, nosso sistema captou o tempo real que leva cada um de nossos técnicos para lidar com um trabalho que envolve cada um dos 4 tipos diferentes de equipamentos instalados. Os tempos médios são os mesmos que no primeiro exemplo, mas os detalhes capturados pelo motor TOA de planeamento de capacidade mostra-nos que há uma variação considerável entre os instaladores e os tipos de equipamentos.

Analisando apenas as diferenças individuais, podemos ver que temos uma perda acumulada de quase 20% da nossa produtividade nos funcionários móveis, simplesmente porque aplicámos médias gerais e não considerámos as variações individuais entre os produtos e pessoal. O *Capacity Planning* da TOA irá ajudá-lo a recuperar a produtividade perdida.

A melhor maneira de ganhar dinheiro? Não perca dinheiro!

Hoje as empresas não se podem dar ao luxo de desperdiçar dinheiro em produtividade perdida. No entanto, muitas empresas hoje estão a fazer exactamente isso. O modulo *ETAdirect Capacity Planning* da TOA vai ajudar a recuperar a perda de produtividade. Medindo constantemente a produtividade individual dos trabalhadores internos e empreiteiros, que é altamente variável, e aplicando esses dados para as previsões, cronogramas e atribuições, TOA está a ajudar os seus clientes a encolher os seus orçamentos, a alocar recursos mais eficazmente e a economizar milhões de dólares em despesas. Vamos mostrar como podemos fazer o mesmo por si.

Sobre TOA Technologies

TOA Technologies é o principal fornecedor de aplicações de gestão de força de trabalho móvel *cloud-based* para grandes empresas. Sua plataforma patenteada melhora o serviço ao cliente e ao mesmo tempo reduz drasticamente os custos operacionais oferecendo retorno imediato do investimento. Sendo a única solução da indústria completa *on-demand end-to-end* a usar analíticas predictivas e baseadas em tempo, a TOA reduz os tempos de espera dos clientes enquanto aumenta a eficiência da força de trabalho. TOA automatiza as comunicações do tempo de chegada (Time Of Arrival) através de múltiplos canais de forma proactiva para manter os clientes informados sobre o estado do seu agendamento. Oferece incomparável economia de custos, fornecendo ferramentas *on-demand* para planeamento em tempo real, encaminhamento, expedição e controle dos trabalhadores de campo. TOA implementa o sistema rapidamente, é altamente configurável e pode ser facilmente integrado com as actuais soluções de CRM. Nomeado *Best-Of-Breed* e *Visionary Solution* em 2010 no Gartner Magic Quadrant for Field Service Management, TOA Technologies está sediada nos Estados Unidos e tem escritórios na Europa e América Latina. Para obter informações adicionais, favor visitar toatech.com.

Para mais informações:

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



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.