

TOA Technologies Planificación de la Capacidad



Precisión a un coste adecuado

Gestionar la capacidad significa asignar los recursos correctos a las áreas adecuadas en el momento justo. Gestores y dispatchers se enfrentan diariamente al reto de conseguir colocar los recursos en la posición adecuada para maximizar la eficiencia de la organización y dar el servicio optimizando la satisfacción del cliente.

Las funciones de planificación de la capacidad de TOA pueden ayudarle a optimizar su gestión de la capacidad. TOA ha ayudado a sus clientes a ahorrar millones de dólares gracias a su habilidad única de incorporar a las actividades de planificación información de campo en tiempo real.

TOA marca la diferencia

El sistema TOA usa reconocimiento de patrones de rendimiento de los empleados móviles, y la analiza en el contexto de la información de campo recogida en tiempo real para generar predicciones de capacidad fiables y {ACTIONABLE}. De esa forma, podemos adecuar demanda y disponibilidad mejor que cualquier otra solución. Además, el motor de enrutamiento de TOA puede planificar 10000 citas en menos de cinco minutos. Menos tiempo del que se tarda en hacer un café.

Con algoritmos diseñados para reducir costes mediante la reducción de tiempos de viaje, horas extra y citas perdidas, podemos personalizar la solución de enrutamiento de fuerzas de trabajo para producir rutas que cumplan sus objetivos específicos, incluso asignando diferentes planes de enrutamiento simultáneamente a diferentes áreas de su negocio.

Que está ocurriendo realmente en el campo?

Su habilidad para planificar y asignar recursos de forma adecuada depende de los datos que use para estimar sus requerimientos de recursos. Tradicionalmente muchas organizaciones han usado una combinación de segmentación, intuición y verificación para desarrollar estos datos. El problema es que todas estas técnicas implican estimaciones. Son simplemente aproximaciones o valores medios usados para representar situaciones muy específicas, y por eso son intrínsecamente inexactos. Pero es lo mejor que podíamos hacer – hasta ahora.

Para ilustrar como TOA puede ahorrarle dinero vea el ejemplo de como un operador de cable puede estimar el tiempo requerido para instalar dos clases de equipos de datos en instalaciones de clientes:

To illustrate how TOA can save your organization money, here is an example of how a cable operator may estimate the time to install two classes of data equipment on customer sites:

Estimated Time to Complete

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

Una aproximación más sofisticada

Es posible obtener ahorros significativos usando una aproximación más granular que la que puede ser aplicada por los computadores. Esto puede verse echando un vistazo más detallado a nuestro ejemplo anterior.

Tiempo Medido de completado

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%)

Aquí podemos ver que en realidad hay dos tipos diferentes de cada uno de los modems desplegados en campo. Podemos ver también que cada técnico tiene diferente nivel de habilidad. En este caso, nuestro sistema ha capturado el tiempo real que toma a cada técnico resolver una tarea asociada con cada uno de los cuatro tipos diferentes de equipos. Los tiempos medios son los mismos que en el primer ejemplo, *pero el nivel de detalle capturado por el motor de planificación de TOA nos muestra que hay variaciones considerables entre instaladores y tipos de equipos.*

Analizando simplemente estas diferencias individuales vemos que tenemos una *pérdida acumulada cercana al 20% de la productividad de nuestra fuerza de trabajo* simplemente por haber aplicado medias amplias y no haber registrado las variaciones individuales entre productos y personas. Las capacidades de Gestión de Capacidad de TOA le ayudarán a aprovechar esa productividad perdida.

El mejor sistema de ganar dinero? No perderlo!

Hoy en día su negocio no se puede permitir desperdiciar dinero por perder productividad. El modulo de planificación de capacidad de TOA le ayudará a ahorrar reduciendo estas pérdidas de productividad. Mediante la medida constante de la productividad de los trabajadores individuales y aplicando esa información a previsiones, planificaciones y asignaciones, TOA esta ayudando a sus clientes a ajustar sus presupuestos, ubicar recursos de forma más efectiva y ahorrar millones de dólares en gastos. Permítanos demostrarle como podemos hacer lo mismo por usted.

Acerca de TOA Technologies

TOA Technologies es el proveedor líder de aplicaciones de gestión de fuerzas de trabajo móviles basadas en internet. Su plataforma patentada mejora el servicio al cliente al tiempo que reduce sustancialmente los costes operacionales, proporcionando un retorno de inversión inmediato. Siendo la única solución on-demand extremo a extremo, TOA reduce los tiempos de espera de los clientes, al tiempo que aumenta la eficiencia de las fuerzas de campo. TOA automatiza la comunicación sobre hora de llegada usando múltiples canales para , de forma proactiva, mantener al cliente informado sobre el estado de su cita. Facilita sustanciales ahorros de costes, proporcionando herramientas On-demand para planificación en tiempo real, enrutamiento y seguimiento de trabajadores en campo. El sistema TOA se despliega rápidamente, es altamente configurable y se integra fácilmente con sus sistemas existentes. Nombrado solución Visionaria y "Best of Breed" en el Cuadrante Mágico de Gartner de 2010 para Gestión de Fuerzas de Campo. TOA Technologies está basada en Estados Unidos, con oficinas en Europa y Latinoamérica. Para información adicional visite www.toatech.com.

Para mayor información:

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

