

Routing

El Poder de la Predicción

Dominando o Jogo

Você não se pode tornar um Grande Mestre em xadrez, lendo um livro e seguir as regras muito bem. Pelo contrário, grandes mestres nascem da experiência, testando suas habilidades contra os outros, e a aprender a não antecipar apenas o próximo movimento do seu oponente, mas o movimento depois e depois e depois. O motor predictivo *cloud-based* da TOA utiliza uma abordagem similar para otimizar o roteamento (*routing*), programação e gestão de sua força de trabalho móvel.

A solução orientada ao cliente da TOA realça o serviço ao cliente com uma previsão de um alto grau de precisão, de quando um técnico vai chegar a casa de um cliente - e permitindo que os prestadores de serviços possam oferecer aos seus clientes uma janela de esperar menor, de apenas uma hora. Nossa tecnologia patenteada, líder de mercado, através do seu motor predictivo e estatístico, analisa dados históricos aprendidos sobre padrões de desempenho, sobreposições de conjunto de valências dos técnicos, dados históricos de trabalhos e proximidade com o cliente para prever com precisão o tempo que o técnico vai demorar para concluir um trabalho e personaliza também o seu calendário de acordo.

Controlo de Tempo

A patenteada solução TOA combina a nossa visão original, baseada no tempo de campo com o melhor mecanismo de otimização de programação no mercado, mobilidade avançada e ferramentas de gestão e comunicação proactiva com o cliente.

As empresas que oferecem a primeira geração de soluções de roteamento afirmam que este tipo de precisão e detalhe é impossível, que o poder de computação, simplesmente não existe. Mas os clientes TOA já percebem os benefícios operacionais e financeiros desta tecnologia hoje. O quão rápido é o nosso motor de previsão? Temos sistemas em produção que programam 10.000 agendamentos em menos de quatro minutos e meio para os nossos clientes.

A primeira geração de software de roteamento utiliza um conjunto conhecido de condições sobre a geografia, horários, locais de trabalho, especificações e veículo como entradas. Aplicando estes parâmetros pré-concebidos, o software calcula devidamente rotas eficientes, estáticas para o uso diário de distribuição de trabalhos. Como peças de xadrez num tabuleiro, movendo cada peça eficiente de acordo com suas regras funcionou razoavelmente bem e é o método que o software de roteamento tem usado há mais de 30 anos. O problema com essa técnica é que ela não tinha conhecimento do mundo real e, portanto, sua precisão sofreu consequências, resultando em desperdício de tempo, esforço, insatisfação do cliente e, finalmente, muito dinheiro desperdiçado.

Tal como aconteceu com a primeira geração de soluções de roteamento, começamos com um conjunto de regras, actores, acções e mapas. Tal como as peças de xadrez e tabuleiro estes componentes (juntamente com muitos outros) definem o âmbito em que o "jogo" é para ser jogado. O motor predictivo de nova geração TOA, vai mais longe, na verdade, aprendendo como cada um dos muitos componentes age, reage e interage durante a operação do mundo real, utilizando a sua crescente compreensão para prever as cargas de trabalho óptimas para um determinado dia, os tempos de viagem a duração do trabalho, etc, com uma precisão sem precedentes.

"Estratégia requer pensamento; tática requer observação."

Max Euwe (*Matemático, autor, Grande Mestre de Xadrez, campeão mundial de xadrez*)

Quando TOA Technologies apresentou seu motor patenteado predictivo para a gestão da força de trabalho móvel, nós sabíamos que iria revolucionar a expedição e roteamento dos nossos clientes e estávamos no caminho certo. Em comparações *head-to-head* com soluções legadas de roteamento concorrentes em ambientes de produção, TOA conseguiu:

- **Redução de 39%** nos tempos de viagem
- **Redução de 68%** nas horas extras
- **Aumento de 13%** da capacidade global de prestação de serviços

É com esta tecnologia inovadora que TOA ajuda seus clientes a economizar milhões de dólares em despesas operacionais das suas forças de trabalho móvel.

Xeque

O objectivo da capacidade de previsão TOA é de rotear todos os agendamentos para todos os técnicos disponíveis com as habilidades necessárias para concluir o trabalho dentro das janelas do serviço combinadas com os clientes. O motor de roteamento analisa diversas variáveis, tendo em conta as competências do técnico, calendários, resultados históricos, e o tempo de viagem desde o início do dia de trabalho, junto com os locais dos agendamentos, o tempo de viagem necessário até ao local, a duração do trabalho, os requisitos de competência técnica e a prioridade. O resultado é o roteamento, planos de trabalho e os horários com uma surpreendente granularidade detalhada ao minuto.

Xeque-mate

E os benefícios do nosso motor predictivo não estão limitados a um roteamento mais eficaz, programação de pessoal ideal e alocação de recursos. Uma programação confiável, precisa e altamente granular permite aos nossos clientes serem mais precisos na hora de chegada que prometem aos seus clientes e mais consistentemente atender ou exceder as expectativas dos clientes. Além disso, nossos clientes não precisam de se preocupar com compra, implementação e gestão de hardware de alta disponibilidade, porque os servidores *cloud-based* da TOA lidam com todos os processos com 99,995% de disponibilidade.

Fim do Jogo

Se você é um campeão para reduzir custos e melhorar a satisfação do cliente com sua organização, então nós queremos ser seu parceiro. Vamos mostrar-lhe como o único motor patenteado predictivo de roteamento da TOA pode mensuravelmente melhorar substancialmente a sua operação. Vamos demonstrar como fazemos isso com os outros clientes actualmente e vamos ajudá-lo a cada passo do caminho para atingir o mesmo tipo de resultados extraordinários.

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 análíticas 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 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

