

**La solución cloud más
eficiente** para gestionar
equipos de trabajo móviles



“En los próximos 4 años , casi el 70% de las grandes empresas con servicios de campo equiparán a sus técnicos con aplicaciones móviles que impulsen la rentabilidad mejorando la eficiencia y aumentando la satisfacción del cliente.”

- ✓ **El problema del “field service management”**
- ✓ ¿Qué es Task4Work?
 - Objetivos
 - Resultados / Experiencias
- ✓ ¿Para quién es?
- ✓ Solución
- ✓ Demostración de Task4Work

El problema del “field service management”

- ✓ Necesidad de gestionar **operaciones complejas** en **localizaciones** dispersas.
- ✓ Estas operaciones tienen gran incidencia sobre la **cuenta de resultados**, la provisión de servicios y la satisfacción de los clientes.

¿Qué retos tienen estas compañías?



Fuerza de trabajo móvil realizando tareas deslocalizadas:

- Con diferente complejidad
- En diferentes localizaciones y turnos
- Para clientes con diferentes SLA's
- Que necesitan diversidad de skills y recursos
- Internos o subcontratas

¿A quién y cómo se asignan las tareas?

¿Qué retos tienen estas compañías?



- ✓ ¿Cómo se monitoriza su estado actual?
- ✓ ¿Cómo facilitar recursos críticos?
- ✓ ¿Cómo ayudarles en sus decisiones?
- ✓ ¿Cómo capitalizar las experiencias y los errores?
- ✓ ¿Cómo tener información fiable y en tiempo real de los KPI's definidos?

¿Cómo se organizan para realizar estas tareas?



- ✓ Tienen jefes de grupos, zona o especialidad, que asignan las tareas a los diferentes trabajadores en movilidad que tienen bajo su supervisión.

- ✓ Se asignan según criterios definidos en la estrategia de servicios:
 - Prioridad, localización, urgencia, etc.
 - Skills, instrumentación, piezas, etc.
 - Cumplimientos de SLA's,
 - Planes de mantenimiento preventivo

¿Cómo se organizan para realizar estas tareas?



Ambas responsabilidades, **asignación** y **realización de las tareas, son críticas** tanto para la cuenta de resultados como para la actividad de la empresa.

- **Incremento** de la productividad y eficiencia
- **Reduce** tiempo y errores en actuación. Incremento satisfacción cliente
- **Mejora** y **facilita** la curva de aprendizaje
- Proporciona información **fiable** y **rápida** para toma de decisiones

Índice

- ☑ El problema del “field service management”
- ☑ **¿Qué es Task4Work?**
 - Objetivos
 - Resultados / Experiencias
- ☑ ¿Para quién es?
- ☑ Solución
- ☑ Demostración de Task4Work

¿Qué es Task4Work?

Task4Work es una aplicación de **Field Service Management** que introduce **inteligencia, control** y **velocidad** en la gestión de tus equipos de campo.

Permite gestionar y optimizar la asignación y ejecución de tareas tanto planificadas como imprevistas a operarios en movilidad proporcionando información relevante para la **mejor toma de decisiones** en los diferentes niveles de la organización.

¿Qué es Task4Work?



Es una aplicación **100% Cloud** que proporciona escalabilidad, actualizaciones automáticas, ausencia de inversiones CAPEX y basada en la plataforma de Google. Olvídate de:

- Almacenamiento
- Backup
- Disponibilidad
- Seguridad
- Administración
- Inversiones por adelantado
- Escalabilidad

¿Qué diferencia a Task4Work?

- ✓ Sin inversión inicial ni costes ocultos
- ✓ Basada en estándares del mercado
- ✓ Muy flexible y parametrizable 100%
- ✓ Cortos períodos de implementación y puesta en producción
- ✓ Actualizaciones trimestrales

Task4Work: Algunos resultados en clientes en producción

- ✓ Incrementar un 20% el número de tareas por día de un técnico
- ✓ Reducir el número de “dispatcher” en un 40%
- ✓ Mejorar la eficiencia en ciertas tareas “complejas” en un 15%
- ✓ Mantener el SLA con los clientes finales

Índice

- ✓ El problema del “field service management”
- ✓ ¿Qué es Task4Work?
 - Objetivos
 - Resultados / Experiencias
- ✓ **¿Para quién es?**
- ✓ Solución
- ✓ Demostración de Task4Work

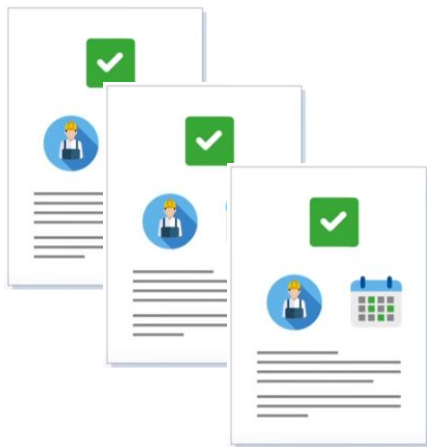
¿Para quién es Task4Work?



Técnicos de campo (Field Workers):

- Optimiza su tiempo. Más actuaciones por día
- Ayuda en el aprendizaje. Reduce los errores
- Acceso a recursos, bases de datos, expertos, etc..
- Incrementa la confianza en la toma de decisiones
- Motivación y resultados superiores. Mejora de incentivos

¿Para quién es Task4Work?



Responsables de grupos, zonas o especialidades:

- Coherencia y velocidad en la asignación de tareas
- Información exacta de los resultados de los miembros del grupo
- Conocimiento en tiempo real del estado de todas las tareas
- Poder gestionar equipos más numerosos

¿Para quién es Task4Work?



Directivos responsables de las operaciones

- Mejora de resultados: reducción de coste de personal
 - Más operaciones por operario (ocupación agenda)
 - Eficiencia: menor tiempo por operación y menos errores
- Información a medida para la toma de decisiones
- Facilidad de implementación de cambios de estrategia
- Ausencia de CAPEX, pago por uso

¿Para quién es Task4Work?



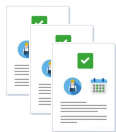
Diferentes departamentos de soporte a las operaciones:

- Para **IT**: Escalable, basada en productos estándares,
- Para **Finanzas**: Ahorro, sin sorpresas de presupuesto, flexibilidad, sin CAPEX.
- Para **RRHH**: herramienta de “empowerment” a trabajadores, formación en campo

Índice

- ☑ El problema del “field service management”
- ☑ ¿Qué es Task4Work?
 - Objetivos
 - Resultados / Experiencias
- ☑ ¿Para quién es?
- ☑ **Solución**
- ☑ Demostración de Task4Work

- Mantenimiento
- Preventivas
- Periódicas



IOT SENSOR



CALL CENTER



CRM / TICKETING



3rd PARTY



Task4Work
Field Service Management
PLANNER



DISPATCHERS

Task4Work
Field Service Management
REAL-TIME

JOB
Restful API



MOBILE USERS

- Android
- iPad
- iPhone

Task4Work
Field Service Management
ANALYTICS

- Dashboards
- Reports
- Ad hoc queries

Analytics vision



Executive Dashboard



Task4Work Planner

Módulo de planificación de tareas de mantenimiento, preventivas o periódicas mediante algoritmo de inteligencia artificial.

- ✓ **Planifica** de la forma más óptima posible tus tareas de mantenimiento por adelantado a toda tu organización.
- ✓ **Simula** diferentes modalidades de planificación y selecciona el resultado que mejor se adapte a tu organización.
- ✓ Ten en cuenta **condiciones** como nivel de ocupación de las agendas de tus técnicos, horas extras permitidas, zonas geográficas, skills, etc
- ✓ **Optimiza la ruta** de tus técnicos para disminuir sus tiempos de desplazamiento.

Task4Work Real-Time

Plataforma Cloud de Gestión de Servicios de Campo que permite administrar tanto las tareas como los técnicos que trabajan en movilidad ejecutando las tareas que tienen encomendadas.

- ✓ **Movilidad:** dota a tus técnicos de toda la información que necesitan para trabajar en sus dispositivos móviles.
- ✓ **Control de la actividad en tiempo real:** visión 360° del estado de todos tus técnicos y tareas en tiempo real
- ✓ Optimización en la **asignación de tareas** a los técnicos
- ✓ Geolocalización y **optimización de ruta**
- ✓ **Configurable:** Personaliza la plataforma para adaptarla a tus necesidades. Configura órdenes de trabajo, formularios que contestarán tus técnicos/clientes, etc

Task4Work Analytics

Módulo de análisis de información que te permite configurar los informes y cuadros de mando que tu organización necesita para mejorar su productividad.

- ✓ Conjunto de **cuadros de mando** preconfigurados que te permitirán analizar las métricas más comunes de tu operación.
- ✓ Configura de forma autónoma **tus propios informes** y cuadros de mando.
- ✓ Conecta el módulo de Task4Work Analytics con **otras fuentes de datos** que te permitan generar los informes que necesitas.
- ✓ **Comparte** los informes y cuadros de mando con los usuarios de Task4Work que desees.

Task4Work Analytics : Ejemplo Cuadro de Mando agregado

Cuadro de mando con los indicadores clave agregados, para su análisis y toma de decisiones: “número de actuaciones por técnico y día” - ocupación agenda

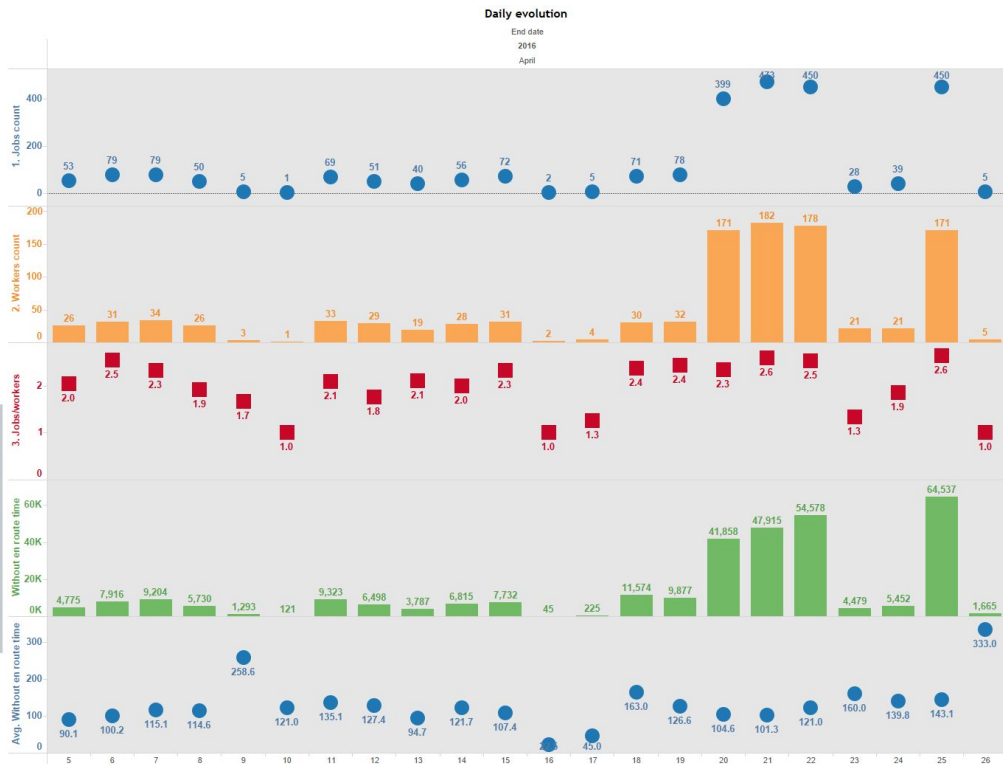
| Monthly evolution | | End date |
|----------------------------|---------|----------|
| 1. Jobs count | 2,555 | April |
| 2. Workers count | 222 | |
| 3. Jobs/workers | 11.5 | |
| Without en route time | 305,399 | |
| Avg. Without en route time | 119.3 | |

Filters

Organizational structure

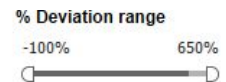
Skills

Job cat.



Task4Work Analytics : Ejemplo de Análisis de la Eficiencia

| Efficiency level | | | | | | | |
|------------------|--------------|---------------|------------------|-----------------|----------------------------|---------------------------|------------|
| Job cat. | Job subcat. | 1. Jobs count | 2. Workers count | 3. Jobs/workers | Avg. Without en route time | Avg. Job sub cat duration | Desviation |
| Despliegue | GERE | 9.0 | 8.0 | 1.1 | 199.1 | 60.0 | 232% |
| NDIS | REUN | 16.0 | 15.0 | 1.1 | 160.4 | 60.0 | 167% |
| | PRET | 2.0 | 2.0 | 1.0 | 113.5 | 60.0 | 89% |
| | BAJA | 2.0 | 1.0 | 2.0 | 78.5 | 60.0 | 31% |
| PRE | PMT_HFC | 9.0 | 8.0 | 1.1 | 185.1 | 120.0 | 54% |
| | PMT_TV | 5.0 | 5.0 | 1.0 | 141.0 | 120.0 | 18% |
| | PMT_CAB | 606.0 | 160.0 | 3.8 | 126.6 | 120.0 | 5% |
| | NI | 15.0 | 10.0 | 1.5 | 81.2 | 120.0 | -32% |
| | PMT_AX | 18.0 | 10.0 | 1.8 | 104.1 | 120.0 | -13% |
| | PMT_TX | 65.0 | 32.0 | 2.0 | 103.5 | 120.0 | -14% |
| | PMT_INF | 12.0 | 5.0 | 2.4 | 101.3 | 120.0 | -16% |
| | ANM | 3.0 | 3.0 | 1.0 | 99.0 | 120.0 | -18% |
| | PMT_Datos | 27.0 | 16.0 | 1.7 | 64.9 | 120.0 | -46% |
| | PMT_CAL | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 59.0 | 120.0 | -51% |
| RED | FTTH | 8.0 | 6.0 | 1.3 | 234.5 | 120.0 | 95% |
| | Tx (SDH/WDM) | 55.0 | 40.0 | 1.4 | 175.9 | 120.0 | 47% |
| | NI | 52.0 | 46.0 | 1.1 | 61.7 | 120.0 | -49% |
| | Tx HFC | 399.0 | 154.0 | 2.6 | 95.0 | 120.0 | -21% |
| | Datos | 16.0 | 14.0 | 1.1 | 88.0 | 120.0 | -27% |
| | Ax | 152.0 | 66.0 | 2.3 | 72.1 | 120.0 | -40% |
| | Cx | 24.0 | 21.0 | 1.1 | 57.5 | 120.0 | -52% |
| | Cabecera TV | 11.0 | 11.0 | 1.0 | 53.5 | 120.0 | -55% |
| EN-INF | 12.0 | 12.0 | 1.0 | 46.0 | 120.0 | -62% | |
| TCAB | TCAB | 3.0 | 3.0 | 1.0 | 294.0 | 60.0 | 390% |



Organizational structure

- (Todos)
- Madrid
- Cadiz
- Middle-east
- Middle-west
- North
- Northeast
- Northwest
- South
- Southeast
- Southwest
- Toledo
- West
- Zone 2

Skills

- (Todos)
- Nulo
- A Especificar
- Back
- Front
- Manual

Análisis de la eficiencia por subtarea (“Desviación vs. Estándar”) para determinar en qué tareas se puede mejorar y qué operario la ejecuta mejor → identificar las mejores prácticas

Índice

- ☑ El problema del “field service management”
- ☑ ¿Qué es Task4Work?
 - Objetivos
 - Resultados / Experiencias
- ☑ ¿Para quién es?
- ☑ Solución
- ☑ **Demostración de Task4Work**

Jobs

Status

NEW DUPLICATE HISTORY

RETURN START EN ROUTE BACKUP SUSPEND CANCEL CLOSE REOPEN

Title... Status... Dispatched to Filter... Advanced search

21 to 30 of 715 jobs

EXPORT -ID

| | Title | N Ret... | Cause | Type | Strict... | Reso... | Inbox | Site | Creat... | Start | End |
|---------|--|----------|-----------|-----------------|---------------|---------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|-----|
| HG23320 | Change processor | 1 | Francisco | Norte | | | 25/03/15 13:06:36 | 25/03/15 19:00:00 | 25/03/15 20:00:00 | | |
| HG23319 | Fix Router | 2 | | Cantabria-Cy... | | | 25/03/15 13:04:02 | | | | |
| HG23318 | Network not working TX-PR | 2 | Carlos | Norte | EMP SPS-34... | | 25/03/15 12:54:43 | 25/03/15 14:00:00 | 25/03/15 15:00:00 | | |
| HG23317 | Maintenance TX and RX instrumentati... | 3 | Francisco | Norte | | | 25/03/15 12:38:04 | 27/04/15 12:30:00 | 27/04/15 13:30:00 | | |
| HG23316 | Network not working 8h | 2 | Recommend | Norte | | | 25/03/15 12:34:55 | | | | |
| HG23315 | Wifi antenna repair | 1 | Recommend | Norte | | | 25/03/15 12:32:18 | | | | |
| HG23314 | Transmitter failure TX -PU76 | 2 | Carlos | Norte | | | 25/03/15 12:14:18 | 26/03/15 14:05:00 | 26/03/15 15:05:00 | | |
| HG23313 | Area analysis | 2 | Francisco | Norte | | | 25/03/15 12:09:02 | 25/03/15 17:00:00 | 25/03/15 18:00:00 | | |
| HG23312 | Antenna movement | 1 | Nacho | Norte | | | 25/03/15 11:39:26 | 25/03/15 20:00:00 | 25/03/15 21:00:00 | | |
| 2 | Last update 18/02/2015 17:30 | 1 | Recommend | Cantabria-Cy... | | | 25/03/15 11:38:20 | | | | |

Recommend

Job

H023339 UK - Receptor RX56T replacement Projecto
ENG 26/03/15 22:50:15 02/07/15 14:01...

Resources recommended

| | | | |
|---------|-----|----------|------------------|
| John | 0/3 | 10.6 km | 31 mins |
| Richard | 1/2 | 29.9 km | 1 hour 6 mins |
| Ane | 0/1 | 1,488 km | 14 hours 22 mins |



Schedule

DISPATCH

TODAY

< 02 July 2015 >

| | John Shift | Richard Shift | Ane Shift |
|-------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| 11:00 | | | |
| 12:00 | | | |
| 13:00 | H023334 UK - Call in line n... | H023333 UK - Repair antenna | H023331 UK - Setting TX sys... |
| 14:00 | | | |
| 15:00 | | | |
| 16:00 | H023330 UK - Maintenance Da... | | |
| 17:00 | | | |
| 18:00 | H023336 UK - Setting TX sys... | | |
| 19:00 | | | |
| 20:00 | | | |
| 21:00 | | | |
| 22:00 | | | |

Schedule

Resources: ■ Available ■ Busy ■ Unavailable Agenda: ■ Shift ■ On call ■ No shift

Day... Resource... Status... Skill... Schedule...

Advanced search

TODAY

< 4 May 2015 >

| | Ane | | Carlos | | Esteve | | Francisco | | Javier | | Miguel | | Nacho | | Tomás | |
|-------|-----------|-------|---------|-------|---------|-------|-----------|-----------------------------------|---------|-------|-----------|-------|-----------|-------|---------|-------|
| | Shift | Route | Shift | Route | Shift | Route | Shift | Route | Shift | Route | Shift | Route | Shift | Route | Shift | Route |
| 11:00 | Available | | On call | | On call | | Available | | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 12:00 | Available | | On call | | On call | | Available | h023338 UK - Pipe replacement | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 13:00 | Available | | On call | | On call | | Available | h023338 UK - Pipe replacement | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 14:00 | Available | | On call | | On call | | Available | | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 15:00 | Available | | On call | | On call | | Available | | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 16:00 | Available | | On call | | On call | | Available | | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 17:00 | Available | | On call | | On call | | Available | | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 18:00 | Available | | On call | | On call | | Available | | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 19:00 | Available | | On call | | On call | | Available | | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 20:00 | Available | | On call | | On call | | Available | h023336 UK - Getting TX eye... | On call | | Available | | Available | | On call | |
| 21:00 | Available | | On call | | On call | | Available | | On call | | Available | | Available | | On call | |

Last update: 18/02/2015 17:30

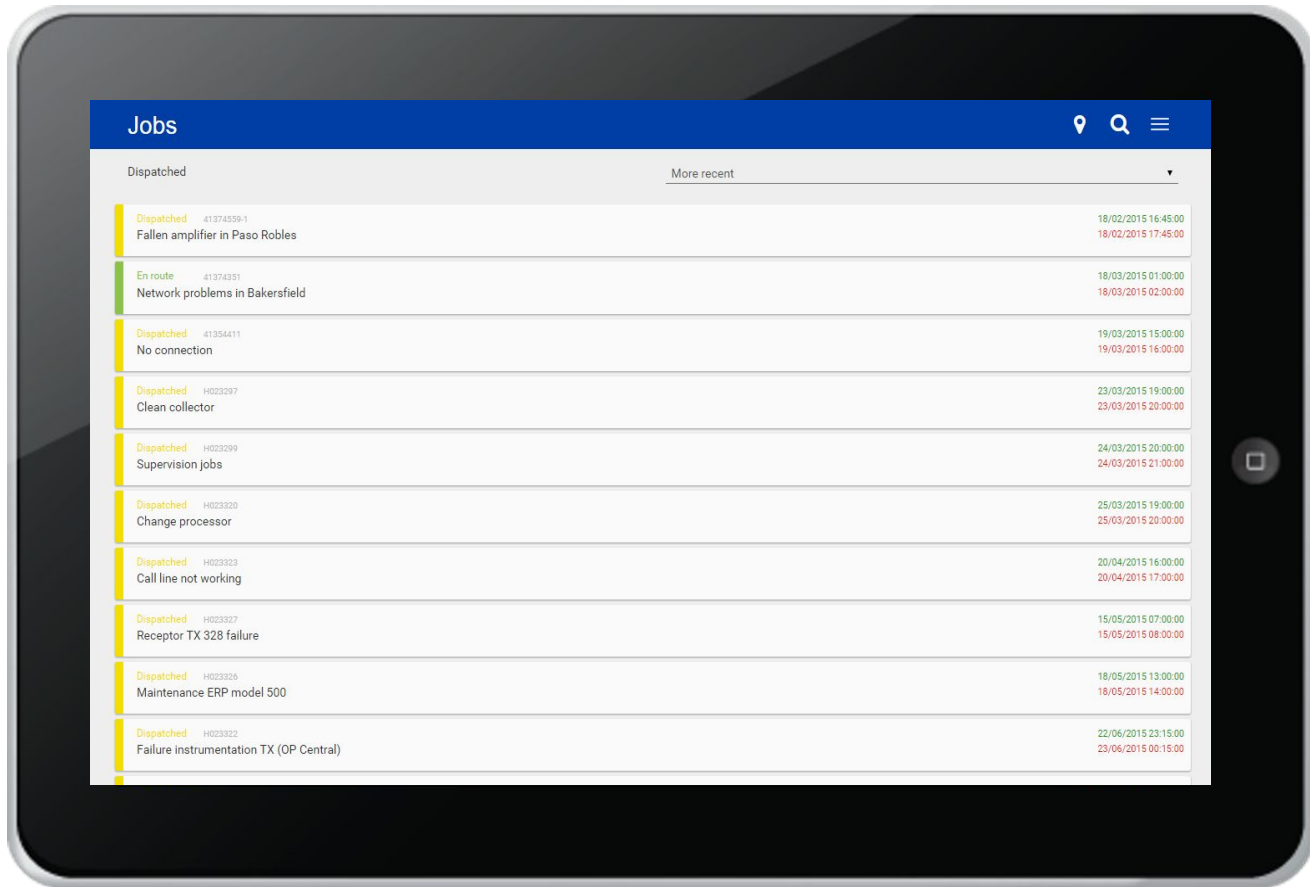
- JOBS
- RESOURCES
- MAP
- SCHEDULE

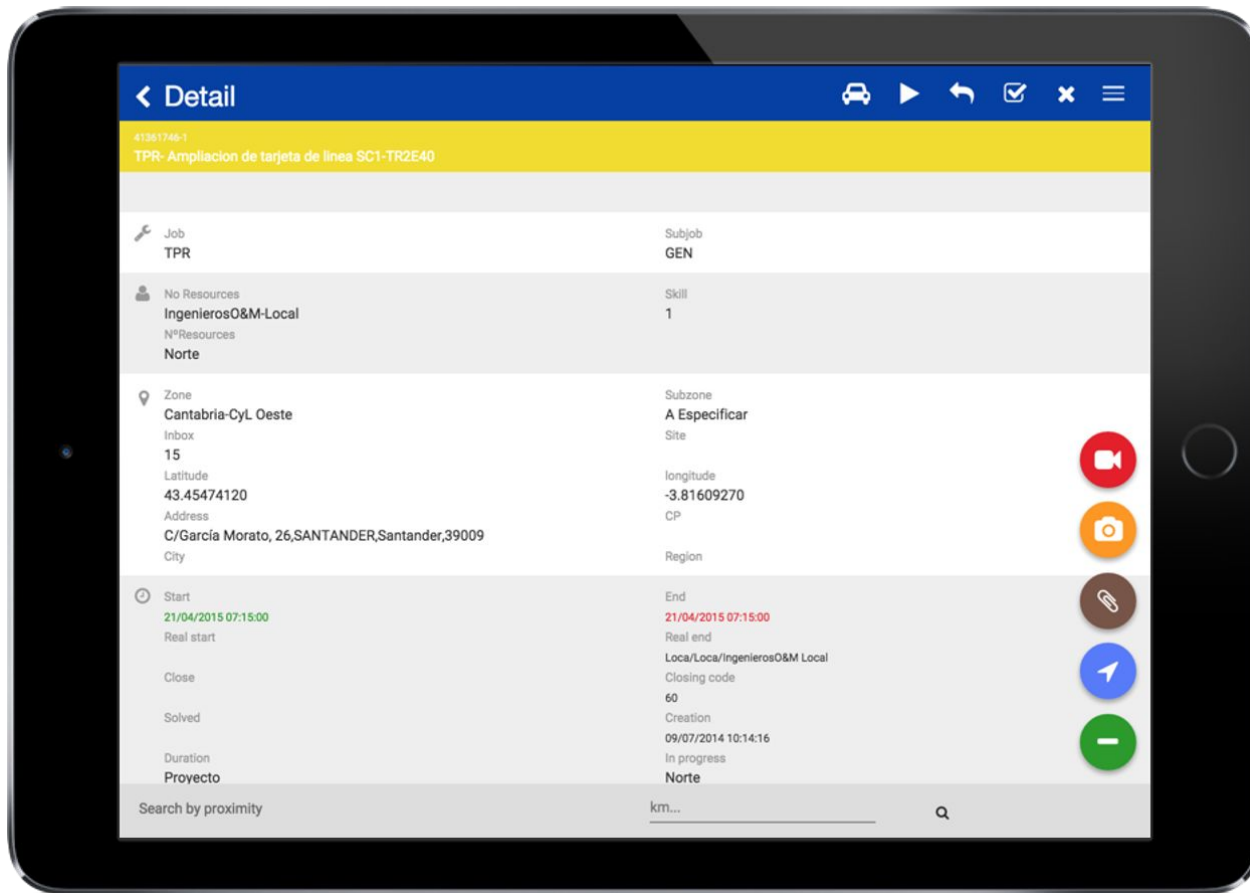
Map

The map displays the Madrid metropolitan area with various markers for jobs and resources. A legend on the right side of the map provides a key for these markers:

- Jobs** (Advanced search):
 - Not dispatched (Orange location pin)
 - Dispatched (Yellow location pin)
 - En route (Green location pin)
 - In progress (Green location pin with pulse)
 - Canceled (Gray location pin)
 - Suspended (Red location pin)
 - Closed (Blue location pin)
- Resources** (Advanced search):
 - Available (Green person icon)
 - Busy (Yellow person icon)
 - Unavailable (Gray person icon)
- Locations** (Edit):
 - Locations (White square icon)
 - Offices (Gray square icon)

Last update 18/02/2015 17:30





< Detail

41381746-1

TPR: Ampliación de tarjeta de líneas SC1-TR2E40



Job

TPR

Subjob

GEN



No Resources

IngenierosO&M-Local

NºResources

Norte

Skill

1



Zone

Cantabria-Cyl Oeste

Inbox

15

Latitude

43.45474120

Address

C/García Morato, 26,SANTANDER,Santander,39009

City

Subzone

A Especificar

Site

Longitude

-3.81609270

CP

Region



Start

21/04/2015 07:15:00

Real start

Close

Solved

Duration

Proyecto

Search by proximity

End

21/04/2015 07:15:00

Real end

Loca/Loca/IngenierosO&M Local

Closing code

60

Creation

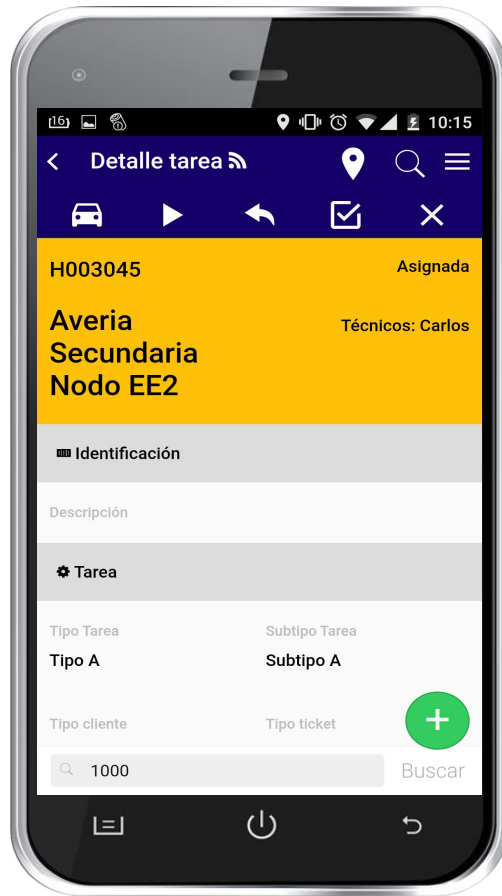
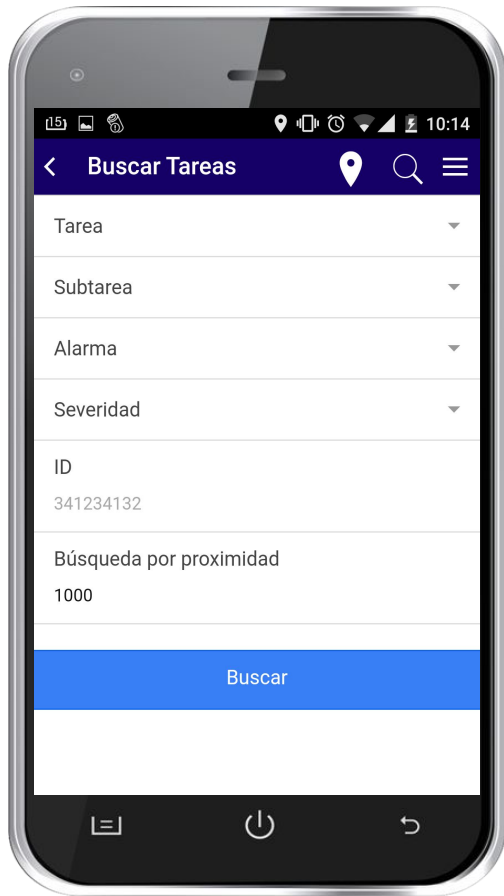
09/07/2014 10:14:16

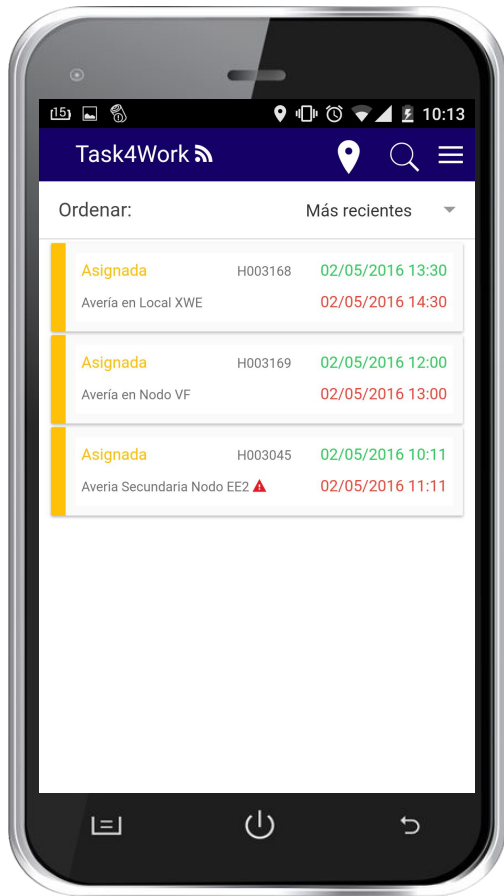
In progress

Norte

km...









¡Gracias!