

**A solução cloud mais
eficiente** para administrar as
equipes de trabalho móveis



“Nos próximos 4 anos , quase 70% das grandes empresas com serviços de campo, fornecerão a seus técnicos com aplicativos móveis para que incrementar a rentabilidade melhorando a eficiência e aumentando a satisfação do cliente.”

Agenda

- ✓ **O problema do “field service management”**
- ✓ O que é Task4Work?
 - Objetivos
 - Resultados / Experiências
- ✓ Para quem serve?
- ✓ Solução
- ✓ Demonstração do Task4Work

O problema do “field service management”

- ☑ Necessidade de gerenciar **operações complexas** em **localizações** dispersas.
- ☑ Estas operações têm grande incidência sobre a **conta de resultados**, a planificação de serviços e a satisfação dos clientes.

Quais são os desafios destas companhias?



- ☑ Trabalhadores em mobilidade realizando tarefas deslocalizadas:
 - Com diferente complexidade
 - Em diferentes localizações e escalas
 - Para clientes com diferentes SLA's
 - Que necessitam diversidade de skills e recursos
 - Internos ou terceirizados

- ☑ A quem e como são atribuídas as tarefas?

Quais são os desafios destas companhias?



- ✓ Como é monitorado o status atual?
- ✓ Como facilitar recursos em momentos críticos?
- ✓ Como ajudar em suas decisões?
- ✓ Como aprender com as experiências e erros?
- ✓ Como ter informação confiável e em tempo real dos KPI's definidos?

Como se organizam para realizar estas tarefas?



- ✓ Com chefes de grupos, zona ou especialidade, que atribuem às tarefas aos diferentes trabalhadores em mobilidade que têm sob sua supervisão.

- ✓ São atribuídas segundo critérios definidos na estratégia de serviços:
 - Prioridade, localização, urgência, etc.
 - Skills, instrumentação, peças, etc.
 - Cumprimentos de SLA's,
 - Planos de manutenção preventiva

Como se organizam para realizar estas tarefas?



As duas responsabilidades, **atribuição** e **realização das tarefas**, **são críticas** tanto para a conta de resultados como para a atividade da empresa.

- **Incremento** da produtividade e eficiência
- **Reduz** tempo e erros em atuação. Incrementa satisfação do cliente
- **Melhora** e **facilita** a curva de aprendizado
- Fornece informação **confiável** e **rápida** para a tomada de decisões

Agenda

- ☑ O problema do “field service management”
- ☑ **O que é Task4Work?**
 - Objetivos
 - Resultados / Experiências
- ☑ Para quem serve?
- ☑ Solução
- ☑ Demonstração do Task4Work

O que é Task4Work?

Task4Work é um aplicativo de **Field Service Management** que leva **inteligência, controle** e **velocidade** à gestão das equipes de campo.

Permite gerenciar e otimizar a atribuição e execução de tarefas tanto planejadas quanto imprevistas para funcionários em mobilidade, fornecendo informação relevante para a **melhor tomada de decisões** nos diferentes níveis da empresa.

O que é Task4Work?



É um aplicativo **100% Cloud** que proporciona escalabilidade, atualizações automáticas, ausência de inversões CAPEX e baseada na plataforma do Google. Esqueça de:

- Armazenamento
- Backup
- Disponibilidade
- Segurança
- Administração
- Inversões à vista
- Escalabilidade

O que diferencia a Task4Work?

- ✓ Sem inversão inicial nem custos ocultos
- ✓ Baseada em padrões de mercado
- ✓ Muito flexível e 100% parametrizável
- ✓ Curtos períodos de implementação e passo à produção
- ✓ Atualizações trimestrais

Task4Work: Alguns resultados em clientes

- ✓ Incrementar 20% o número de tarefas por dia de um técnico
- ✓ Reduzir o número de “dispatcher” em 40%
- ✓ Melhorar a eficiência em certas tarefas “complexas” em 15%
- ✓ Manter o SLA com os clientes finais

Agenda

- ☑ O problema do “field service management”
- ☑ O que é Task4Work?
 - Objetivos
 - Resultados / Experiências
- ☑ **Para quem serve?**
- ☑ Solução
- ☑ Demonstração do Task4Work

Para quem serve Task4Work?



Funcionários de campo (Field Workers):

- Otimiza seu tempo. Mais atuações por dia
- Ajuda no aprendizado. Reduz os erros
- Acesso à recursos, bases de dados, especialistas, etc..
- Incrementa a confiança na tomada de decisões
- Motivação e resultados superiores. Melhora de incentivos

Para quem serve Task4Work?



Responsáveis de grupos, zonas ou especialidades:

- Coerência e velocidade na atribuição de tarefas
- Informação exata dos resultados dos membros do grupo
- Conhecimento em tempo real do estado de todas as tarefas
- Poder gerenciar equipes mais numerosas

Para quem serve Task4Work?



Diretivos responsáveis das operações

- Melhora de resultados: redução do custo de pessoal
 - Mais operações por funcionário (ocupação agenda)
 - Eficiência: menor tempo por operação e menos erros
- Informação a medida para tomada de decisões
- Facilidade de implementação de mudança de estratégia
- Ausência de CAPEX, pagamento por uso

Para quem serve Task4Work?



Diferentes departamentos de suporte às operações:

- Para **TI**: Escalável, baseada em produtos padrões,
- Para **Finanças**: Economia, sem surpresas de orçamento, flexibilidade, sem CAPEX.
- Para **RH**: ferramenta de “empowerment” aos trabalhadores, treinamento em campo

Agenda

- ☑ O problema do “field service management”
- ☑ O que é Task4Work?
 - Objetivos
 - Resultados / Experiências
- ☑ Para quem serve?
- ☑ **Solução**
- ☑ Demonstração do Task4Work

- Manutenção
- Preventivas
- Periódicas



IOT SENSOR



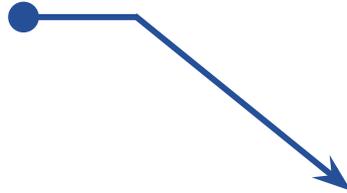
CALL CENTER



CRM / TICKETING



3rd PARTY



Task4Work
Field Service Management
PLANNER

Task4Work
Field Service Management
REAL-TIME

Task4Work
Field Service Management
ANALYTICS

JOB
Restful API



DISPATCHERS



MOBILE USERS

- Android
- iPad
- iPhone

- Dashboards
- Reports
- Ad hoc queries

Analytics vision



Executive Dashboard



Módulo de planificação de tarefas de manutenção, preventivas ou periódicas mediante algoritmo de inteligência artificial.

- ✓ **Planifica** da melhor forma possível as tarefas de manutenção por adiamento à toda sua organização.
- ✓ **Simula** diferentes modalidades de planificação e seleciona o resultado que melhor se adapta à organização.
- ✓ Leva em conta **condições** como nível de ocupação das agendas dos técnicos, horas extras permitidas, zonas geográficas, skills, etc
- ✓ **Otimiza a rota** dos técnicos para diminuir o tempo de deslocamento.

Task4Work Real-Time

Plataforma Cloud de Gestão de Serviços de Campo que permite administrar tanto as tarefas como os técnicos que trabalham em mobilidade, executando as tarefas que têm atribuídas.

- ✓ **Mobilidade:** fornece aos técnicos, através dos dispositivos móveis, toda a informação que necessitam para trabalhar.
- ✓ **Controle da atividade em tempo real:** visão 360° do estado de todos os técnicos e tarefas em tempo real
- ✓ Otimização na **atribuição de tarefas** aos técnicos
- ✓ Geolocalização e **otimização da rota**
- ✓ **Configurável:** Personaliza a plataforma para se adaptar às necessidades. Configura ordens de trabalho, formulários que os técnicos/clientes responderão, etc

Task4Work Analytics

Módulo de análise de informação que permite configurar os relatórios e planilhas que a organização necessita para melhorar a produtividade.

- ✓ Conjunto de **planilhas** pré-configuradas que permitirão analisar as métricas mais comuns da operação.
- ✓ Configura de forma autônoma **seus próprios relatórios** e planilhas.
- ✓ Conecta o módulo de Task4Work Analytics com **outras fontes de dados** que permitam gerar os relatórios necessários.
- ✓ **Compartilha** os relatórios e planilhas com os usuários de Task4Work que desejar.

Task4Work Analytics : Exemplo Planilha agregada

Planilha com os indicadores chave agregados, para análise e tomada de decisões: “número de atuações por técnico e dia” - ocupação agenda

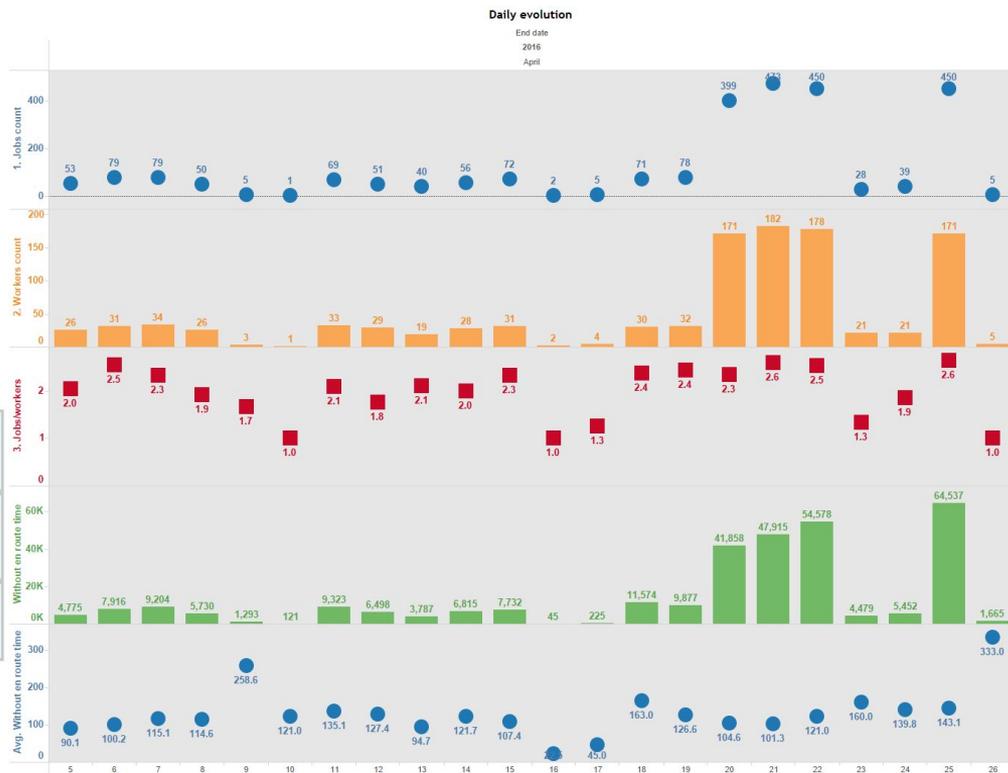
Monthly evolution		End date
1. Jobs count	2,555	April
2. Workers count	222	
3. Jobs/workers	11.5	
Without en route time	305,399	
Avg. Without en route time	119.3	

Filters

Organizational structure

Skills

Job cat.



Task4Work Analytics : Exemplo de Análise da Eficiência

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%

% Deviation range



% Deviation



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

Análise da eficiência por subtarefa (“Desviação vs. Padrão”) para determinar quais tarefas podem ser melhoradas e qual operário a executa melhor → identificar as melhores práticas

Agenda

- ☑ O problema do “field service management”
- ☑ O que é Task4Work?
 - Objetivos
 - Resultados / Experiências
- ☑ Para quem serve?
- ☑ Solução
- ☑ **Demonstração do Task4Work**

Jobs

Status

NEW DUPLICATE HISTORY

RETURN START EN ROUTE BACKUP SUSPEND CANCEL CLOSE REOPEN

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

1 2 **3** 4 5 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		
		Last update 18/02/2015 17:30 connect to id	1	Recommend	Cantabria-Cy...			25/03/15 11:38:20				

SCHEDULE
RESOURCES
MAP
JOBS

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		No shift		No shift		Available		No shift		Available		Available		No shift	
12:00	Available		No shift		No shift		Available	h023338 UK - Pipe replacement	No shift		Available		Available		No shift	
13:00	Available		No shift		No shift		Available	h023338 UK - Pipe replacement	No shift		Available		Available		No shift	
14:00	Available		No shift		No shift		Available		No shift		Available		Available		No shift	
15:00	Available		No shift		No shift		Available		No shift		Available		Available		No shift	
16:00	Available		No shift		No shift		Available		No shift		Available		Available		No shift	
17:00	Available		No shift		No shift		Available		No shift		Available		Available		No shift	
18:00	Available		No shift		No shift		Available		No shift		Available		Available		No shift	
19:00	Available		No shift		No shift		Available		No shift		Available		Available		No shift	
20:00	Available		No shift		No shift		Available	h023336 UK - Getting TX eye...	No shift		Available		Available		No shift	
21:00	Available		No shift		No shift		Available		No shift		Available		Available		No shift	

Last update: 18/02/2015 17:30

- JOBS
- RESOURCES
- MAP
- SCHEDULE

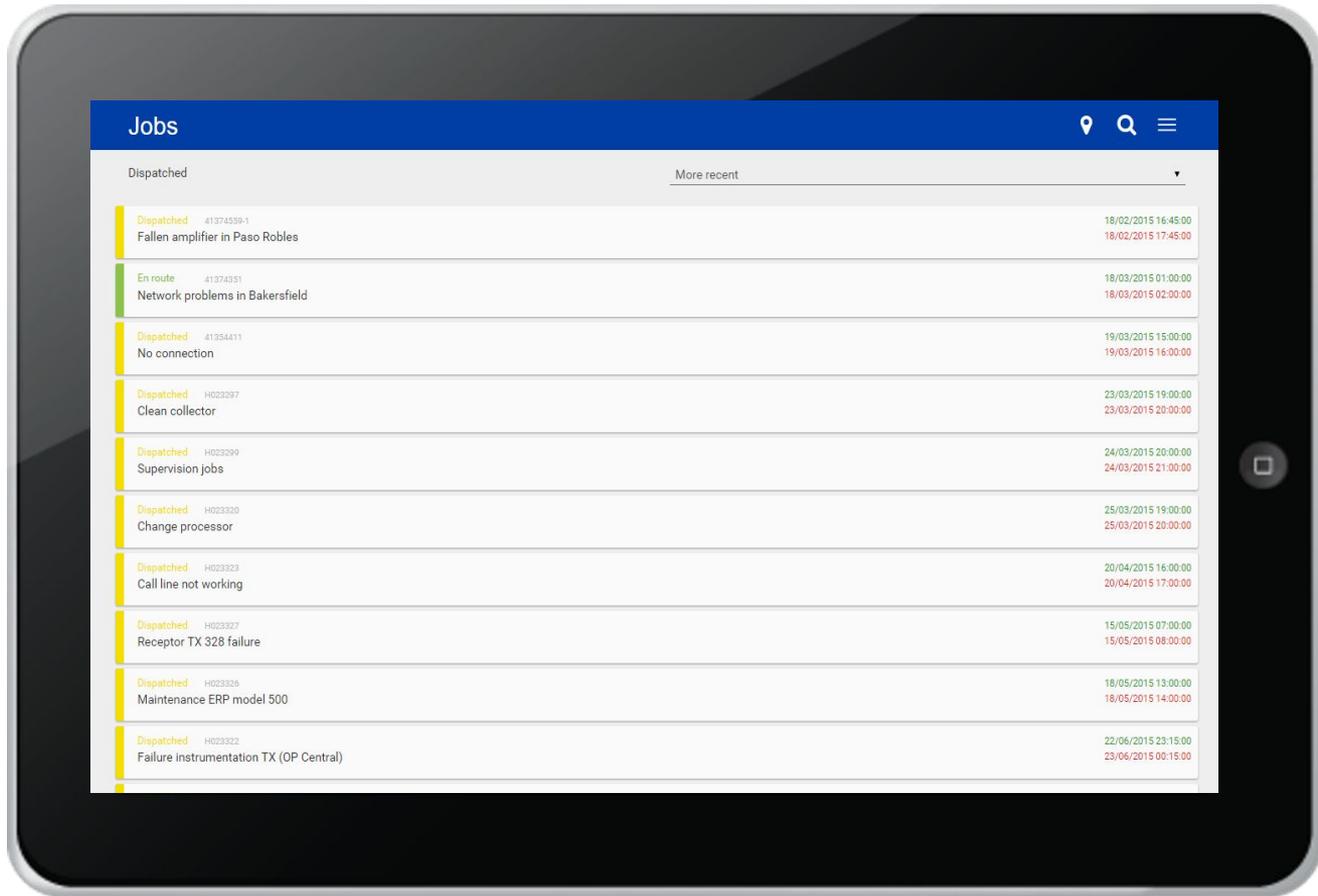
Map

LEGEND

- Jobs [Advanced search](#)
- Not dispatched
- Dispatched
- En route
- In progress
- Canceled
- Suspended
- Closed
- Resources [Advanced search](#)
- Available
- Busy
- Unavailable
- Locations [Edit](#)
- Offices

Last update 18/02/2015 17:30

Map data ©2015 Google, basado en BCN IGN España Terms of Use Report a map error



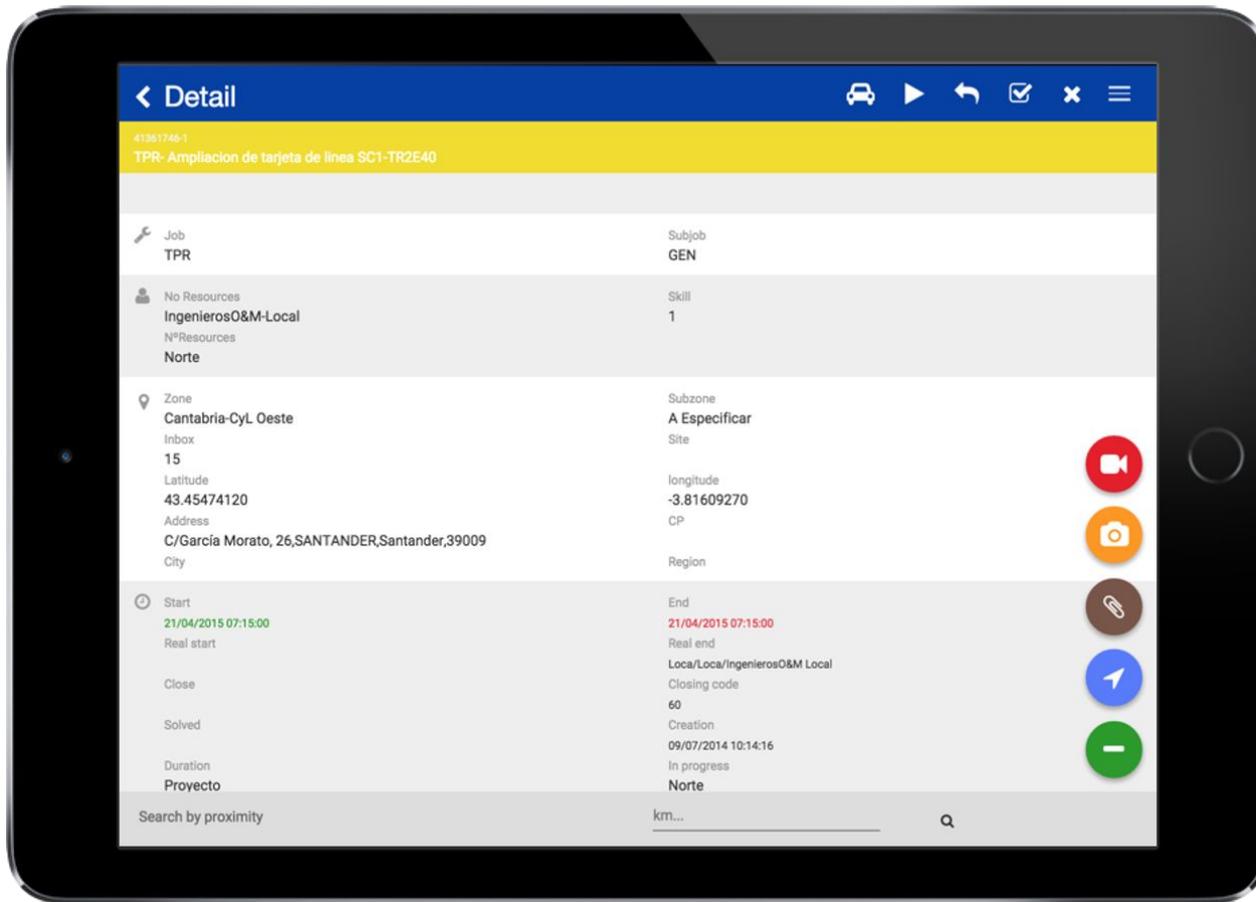
Jobs



Dispatched

More recent

Dispatched	41374359-1	Fallen amplifier in Paso Robles	18/02/2015 16:45:00 18/02/2015 17:45:00
En route	41374351	Network problems in Bakersfield	18/03/2015 01:00:00 18/03/2015 02:00:00
Dispatched	41354411	No connection	19/03/2015 15:00:00 19/03/2015 16:00:00
Dispatched	H023297	Clean collector	23/03/2015 19:00:00 23/03/2015 20:00:00
Dispatched	H023299	Supervision jobs	24/03/2015 20:00:00 24/03/2015 21:00:00
Dispatched	H023320	Change processor	25/03/2015 19:00:00 25/03/2015 20:00:00
Dispatched	H023323	Call line not working	20/04/2015 16:00:00 20/04/2015 17:00:00
Dispatched	H023327	Receptor TX 328 failure	15/05/2015 07:00:00 15/05/2015 08:00:00
Dispatched	H023335	Maintenance ERP model 500	18/05/2015 13:00:00 18/05/2015 14:00:00
Dispatched	H023322	Failure instrumentation TX (OP Central)	22/06/2015 23:15:00 23/06/2015 00:15:00



< 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

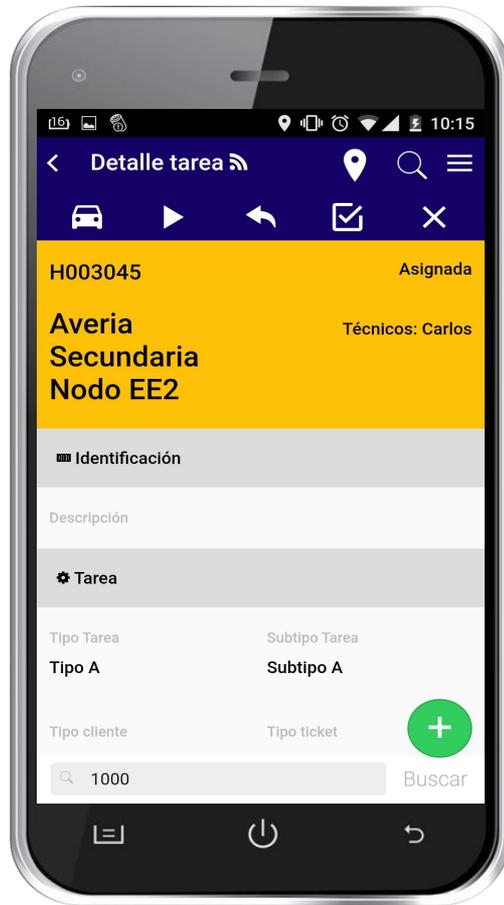
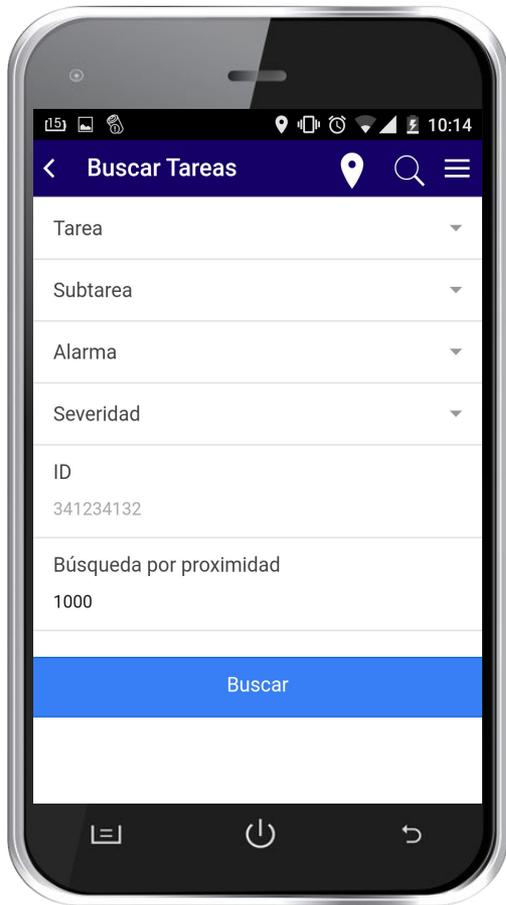
09/07/2014 10:14:16

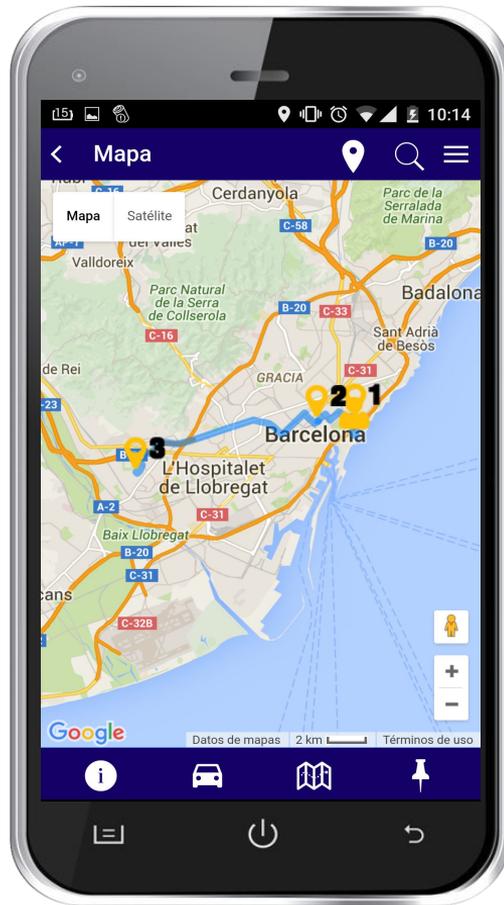
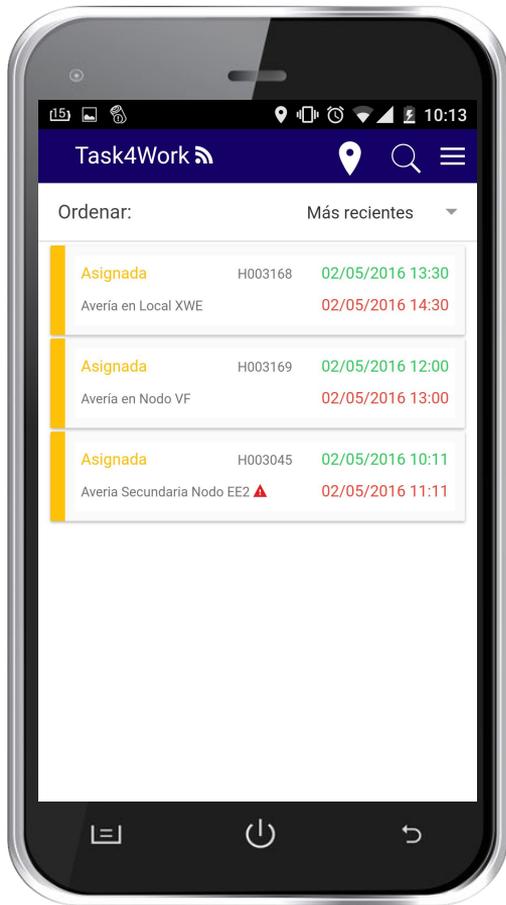
In progress

Norte

km...









Obrigado!