



## SAT SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Software de gestión de técnicos en movilidad

Con extensos territorios que atender, técnicos distribuidos en distintas localizaciones, los márgenes operativos en disminución y unos clientes cada vez más exigentes todo ello en un entorno altamente competitivo, el sector de los servicios de asistencia técnica SAT se enfrenta a grandes desafíos. Los clientes esperan ser informados de los horarios estimados a los que van a llegar los técnicos, (ETA tiempos estimados de llegada), recibir notificaciones y ser informados inmediatamente de cualquier retraso de forma electrónica, (y todo al mínimo coste), en éste entorno la simple inversión en tecnologías con el único objetivo de reducir costes operacionales y mejorar la eficiencia no es suficiente. La prestación de servicios se está volviendo cada vez más compleja. Toda empresa SAT debe tener una visibilidad clara y conocer que está sucediendo con cualquier servicio, en cualquier parte y a cualquier hora y ser capaces de responder en tiempo real a los cambios repentinos que puedan darse en la planificación prevista para mantener la fidelidad y la satisfacción del cliente. El sistema de planificación y optimización dinámica Maxoptra proporciona la solución adecuada para enfrentarse a todos estos desafíos independientemente del tamaño de empresa, añadiendo funcionalidad sistema a la infraestructura de IT existente o como un sistema autónomo

### Enfrentarse a los nuevos desafíos:

- La petición de servicios es continua, y necesita una respuesta inmediata. Para conseguir una mayor eficiencia en costes, los operadores de planificación deben conseguir rutas óptimas rápidamente enviando al técnico debidamente cualificado a cada servicio.
- La dificultad de proporcionar a los técnicos toda la información detallada del servicio, necesario cuando están fuera de la oficina.
- Responder al cliente reactivamente sobre los tiempos estimados de llegada (ETA) puede consumir mucho tiempo improductivo y es un proceso manual muy costoso que requiere de numerosas llamadas telefónicas y aun así no cumpliría con las expectativas de los clientes que quieren ser informados proactivamente de cuando van a llegar los técnicos.
- La creciente exigencia de los clientes de ser informados de ventanas de llegada precisas y otras variables relacionadas con el servicio hace imposible un uso eficiente del personal técnico y los vehículos en tiempo real.

### La solución:



## Ventajas competitivas:

Nuestro software de planificación de rutas ha sido diseñado específicamente para permitir a los servicios de asistencia técnica SAT mejorar su eficiencia operativa, facilitando su capacidad de reacción ante los cambios en tiempo real y mejorar el nivel de servicio ofrecido al cliente:



**Reducción de los costes operativos en más de un 10% que permiten obtener precios más competitivos**



**Cumplir con las expectativas de los clientes en las entregas y recogidas informando en tiempo real, incrementando su satisfacción y facilitando el crecimiento de nuestro negocio:**

- Creando nuevas oportunidades y negocios recurrentes con nuestros actuales clientes
- Aumentando la fidelización y retención de nuestros clientes
- Consiguiendo nuevos clientes



**Mejorando el servicio al cliente**

Maxoptra continuamente actualiza el estado de cada trabajo, la posición del vehículo y recalcula el tiempo estimado de llegada (ETA), así el dpto. de atención al cliente siempre podrá dar respuesta a cualquier solicitud de los clientes. Para mejorar la satisfacción del cliente, éstos pueden ser informados mediante notificaciones por SMS o email



**Rápida reacción ante la llegada de nuevos trabajos**

El sistema es capaz de asignar automáticamente el técnico más apropiado para cada nuevo trabajo que llega a lo largo del día, dar al cliente una ventana de tiempo precisa y así darle un alto nivel de servicio. Incluso cuando las rutas están ya en marcha, Maxoptra continuamente está monitorizando el progreso de los trabajos, la posición de los técnicos, los trabajos que ha realizado cada técnico y los trabajos que quedan.



**Disminuyendo los costes operativos**

La planificación de Maxoptra está diseñada para disminuir los costes a través de una planificación de rutas eficiente. Las rutas se secuencian para cumplir con las ventanas de tiempo acordadas con los clientes y llegar siempre a tiempo.

## Funcionalidades:

Maxoptra es una potente y exclusiva plataforma con la habilidad de combinar planificación asistida, localización de recursos y tecnología móvil junto con algoritmos expertos de programación de rutas y monitorización en una única plataforma integrada



**La mayor sencillez de manejo posible**

Todos los trabajos son mostrados de forma precisa en el mapa. Las secuencias más eficientes se pueden crear con un simple "drag-and-drop", la manera más simple de asignar trabajos a un técnico.



**Automatización**

Cada ruta se construye en unos segundos, teniendo en cuenta todos los factores posibles como la disponibilidad de los clientes, el estado del tráfico y los tiempos de conducción.



**Aplicación móvil para los técnicos**

Los técnicos pueden estar en continuo contacto con el back office a través de su aplicación móvil. Con ella reportan el estado de cada trabajo en tiempo real al operador y recibe de éste nuevos trabajos a lo largo del día. Maxoptra envía los trabajos al navegador de TomTom Telematics guiando al técnico para evitar el tráfico. La información de posición en tiempo real que envía el localizador GPS se envía a los operadores del back office, ayudando al equipo de planificación a realizar las asignaciones más eficientes.



**Mantener a los clientes informados**

Las notificaciones sobre el tiempo estimado de llegada son parte de las expectativas de los clientes actuales. No poder ofrecer éste dato puede causar incertidumbre en cuanto a la profesionalidad del prestador del servicio. Maxoptra envía actualizaciones periódicas a los clientes para mantenerlos informados.



**Informes**

Los informes de Maxoptra proveen a los managers de la visibilidad instantánea del rendimiento operacional mientras que los paneles de mandos y los informes de KPI muestran el rendimiento individual de cada técnico. Maxoptra también elabora informes sobre tiempos de llegada que ayudan a mantener la satisfacción del client

© 2015 Magenta Technology

# Maxoptra



Maxoptra is a dynamic scheduling and route optimisation software platform designed to enable fast and efficient decision-making, in real-time, within ever-changing operational environments, particularly service management, supply chain, distribution and home delivery. Easy to use, affordable and highly customisable, Maxoptra helps companies to do more business with the same resources at a lower operational cost and having an open API is an ideal complement to any telematics, WMS and CRM solution. As a subscriptionbased SaaS solution, Maxoptra is accessible 24/7 from any web browser worldwide, meaning every new release of functionality is immediately available to subscribers with no additional charge or upgrade cost. Our scheduling solutions manage over 10,000 fleet vehicles worldwide every day. Customers include Gist, Avis Car Rental, Snap On, Serviceline, Walkers Transport, Champion Timber and many others.

Maxoptra is a division of Magenta Technology.

Contacto para  
España y  
Portugal:

OPTIMATICS  
C/ Hermosilla 57  
28001 - MADRID  
Tlf: 600907344  
mail: [info@optimatics.es](mailto:info@optimatics.es)

[www.optimatics.es](http://www.optimatics.es)