

Optimalizace efektivitu prvního kontaktu

Zjednodušení provozu prostřednictvím
digitální transformace



Obsah

Úvod

1

Digitální transformace zvyšuje
provozní efektivitu prvního kontaktu

2

Hodnota v datech: Návratnost
investic z jednotné platformy
prvního kontaktu

3

Výhody jednotné technologické
platformy prvního kontaktu

4

Základní schopnosti pro efektivní
první kontakt

5

Prolomení transformačních bariér

Závěr

Úvod

Nová koncepce práce při prvním kontaktu

Práce při prvním kontaktu se rychle změnila z rutinních úkolů na dynamické, technicky náročné role, které vyžadují rychlost, přesnost a přizpůsobivost. Aby dnešní týmy prvního kontaktu udržely krok, potřebují nástroje, které podporují rychlé rozhodování, bezproblémovou spolupráci a nepřetržité připojení. Přesto se mnoho organizací potýká se zastaralými, roztříštěnými systémy, komunikačními silami a složitým plánováním, což brání produktivitě a rychlosti reakce.

Různorodé nástroje nutí pracovníky používat více aplikací, zatímco zastaralé systémy omezují agilitu. Manažeři prvního kontaktu jsou zahlceni administrativními úkoly, které odvádějí pozornost od strategických priorit, jež by mohly podpořit provozní dokonalost a spolupráci mezi funkcemi. Komunikační mezery způsobují, že zaměstnanci prvního kontaktu jsou odtrženi od cílů společnosti, což snižuje jejich zapojení.

Aby organizace tyto problémy vyřešily, mohou investovat do jednotné platformy vytvořené pro týmy prvního kontaktu, která zahrnuje automatizaci řízenou AI a využitelné přehledy. Správná technologie nejen zvyšuje produktivitu, ale také podporuje kulturu posílení, agility a spolupráce mezi funkcemi. To je v konkurenčním prostředí nezbytné pro přilákání, povzbuzení a udržení talentů.



Kapitola 1

Digitální transformace zvyšuje provozní efektivitu prvního kontaktu

Jednotná technologie přináší vše, co týmy prvního kontaktu potřebují – komunikaci, plánování a správu úkolů – do jednoho řešení. Integrované prostředí odstraňuje třecí plochy, zefektivňuje pracovní postupy a zvyšuje produktivitu tím, že poskytuje pracovníkům okamžitý přístup ke správným informacím ve správný čas. Se správnými nástroji může vaše organizace těžit z následujících výhod:

- Bezproblémová komunikace a pracovní postupy
- Konzistentní a efektivní plánování
- Nižší administrativní zatížení
- Lepší udržení zaměstnanců



Kapitola 2

Hodnota v datech: Návratnost investic z jednotné platformy prvního kontaktu

Investice do moderních integrovaných technologií pro pracovníky prvního kontaktu přináší významnou hodnotu a měřitelnou návratnost. Klíčová zjištění ze studie Forrester Total Economic Impact™ of Microsoft 365 for Frontline Workers zdůrazňují transformační přínosy pro smíšenou organizaci:¹

391%
návratnost investic
v průběhu tří let¹

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), studie vypracovaná na zakázku společností Forrester Consulting, únor 2024



17,1 mil. USD

současná čistá hodnota (NPV) realizovaná organizacemi¹

12 mil. USD

zvýšení produktivity pracovníků prvního kontaktu díky efektivnější komunikaci, spolupráci a správě úkolů¹

2,3 mil. USD

zvýšení produktivity pro vedoucí pracovníky prvního kontaktu, které jim umožní soustředit se na vedení a rozvoj týmu¹

3,7 mil. USD

snížení nákladů souvisejících s úbytkem zaměstnanců díky většímu zapojení a spokojenosti zaměstnanců¹

1,1 mil. USD

v dodatečných příjmech z lepších interakcí se zákazníky a rychlejšího přístupu k informacím¹

1,7 mil. USD

v úsporách plynoucích z omezení chyb a přepracování, které umožňuje přístup k přesným zásadám a standardům v reálném čase¹

Pro účely této studie společnost Forrester shrnula zkušenosti respondentů a spojila výsledky do jedné souhrnné organizace, globálního maloobchodního řetězce s obratem 10 miliard USD a 20 000 zaměstnanci, z nichž 60 % je považováno za pracovníky prvního kontaktu nebo vedoucí pracovníky prvního kontaktu.

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), studie vypracovaná na zakázku společnosti Forrester Consulting, únor 2024



Kapitola 3

Výhody jednotné technologické platformy prvního kontaktu

Díky všem nástrojům na jednom místě můžete úkoly plnit rychleji a přesněji, zatímco týmy zůstávají agilní a připravené reagovat v reálném čase. Tento integrovaný přístup transformuje operace prvního kontaktu na vysoce výkonné pracovníky a umožňuje organizacím dosáhnout nové úrovně provozní dokonalosti. Zde je několik způsobů, jak může vaše firma těžit z digitální transformace prvního kontaktu.



Centralizovaný přístup k informacím

Pracovníci mohou rychle získat data, která potřebují pro své úkoly, a zvýšit tak rychlost i přesnost. Díky jedné platformě není nutné přepínat mezi oddělenými systémy, což zkracuje dobu potřebnou k provedení úkolů.



Zjednodušené plánování

Nástroje pro dynamické plánování umožňují pracovníkům řídit směny, žádat o volno a provádět změny bez ručního zásahu. Tato flexibilita snižuje stres zaměstnanců a pomáhá manažerům udržet plné pokrytí bez časově náročné komunikace.



Optimalizované využití zdrojů

Inteligentní nástroje pomáhají řídit plánování zaměstnanců i distribuci zdrojů a zajišťují, že týmy jsou správně personálně obsazeny a vybaveny. To vede k plynulejším operacím a lepšímu využití dostupných zdrojů.



Snížení manažerské zátěže

Automatizace rutinních úkolů, jako je plánování a přiřazování úkolů, umožňuje manažerům soustředit se na vedení a rozvoj týmu. Odlehčením těchto administrativních úkolů mohou věnovat více času tomu, co je důležité: zlepšení výkonnosti týmu.

Zlepšené zákaznické prostředí

Lepší nástroje umožňují pracovníkům poskytovat rychlejší a přesnější služby, což má přímý dopad na spokojenost a loajalitu zákazníků. Dobře podporovaný tým prvního kontaktu poskytuje konzistentnější a efektivnější služby, což vede k vyšším tržbám.

Vyšší zapojení a věrnost zaměstnanců

Když pracovníkům poskytnete intuitivní nástroje a flexibilní možnosti plánování, podpoříte jejich pocit samostatnosti a spokojenosti. Pokud zaměstnanci cítí podporu ve svých funkcích a mají k dispozici zdroje, které jim umožní dosáhnout úspěchu, zůstávají více motivovaní a investují do společnosti. To snižuje fluktuaci a náklady spojené se zaškolením nových zaměstnanců a zároveň podporuje stabilnější a angažovanější pracovní sílu.



Kapitola 4

Základní schopnosti pro efektivní první kontakt

Při výběru základních funkcí pro vaši technologii prvního kontaktu začněte tím, že určíte úkoly a výzvy, kterým vaše týmy čelí. Zvažte, jak mohou správné nástroje zlepšit provoz, vylepšit komunikaci a poskytnout včasné přehledy. Platforma by měla být v souladu s vašimi obchodními cíli a přizpůsobovat se vyvíjejícím se rolím prvního kontaktu. Technologie, která zjednodušuje úkoly a snižuje ruční práci, umožňuje pracovníkům a manažerům soustředit se na aktivity s vyšší hodnotou. Zde je šest základních funkcí, které byste měli zvážit při vyhodnocování řešení pro vaši firmu.

1. Jednotná komunikace

Jednotná platforma umožňuje pracovníkům, manažerům a vedení zůstat ve spojení. Komunikace je plynulá a nepřerušovaná – od každodenních aktualizací až po zadávání úkolů, což snižuje riziko zmeškaných zpráv a zmatek. Zvažte například následující možnosti:

- Centralizovaný přístup ke zprávám, informacím specifickým pro jednotlivé role a zdrojem.
- Komunikace push-to-talk a hands-free.
- Cílené novinky od vedení k relevantním týmům.

2. Inteligentní správa směn

Nástroje pro plánování umožňují pracovníkům vyměňovat si směny, kontrolovat plány a dostávat nové informace v reálném čase. Tato flexibilita pomáhá zaměstnancům i manažerům plynule reagovat na změny. Hledejte funkce jako:

- Dynamické plánování s výměnou směn na různých pracovištích.
- Inteligentní nástroje pro manažery usnadňující plánování a schvalování.
- Časově citlivé aktualizace změn ve směnách pro efektivní obsazování pracovních míst.

3. Správa úkolů

Inteligentní digitální správa úkolů efektivně přiděluje, monitoruje a sleduje úkoly a upouští od neformálních metod sledování. Každá položka má jasného vlastníka a termín, což snižuje počet zmeškaných příležitostí nebo zpožděných aktivit. Upřednostněte následující schopnosti:

- Centralizace publikování úkolů pro zajištění konzistence mezi týmy.
- Poskytnutí jasných seznamů, které pracovníkům pomohou stanovit priority a sledovat průběh.
- Automatizace sledování pro zvýšení míry dokončení pomocí včasného poradenství.

5. Automatizace

Nástroje pro automatizaci zvládají opakující se úkoly. Pokud chcete maximalizovat hodnotu dovedností zaměstnanců, zvažte řešení, která mohou automatizovat širokou škálu pracovních postupů. Mezi příklady funkcí, které lze automatizovat, patří:

- Správa směn.
- Aktualizace inventáře.
- Sestavy o incidentech.

4. Rozšiřitelnost

Snadná integrace s dalšími aplikacemi a možnost vytvářet nová řešení umožní vaší firmě přizpůsobit systém svým jedinečným potřebám. Tato flexibilita otevírá možnosti automatizace klíčových procesů a podpory inovací. Rozšiřitelnost by měla umožnit následující:

- Integrace s externími nástroji pro urychlení inovací.
- Vývoj flexibilních vlastních pracovních postupů s minimálním psaním kódu.
- Rychlé vytváření vlastních aplikací přizpůsobených potřebám a rolím.

6. Podpora rozhodování

Díky přístupu ke komplexním datům na jednom místě může vedení rychleji přijímat informovaná rozhodnutí o personálním obsazení, využití zdrojů a úpravách výkonnosti. Se správným řešením můžete využívat následující výhody:

- Centralizované řídicí panely zjednoduší sledování průběhu.
- Nástroje pro podporu rozhodování poskytují poznatky, které umožňují optimální rozhodování.
- Přesná a včasná data pomáhají manažerům upravovat plány a maximalizovat výkon.

Kapitola 5

Prolomení transformačních bariér

Dnešní pracovníci prvního kontaktu dělají mnohem víc než jen plní úkoly – přímo přispívají ke konkurenční výhodě. Pokud je vybavíte nástroji, které zjednoduší jejich každodenní práci, zefektivní procesy a zlepší rozhodování, budou moci rychle reagovat a efektivněji řešit problémy. V cestě k plnému využití tohoto potenciálu však stojí některé běžné překážky. Řešení těchto výzev pomůže týmům prvního kontaktu odhalit výhody technologií a současně zvýšit provozní efektivitu.



Neochota vůči AI

Pokud chcete zmírnit obavy z AI a automatizace, prezentujte tyto nástroje jako užitečné asistenty, kteří zjednodušují každodenní úkoly a zlepšují pracovní podmínky. Když pracovníci prvního kontaktu uvidí, jak AI zvládá rutinní úlohy, jako je plánování a zadávání dat, získají větší kontrolu nad svými plány a mohou se soustředit na aktivity s vyšší hodnotou, jako jsou řešení problémů a rozhodování v reálném čase.





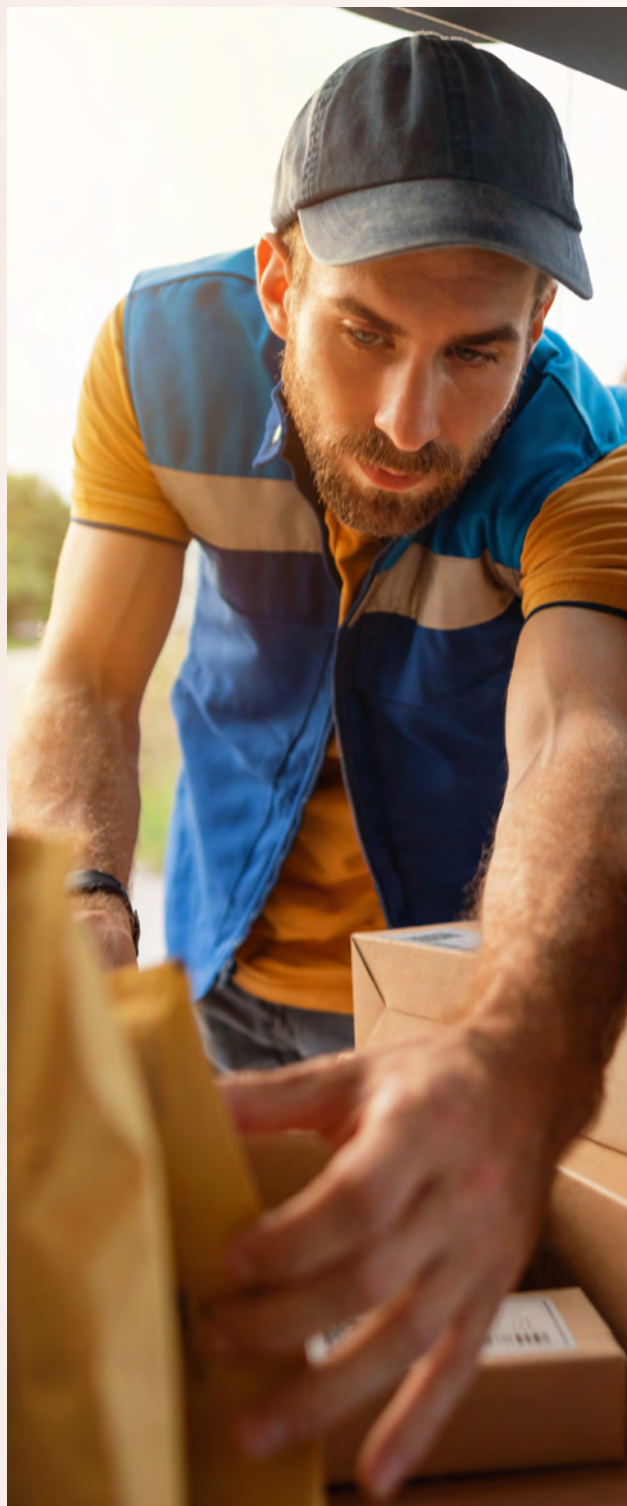
Obavy týkající se nákladů

Zdůrazněte dlouhodobou návratnost investic plynoucí z přijetí technologií pro práci při prvním kontaktu. Strategické technologické investice v průběhu času snižují provozní náklady, zvyšují produktivitu a zlepšují zákaznické prostředí. Výhody přesahují hranice úspory nákladů, protože mají dopad na zapojení a udržení zaměstnanců, což pomáhá zvyšovat výkon.



Problémy s integrací

Použití technologie, která bezproblémově spolupracuje se stávajícími systémy, napomáhá hladké integraci. Vyberte si platformy, které fungují na známých zařízeních a poskytují bezproblémové prostředí. Tato integrace usnadňuje přijetí nových nástrojů a poskytuje pracovníkům prvního kontaktu okamžitý přístup k datům a přehledům, které podporují samostatnost, rychlejší rozhodování a větší přínos k dosažení obchodních cílů.



Závěr

Jednotná technologie zvyšuje provozní efektivitu

Provozní efektivita je v dnešním rychlém prostředí prvního kontaktu klíčová. Digitální transformace prvního kontaktu podporuje agilnější a pohotovější pracovníky. Jednotná platforma pro komunikaci, správu úkolů a plánování eliminuje izolovanost a přináší lepší obchodní výsledky.

Microsoft 365 pro pracovníky prvního kontaktu: Chytré, jednoduché a bezpečné řešení

Microsoft 365 integruje plánování, správu úkolů, komunikaci a automatizaci do jedné platformy. Nástroje založené na AI zjednodušují pracovní postupy, zlepšují rozhodování a zvyšují efektivitu.

Důkladné zabezpečení chrání data na všech zařízeních, a to firemních nebo osobních. Toto jednotné řešení udržuje týmy prvního kontaktu propojené, koordinované a produktivní a zajišťuje vyšší výkon i obchodní výsledky.



Prozkoumejte Microsoft 365 pro pracovníky prvního kontaktu