

Optimizar la eficiencia de la primera línea

Racionalizar las operaciones a través de la transformación digital



Índice

Introducción

1

La transformación digital impulsa la eficiencia operativa de la primera línea

2

Valor en los datos: ROI de una plataforma unificada para la primera línea

3

Ventajas de una plataforma tecnológica unificada para la primera línea

4

Capacidades básicas de una primera línea eficiente

5

Superar las barreras de la transformación

Conclusión

Introducción

Redefinición del trabajo de la primera línea

El trabajo de los empleados de primera línea ha pasado rápidamente de las tareas rutinarias a roles dinámicos e impulsados por la tecnología que exigen velocidad, precisión y adaptabilidad. Para mantener el ritmo, los equipos de primera línea de hoy en día necesitan herramientas que apoyen la toma rápida de decisiones, la colaboración fluida y la conectividad constante. Sin embargo, muchas organizaciones se enfrentan a sistemas obsoletos y fragmentados, silos de comunicación y una programación compleja, que obstaculizan la productividad y la capacidad de respuesta.

Las herramientas dispares obligan a los trabajadores a manejar varias aplicaciones y los sistemas obsoletos limitan la agilidad. Los directivos de primera línea están agobiados con tareas administrativas que los distraen de las prioridades estratégicas que podrían impulsar la excelencia operativa y la colaboración multifuncional. Las brechas de comunicación dejan a los empleados de primera línea desconectados de los objetivos de la empresa, lo que reduce el compromiso.

Para hacer frente a estos desafíos, las organizaciones pueden invertir en una plataforma unificada diseñada específicamente para los equipos de primera línea, que incorpora la automatización basada en IA e información valiosa. La tecnología adecuada no solo aumenta la productividad, sino que también fomenta una cultura de empoderamiento, agilidad y colaboración multifuncional, esencial para atraer, motivar y retener talento en un entorno competitivo.

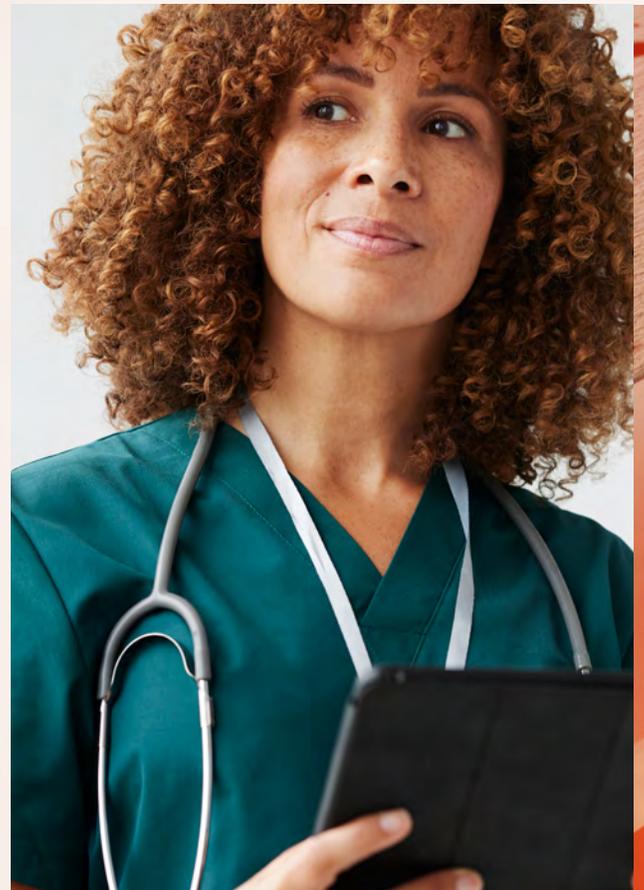


Capítulo 1

La transformación digital impulsa la eficiencia operativa de la primera línea

La tecnología unificada reúne todo lo que necesitan los equipos de primera línea (comunicación, programación y administración de tareas) en una sola solución. Las experiencias integradas eliminan la fricción, hacen que los flujos de trabajo sean más eficientes y aumentan la productividad al ofrecer a los trabajadores acceso instantáneo a la información adecuada en el momento oportuno. Con las herramientas adecuadas, tu organización estará preparada para aprovechar:

- Comunicación y flujos de trabajo fluidos
- Programación coherente y eficiente
- Reducción de la carga administrativa
- Mayor retención de los empleados



Capítulo 2

Valor en los datos: ROI de una plataforma unificada para la primera línea

Invertir en tecnología moderna e integrada para los trabajadores de primera línea ofrece un gran valor y resultados cuantificables. Las principales conclusiones del estudio Forrester Total Economic Impact™ of Microsoft 365 for Frontline Workers resaltan los beneficios transformadores para una organización compuesta:¹

391%
retorno de la inversión
(ROI) en tres años¹

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), un estudio de Forrester Consulting realizado por encargo, febrero de 2024



17,1 mill. de USD

valor actual neto (NPV) obtenido por las organizaciones¹

3,7 mill. de USD

reducción de los costes relacionados con el desgaste debido a la mejora de la implicación y satisfacción de los empleados¹

12 mill. de USD

en aumento de la productividad de los trabajadores de primera línea a través de una comunicación, colaboración y gestión de tareas optimizadas¹

1,1 mill. de USD

en ingresos adicionales por interacciones mejoradas con los clientes y mayor rapidez en el acceso a la información¹

2,3 mill. de USD

en mejoras de productividad para los supervisores de primera línea, lo que les permite centrarse en el liderazgo y el desarrollo del equipo¹

1,7 mill. de USD

en ahorros por la reducción de errores y repetición del trabajo, gracias al acceso en tiempo real a políticas y normas precisas¹

A efectos de este estudio, Forrester añadió las experiencias de los entrevistados y combinó los resultados en una sola organización compuesta, una cadena minorista global con unos 10.000 millones de dólares en ingresos y 20.000 empleados, el 60 % de los cuales se consideran trabajadores de primera línea o supervisores de primera línea.

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), un estudio de Forrester Consulting realizado por encargo, febrero de 2024



Capítulo 3

Ventajas de una plataforma tecnológica unificada para la primera línea

Con todas las herramientas en un solo lugar, las tareas se realizan más rápido y con mayor precisión, mientras los equipos se mantienen ágiles y preparados para responder en tiempo real. Este enfoque integrado transforma las operaciones de primera línea en una fuerza de trabajo de alto rendimiento, lo que permite a las organizaciones alcanzar nuevas cotas de excelencia operativa. Estas son algunas de las formas en que tu empresa puede beneficiarse de la transformación digital de la primera línea.



Acceso centralizado a la información

Los trabajadores pueden obtener rápidamente los datos que necesitan para sus tareas, lo que mejora la velocidad y la precisión. Disponer de una sola plataforma elimina la necesidad de alternar entre sistemas desconectados, lo que reduce el tiempo necesario para realizar las tareas.



Programación simplificada

Las herramientas de programación dinámica permiten a los trabajadores administrar los turnos, solicitar tiempo libre y realizar cambios sin intervención manual. Esta flexibilidad reduce el estrés de los empleados y ayuda a los directivos a mantener la cobertura completa sin largas idas y venidas.



Asignación de recursos optimizada

Las herramientas inteligentes ayudan a administrar la programación del personal y la distribución de recursos, lo que garantiza que los equipos estén debidamente dotados y equipados. Esto conduce a operaciones más fluidas y a un mejor uso de los recursos disponibles.



Menor carga para los directivos

La automatización de tareas rutinarias, como la programación y la asignación de tareas, permite que los directivos se centren en el liderazgo y el desarrollo del equipo. Al delegar estas tareas administrativas, pueden dedicar más tiempo a lo que realmente importa: mejorar el rendimiento del equipo.

Mejora de la experiencia del cliente

Las mejores herramientas permiten que los empleados proporcionen un servicio más rápido y preciso, lo que afecta directamente a la satisfacción y lealtad de los clientes. Un equipo de primera línea bien respaldado ofrece un servicio más coherente y eficiente, lo que genera mayores ingresos.

Mayor satisfacción e implicación de los empleados

Dotar a los trabajadores de herramientas intuitivas y opciones de programación flexibles fomenta una sensación de autonomía y satisfacción. Cuando los empleados se sienten respaldados en sus funciones y tienen los recursos para tener éxito, se mantienen más motivados y comprometidos con la empresa. Esto reduce la rotación y los costes asociados con la formación de nuevos empleados, al tiempo que promueve una plantilla más estable y comprometida.



Capítulo 4

Capacidades básicas de una primera línea eficiente

Al elegir las capacidades esenciales para tu tecnología de primera línea, comienza por identificar las tareas y los desafíos a los que se enfrentan tus equipos. Considera cómo las herramientas adecuadas pueden optimizar las operaciones, mejorar la comunicación y proporcionar conocimientos en el momento adecuado. La plataforma debe alinearse con tus objetivos empresariales y adaptarse a medida que los roles de primera línea evolucionan. Una tecnología que simplifica las tareas y reduce el trabajo manual permite que los trabajadores y directivos se centren en actividades de mayor valor. Estas son seis capacidades principales que debes tener en cuenta al evaluar una solución para tu empresa.

1. Comunicaciones unificadas

Una sola plataforma permite a los trabajadores, gerentes y directivos mantenerse conectados. Desde las actualizaciones diarias hasta las asignaciones de tareas, la comunicación fluye de manera ágil y continua, lo que reduce el riesgo de mensajes perdidos y malentendidos. Considera las siguientes capacidades:

- Acceso centralizado a noticias, información específica del rol y recursos
- Comunicación «push-to-talk» y manos libres
- Actualizaciones específicas desde la dirección a los equipos pertinentes

2. Administración inteligente de la programación

Las herramientas de programación permiten a los trabajadores intercambiar turnos, comprobar sus horarios y recibir actualizaciones en tiempo real. Esta flexibilidad ayuda tanto a los empleados como a los directivos a responder a los cambios fácilmente. Busca características como las siguientes:

- Programación dinámica con intercambio de turnos entre ubicaciones
- Herramientas inteligentes para los directivos que facilitan la programación y las aprobaciones
- Actualizaciones urgentes sobre los cambios de turno para una gestión eficiente del personal

3. Administración de tareas

La administración inteligente de tareas digitales asigna, supervisa y realiza un seguimiento eficiente de las tareas, dejando atrás los métodos de seguimiento informales. Cada tarea tiene un propietario y una fecha límite, lo que reduce las oportunidades perdidas o los retrasos en las actividades. Prioriza la capacidad de:

- Centralizar la publicación de tareas para mantener coherencia entre los equipos
- Proporcionar listas claras que ayuden a los empleados a priorizar y realizar un seguimiento del progreso
- Automatizar el seguimiento para fomentar la finalización de las tareas con instrucciones oportunas

5. Automatización

Las herramientas de automatización se encargan de las tareas repetitivas. Para maximizar el valor de las habilidades de los empleados, considera la posibilidad de usar soluciones que puedan automatizar una amplia variedad de flujos de trabajo. Estos son algunos ejemplos de funciones que se pueden beneficiar de la automatización:

- Gestión de turnos
- Actualizaciones de inventario
- Informes de incidentes

4. Extensibilidad

La facilidad de integración con otras aplicaciones y la capacidad de crear nuevas soluciones permiten a tu empresa adaptar el sistema a tus necesidades únicas. Esta flexibilidad ofrece oportunidades para automatizar procesos clave y fomentar la innovación. La extensibilidad debe permitir:

- La integración con herramientas externas para acelerar la innovación
- El desarrollo «low-code» de flujos de trabajo personalizados flexibles
- La creación rápida de aplicaciones personalizadas adaptadas a las necesidades y los roles

6. Ayuda con la toma de decisiones

Al acceder a datos exhaustivos en un solo lugar, los directivos pueden tomar decisiones informadas más rápidamente sobre el personal, la asignación de recursos y los ajustes de rendimiento. Con la solución adecuada:

- Los paneles centralizados simplifican el seguimiento del progreso
- Las herramientas de apoyo a la toma de decisiones proporcionan información útil para tomar decisiones óptimas
- Los datos precisos y oportunos ayudan a los directivos a ajustar los horarios y maximizar el rendimiento

Capítulo 5

Superar las barreras de la transformación

Los trabajadores de primera línea de hoy en día no solo realizan tareas: contribuyen directamente a crear una ventaja competitiva. Equiparlos con herramientas que simplifiquen su día a día, optimicen los procesos y mejoren la toma de decisiones les permite responder rápidamente y resolver problemas con mayor eficiencia. Sin embargo, algunos obstáculos comunes impiden aprovechar todo este potencial. Abordar estos desafíos ayudará a los equipos de primera línea a desbloquear los beneficios de la tecnología y a impulsar la eficiencia operativa.



Reticencia a la IA

Para aliviar las preocupaciones sobre la IA y la automatización, presenta estas herramientas como asistentes útiles que simplifican las tareas diarias y mejoran las condiciones de trabajo. Cuando los trabajadores de primera línea ven que la IA se encarga de los trabajos rutinarios como la programación y la introducción de datos, obtienen más control sobre sus horarios y pueden centrarse en actividades de mayor valor como la resolución de problemas y la toma de decisiones en tiempo real.





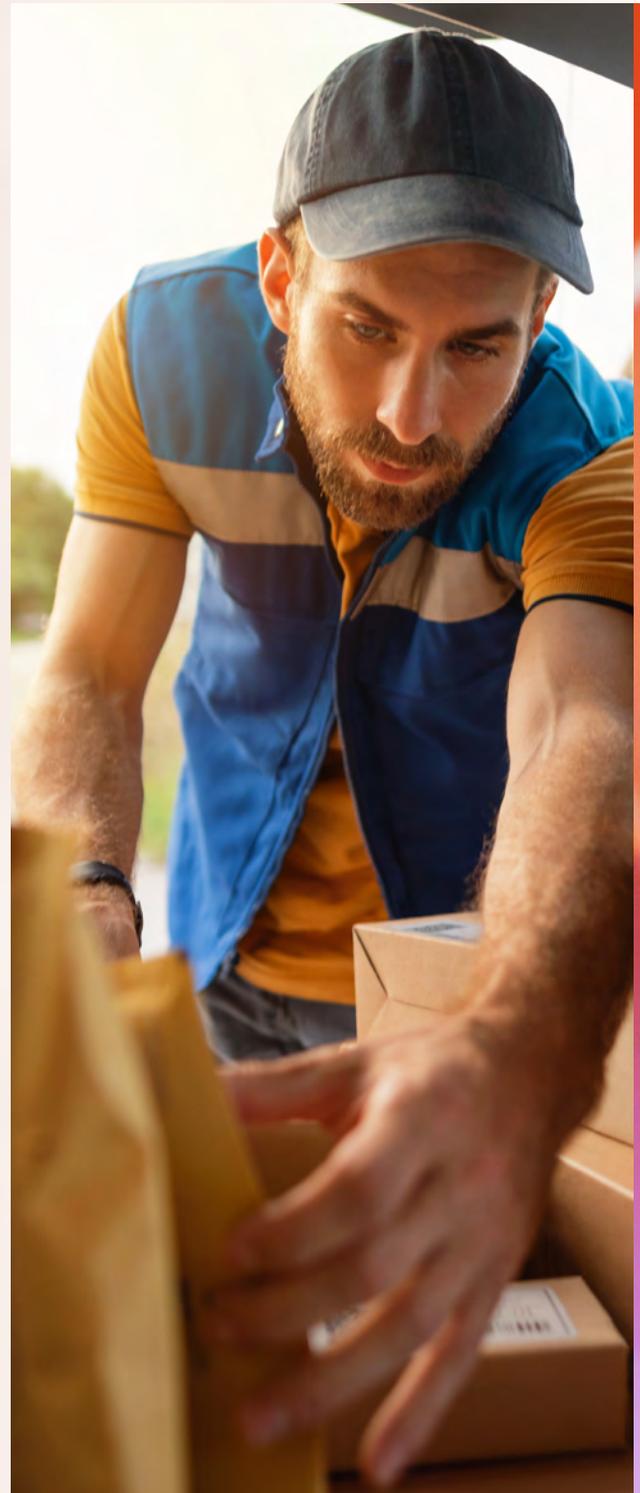
Preocupaciones sobre el coste

Destaca el retorno de la inversión a largo plazo de la adopción de la tecnología para el trabajo de la primera línea. Las inversiones tecnológicas estratégicas reducen los costes de explotación con el tiempo, aumentan la productividad y mejoran la experiencia del cliente. Los beneficios van más allá del ahorro de costes, y se extienden a la implicación y retención de empleados, lo que ayuda a mejorar el rendimiento.



Problemas de integración

El uso de tecnología que funciona a la perfección con los sistemas existentes facilita la integración. Elige plataformas que operen a través de dispositivos conocidos y proporcionen una experiencia fluida. Esta integración facilita la adopción de nuevas herramientas, lo que proporciona a los trabajadores de primera línea acceso inmediato a datos y conocimientos que respaldan la autonomía, una toma de decisiones más rápida y mejores contribuciones a los objetivos empresariales.



Conclusión

La tecnología unificada impulsa la eficiencia operativa

La eficiencia operativa es crucial en los entornos de primera línea de ritmo rápido de hoy en día. La transformación digital de la primera línea permite una plantilla más ágil y dinámica. Una única plataforma para la comunicación, la administración de tareas y la programación elimina los silos, lo que permite obtener mejores resultados empresariales.

Microsoft 365 for frontline workers: inteligente, simple y seguro

Microsoft 365 integra la programación, la administración de tareas, la comunicación y la automatización en una sola plataforma. Las herramientas impulsadas por la IA simplifican los flujos de trabajo, mejoran la toma de decisiones y aumentan la eficiencia.

Una seguridad sólida protege los datos en todos los dispositivos, tanto los emitidos por la empresa como los personales. Esta solución unificada mantiene a los equipos de primera línea conectados, coordinados y productivos, lo que mejora el rendimiento y los resultados empresariales.



**Explora Microsoft 365
for frontline workers**

© 2024 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona «tal cual». La información y las opiniones que aquí se expresan, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Cualquier riesgo relacionado con el uso del documento es responsabilidad del usuario. Este documento no te proporciona ningún derecho legal sobre ninguna propiedad intelectual de ningún producto de Microsoft. Puedes copiar y usar este documento para uso interno como material de consulta.