

Az első vonal hatékonyságának optimalizálása

Az üzemeltetés egyszerűsítése
digitális átalakítással



Tartalom

Bevezető

1

A digitális átalakulás nagyban hozzájárul az első vonal hatékonyságához

2

Az adatokban rejlő érték:
Az egységes első vonalbeli platformok megtérülése

3

Az egységes első vonalbeli technológiai platformok előnyei

4

A hatékony első vonal alapvető képességei

5

Az átalakítást akadályozó tényezők felszámolása

Zárszó

Bevezető

Az első vonalbeli munka újradefiniálása

Az első vonalban dolgozók munkájában komoly változás következett be: a rutinfeladatok helyett egyre inkább a dinamikus, technológiaközpontú tevékenységek kerülnek a középpontba, amelyek gyorsaságot, pontosságot és alkalmazkodóképességet igényelnek. Ahhoz, hogy lépést tudjanak tartani ezekkel, napjainkban az első vonalbeli csapatoknak olyan eszközökre van szükségük, amelyek megkönnyítik a gyors döntéshozatalt, a zökkenőmentes együttműködést és a folyamatos kapcsolattartást. Számos vállalat számára azonban ma is problémát jelentenek a nem egységes rendszerek, az elszigetelt kommunikációs csatornák és az összetett beosztáskezelő megoldások, amelyek akadályozzák a hatékony és reszponzív munkát.

A sok különféle eszköz miatt a dolgozók gyakran kénytelen több alkalmazással zsonglőrködni, az elavult rendszerek pedig korlátozzák az agilitásukat. Az első vonal menedzsereit leköti az adminisztratív munka, így nem tudnak figyelmet fordítani azokra a stratégiai prioritásokra, amelyek fokoznák az üzemeltetési kiválóságot és a funkcióközi együttműködést. A kommunikációs problémák miatt az első vonalban dolgozók gyakran nem érzik, hogy munkájuk összefügg a vállalat céljaival, ami az elégedettség rovására megy.

A fenti kihívások kezelése érdekében egyre több vállalat vezet be egységes, kifejezetten első vonalbeli csapatoknak kidolgozott platformot, amely AI-alapú automatizálást és gyakorlati elemzéseket is biztosít. A megfelelő technológia nemcsak a hatékonyságot növeli, hanem az egymás támogatására, az agilitásra és a funkciók közötti együttműködésre épülő kultúra kiépítését is, ami napjaink kompetitív kultúrájában elengedhetetlen a tehetséges szakemberek megszólításához, motiválásához és megtartásához.



1. fejezet

A digitális átalakulás nagyban hozzájárul az első vonal hatékonyságához

Az egységes technológiai megoldások egyetlen felületen tartalmazznak mindent, amire az első vonalbeli csapatoknak szükségük lehet: kommunikációs, beosztáskezelési és feladatkezelési megoldásokat egyaránt. Az integrált funkciók segítenek elkerülni a sűrűlődni, hatékonyabbá teszik a munkafolyamatokat és fokozzák a produktivitást, mivel a dolgozók azonnal hozzáférnek a megfelelő információkhoz. A megfelelő eszközök bevezetésével az Ön vállalata is hozzájuthat az alábbi előnyökhöz:

- Zökkenőmentes kommunikáció és munkafolyamatok
- Egységes, hatékony ütemezés
- Az adminisztratív teher csökkentése
- A dolgozók hatékonyabb megtartása



2. fejezet

Az adatokban rejlő érték: Az egységes első vonalbeli platformok megtérülése

A vállalat jelentős értéket és mérhető megtérülést érhet el, ha olyan modern, integrált technológiákba fektet be, amelyek kifejezetten az első vonalban dolgozóknak készültek. A Forrester Total Economic Impact™ of Microsoft 365 for Frontline Workers című tanulmány kiemeli, hogy milyen transzformatív előnyöket nyújtott ez a megoldás a vizsgált átlagos vállalatnak:¹

391%
megtérülés három
év alatt¹

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), a Forrester Consulting által megbízásból készített tanulmány, 2024. február



17,1 millió USD

nettó jelenérték (NPV) realizálva a vállalatnál¹

3,7 millió USD

csökkenés a lemorzsolódással kapcsolatos költségek terén a jobb munkavállalói elégedettségnek köszönhetően¹

12 millió USD

értékű hatékonyságnövekedés az első vonalban dolgozóknál a kommunikáció, az együttműködés és a feladatkezelés egyszerűsítésével¹

1,1 millió USD

többletbevétel a jobb ügyfél-interakcióknak és az információk gyorsabb elérésének köszönhetően¹

2,3 millió USD

értékű hatékonyságnövekedés az első vonalbeli felügyelőknél, azzal, hogy az irányításra és a csapatfejlesztésre összpontosíthatnak¹

1,7 millió USD

megtakarítás a hibák és az utómunkák csökkentésével, amit a szabályzatok és a szabványok gyors elérése tett lehetővé¹

A Forrester a tanulmány elkészítése során összesítette az interjúalanyok által megosztott tapasztalatokat, majd egyetlen átlagolt vállalatban egyesítette az eredményeket: ez egy globális kiskereskedelmi lánc, amelynek 10 milliárd USD a bevétel és 20 000 munkatársat foglalkoztat, akiknek 60%-a az első vonalban dolgozik vagy első vonalbeli felettes.

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), a Forrester Consulting által megbízásból készített tanulmány, 2024. február



3. fejezet

Az egységes első vonalbeli technológiai platformok előnyei

Ha minden eszköz egy helyen elérhető, a dolgozók gyorsabban és pontosabban elvégezhetik a feladatokat, a csapatok pedig megőrizhetik a rugalmasságukat és felkészülten, valós időben reagálhatnak. Ez az integrált megközelítés nagy teljesítményű munkaerővé alakítja az első vonalban dolgozókat, így a vállalat az üzemeltetési kiválóság új szintjét érheti el. Az alábbiakban bemutatunk néhány módszert, amellyel az Ön cége is profitálhat az első vonal digitális átalakításából.



Központi hozzáférés az információkhoz

A dolgozók gyorsan hozzájuthatnak a feladataik elvégzéséhez szükséges adatokhoz, így gyorsabbá és pontosabbá válhatnak. Azzal, hogy minden egyetlen platformra kerül, nincs szükség különböző, nem összekapcsolt rendszerek között váltogatni, ami tovább rövidíti a feladatok elvégzéséhez szükséges időt.



Egyszerűbb beosztáskezelés

A dinamikus beosztáskezelési eszközöknek köszönhetően a dolgozók manuális beavatkozás nélkül is kezelhetik a műszakokat, valamint szabadságot kérhetnek és módosításokat végezhetnek. Ez a rugalmasság segít elkerülni a stresszt, a vezetők pedig időigényes egyeztetés nélkül gondoskodhatnak róla, hogy mindig, minden feladatra legyen emberük.



Optimalizált erőforrás-kiosztás

Az intelligens eszközök megkönnyítik a beosztáskezelést és az erőforrások kiosztását, így a csapatok számára mindig kellő számú munkatárs és megfelelő felszerelés lesz elérhető. Ez zökkenőmentesebb üzemeltetést és jobb erőforrás-kihasználást eredményez.



A menedzserek terhelésének csökkentése

A rutinfeladatok, például a beosztáskezelés és a feladatkiosztás automatizálásával a menedzserek az irányításra és a csapat fejlesztésére összpontosíthatnak. Az ilyen adminisztratív feladatok kiszervezésével több idejük marad arra, ami igazán fontos: a csapat teljesítményének javítására.

Jobb ügyfélmény

A jobb eszközöknek köszönhetően a dolgozók gyorsabb és pontosabb kiszolgálást nyújthatnak, ami nagyban befolyásolja az ügyfelek elégedettségét és hűségét. Az első vonal a megfelelő támogatás birtokában egységesebb és hatékonyabb szolgáltatásokat nyújthat, ez pedig magasabb bevételt eredményez.

Nagyobb munkavállalói elégedettség és hatékonyabb megtartás

Az intuitív eszközök és a rugalmas beosztáskezelés ösztönzi az autonómiát és az elégedettséget. Ha a dolgozók úgy érzik, hogy megkapják a munkájuk sikeres elvégzéséhez szükséges támogatást és erőforrásokat, jobban megőrzik a motivációjukat és elkötelezettebbé válnak a cég iránt. Ez csökkenti a lemorzsolódást és az újonnan felvett munkavállalók képzésével kapcsolatos költségeket, így a vállalat stabilabb és elkötelezettebb munkaerőre támaszkodhat.



4. fejezet

A hatékony első vonal alapvető képességei

Az első vonalbeli technológia képességeinek kiválasztásakor először azonosítsa a csapatok előtt álló feladatokat és kihívásokat. Gondolja át, hogyan javíthatják az üzemeltetést és a kommunikációt a megfelelő eszközök, és melyek azok, amelyek gyors információkat biztosítanak. A platformnak igazodnia kell az üzleti célokhoz és az első vonal szerepével együtt kell fejlődnie. Azok a technológiák, amelyek egyszerűsítik a feladatokat és segítenek a manuális munka elkerülésében, lehetővé teszik, hogy a dolgozók és a menedzserek az értékesebb tevékenységekre összpontosítsanak. Alább megvizsgálunk hat alapvető képességet, amelyekre érdemes figyelmet fordítani a vállalatnál bevezetendő megoldások kiértékelésekor.

1. Egységes kommunikáció

Az egységes platformok segítségével a dolgozók, a menedzserek és a vezetők könnyebben tarthatják egymással a kapcsolatot. Legyen szó napi frissítésekről vagy a feladatok kiosztásáról, a kommunikáció zökkenőmentesebbé és zavartalanabbá válik, és csökken az elmulasztott üzenetek és a félreértések kockázata. Fontolja meg a következő képességeket:

- Központi hozzáférés a hírekhez, munkakör-specifikus információkhoz és erőforrásokhoz
- Push-to-talk és kéz használatát nem igénylő kommunikáció
- Célzott kommunikáció a vezetőség és a releváns csapatok között

2. Intelligens beosztáskezelés

A beosztáskezelő eszközök segítségével a dolgozók műszakot cserélhetnek egymással, megnézhetik a beosztásukat és valós időben értesülhetnek a változásokról. Ez a rugalmasság a munkatársaknak és a menedzsereknek egyaránt segít zökkenőmentesen reagálni. Érdemes a következőkhöz hasonló funkciókat keresni:

- Dinamikus beosztáskezelés a különböző telephelyek közötti műszakcsere lehetőségével
- Intelligens eszközök a menedzsereknek a beosztáskezeléshez és a jóváhagyásokhoz
- Időérzékeny frissítések a műszakváltásokról a hatékony dolgozómenedzsment érdekében

3. Feladatkezelés

Az intelligens digitális feladatkezelési megoldások hatékonyan kiosztják, felügyelik és nyomon követik a tevékenységeket, így segítenek leszámolni az informális nyomkövetési módszerekkel. Minden feladattételhez egyértelmű tulajdonost és határidőt társítanak, így csökken az elszalasztott esélyek és a késések kockázata. Helyezze előtérbe azokat a megoldásokat, amelyek a következőkhöz hasonló funkciókat kínálnak:

- A feladatok központi közzététele a csapatok közötti konzisztencia érdekében
- Egyértelmű listák biztosítása, amelyekkel a dolgozók rangsorolhatják a feladatokat és nyomon követhetik az előrehaladást
- A nyomon követés automatizálása, hogy ha szükséges, a vállalat időszerű útmutatással segíthesse elő a teljesítést

5. Automatizálás

Az automatizálási eszközök képesek megoldani a repetitív feladatokat. Ahhoz, hogy a dolgozók készségei a lehető legtöbb hasznot hajtsák, érdemes olyan megoldásokat bevezetni, amelyek a munkafolyamatok széles skáláját automatizálják. Példák olyan feladatokra, amelyeknél előnyt jelenthet az automatizálás:

- Műszakkezelés
- Készletfrissítések
- Incidensjelentések

4. Bővíthetőség

Ha a platform egyszerűen integrálható más alkalmazásokkal, és megkönnyíti az új megoldások létrehozását, az Ön vállalata is az egyedi igényeinek megfelelően alakíthatja ki a saját rendszerét. Ez a rugalmasság számos lehetőséget teremt a kulcsfontosságú folyamatok automatizálására és az innováció előmozdítására. A bővíthetőség terén keresse a következő funkciókat:

- Integráció külső eszközökkel az innováció felgyorsítása érdekében
- Low-code fejlesztés a rugalmas, egyedi munkafolyamatokhoz
- A vállalat igényeinek és a különböző munkaköröknek megfelelő egyéni alkalmazások gyors létrehozása

6. Döntéstámogatás

Ha a platform egy helyen kínál hozzáférést az átfogó adatokhoz, a vezetők gyorsabban hozhatnak megalapozott döntéseket a dolgozókkal, az erőforrások elosztásával és a teljesítmény kiigazításával kapcsolatban. A megfelelő megoldásban megtalálhatók a következők:

- Központi irányítópultok, amelyekkel egyszerűbb az előrehaladás nyomon követése
- Döntéstámogató eszközök, amelyek segítenek az optimális döntéshozatalban
- Pontos, időszerű adatok, amelyek segítik a vezetőket a beosztások kiigazításában és a teljesítmény maximalizálásában

5. fejezet

Az átalakítást akadályozó tényezők felszámolása

Az első vonalban dolgozók napjainkban nem csupán rutinszerűen végrehajtják a rájuk bízott munkát: közvetlenül hozzájárulnak a vállalat versenyelőnyéhez. Ha olyan eszközökkel látja el őket, amelyek megkönnyítik a mindennapi munkájukat, egyszerűsítik a folyamatokat és javítják a döntéshozatalt, akkor gyorsan reagálhatnak és hatékonyabban megoldhatják a problémákat. A bennük rejlő potenciál teljes kiaknázását azonban több gyakori akadály is gátolja. Ha sikerül elhárítani ezeket a kihívásokat, az első vonalban dolgozó csapatok kiaknázhatják a technológia előnyeit és fokozhatják a hatékonyságukat.



Az AI-val szembeni ellenállás

Az AI-val és az automatizálással kapcsolatos aggályok eloszlatása érdekében pozicionálja ezeket az eszközöket hasznos segédként, amely megkönnyíti a mindennapi feladatok elvégzését és javítja a munkakörülményeket. Amikor az első vonalban dolgozók tapasztalják, hogy az AI képes végrehajtani a különféle rutinfeladatokat, például a beosztáskezelést és az adatbevitelt, be fogják látni, hogy ezzel segít nekik jobban kézben tartani a beosztásukat, és lehetővé teszi, hogy értékesebb tevékenységekre fókuszáljanak, például a problémamegoldásra és a valós idejű döntéshozatalra.





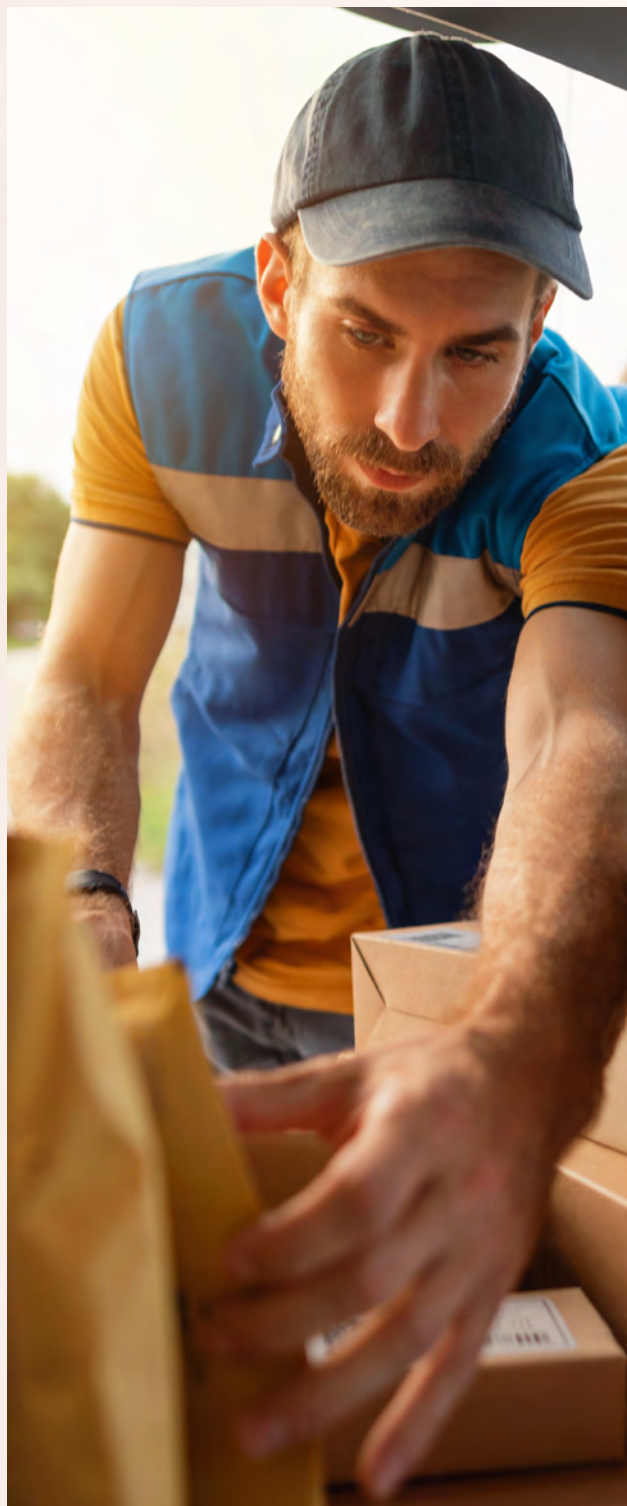
Költségekkel kapcsolatos aggályok

Emelje ki, hogy hosszú távon megtérül, ha a vállalat első vonalbeli technológiákat vezet be. A stratégiai technológiai beruházások idővel csökkentik az üzemeltetési költségeket, növelik a hatékonyságot és javítják az ügyfélélményt. Az előnyök ráadásul nemcsak a költségmegtakarítások terén jelentkeznek, hiszen ezek az eszközök a munkavállalói elégedettségre és a megtartásra is pozitív hatást gyakorolnak.



Integrációs problémák

A meglévő rendszerekkel zökkenőmentesen együttműködő technológiák elősegítik az integrációt. Válasszon olyan platformokat, amelyek működnek az ismerős eszközökön, és problémamentes felhasználói élményt nyújtanak. Ez az integráció megkönnyíti az új eszközök bevezetését, így az első vonalban dolgozók azonnal elérhetik a gyorsabb döntéshozatalt és az üzleti célok teljesítését támogató adatokat és információkat.



Zárszó

Egységes technológia az üzemeltetési hatékonyság szolgálatában

Az üzemeltetési hatékonyság kulcsfontosságú szerepet tölt be napjaink gyors tempójú munkakörnyezetében. Az első vonal digitális átalakításával agilisabbá és reszponzívabbá tehetjük a munkaerőt. Ha egyetlen platformot vezetünk be a kommunikációhoz, a feladatkezeléshez és a beosztásokhoz, megszüntethetjük az elszigeteltséget, és jobb üzleti eredményeket érhetünk el.

Microsoft 365 for Frontline Workers: Okos, egyszerű és biztonságos

A Microsoft 365 egyetlen platformban integrálja a beosztás- és feladatkezelést, a kommunikációt és az automatizálást. Az AI-alapú eszközök egyszerűsítik a munkafolyamatokat, javítják a döntéshozatalt és növelik a hatékonyságot.

Az átfogó biztonsági funkciók a céges és a személyes eszközökön egyaránt védik az adatokat. Ez az egységes megoldás a kapcsolattartásra, az együttműködésre és a hatékony munkára szolgáló képességekkel segíti az első vonalban dolgozókat, ami jobb teljesítményt és üzleti eredményeket jelent.



Fedezze fel a Microsoft 365 for Frontline Workers megoldást!

© 2024 Microsoft Corporation. Minden jog fenntartva. Ezt a dokumentumot a jelen formájában biztosítjuk. A dokumentumban található információk és vélemények – többek között az URL-címek és egyéb internetes weboldalakra mutató hivatkozások – előzetes értesítés nélkül megváltozhatnak. Ezek használatáért az olvasót illeti a felelősség. A jelen dokumentum nem biztosít Önnek semmilyen törvényes jogot a Microsoft bármely termékének szellemi tulajdonjogával kapcsolatban. A dokumentumot lemásolhatja és felhasználhatja belső, tájékoztató jellegű célokra.