

# Ottimizzazione dell'efficienza in prima linea

Semplificazione delle operazioni attraverso  
la trasformazione digitale



# Indice

## Introduzione

**1**

La trasformazione digitale favorisce l'efficienza operativa in prima linea

**2**

Valore nei dati: ROI di una piattaforma unificata di prima linea

**3**

Vantaggi di una piattaforma tecnologica unificata di prima linea

**4**

Funzionalità di base per una prima linea efficiente

**5**

Superamento delle barriere di trasformazione

## Conclusioni

## Introduzione

# Ridefinizione del lavoro in prima linea

Il lavoro in prima linea è cambiato rapidamente da attività di routine a ruoli dinamici e orientati alla tecnologia che richiedono velocità, precisione e adattabilità. Per tenere il passo, i team in prima linea di oggi necessitano di strumenti che supportino processi decisionali rapidi, collaborazione senza soluzione di continuità e connettività costante. Tuttavia, molte organizzazioni si trovano ad affrontare sistemi obsoleti e frammentati, silos di comunicazione e pianificazioni complesse che ostacolano la produttività e la reattività.

Strumenti eterogenei costringono i dipendenti a destreggiarsi tra più app, mentre i sistemi obsoleti limitano l'agilità. I manager in prima linea sono sopraffatti da un eccesso di attività amministrative che li distraggono da priorità strategiche in grado di favorire l'eccellenza operativa e la collaborazione interfunzionale. Le lacune comunicative fanno sì che i dipendenti in prima linea si sentano disconnessi dagli obiettivi aziendali e meno coinvolti.

Per affrontare queste sfide, le organizzazioni possono investire in una piattaforma unificata, creata appositamente per i team in prima linea, che integra l'automazione basata sull'intelligenza artificiale e gli insights fruibili. La tecnologia giusta non solo aumenta la produttività, ma promuove anche una cultura di responsabilizzazione, agilità e collaborazione interfunzionale, essenziale per attrarre, motivare e trattenere i talenti in un ambiente competitivo.

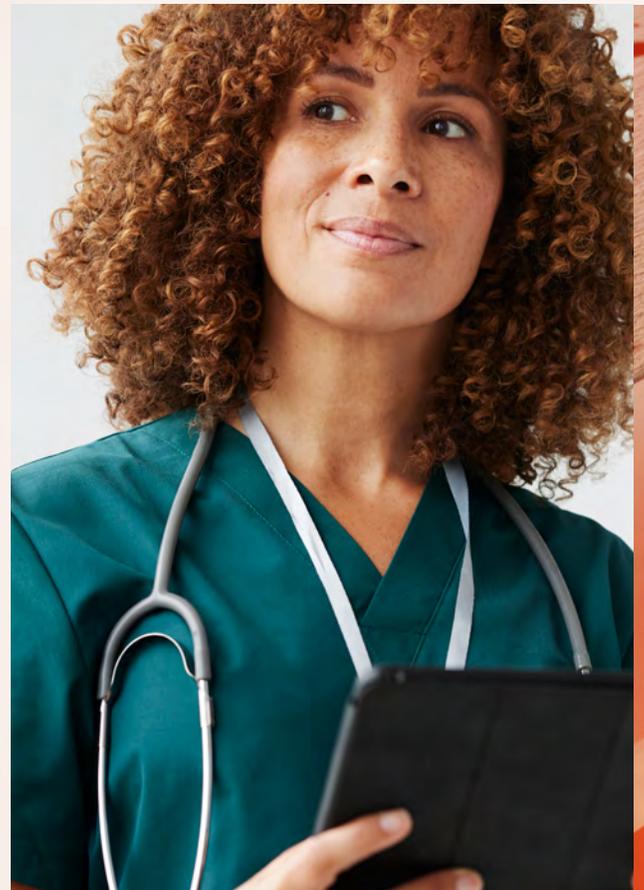


## Capitolo 1

# La trasformazione digitale favorisce l'efficienza operativa in prima linea

La tecnologia unificata riunisce in un'unica soluzione tutto ciò di cui i team in prima linea hanno bisogno: comunicazione, pianificazione e gestione delle attività. Le esperienze integrate eliminano gli attriti, rendono i flussi di lavoro più efficienti e aumentano la produttività offrendo ai dipendenti l'accesso immediato alle informazioni appropriate al momento giusto. Con gli strumenti appropriati, la tua organizzazione è in grado di beneficiare dei seguenti vantaggi:

- Comunicazione e flussi di lavoro senza soluzione di continuità
- Pianificazione coerente ed efficiente
- Riduzione del carico amministrativo
- Maggiore fidelizzazione dei dipendenti



## Capitolo 2

# Valore nei dati: ROI di una piattaforma unificata di prima linea

Gli investimenti in tecnologie moderne e integrate per i dipendenti in prima linea offrono un significativo valore aggiunto e rendimenti misurabili. I principali risultati dello studio Total Economic Impact™ of Microsoft 365 for Frontline Workers di Forrester sottolineano i vantaggi trasformativi di un'organizzazione composta:<sup>1</sup>

**391%**  
di ritorno sugli investimenti  
(ROI) in tre anni<sup>1</sup>

<sup>1</sup>[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#),  
uno studio su commissione condotto da Forrester Consulting, febbraio 2024



## 17,1 milioni di USD

di valore attuale netto (VAN) realizzato dalle organizzazioni<sup>1</sup>

## 3,7 milioni di USD

di riduzione dei costi correlati all'abbandono grazie a un maggiore coinvolgimento e a una maggiore soddisfazione dei dipendenti<sup>1</sup>

## 12 milioni di USD

di aumento della produttività dei dipendenti in prima linea ottenuto attraverso la semplificazione di comunicazione, collaborazione e gestione delle attività<sup>1</sup>

## 1,1 milioni di USD

di ricavi aggiuntivi derivanti da interazioni con i clienti migliorate e da un accesso più rapido alle informazioni<sup>1</sup>

## 2,3 milioni di USD

di miglioramento nella produttività per i supervisor in prima linea, che permette loro di concentrarsi sulla leadership e sullo sviluppo del team<sup>1</sup>

## 1,7 milioni di USD

di risparmio derivante dalla riduzione di errori e rilavorazioni, legata all'accesso in tempo reale a criteri e standard accurati<sup>1</sup>

Ai fini di questo studio, Forrester ha aggregato le esperienze degli intervistati e ha combinato i risultati in un'unica organizzazione composita, una catena retail globale con 10 miliardi di dollari di fatturato e 20.000 dipendenti, di cui il 60% sono dipendenti o supervisor in prima linea.

<sup>1</sup>[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), uno studio su commissione condotto da Forrester Consulting, febbraio 2024



## Capitolo 3

# Vantaggi di una piattaforma tecnologica unificata di prima linea

Con tutti gli strumenti in un'unica posizione, le attività possono essere completate in modo più rapido e accurato, mentre i team rimangono agili e pronti a rispondere in tempo reale. Questo approccio integrato trasforma le operazioni in prima linea in una forza lavoro altamente performante, consentendo alle organizzazioni di raggiungere nuovi livelli di eccellenza operativa. Ecco alcuni dei modi in cui il tuo lavoro può trarre vantaggio dalla trasformazione digitale dei dipendenti in prima linea.



### Accesso centralizzato alle informazioni

I dipendenti possono accedere rapidamente ai dati di cui hanno bisogno per svolgere le proprie attività, migliorando velocità e precisione. La disponibilità di un'unica piattaforma elimina la necessità di passare da un sistema disconnesso all'altro, riducendo il tempo necessario per completare le attività.



### Pianificazione semplificata

Gli strumenti di pianificazione dinamica consentono ai dipendenti di gestire i turni, richiedere ferie e apportare modifiche senza intervento manuale. Questa flessibilità riduce lo stress dei dipendenti e aiuta i manager a mantenere una copertura completa senza perdere tempo avanti e indietro.



### Ottimizzazione dell'allocazione delle risorse

Strumenti intelligenti consentono di gestire la pianificazione del personale e la distribuzione delle risorse, garantendo ai team di disporre del personale e delle attrezzature adeguati. Questo permette una maggiore fluidità delle operazioni e un utilizzo più appropriato delle risorse disponibili.



### Oneri gestionali ridotti

L'automazione di attività di routine, come la pianificazione e l'assegnazione delle attività, consente ai manager di concentrarsi sulla leadership e sullo sviluppo del team. Liberandosi di queste attività amministrative, avranno più tempo per dedicarsi a ciò che conta veramente: migliorare le performance del team.



## Esperienza cliente più soddisfacente

Strumenti migliori consentono ai dipendenti di fornire un servizio più rapido e accurato, con un impatto diretto sulla soddisfazione e sulla fidelizzazione dei clienti. Un team in prima linea ben supportato offre un servizio più coerente ed efficiente, aumentando i ricavi.



## Miglioramento del coinvolgimento e della fidelizzazione dei dipendenti

Supportare i dipendenti con strumenti intuitivi e opzioni di pianificazione flessibili favorisce un senso di autonomia e soddisfazione. Quando si sentono supportati nei loro ruoli e dispongono delle risorse necessarie per avere successo, i dipendenti sono più motivati e coinvolti. Ciò riduce il turnover del personale e i costi associati alla formazione dei nuovi assunti, promuovendo al contempo una forza lavoro più stabile e impegnata.



## Capitolo 4

# Funzionalità di base per una prima linea efficiente

Quando scegli le caratteristiche principali della tua tecnologia di prima linea, identifica innanzitutto le attività e le sfide che i tuoi team devono affrontare. Considera come gli strumenti giusti possono semplificare le operazioni, migliorare la comunicazione e fornire insights tempestivi. La piattaforma deve allinearsi agli obiettivi aziendali e adattarsi all'evoluzione dei ruoli in prima linea. Con una tecnologia che semplifica le attività e riduce il lavoro manuale, dipendenti e manager possono concentrarsi su attività più importanti. Di seguito sono elencate sei caratteristiche chiave da considerare quando valuti una soluzione per la tua azienda.

## 1. Comunicazione unificata

Un'unica piattaforma consente a dipendenti, manager e leadership di rimanere connessi. Dagli aggiornamenti quotidiani all'assegnazione delle attività, la comunicazione diventa fluida e ininterrotta, riducendo la possibilità di smarrire messaggi e generare confusione. Prendi in considerazione le seguenti caratteristiche:

- Accesso centralizzato a notizie, risorse e informazioni specifiche del ruolo
- Comunicazione Premi per parlare e a mani libere
- Aggiornamenti mirati dalla leadership ai team pertinenti

## 2. Gestione intelligente della pianificazione

Gli strumenti di pianificazione consentono ai dipendenti di scambiarsi turni di lavoro, controllare la pianificazione e ricevere aggiornamenti in tempo reale. Questa flessibilità aiuta sia i dipendenti sia i manager a reagire senza problemi ai cambiamenti. Cerca funzionalità come le seguenti:

- Pianificazione dinamica con cambi di turno tra sedi
- Strumenti intelligenti per i manager che semplificano la pianificazione e le approvazioni
- Aggiornamenti tempestivi durante i cambi di turno per un'efficiente pianificazione del personale

### 3. Gestione delle attività

La gestione digitale intelligente delle attività consente di assegnare e di monitorare le attività, ma anche di tenerne traccia in modo efficiente. Ciò rappresenta un allontanamento dai metodi di tracciamento informali. Ogni elemento ha un responsabile specifico e una scadenza chiara. Questo consente di ridurre le opportunità perse o le attività ritardate. Dai priorità alla capacità di:

- Centralizzare la pubblicazione delle attività per garantire la coerenza tra i team
- Creare elenchi chiari che aiutino i dipendenti a stabilire le priorità e a tenere traccia dei progressi
- Automatizzare il monitoraggio per accelerare il completamento con indicazioni tempestive

### 5. Automazione

Gli strumenti di automazione gestiscono le attività ripetitive. Per massimizzare il valore delle competenze dei dipendenti, valuta soluzioni in grado di automatizzare un'ampia gamma di flussi di lavoro. Ecco alcuni esempi di funzioni che possono trarre vantaggio dall'automazione:

- Gestione dei turni
- Aggiornamenti dell'inventario
- Report sugli incidenti

### 4. Estendibilità

La facilità di integrazione con altre app e la possibilità di creare nuove soluzioni consentono alle aziende di adattare il sistema alle proprie esigenze. Questa flessibilità apre la strada all'automazione dei processi chiave e alla promozione dell'innovazione. L'estendibilità deve consentire:

- Integrazione con strumenti esterni per accelerare l'innovazione
- Sviluppo con poco codice di flussi di lavoro personalizzati flessibili
- Creazione rapida di app su misura personalizzate in base alle esigenze e ai ruoli

### 6. Supporto del processo decisionale

Con l'accesso a dati completi in un'unica posizione, la leadership può prendere più rapidamente decisioni informate sul personale, sull'allocazione delle risorse e sugli adeguamenti delle performance. Con la soluzione adatta:

- I dashboard centralizzati semplificano il monitoraggio dei progressi
- Gli strumenti di supporto decisionale forniscono insights dettagliati per agevolare scelte ottimali
- I dati accurati e tempestivi aiutano i manager a modificare le pianificazioni e a massimizzare le performance

## Capitolo 5

# Superamento delle barriere di trasformazione

Oggi i dipendenti in prima linea non si limitano a svolgere attività, ma contribuiscono direttamente al vantaggio competitivo. Disporre di strumenti in grado di semplificare la quotidianità, di ottimizzare le procedure e di migliorare il processo decisionale consentirà loro di rispondere rapidamente ai problemi e di risolverli in modo più efficiente. Tuttavia, alcuni ostacoli comuni impediscono la piena realizzazione di questo potenziale. Affrontare queste sfide aiuterà i team in prima linea a sfruttare i vantaggi offerti dalla tecnologia, migliorando al contempo l'efficienza operativa.



### Reticenza verso l'IA

Per mitigare i timori relativi all'IA e all'automazione, presenta questi strumenti come assistenti utili in grado di semplificare le attività quotidiane e di migliorare le condizioni di lavoro. Quando vedono l'IA gestire processi di routine come la pianificazione e l'immissione di dati, i dipendenti in prima linea ottengono un maggiore controllo sulle loro pianificazioni e possono concentrarsi su attività di maggior valore, come la risoluzione dei problemi e il processo decisionale in tempo reale.





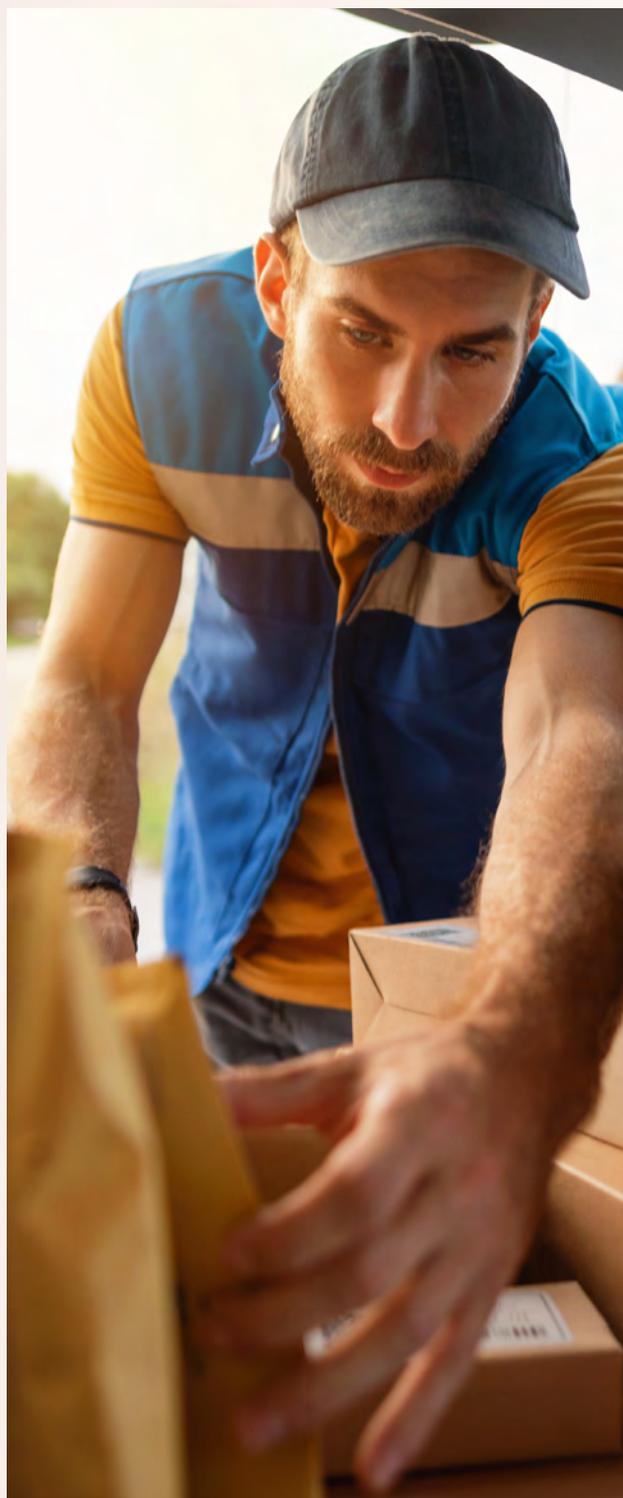
## Timori relativi ai costi

Evidenzia il ritorno sull'investimento a lungo termine derivante dall'adozione della tecnologia per le attività di prima linea. Gli investimenti tecnologici strategici riducono i costi operativi nel tempo, aumentano la produttività e migliorano l'esperienza cliente. I vantaggi vanno oltre il risparmio sui costi e incidono anche sul coinvolgimento e sulla fidelizzazione dei dipendenti, migliorando le performance.



## Problemi di integrazione

L'utilizzo di tecnologie che funzionano perfettamente con i sistemi esistenti agevola un'integrazione senza problemi. Scegli piattaforme che funzionino su dispositivi familiari e garantiscano un'esperienza fluida. Questa integrazione semplifica l'introduzione di nuovi strumenti, offrendo ai dipendenti in prima linea accesso immediato a dati e insights dettagliati che supportano l'autonomia, processo decisionale più rapido e contributi più solidi agli obiettivi aziendali.



## Conclusioni

# La tecnologia unificata alimenta l'efficienza operativa

L'efficienza operativa è fondamentale per far fronte alla frenesia che contraddistingue gli ambienti in prima linea di oggi. La trasformazione digitale della prima linea supporta una forza lavoro più agile e reattiva. Un'unica piattaforma per la comunicazione, la gestione delle attività e la pianificazione elimina i silos e garantisce risultati aziendali migliori.

## Microsoft 365 for frontline workers: smart, semplice e sicuro

Microsoft 365 integra pianificazione, gestione delle attività, comunicazione e automazione in un'unica piattaforma. Gli strumenti basati sull'intelligenza artificiale semplificano i flussi di lavoro, ottimizzano il processo decisionale e migliorano l'efficienza.

Misure di sicurezza efficaci proteggono i dati su tutti i dispositivi, aziendali e personali. Questa soluzione unificata mantiene i team in prima linea connessi, coordinati e produttivi, migliorando le performance e i risultati aziendali.



**Esplora Microsoft 365  
for frontline workers**

© 2024 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati. Questo documento viene fornito "così com'è". Le informazioni e le opinioni contenute in questo documento, inclusi gli URL e altri riferimenti a siti Web Internet, possono variare senza preavviso. Qualsiasi rischio correlato all'uso del documento è a carico dell'utente. Questo documento non garantisce alcun diritto legale sulla proprietà intellettuale di alcun prodotto Microsoft. Il presente documento può essere copiato e utilizzato esclusivamente per uso interno e a scopo di riferimento.