

De eerste lijn efficiënter maken

de bedrijfsvoering stroomlijnen met
een digitale transformatie



Inhoudsopgave

Inleiding

1

Een digitale transformatie maakt eerstelijnsactiviteiten efficiënter

2

Waarde in data: ROI van een geïntegreerd eerstelijnsplatform

3

Voordelen van een geïntegreerd technologieplatform voor de eerste lijn

4

Kerncapaciteiten voor een efficiënte eerste lijn

5

Transformatiebarrières doorbreken

Conclusie

Inleiding

Een nieuwe kijk op eerstelijnswork

Het werk in de eerste lijn is in rap tempo verschoven van routinetaken naar dynamische, technologiegestuurde functies die snelheid, precisie en aanpassingsvermogen vereisen. Om de veranderingen bij te blijven, hebben eerstelijnssteams nu behoefte aan tools die snelle besluitvorming, naadloze samenwerking en voortdurende verbinding ondersteunen. Toch hebben veel organisaties verouderde en gefragmenteerde systemen, communicatiesilo's en complexe planningen, waardoor de productiviteit en het reactievermogen worden beperkt.

Eerstelijnswerkers moeten met veel verschillende apps werken, en verouderde systemen beperken de flexibiliteit. Eerstelijnsmanagers lopen vast in administratieve taken die afleiden van de strategische prioriteiten die operationele uitmuntendheid en functieoverschrijdende samenwerking kunnen stimuleren. Door gebrekkige communicatie voelen eerstelijnswerkers zich niet verbonden met de doelen van het bedrijf, waardoor de betrokkenheid afneemt.

Om deze uitdagingen aan te pakken, kunnen organisaties investeren in een geïntegreerd platform dat speciaal voor eerstelijnssteams is ontworpen, met AI-gestuurde automatisering en praktische inzichten. De juiste technologie verhoogt niet alleen de productiviteit, maar bevordert ook een cultuur van ondersteuning, flexibiliteit en functieoverschrijdende samenwerking, essentieel voor het aantrekken, stimuleren en behouden van talent in een concurrerend landschap.



Hoofdstuk 1

Een digitale transformatie maakt eerstelijnsactiviteiten efficiënter

Geïntegreerde technologie brengt alles wat eerstelijnssteams nodig hebben – communicatie, planning en taakbeheer – samen in één oplossing. Geïntegreerde ervaringen nemen frictie weg, maken processen efficiënter en verhogen de productiviteit door werknemers direct en op het juiste moment toegang te geven tot de juiste informatie. Met de juiste tools kan je organisatie profiteren van:

- Naadloze communicatie en processen
- Consistente en efficiënte planning
- Een lagere administratieve belasting
- Een lager verloop van werknemers



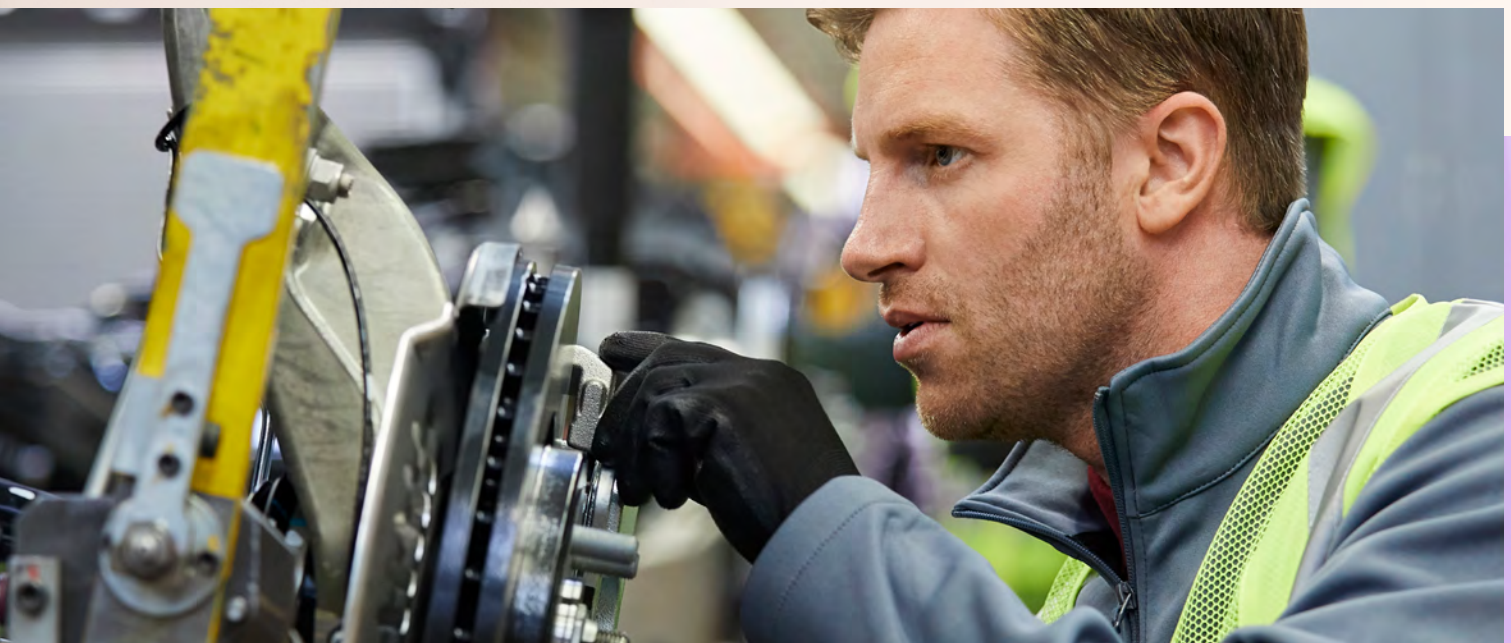
Hoofdstuk 2

waarde in data: ROI van een geïntegreerd eerstelijnsplatform

Investeren in moderne en geïntegreerde technologie voor eerstelijns werkers levert aanzienlijke waarde en meetbare rendementen op. De belangrijkste bevindingen uit het Forrester-onderzoek Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers benadrukken de transformerende voordelen voor een gemiddelde organisatie:¹

391%
investeringsrendement
(ROI) in drie jaar¹

¹The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers, een door Forrester Consulting in opdracht uitgevoerd onderzoek, februari 2024



\$ 17,1 miljoen

door organisaties behaalde netto contante waarde (NPV)¹

\$ 3,7 miljoen

lagere verloopkosten dankzij betere betrokkenheid en meer tevredenheid onder werknemers¹

\$ 12 miljoen

aan productiviteitswinst bij eerstelijns werkers door gestroomlijnde communicatie, samenwerking en taakbeheer¹

\$ 1,1 miljoen

extra inkomsten uit verbeterde klantinteracties en snellere toegang tot informatie.¹

\$ 2,3 miljoen

aan productiviteitsverbeteringen voor eerstelijns supervisors, waardoor ze zich kunnen richten op leiderschap en teamontwikkeling¹

\$ 1,7 miljoen

bespaard door het verminderen van fouten en nawerk, mogelijk gemaakt door realtime toegang tot goed beleid en standaarden¹

Voor dit onderzoek voegde Forrester de ervaringen van de respondenten samen tot één samengestelde organisatie, een wereldwijde retailketen met een omzet van \$ 10 miljard en 20.000 werknemers, waarvan 60% wordt beschouwd als eerstelijns werkers of eerstelijns supervisors.

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), een door Forrester Consulting in opdracht uitgevoerd onderzoek, februari 2024



Hoofdstuk 3

Voordelen van een geïntegreerd technologieplatform voor de eerste lijn

Als alle tools op één plek beschikbaar zijn, worden taken sneller en beter uitgevoerd, terwijl teams flexibel blijven en in real time kunnen reageren. Deze geïntegreerde aanpak transformeert eerstelijnsactiviteiten tot een goed functionerend personeelsbestand, waardoor organisaties nieuwe niveaus van operationele uitmuntendheid kunnen bereiken. We noemen een aantal manieren waarop je bedrijf van de digitale transformatie van de eerste lijn kan profiteren.



Gecentraliseerde toegang tot informatie

Werknemers kunnen snel de data krijgen die ze nodig hebben voor hun taken, wat de snelheid en nauwkeurigheid verbetert. Als je over één platform beschikt, hoef je niet meer te schakelen tussen niet-verbonden systemen, waardoor er minder tijd nodig is om taken uit te voeren.



Vereenvoudigde planning

Met tools voor dynamische planning kunnen werknemers zonder handmatige tussenkomst roosters beheren, vrije tijd aanvragen en wijzigingen aanbrengen. Deze flexibiliteit vermindert de stress voor werknemers en helpt managers om alle diensten zonder tijdrovend overleg ingevuld te krijgen.



Geoptimaliseerde toewijzing van middelen

Intelligente tools helpen de personeelsplanning en distributie te beheren, zodat teams over voldoende personeel en de juiste uitrusting beschikken. Dit leidt tot een soepelere bedrijfsvoering en een beter gebruik van de beschikbare middelen.



Lagere werkdruk voor managers

Door routinetaken zoals planning en taaktoewijzing te automatiseren, kunnen managers zich richten op leiderschap en teamontwikkeling. Door deze administratieve taken uit te besteden, kunnen ze meer tijd besteden aan wat belangrijk is: hun teams beter laten presteren.



Verbeterde klantervaring

Met betere tools kunnen werknemers snellere en betere service verlenen, wat rechtstreeks van invloed is op de tevredenheid en loyaliteit van klanten. Een goed ondersteund eerstelijns team verleent consistentere en efficiëntere service en verhoogt de omzet.



Tevredener werknemers en een lager verloop

Als je werknemers de beschikking geeft over intuïtieve tools en flexibele planningsopties, stimuleer je een gevoel van autonomie en tevredenheid. Wanneer medewerkers zich in hun functie gesteund voelen en de middelen hebben om te slagen, blijven ze gemotiveerd en betrokken bij het bedrijf. Dit verlaagt het verloop en de kosten van het opleiden van nieuwe werknemers, terwijl het personeelsbestand ook stabiel en betrokkener wordt.



Hoofdstuk 4

Kerncapaciteiten voor een efficiënte eerste lijn

Bij het kiezen van de kernmogelijkheden die je eerstelijns technologie nodig heeft, begin je met het bepalen van de taken en uitdagingen waarmee je teams worden geconfronteerd. Bedenk hoe de juiste tools de bedrijfsvoering en communicatie kunnen verbeteren en tijdig inzichten kunnen leveren. Het platform moet aansluiten bij je bedrijfsdoelen en moet met eerstelijnsfuncties kunnen mee veranderen. Als technologie taken vereenvoudigt en handwerk beperkt, kunnen je werknemers en managers zich op hoogwaardigere activiteiten richten. Met de volgende zes kernmogelijkheden moet je rekening houden bij het evalueren van een oplossing voor je bedrijf.

1. Uniforme communicatie

Met één platform kunnen werknemers, managers en leidinggevendens verbonden blijven. Van dagelijks nieuws tot taaktoewijzingen: de communicatie verloopt soepel en ononderbroken, waardoor het risico op gemiste berichten en verwarring wordt verminderd. Overweeg mogelijkheden zoals:

- Gecentraliseerde toegang tot nieuws, functiespecifieke informatie en bronnen
- Push-to-talk en handsfree communicatie
- Gerichte boodschappen van leidinggevendens aan relevante teams

2. Intelligente planningen

Met de planningtools kunnen werknemers diensten uitruilen, hun planningen controleren en in real time updates ontvangen. Deze flexibiliteit helpt zowel werknemers als managers soepel in te spelen op veranderingen. Kijk naar functies zoals:

- Dynamische planning met het uitruilen van diensten over meerdere locaties
- Intelligente tools voor managers om planning en goedkeuringen te vergemakkelijken
- Tijdgevoelige updates van dienstwisselingen voor efficiënte personeelsbezetting

3. Taakbeheer

Intelligent digitaal taakbeheer wijst taken toe en bewaakt en volgt taken efficiënt, zodat informele manieren om de voortgang te bewaken overbodig worden. Elke taak heeft een duidelijke eigenaar en deadline, waardoor gemiste kansen of vertraagde activiteiten worden verminderd. Geef prioriteit aan de mogelijkheid om:

- Het publiceren van taken te centraliseren, zodat dit voor alle teams hetzelfde werkt
- Duidelijke lijsten te maken waarmee werknemers prioriteiten kunnen stellen en de voortgang kunnen bijhouden
- Het volgen van de voortgang te automatiseren, zodat taken met tijdig advies op tijd worden afgerond

5. Automatisering

Automatiseringstools handelen herhaaldelijke taken af. Overweeg oplossingen die een breed scala aan werkprocessen kunnen automatiseren om de waarde van de vaardigheden van werknemers te maximaliseren. Voorbeelden van functies die kunnen profiteren van automatisering zijn:

- Roostering
- Inventarisupdates
- Incidentrapporten

4. Uitbreidbaarheid

Als je de oplossing makkelijk met andere apps kunt integreren en nieuwe oplossingen kunt maken, kan je bedrijf het systeem aan je unieke behoeften aanpassen. Deze flexibiliteit biedt mogelijkheden om belangrijke processen te automatiseren en innovatie te bevorderen. Uitbreidbaarheid moet het mogelijk maken om:

- De oplossing te integreren met externe tools om innovatie te versnellen
- Zonder veel programmeren flexibele werkprocessen te ontwikkelen
- Snel op basis van behoeften en functies apps op maat te maken

6. Beslissingen ondersteunen

Door op één plek toegang tot uitgebreide data te krijgen, kan het management sneller gefundeerde beslissingen nemen over personeel, toewijzing van middelen en prestatieaanpassingen. Met de juiste oplossing:

- Vereenvoudigen gecentraliseerde dashboards het volgen van de voortgang
- Bieden beslissingsondersteunende tools inzichten voor optimale keuzes
- Kunnen managers roosters aanpassen en de prestaties maximaliseren aan de hand van nauwkeurige en tijdige data

Hoofdstuk 5

Transformatiebarrières doorbreken

Tegenwoordig doen eerstelijns werkers veel meer dan taken uitvoeren: ze dragen rechtstreeks bij aan je concurrentiepositie. Door ze uit te rusten met tools die hun dagelijkse werkzaamheden vereenvoudigen, processen stroomlijnen en besluitvorming verbeteren, kunnen ze snel reageren en problemen efficiënter oplossen. Het volledig benutten van dit potentieel wordt echter door een aantal veelvoorkomende problemen belemmerd. Als je deze uitdagingen kunt oplossen, kunnen eerstelijns teams de voordelen van technologie benutten en de operationele efficiëntie verbeteren.



Terughoudendheid bij AI

Om zorgen over AI en automatisering weg te nemen, positioneer je deze tools als handige assistenten die dagelijkse taken vereenvoudigen en de werkomstandigheden verbeteren. Als eerstelijns medewerkers AI zien die routinetaken zoals planning en data-invoer afhandelt, krijgen ze meer controle over hun roosters en kunnen ze zich richten op hoogwaardigere activiteiten, zoals probleemoplossing en het nemen van realtime beslissingen.





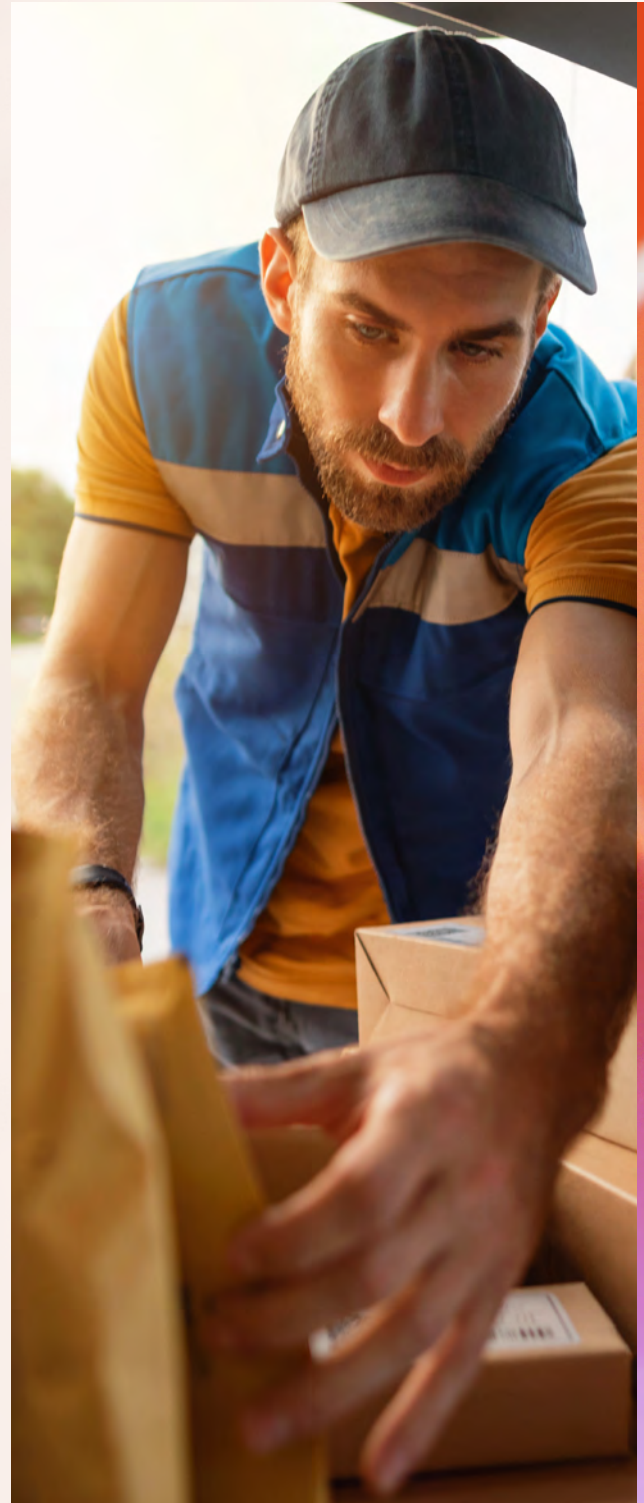
Zorgen over kosten

Benadruk het investeringsrendement dat de inzet van technologie voor eerstelijnswork op de lange termijn zal hebben. Strategische investeringen in technologie verlagen de operationele kosten na verloop van tijd, verhogen de productiviteit en verbeteren de klantervaring. De voordelen gaan verder dan kostenbesparingen, met gevolgen voor de betrokkenheid en het behoud van werknemers die de prestaties helpen verbeteren.



Integratie

Het gebruik van technologie die naadloos samenwerkt met bestaande systemen zorgt voor een soepele integratie. Kies voor platformen die op vertrouwde apparaten werken en een naadloze ervaring bieden. Deze integratie maakt het makkelijker om nieuwe tools te implementeren, waardoor eerstelijnsworkers direct toegang hebben tot data en inzichten die autonomie, snellere besluitvorming en sterkere bijdragen aan bedrijfsdoelen ondersteunen.



Conclusie

Geïntegreerde technologie zorgt voor operationele efficiëntie

In de huidige snel veranderende eerstelijnsomgevingen is operationele efficiëntie essentieel. Een digitale transformatie van de eerste lijn ondersteunt een flexibeler en sneller reagerend personeelsbestand. Eén enkel platform voor communicatie, taakbeheer en planning elimineert silo's en leidt tot betere bedrijfsresultaten.

Microsoft 365 for Frontline Workers: slim, simpel en veilig

Microsoft 365 integreert planning, taakbeheer, communicatie en automatisering in één platform. AI-gestuurde tools vereenvoudigen werkprocessen en verbeteren de besluitvorming en efficiëntie.

Robuuste beveiliging beschermt data op alle apparaten, ongeacht of deze door het bedrijf is verstrekt of persoonlijk is. Deze geïntegreerde oplossing houdt eerstelijnssteams verbonden, gecoördineerd en productief, waardoor betere prestaties en zakelijke resultaten worden behaald.



Ontdek Microsoft 365 for Frontline Workers

©2024 Microsoft Corporation. Alle rechten voorbehouden. Dit document wordt in de huidige staat aangeboden. Informatie en meningen in dit document, inclusief URL's en andere verwijzingen naar websites op internet, kunnen zonder kennisgeving worden gewijzigd. Gebruik is op eigen risico. Dit document geeft je geen enkel recht op enig intellectueel eigendom van welk Microsoft-product dan ook. Je mag dit document voor je eigen interne referentiedoeleinden kopiëren en gebruiken.