

最佳化前線效率

透過數位轉型精簡營運



目錄

前言

1

透過數位轉型提升前線效率

2

整合前線技術平台的好處

3

高效前線的核心功能

4

突破轉型障礙

結語



前言

重新定義前線工作

前線工作正迅速演變，從例行性工作轉變為需要適應力與協作的動態、科技驅動角色。為了協助跟上腳步，前線團隊需要支援明智決策、順暢溝通和可靠連線的工具。然而，許多組織仍面臨諸如系統碎片化、溝通缺口和複雜排程等挑戰，這些問題可能影響效率與回應速度。

不同工具常常需要員工在多個應用程式間切換，而過時的系統則限制了靈活性。前線經理可能會花費大量時間在管理工作上，從而減少對能提升協作與營運效能的策略優先要務的關注。

為了解決這些挑戰，組織可以投資一個專為前線團隊打造的統一平台，納入 AI 驅動的自動化和可操作的見解。適當的技術不僅可協助提高工作效率，還能培養賦能、敏捷性和跨職能協作的文化，對於在競爭環境中吸引、激勵和留住人才至關重要。



第1章

透過數位轉型提升前線效率

整合式技術可將溝通、排程和工作管理等關鍵功能整合於單一解決方案中。這些整合式體驗有助於減少摩擦、簡化工作流程，並透過讓員工在需要時即時存取所需資訊，支援生產力。使用合適的工具，您的組織將能更有效地獲得以下效益：

- 順暢的溝通和工作流程
- 一致、有效率的排程
- 減輕行政管理負擔
- 提高員工留任率



第 2 章

整合前線技術平台的好處

將必要工具整合於同一平台，有助於簡化工作流程並提升靈活性，使團隊能即時快速回應。這種整合式策略旨在協助提升前線作業的工作流程效率。以下是您的組織可以從前線團隊數位轉型中獲益的一些方式。



集中式資訊存取

員工能更輕鬆地存取所需資料以支援工作，有助於提升效率與準確性。使用單一平台可以減少在分散系統間切換的需求，簡化工作流程並節省時間。



簡化排程

動態排程工具讓員工能夠管理輪班、申請休假，並且無需手動程序即可進行更新。這種彈性有助於降低員工的操作複雜度，並協助主管在不必耗時反覆來回溝通的情況下，維持人力到位與排班覆蓋。



最佳化資源配置

智慧工具可協助員工排班與資源分配，確保團隊具備適當的員工配置與所需裝備。這將能支援更順暢的作業，以及更充分使用可用資源。



減輕管理負擔

自動化排程和工作指派等日常工作，可讓經理專注於領導和團隊發展。他們可簡化這些行政管理工作，而花更多時間在重要的事上：提高團隊績效。

提升客戶體驗

為前線工作者配備合適的工具，能夠促進穩定且高品質的客戶服務，進而提升客戶體驗。提升能力的前線團隊更能夠創造正面體驗，促進客戶忠誠度。

提高員工參與度和留任率

為員工提供直覺式工具和彈性地排程選項，可有助於培養自主權和滿意度。當員工在工作中獲得支援，並能存取有助於他們成功的資源時，他們更能持續保持工作熱忱與積極性。



第 3 章

高效前線的核心功能

選擇前線技術的核心功能時，從確定團隊所面臨的工作和挑戰開始。考慮適當的工具如何能有助於增進營運、改善溝通並提供及時的見解。該平台應符合您的業務目標，並隨著前線角色的演變而調整。專為簡化工作及減少手動工作所設計的技術，可有助於員工專注於高價值活動。以下是針對您的業務評估解決方案時要考慮的六項核心功能。

1. 整合通訊

單一平台可讓員工、管理人員和領導者保持聯繫。從每日更新到工作指派，溝通都能變得更簡單、更有效率，並有助於降低訊息遺漏或誤解的風險。請考慮以下功能：

- 集中存取新聞、角色特定的資訊和資源
- 隨按即說和免持通話
- 從領導到相關團隊的針對性更新

2. 智慧排程管理

排程工具允許工作者交換輪班、檢查其排程，並即時接收更新。這種彈性有助於員工和管理人員順利地回應變化。尋找如下功能：

- 動態排程，可跨位置交換輪班
- 管理人員的智慧工具，以加速排程和核准
- 即時更新輪班變動，以有效配置人員

3. 工作管理

智慧數位工作管理能夠更有效地指派、監控與追蹤工作，減少對非正式追蹤方法的依賴。每項工作都明確指定負責人及截止日期，有助於減少漏掉步驟或延誤。請優先考慮以下功能：

- 集中化工作發布，實現團隊之間的一致性
- 提供明確的清單，協助工作者排定優先順序並追蹤進度
- 自動化追蹤，以即時指引提升完成率

5. 自動化

自動化工具可有助於管理重複工作。為了充分發揮員工的技能，建議考慮採用能自動化多種工作流程的解決方案。可受益於自動化的功能範例包括：

- 輪班管理
- 庫存更新
- 事故報告

4. 擴充性

與其他應用程式的輕鬆整合並且能夠建置新解決方案，可讓您的業務根據您的獨特需求來量身打造系統。這種彈性能為自動化關鍵流程和促進創新創造機會。擴充性功能可能包括：

- 與外部工具整合以加速創新
- 彈性自訂工作流程的低程式碼開發
- 快速建立自訂應用程式，專為需求和角色量身打造

6. 支援決策

領導者可以在單一位置存取全面資料，在人員配置、資源分配和績效調整方面更有效地做出明智的決策。有了合適的解決方案：

- 集中式儀表板可有助於簡化進度追蹤
- 決策支援工具可提供見解，推動最佳選擇
- 準確、及時的資料可協助管理人員調整排程並支援提高績效

第 4 章

突破轉型障礙

現今的第一線員工不僅僅是完成工作 — 他們在促進業務成果方面扮演著重要角色。為他們配備旨在簡化日常工作、最佳化流程並支援明智決策的工具，能有助於團隊更有效地應對挑戰並更有信心地解決問題。然而，常見的障礙往往成為實現這些效益的阻力。解決這些挑戰能協助組織釋放技術價值並提升營運效率。



對 AI 的抗拒心態

為了回應對 AI 與自動化的疑慮，可將這些工具定位為「能帶來助益的幫手」，目的在於簡化日常工作並改善工作條件。當第一線員工看到 AI 能處理排班、資料輸入等例行工作時，他們就能把精力放在更高價值的工作上，例如解決問題，以及做出即時且有依據的判斷。

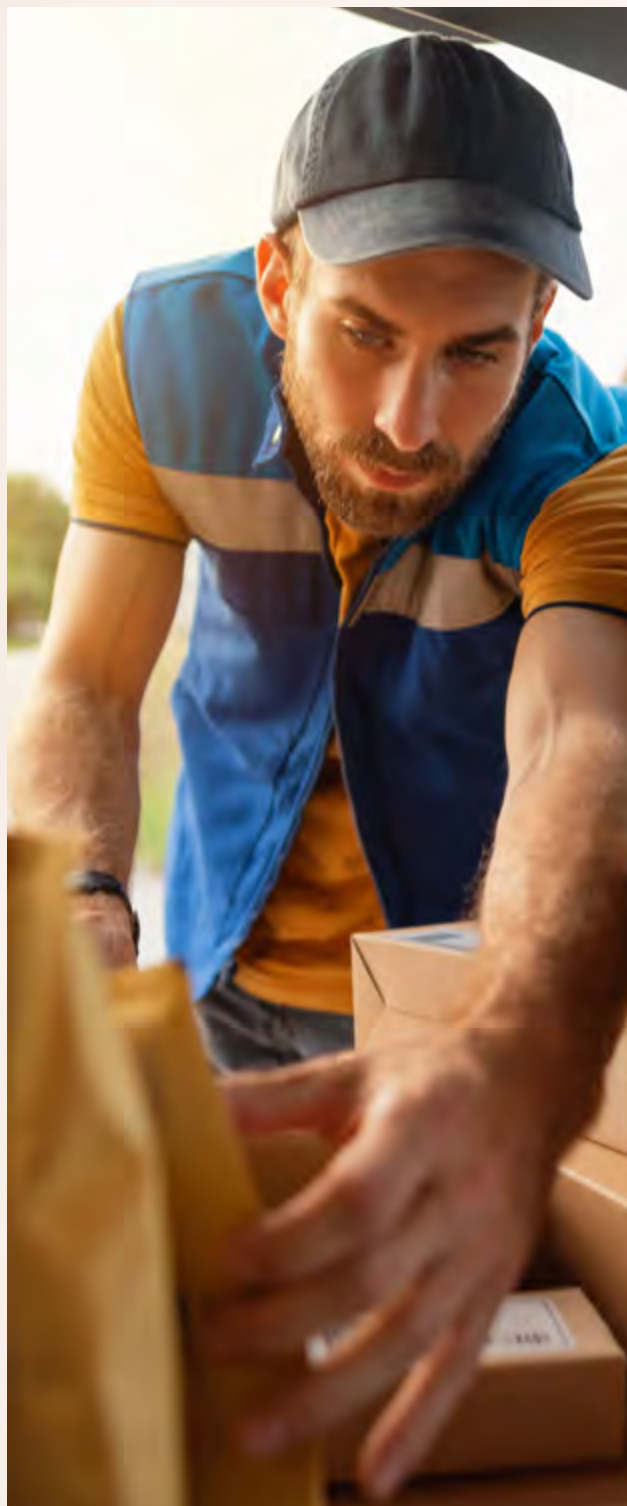


成本考量

突顯在前線工作上運用技術可獲得的潛在長期報酬。策略性的技術投資可在長期降低營運成本、提升生產力，並改善客戶體驗。這些效益不僅可超越成本節約，而且會影響員工參與度和留任率，進一步幫助提升績效。

整合問題

採用設計得能與現有系統良好配合的技術，有助於簡化整合流程。選擇跨熟悉的裝置運作並提供一致體驗的平台。這種整合有助於讓新工具更容易採用，讓第一線員工能即時取得資料和見解，進而提升自主性、加快決策速度，並對企業目標做出更大的貢獻。



結語

整合式技術可提升營運效率

在現今步調快速的前線環境中，營運效率至關重要。數位轉型可有助於建立更靈活、回應更迅速的前線團隊。使用單一平台進行通訊、工作管理和排程，可有助於消除孤島，並支援實現更好的業務成果。

Microsoft 365 for Frontline Workers： 智慧、簡單、安全

Microsoft 365 將排程、工作管理、通訊和自動化整合到一個平台。AI 支援的工具有助於簡化工作流程、協助決策並提升效率。

健全的安全性可有助於保護跨裝置的資料，無論是公司核發還是個人的裝置。這個整合式解決方案專為讓前線團隊保持連結、效率與安全而設計。



探索 Microsoft 365 for
Frontline Workers