

Optymalizacja wydajności pracowników pierwszej linii

Usprawnianie operacji dzięki transformacji
cyfrowej



Spis treści

Wprowadzenie

1

Cyfrowa transformacja zwiększa wydajność operacyjną pracowników pierwszej linii

2

Wartość w danych: Zwrot z inwestycji dzięki ujednoliconej platformie pierwszej linii

3

Zalety ujednoliconej platformy technologicznej pierwszej linii

4

Podstawowe możliwości zapewniające efektywną pracę na pierwszej linii

5

Przełamywanie barier dotyczących transformacji

Zakończenie

Wprowadzenie

Nowa definicja pracy na pierwszej linii

Praca na pierwszej linii szybko zmieniła się z rutynowych zadań w dynamiczne role oparte na technologii, które wymagają szybkości, precyzji i elastyczności. Aby utrzymać tempo pracy, dzisiejsze zespoły pierwszej linii potrzebują narzędzi, które wspierają szybkie podejmowanie decyzji, bezproblemową współpracę i stałą łączność. Jednak wiele organizacji boryka się z przestarzałymi, rozdrobnionymi systemami, silosami komunikacyjnymi i złożonym harmonogramem, które utrudniają osiągnięcie wysokiej produktywności i zmniejszają dynamikę pracy.

Oddzielne narzędzia zmuszają pracowników do żonglowania wieloma aplikacjami, a przestarzałe systemy ograniczają elastyczność. Menedżerowie pierwszej linii grzęzną w zadaniach administracyjnych, co odwraca ich uwagę od strategicznych priorytetów, które mogą przyczynić się do doskonałości operacyjnej i współpracy interdyscyplinarnej. Luki w komunikacji sprawiają, że pracownicy pierwszej linii są odizolowani od celów firmy, co ogranicza ich zaangażowanie.

Aby stawić czoła tym wyzwaniom, organizacje mogą inwestować w ujednoliconą platformę stworzoną specjalnie dla zespołów pierwszej linii, obejmującą automatyzację opartą na AI i szczegółowe informacje do zastosowania w praktyce. Odpowiednia technologia nie tylko zwiększa produktywność, ale także wspiera kulturę zwiększania możliwości, elastyczności i współpracy interdyscyplinarnej — niezbędną do przyciągnięcia, pobudzenia i utrzymania utalentowanych pracowników w konkurencyjnym środowisku.



Rozdział 1

Cyfrowa transformacja zwiększa wydajność operacyjną pracowników pierwszej linii

Ujednolicona technologia łączy w jednym rozwiązaniu wszystko, czego potrzebują zespoły pierwszej linii — komunikację, planowanie i zarządzanie zadaniami. Zintegrowane środowiska eliminują problemy, usprawniają przepływy pracy i zwiększają wydajność pracy, zapewniając pracownikom natychmiastowy dostęp do odpowiednich informacji we właściwym czasie. Dzięki odpowiednim narzędziom Twoja organizacja może wykorzystywać zalety:

- Bezproblemowej komunikacji i przepływów pracy
- Spójnego, wydajnego planowania
- Mniejszego obciążenia administracyjnego
- Utrzymywania pracowników przez dłuższy czas



Rozdział 2

Wartość w danych: Zwrot z inwestycji dzięki ujednoliconej platformie pierwszej linii

Inwestowanie w nowoczesne, zintegrowane technologie dla pracowników pierwszej linii zapewnia znaczącą wartość i wymierne zyski. Kluczowe wnioski z badania firmy Forrester „Total Economic Impact™ Microsoft 365 for Frontline Workers” podkreślające korzyści transformacyjne dla organizacji złożonej:¹

391%
Zwrot z inwestycji
(ROI) po trzech latach¹

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#),
badanie przeprowadzone przez Forrester Consulting, luty 2024 r.



17,1 mln USD

Wartość bieżąca netto (NPV) zrealizowana przez organizację¹

3,7 mln USD

Redukcja kosztów związanych z rotacją pracowników dzięki ich większemu zaangażowaniu i zadowoleniu¹

12 mln USD

Zwiększenie wydajności pracowników pierwszej linii dzięki usprawnionej komunikacji, współpracy i zarządzaniu zadaniami¹

1,1 mln USD

Dodatkowe przychody wynikające z lepszych interakcji z klientami i szybszego dostępu do informacji¹

2,3 mln USD

Poprawa produktywności kierowników pierwszej linii, co pozwala im skupić się na przywództwie i rozwoju zespołu¹

1,7 mln USD

Oszczędności wynikające ze zmniejszenia liczby błędów i przeróbek dzięki dostępowi w czasie rzeczywistym do dokładnych zasad i standardów¹

Na potrzeby tego badania firma Forrester zebrała informacje o doświadczeniach osób ankietowanych i połączyła wyniki w jedną złożoną organizację — globalną sieć sprzedaży detalicznej o przychodach w wysokości 10 mld USD i 20 000 pracowników, z których 60 proc. to pracownicy pierwszej linii lub kierownicy pierwszej linii.

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), badanie przeprowadzone przez Forrester Consulting, luty 2024 r.



Rozdział 3

Zalety ujednoliconej platformy technologicznej pierwszej linii

Wszystkie narzędzia w jednym miejscu umożliwiają szybsze i dokładniejsze wykonywanie zadań, a zespoły pozostają elastyczne i gotowe do reagowania w czasie rzeczywistym. To zintegrowane podejście przekształca działania pierwszej linii w pracę wysoko wydajnego personelu, umożliwiając organizacjom osiągnięcie nowego poziomu doskonałości operacyjnej. Oto kilka sposobów, dzięki którym Twoja firma może skorzystać z cyfrowej transformacji pierwszej linii.



Scentralizowany dostęp do informacji

Pracownicy mogą szybko pobierać dane potrzebne do wykonywania zadań, zwiększając szybkość i dokładność pracy. Posiadanie jednej platformy eliminuje potrzebę przełączania się między oddzielnymi systemami, a przez to skraca czas potrzebny na realizację zadań.



Uprozczone planowanie

Narzędzia do dynamicznego planowania umożliwiają pracownikom zarządzanie zmianami, wnioskowanie o czas wolny i wprowadzanie zmian bez konieczności ręcznej interwencji. Ta elastyczność zmniejsza stres pracowników i pomaga menedżerom w utrzymaniu pełnej obsady bez czasochłonnych wymian informacji.



Zoptymalizowane wykorzystanie zasobów

Inteligentne narzędzia pomagają zarządzać planowaniem personelu i dystrybucją zasobów, zapewniając, że zespoły są odpowiednio obsadzone i wyposażone. Prowadzi to do płynniejszej pracy i lepszego wykorzystania dostępnych zasobów.



Zmniejszone obciążenia kierownicze

Automatyzacja rutynowych zadań, takich jak planowanie i przydzielanie zadań, umożliwia menedżerom skupienie się na przywództwie i rozwoju zespołu. Dzięki odciążeniu tych zadań administracyjnych mogą poświęcić więcej czasu na to, co ważne: zwiększanie wydajności zespołu.



Rozszerzona obsługa klienta

Lepsze narzędzia umożliwiają pracownikom szybsze i dokładniejsze świadczenie usług, co bezpośrednio wpływa na zadowolenie i lojalność klientów. Skutecznie wspierany zespół pierwszej linii zapewnia bardziej spójną i wydajną obsługę, zwiększając przychody.



Zwiększone zaangażowanie i dłuższe utrzymywanie pracowników

Zapewnienie pracownikom dostępu do intuicyjnych narzędzi i elastycznych opcji planowania sprzyja poczuciu autonomii i zadowolenia. Gdy pracownicy czują się wspierani w swoich zadaniach i dysponują zasobami niezbędnymi do osiągnięcia sukcesu, mają większą motywację i bardziej angażują się w pracę dla firmy. Zmniejsza to fluktuację pracowników i obniża koszty szkolenia nowych osób, a jednocześnie promuje stabilniejszy i bardziej zaangażowany personel.



Rozdział 4

Podstawowe możliwości zapewniające efektywną pracę na pierwszej linii

Wybierając podstawowe możliwości technologii pierwszej linii, zacznij od określenia zadań i wyzwań, przed którymi stają zespoły. Zastanów się, w jaki sposób odpowiednie narzędzia mogą usprawnić operacje, poprawić komunikację i na czas udostępniać szczegółowe informacje. Platforma powinna być zgodna z celami biznesowymi i dostosowywana do zmieniających się ról pierwszej linii. Technologia, która upraszcza zadania i ogranicza pracę manualną, pozwala pracownikom i menedżerom skupić się na działaniach o wyższej wartości. Oto sześć podstawowych możliwości, które należy wziąć pod uwagę podczas oceny rozwiązania dla Twojej firmy.

1. Ujednolicona komunikacja

Jedna platforma umożliwia pracownikom, menedżerom i kierownictwu pozostawanie w kontakcie. Od codziennych aktualizacji po przydziały zadań, komunikacja staje się płynna i nieprzerwana, co zmniejsza ryzyko pominięcia wiadomości i nieporozumień. Rozważ możliwości, takie jak:

- Scentralizowany dostęp do wiadomości, informacji dotyczących poszczególnych ról i zasobów
- Komunikacja PTT (Push-to-Talk) i bez używania rąk
- Ukierunkowane aktualizacje od kierownictwa do odpowiednich zespołów

2. Inteligentne zarządzanie harmonogramami

Narzędzia do planowania umożliwiają pracownikom zamianę zmian, sprawdzanie harmonogramów i otrzymywanie aktualizacji w czasie rzeczywistym. Ta elastyczność pomaga pracownikom i menedżerom płynnie reagować na zmiany. Poszukaj funkcji, takich jak:

- Dynamiczne planowanie z zamianą zmian między lokalizacjami
- Inteligentne narzędzia dla menedżerów ułatwiające planowanie i zatwierdzanie
- Zależne od czasu aktualizowane dotyczące zamiany zmian na potrzeby efektywnego planowania personelu

3. Zarządzanie zadaniami

Inteligentne cyfrowe zarządzanie zadaniami skutecznie przypisuje, monitoruje i kontroluje zadania, odchodząc od nieformalnych metod kontrolowania. Każdy element ma jasno określonego właściciela i termin realizacji, co zmniejsza ryzyko pominięcia lub opóźnienia działań. Największy priorytet będą mieć następujące możliwości:

- Centralizacja publikowania zadań w celu zapewnienia spójności między zespołami
- Udostępnianie czytelnych list, które pomogą pracownikom ustalać priorytety i kontrolować postępy
- Automatyzacja procesów kontrolowania, która przyspiesza realizację zadań w oparciu o dostarczane na czas wskazówki

5. Automatyzacja

Narzędzia do automatyzacji obsługują powtarzające się zadania. Aby zmaksymalizować wartość umiejętności pracowników, rozważ rozwiązania, które mogą zautomatyzować szeroką gamę przepływów pracy. Przykłady funkcji, które mogą korzystać z automatyzacji:

- Zarządzanie zmianami
- Aktualizacje zapasów
- Raporty dotyczące incydentów

4. Rozszerzalność

Łatwość integracji z innymi aplikacjami i możliwość tworzenia nowych rozwiązań pozwalają firmie dostosować system do indywidualnych potrzeb. Ta elastyczność otwiera możliwości automatyzacji kluczowych procesów i wspierania innowacji. Rozszerzalność powinna umożliwiać:

- Integrację z narzędziami zewnętrznymi w celu przyspieszenia innowacji
- Development rozwiązań niskokodowych na potrzeby elastycznych niestandardowych przepływów pracy
- Szybkie tworzenie niestandardowych aplikacji dostosowanych do potrzeb i ról

6. Wspomaganie procesów decyzyjnych

Dzięki dostępowi do kompleksowych danych w jednym miejscu kierownictwo może szybciej podejmować uzasadnione decyzje dotyczące personelu, alokacji zasobów i korekt wydajności. Dzięki odpowiedniemu rozwiązaniu:

- Scentralizowane pulpity zarządcze upraszczają kontrolowanie postępów
- Narzędzia wspomagające podejmowanie decyzji dostarczają szczegółowe informacje, które pomagają podejmować optymalne decyzje
- Dokładne, aktualne dane pomagają menedżerom dostosowywać harmonogramy i maksymalizować wydajność

Rozdział 5

Przełamywanie barier dotyczących transformacji

Współcześni pracownicy pierwszej linii robią znacznie więcej niż tylko realizowanie zadań — bezpośrednio przyczyniają się do przewagi konkurencyjnej. Wyposażenie ich w narzędzia, które upraszczają codzienne czynności, usprawniają procesy i poprawiają podejmowanie decyzji, pozwala im szybko reagować i rozwiązywać problemy z osiągnięciem większej wydajności. Jednak niektóre typowe przeszkody uniemożliwiają pełne wykorzystanie tego potencjału. Sprostanie tym wyzwaniom pomoże zespołom pierwszej linii w czerpaniu korzyści z technologii przy jednoczesnym zwiększeniu wydajności operacyjnej.



Niechęć do korzystania z AI

Aby złagodzić obawy związane z AI i automatyzacją, wprowadź te narzędzia jako pomocnych asystentów, którzy upraszczają codzienne zadania i poprawiają warunki pracy. Gdy pracownicy pierwszej linii widzą technologię AI obsługującą rutynowe zadania, takie jak planowanie i wprowadzanie danych, zyskują większą kontrolę nad swoimi harmonogramami i mogą skupić się na działaniach o wyższej wartości, takich jak rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji w czasie rzeczywistym.





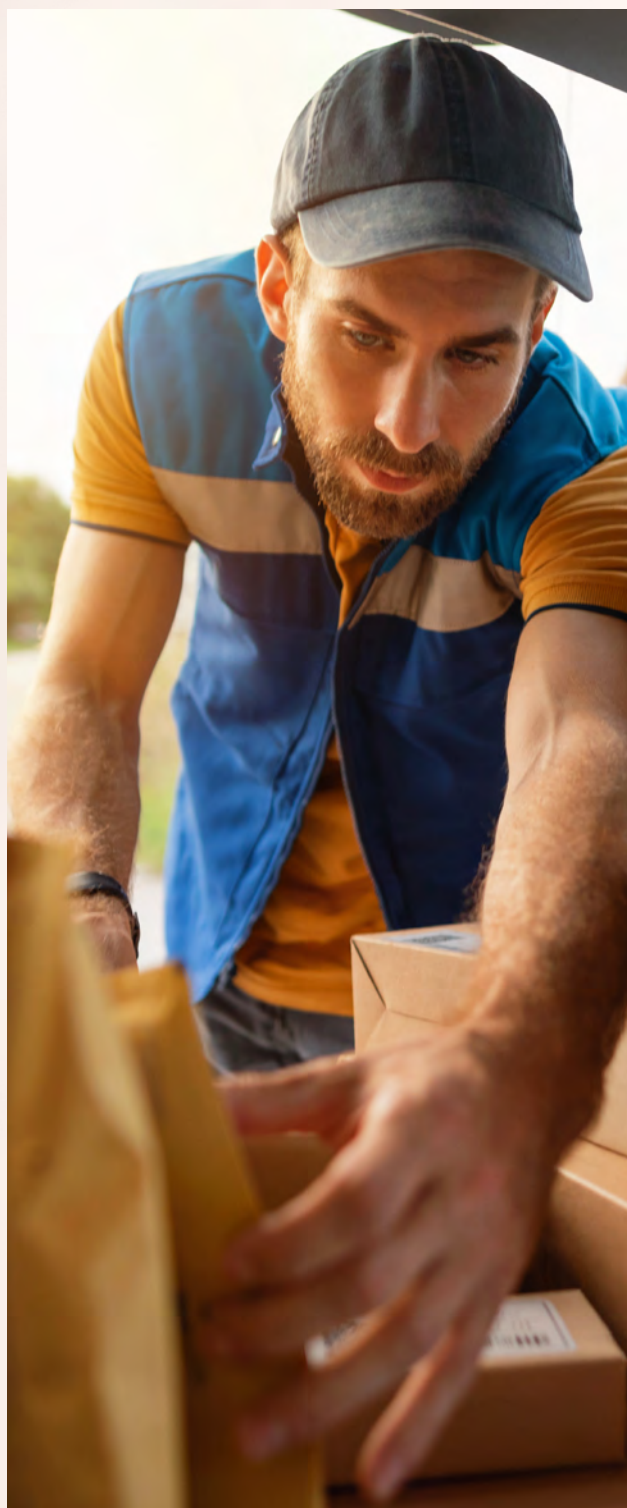
Obawy związane z kosztami

Podkreśl długoterminowy zwrot z inwestycji po wdrożeniu technologii dla pracowników pierwszej linii. Strategiczne inwestycje technologiczne w czasie zmniejszają koszty operacyjne, zwiększają wydajność i poprawiają jakość obsługi klienta. Korzyści wykraczają poza obniżenie kosztów i mają wpływ na zaangażowanie oraz utrzymanie pracowników, co pomaga zwiększyć wydajność.



Problemy z integracją

Korzystanie z technologii, która bezproblemowo współpracuje z istniejącymi systemami, ułatwia płynną integrację. Wybierz platformy, które działają na znanych urządzeniach i zapewniają bezproblemowo działające środowisko. Ta integracja ułatwia wdrożenie nowych narzędzi, zapewniając pracownikom pierwszej linii natychmiastowy dostęp do danych i szczegółowych informacji, które wspierają autonomię, przyspieszają podejmowanie decyzji i przyczyniają się do sprawniejszej realizacji celów biznesowych.



Zakończenie

Ujednolicona technologia zwiększa wydajność operacyjną

Wydajność operacyjna ma kluczowe znaczenie w dzisiejszym szybko zmieniającym się środowisku pracy na pierwszej linii. Cyfrowa transformacja na pierwszej linii wspiera personel, który działa bardziej elastycznie i responsywnie. Jedna platforma do komunikacji, zarządzania zadaniami i planowania eliminuje silosy, poprawiając wyniki biznesowe.

Microsoft 365 dla pracowników pierwszej linii: Rozwiązanie inteligentne, proste i bezpieczne

Microsoft 365 integruje planowanie, zarządzanie zadaniami, komunikację i automatyzację w ramach jednej platformy. Narzędzia oparte na AI upraszczają przepływy pracy, usprawniają podejmowanie decyzji i zwiększają wydajność.

Niezawodne zabezpieczenia chronią dane na wszystkich urządzeniach, zarówno wydanych przez firmę, jak i prywatnych. To ujednolicone rozwiązanie zapewnia stałą łączność, koordynację i produktywność zespołów pierwszej linii, zwiększając wydajność i wyniki biznesowe.



**Poznaj Microsoft 365 dla
pracowników pierwszej linii**