

Otimizar a Eficiência da Linha da Frente

Agilizar operações através da transformação digital



Índice

Introdução

1

A transformação digital fomenta a eficiência operacional da linha da frente

2

Valor em dados: ROI a partir de uma plataforma unificada para a linha da frente

3

Vantagens de uma plataforma tecnológica unificada para a linha da frente

4

Funcionalidades core para uma linha da frente eficiente

5

Ultrapassar as barreiras da transformação

Conclusão

Introdução

Redefinição do trabalho da linha da frente

O trabalho da linha da frente tem mudado rapidamente de tarefas rotineiras para funções dinâmicas e orientadas por tecnologia que exigem velocidade, precisão e capacidade de adaptação. Para manter o ritmo, as equipas da linha da frente da atualidade necessitam de ferramentas que suportem a tomada de decisões rápida, uma colaboração irrepreensível e conectividade constante. Contudo, muitas organizações enfrentam sistemas desatualizados e fragmentados, silos de comunicação e agendas complexas, que dificultam a produtividade e a capacidade de resposta.

Ferramentas díspares forçam os trabalhadores a lidar com várias aplicações e os sistemas desatualizados limitam a agilidade. Os gestores da linha da frente estão atolados com tarefas administrativas, distraindo-se das prioridades estratégicas que poderiam fomentar a excelência operacional e a colaboração interfuncional. As lacunas de comunicação deixam os colaboradores da linha da frente desconectados dos objetivos da empresa, reduzindo o envolvimento.

Para abordar estes desafios, as organizações podem investir numa plataforma unificada, criada especificamente para equipas da linha da frente e que incorpora automatização orientada por IA e insights acionáveis. A tecnologia certa não só aumenta a produtividade, mas também fomenta uma cultura de capacitação, agilidade e colaboração interfuncional, essenciais para atrair, energizar e reter talento num cenário competitivo.

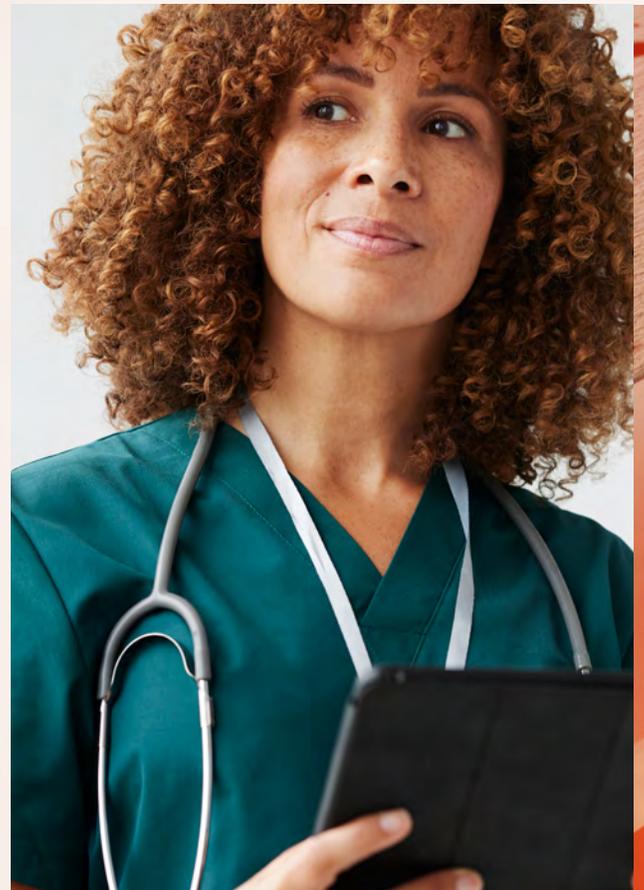


Capítulo 1

A transformação digital fomenta a eficiência operacional da linha da frente

A tecnologia unificada tem tudo o que as equipes da linha da frente necessitam, como comunicação, agendamento e gestão de tarefas, numa única solução. As experiências integradas eliminam conflitos, tornam os workflows mais eficientes e aumentam a produtividade dando aos trabalhadores acesso imediato à informação certa no momento certo. Com as ferramentas certas, a sua organização está posicionada para capitalizar:

- Simplificação da comunicação e dos workflows
- Agendamento consistente e eficiente
- Redução da carga administrativa
- Fortalecimento da retenção de colaboradores



Capítulo 2

Valor em dados: ROI a partir de uma plataforma unificada para a linha da frente

O investimento em tecnologia moderna e integrada para os trabalhadores da linha da frente fornece valor significativo e benefícios mensuráveis. As principais conclusões retiradas do estudo Forrester Total Economic Impact™ of Microsoft 365 for Frontline Workers destacam os benefícios transformadores de uma organização composta:¹

391%
retorno do investimento
(ROI) durante três anos¹

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2024



17,1 milhões de USD

valor líquido atual (NPV) realizado pelas organizações¹

3,7 milhões de USD

redução de custos relacionados com conflitos devido à melhoria do envolvimento e satisfação do colaborador¹

12 milhões de USD

em ganhos de produtividade dos trabalhadores da linha da frente através da simplificação da comunicação, colaboração e gestão de tarefas¹

1,1 milhões de USD

em receita adicional da melhoria das interações do cliente e acesso mais rápido a informação¹

2,3 milhões de USD

em melhorias de produtividade para supervisores da linha da frente, permitindo-lhes focarem-se na liderança e desenvolvimento de equipas¹

1,7 milhões de USD

em poupanças da redução de erros e reformulação, permitidas pelo acesso em tempo real a políticas e normas rigorosas¹

Para os fins deste estudo, a Forrester agregou as experiências dos entrevistados e combinou os resultados numa única organização composta, uma cadeia global de comércio a retalho com 10 biliões de USD em receita e 20.000 colaboradores, 60% dos quais considerados trabalhadores ou supervisores da linha da frente.

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting, fevereiro de 2024



Capítulo 3

Vantagens de uma plataforma tecnológica unificada para a linha da frente

Com todas as ferramentas num único lugar, as tarefas são realizadas mais rapidamente e de forma mais rigorosa, enquanto as equipas se mantêm ágeis e prontas para dar resposta em tempo real. Esta abordagem integrada transforma as operações da linha da frente numa força de trabalho de elevado desempenho, permitindo que as organizações alcancem novos níveis de excelência operacional. Eis algumas das formas como a sua empresa pode beneficiar da transformação digital da linha da frente.



Acesso centralizado a informação

Os trabalhadores podem obter rapidamente os dados de que necessitam para as suas tarefas, melhorando a velocidade e precisão. Ter uma plataforma que elimina a necessidade de alternar entre sistemas desconexos, reduz o tempo de conclusão das tarefas.



Agendamento simplificado

Ferramentas para agendamento dinâmico permitem que os trabalhadores consigam gerir turnos, pedir folgas e fazer alterações sem intervenção manual. Esta flexibilidade reduz o stress para os colaboradores e ajuda os gestores a manter cobertura total sem andar para trás e para a frente.



Otimização da atribuição de recursos

As ferramentas inteligentes ajudam a gerir o agendamento da equipa e a distribuição de recursos, garantindo que as equipas estão adequadamente equipadas e preparadas. Isto conduz a operações mais fluídas e a uma melhor utilização dos recursos disponíveis.



Redução do fardo provocado pela gestão

A automatização de tarefas de rotina como o agendamento e atribuição de tarefas permite que os gestores se foquem na liderança e no desenvolvimento da equipa. Ao libertarem-se destas tarefas administrativas, podem passar mais tempo dedicados ao que mais importa: melhorar o desempenho da equipa.

Melhoria da experiência do cliente

Ferramentas melhores permitem que os trabalhadores forneçam um serviço mais rápido e mais preciso, criando um impacto direto na satisfação do cliente e na sua fidelidade. Uma equipa da linha da frente bem apoiada fornece um serviço mais consistente e eficiente, fomentando maior receita.

Aumento do envolvimento e retenção dos colaboradores

Capacitar os trabalhadores com ferramentas intuitivas e opções de agendamento flexíveis promove o sentido de autonomia e satisfação. Quando os colaboradores se sentem apoiados nas suas funções e têm os recursos de que necessitam para o sucesso, ficam mais motivados e investidos na empresa. Desta forma, verifica-se a redução da rotatividade e dos custos associados à formação de novas contratações, ao mesmo tempo que se promove uma força de trabalho mais estável e comprometida.



Capítulo 4

Funcionalidades core para uma linha da frente eficiente

Ao escolher as funcionalidades core para a sua tecnologia da linha da frente, comece por identificar as tarefas e desafios que a sua equipa enfrenta. Tenha em consideração a forma como as ferramentas certas podem melhorar as operações, a comunicação e fornecer insights atempadamente. A plataforma deve alinhar-se com os objetivos do seu negócio e adaptar-se à medida que as funções da linha da frente evoluem. Tecnologia que simplifica tarefas e reduz o trabalho manual permite que os trabalhadores e gestores se foquem em atividades de elevado valor. Eis seis funcionalidades core a ter em consideração ao avaliar uma solução para a sua empresa.

1. Comunicação unificada

Uma única plataforma permite que trabalhadores, gestores e liderança se mantenham conectados. Desde atualizações diárias à atribuição de tarefas, a comunicação torna-se fluída e ininterrupta, o que reduz o risco de mensagens perdidas e confusão. Tenha em consideração funcionalidades como:

- Acesso centralizado a notícias, informação específica da função e recursos
- Comunicação push-to-talk e mãos livres
- Atualizações direcionadas da liderança para as equipas relevantes

2. Gestão inteligente da agenda

As ferramentas de agendamento permitem que os trabalhadores troquem turnos, verifiquem as suas agendas e recebam atualizações em tempo real. Esta flexibilidade ajuda tanto os colaboradores como os gestores a responderem à mudança e forma fluída. Procure funcionalidades como:

- Agendamento dinâmico com troca de turnos entre localizações
- Ferramentas inteligentes para gestores para facilitação do agendamento e aprovações
- Atualizações atempadas sobre alterações de turnos para um equipa eficiente

3. Gestão de tarefas

A gestão inteligente de tarefas digitais atribui, monitoriza e controla as tarefas de forma eficiente, distanciando-se de métodos de monitorização informais. Cada item tem um proprietário e data limite claros, reduzindo oportunidades perdidas ou atraso nas atividades. Priorize a capacidade de:

- Centralizar a publicação de tarefas para consistência entre equipas
- Fornecer listas claras que ajudem os trabalhadores a priorizar e monitorizar o progresso
- Automatizar a monitorização para fomentar a conclusão com orientações atempadas

5. Automatização

As ferramentas de automatização gerem tarefas repetitivas. Para maximizar o valor das competências dos colaboradores, considere soluções que possam automatizar uma ampla gama de workflows. Exemplos de funções que possam beneficiar da automatização incluem:

- Gestão de turnos
- Atualizações de inventário
- Relatórios de incidentes

4. Extensibilidade

A facilidade de integração com outras aplicações e a capacidade de criar novas soluções permite que a sua empresa ajuste o sistema às suas necessidades exclusivas. Esta flexibilidade abre oportunidade para automatizar processos-chave e fomentar a inovação. A extensibilidade deve permitir:

- Integração com ferramentas externas para acelerar a inovação
- Desenvolvimento low-code de workflows flexíveis personalizados
- Criação rápida de aplicações personalizadas à medida das necessidades e funções

6. Suporte a decisões

Ao aceder a dados abrangentes num único lugar, a liderança pode tomar decisões informadas mais rapidamente sobre a equipa, alocação de recursos e ajustes de desempenho. Com a solução certa:

- Os dashboards centralizados simplificam a monitorização do progresso
- As ferramentas de suporte a decisões fornecem insights para fomentar escolhas ideais
- Dados precisos e atempados ajudam os gestores a ajustar agendas e maximizar o desempenho

Capítulo 5

Ultrapassar as barreiras da transformação

Os trabalhadores da linha da frente de hoje fazem muito mais do que apenas executar tarefas: eles contribuem diretamente para uma vantagem competitiva. Equipá-los com ferramentas que simplifiquem o seu dia a dia, simplificando processos e melhorando a tomada de decisões permite-lhes responder rapidamente e resolver problemas de forma mais eficiente. Contudo, alguns bloqueadores comuns continuam a impossibilitar a concretização plena deste potencial. A resolução destes desafios irá ajudar as equipas da linha da frente as desbloquear as vantagens da tecnologia, ao mesmo tempo que desenvolve a eficiência operacional.



Relutância relativamente à IA

Para facilitar as preocupações sobre IA e automatização, posicione estas ferramentas como assistentes úteis que simplificam tarefas diárias e melhoram as condições de trabalho. Quando os trabalhadores da linha da frente vêm a IA a gerir tarefas de rotina como agendamento e entrada de dados, ganham mais controlo sobre as suas agendas e podem focar-se em atividades de maior valor como resolução de problemas e tomada de decisões em tempo real.





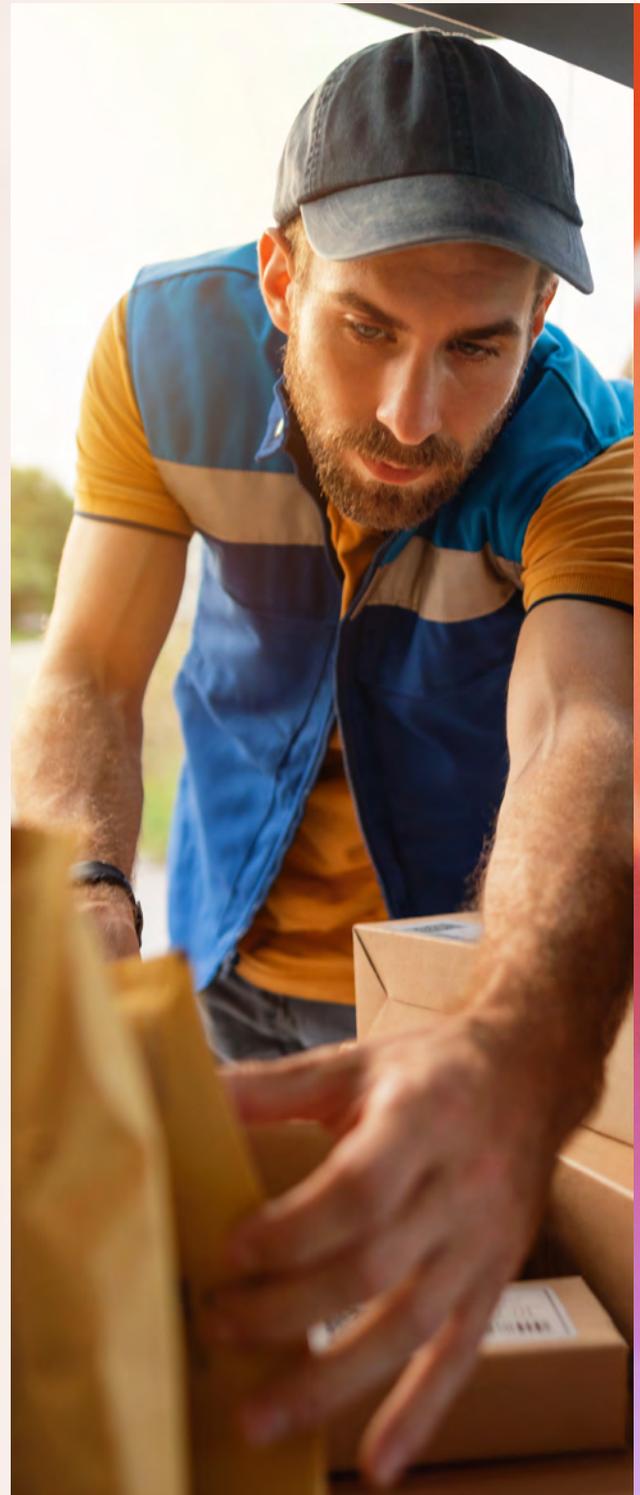
Preocupações com custos

Destaque o retorno do investimento a longo prazo que advém da adoção de tecnologia para o trabalho da linha da frente. Investimentos tecnológicos estratégicos reduzem custos operacionais ao longo do ano, aumentam a produtividade e melhoram a experiência do cliente. As vantagens estendem-se além da poupança de custos, com impactos no envolvimento do cliente e na retenção que ajuda a fomentar o desempenho.



Problemas de integração

A utilização de tecnologia que funciona na perfeição com os sistemas existentes ajuda na integração ideal. Escolha plataformas que operam entre dispositivos familiares e forneçam uma experiência sem problemas. Esta integração faz com que as novas ferramentas sejam fáceis de adotar, dando aos trabalhadores da linha da frente acesso imediato a dados e insights que apoiam a autonomia, a decisões mais rápidas e a contribuições mais fortes para os objetivos da empresa.



Conclusão

A tecnologia unificada potencia a eficiência operacional

A eficiência operacional é crucial nos ambientes agitados da linha da frente da atualidade. A transformação digital da linha da frente apoiam uma força de trabalho mais ágil e mais reativa. Uma única plataforma para comunicação, gestão de tarefas e agendamento elimina silos, conduzindo a melhores resultados de negócio.

Microsoft 365 para trabalhadores da linha da frente: Inteligente, simples e seguro

O Microsoft 365 integra agendamento, gestão de tarefas, comunicação e automatização numa única plataforma. As ferramentas orientadas por IA simplificam os workflows, melhoram a tomada de decisões e aumentam a eficiência.

A segurança robusta protege dados entre dispositivos, quer do foro pessoal, como empresarial. Esta solução unificada mantém as equipas da linha da frente conectadas, coordenadas e produtivas, fomentando maior desempenho e resultados do negócio.



Explorar o Microsoft 365 para trabalhadores da linha da frente

© 2024 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Este documento é fornecido "tal como está". As informações e as opiniões expressas neste documento, incluindo os URL e outras referências a sites, podem ser alteradas sem aviso prévio. O utilizador é o único responsável pela utilização destas informações. Este documento não lhe confere quaisquer direitos legais relativamente a qualquer propriedade intelectual em qualquer produto da Microsoft. Pode copiar e utilizar este documento para consulta interna.