

# Оптимизация работы на первой линии

Рационализация рабочих процессов  
с помощью цифровой трансформации



# Содержание

## Введение

### 1

Повышение эффективности работы на первой линии с помощью цифровой трансформации

### 2

Ценность данных: рентабельность инвестиций в единую платформу для первой линии

### 3

Преимущества единой технологической платформы для первой линии

### 4

Основные возможности для эффективной работы на первой линии

### 5

Преодоление препятствий для трансформации

## Заключение

## Введение

# Переосмысление работы на первой линии

На первой линии быстро перешли от выполнения рутинных задач к динамичным, ориентированным на технологии процессам, для которых требуется скорость, точность и адаптивность. Чтобы идти в ногу со временем, сотрудникам первой линии в настоящее время нужны инструменты, позволяющие быстро принимать решения, беспрепятственно работать совместно и иметь постоянную связь. Тем не менее многие организации сталкиваются с устаревшими фрагментированными системами, разрозненностью средств связи и сложностью составления графиков, что снижает производительность и оперативность работы.

Разрозненные инструменты вынуждают сотрудников работать с несколькими приложениями, а устаревшие системы ограничивают гибкость. Руководители на первой линии перегружены административными задачами, отвлекающими их от стратегически важных дел, выполнение которых могло бы способствовать повышению эффективности работы и плодотворному взаимодействию специалистов разного профиля. Из-за ограниченных возможностей связи сотрудники первой линии не имеют представления о целях компании, что снижает их вовлеченность.

Для решения этих проблем организации могут инвестировать в единую платформу, специально разработанную для сотрудников первой линии, которая включает средства автоматизации на основе искусственного интеллекта и предоставляет полезные аналитические сведения. Надлежащие технологии не только повышают производительность, но и способствуют формированию культуры расширения возможностей, гибкости и совместной работы сотрудников разного профиля, что необходимо для привлечения, активизации и удержания кадров в конкурентной среде.



## Глава 1

# Повышение эффективности работы на первой линии с помощью цифровой трансформации

Интегрированные технологии позволяют объединить в одном решении все необходимые сотрудникам первой линии средства связи, составления графиков и управления задачами. Объединенные инструменты устраняют сложности, а также повышают эффективность рабочих процессов и производительность, предоставляя сотрудникам мгновенный доступ к необходимой информации в нужное время. При использовании надлежащих инструментов организация может извлечь выгоду благодаря:

- Беспрепятственному взаимодействию сотрудников и бесперебойным рабочим процессам
- Согласованному и эффективному составлению графиков
- Снижению административной нагрузки
- Улучшению удержания сотрудников



## Глава 2

# Ценность данных: рентабельность инвестиций в единую платформу для первой линии

Инвестиции в современные интегрированные технологии для сотрудников первой линии обеспечивают существенные преимущества и значительную прибыль. Основные результаты исследования The Total Economic Impact™ of Microsoft 365 for Frontline Workers компании Forrester подчеркивают следующие преимущества трансформации для усредненной организации<sup>1</sup>:

**391%**  
Рентабельность инвестиций  
в течение трех лет<sup>1</sup>

<sup>1</sup> [The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#),  
заказное исследование, проведенное компанией Forrester Consulting, февраль 2024 г.



## 17,1 млн долларов

Чистая приведенная стоимость, реализованная организациями<sup>1</sup>

## 12 млн долларов

Повышение производительности сотрудников первой линии благодаря оптимизации взаимодействия, совместной работы и управления задачами<sup>1</sup>

## 2,3 млн долларов

Повышение производительности руководителей первой линии, что позволяет им сосредоточиться на руководстве и развитии команды<sup>1</sup>

## 3,7 млн долларов

Снижение расходов, связанных с текучестью кадров, за счет повышения вовлеченности сотрудников и уровня их удовлетворенности<sup>1</sup>

## 1,1 млн долларов

Дополнительные доходы за счет улучшения взаимодействия с клиентами и ускорения доступа к информации<sup>1</sup>

## 1,7 млн долларов

Экономия за счет уменьшения количества ошибок и исправлений благодаря доступу в режиме реального времени к точным политикам и стандартам<sup>1</sup>

В целях этого исследования компания Forrester обобщила опыт опрошенных лиц и объединила результаты, чтобы представить их для единой усредненной организации — глобальной сети розничной торговли с выручкой в 10 миллиардов долларов и 20 000 сотрудников, 60 % которых считаются работниками или руководителями первой линии.

<sup>1</sup> [The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#),

заказное исследование, проведенное компанией Forrester Consulting, февраль 2024 г.



## Глава 3

# Преимущества единой технологической платформы для первой линии

Благодаря объединению инструментов в одной среде задачи выполняются быстрее и точнее, а сотрудники могут работать гибко и реагировать в режиме реального времени. Такой комплексный подход обеспечивает высокопроизводительную работу на первой линии, позволяя организациям достигать новых высот в своей деятельности. Ниже представлено несколько примеров получения компаниями преимуществ от цифровой трансформации на первой линии.



### Централизованный доступ к информации

Сотрудники могут быстро получать данные, необходимые для своих задач, что повышает скорость и точность их работы. Наличие одной платформы устраняет необходимость в переключении между изолированными системами и ускоряет выполнение задач.



### Упрощение задач составления графиков

С помощью инструментов динамического составления графиков сотрудники могут управлять сменами, запрашивать выходные и вносить изменения без вмешательства вручную. Такая гибкость снижает у них уровень стресса и помогает руководителям держать все под контролем, не тратя время на обсуждения.



### Оптимизация выделения ресурсов

Интеллектуальные инструменты помогают управлять составлением графиков и распределением ресурсов персонала, обеспечивая надлежащее формирование штата и оснащение команд. Это упрощает работу и повышает эффективность использования имеющихся ресурсов.



### Снижение нагрузки на управление

Автоматизация выполнения рутинных задач, таких как составление графиков и назначение заданий, позволяет руководителям сосредоточиться на руководстве и развитии команды. Освободившись от этих административных задач, они могут уделять больше времени тому, что действительно важно — повышению эффективности работы сотрудников.



## Повышение качества обслуживания клиентов

Благодаря улучшенным инструментам сотрудники могут быстрее обеспечивать точное обслуживание, что напрямую влияет на уровень удовлетворенности и лояльность клиентов. Хорошо поддерживаемые сотрудники первой линии обеспечивают согласованное и эффективное обслуживание, что способствует росту доходов.



## Повышение вовлеченности сотрудников и улучшение их удержания

Расширение возможностей сотрудников с помощью интуитивно понятных инструментов и гибких вариантов составления графиков способствует формированию у них чувства независимости и повышению уровня удовлетворенности. Когда сотрудники чувствуют поддержку на своих должностях и получают ресурсы для достижения успеха, у них повышается мотивация и интерес к работе в компании. В результате снижается текучесть кадров и сокращаются расходы, связанные с обучением новых сотрудников, а также формируется стабильный и преданный своему делу коллектив.



## Глава 4

# Основные возможности для эффективной работы на первой линии

Выбирая основные возможности для использования технологий, предназначенных для первой линии, начните с определения задач и проблем, с которыми сталкиваются сотрудники. Подумайте, как надлежащие инструменты могут повысить эффективность работы, улучшить взаимодействие персонала и своевременно предоставлять важные сведения. Платформа должна соответствовать целям компании и адаптироваться по мере развития должностных функций сотрудников первой линии. Благодаря технологиям, упрощающим выполнение задач и сокращающим объем ручного труда, сотрудники и руководители могут сосредоточиться на наиболее важной работе. Ниже представлены шесть основных возможностей, которые следует учитывать при оценке решения для своей компании.

### 1. Объединенные коммуникации

Единая платформа позволяет сотрудникам, руководителям и руководству оставаться на связи. Общение по всему кругу вопросов — от ежедневных новостей до назначения задач — становится беспрепятственным и непрерывным, что снижает риск пропущенных сообщений и путаницы. Рассмотрите следующие возможности:

- предоставление централизованного доступа к новостям, ресурсам и сведениям для конкретных должностей;
- обеспечение возможности общения в режиме рации без использования рук;
- доведение важных новостей от руководства до соответствующих команд.

### 2. Интеллектуальное управление составлением графиков

Инструменты составления графиков позволяют сотрудникам менять смены, проверять свои графики и получать новости в режиме реального времени. Такая гибкость помогает сотрудникам и руководителям оперативно реагировать на изменения. Обратите внимание на следующие возможности:

- динамическое составление графиков с изменением смен на разных площадках;
- использование руководителями интеллектуальных инструментов, облегчающих составление графиков и согласование;
- своевременное предоставление информации об изменении смен для повышения эффективности работы персонала.

### 3. Управление задачами

Средства интеллектуального цифрового управления задачами позволяют эффективно назначать, контролировать и отслеживать задачи, отказавшись от неформальных методов отслеживания. У каждой задачи есть определенный владелец и крайний срок выполнения, что снижает количество упущенных возможностей и задержки в работе. Обратите особое внимание на следующие возможности:

- централизованная публикация задач для обеспечения согласованной работы сотрудников;
- предоставление четко определенных списков, помогающих сотрудникам определять приоритеты задач и отслеживать ход их выполнения;
- автоматизация отслеживания для повышения эффективности работы с помощью своевременного предоставления рекомендаций.

### 5. Автоматизация

Инструменты автоматизации выполняют повторяющиеся задачи. Чтобы повысить ценность навыков сотрудников, рассмотрите возможность использования решений, позволяющих автоматизировать широкий спектр рабочих процессов. Вот примеры функций, которые можно улучшить с помощью автоматизации:

- управление сменами;
- обновление запасов;
- создание отчетов о происшествиях.

### 4. Расширяемость

Благодаря простоте интеграции с другими приложениями и возможности создания новых решений систему можно адаптировать к своим уникальным потребностям. Такая гибкость позволяет автоматизировать основные процессы и стимулировать внедрение инноваций. Расширяемость должна обеспечивать следующие возможности:

- интеграция с внешними инструментами для ускорения внедрения инноваций;
- разработка гибких пользовательских рабочих процессов с минимальным объемом кода;
- быстрое создание пользовательских приложений, адаптированных к потребностям и должностным функциям.

### 6. Поддержка принятия решений

Доступ к всеобъемлющим данным на одной платформе помогает руководству быстрее принимать обоснованные решения по персоналу, распределению ресурсов и корректировке работы. При использовании надлежащего решения:

- централизованные панели мониторинга упрощают отслеживание выполнения задач;
- инструменты поддержки принятия решений предоставляют важную информацию, позволяющую сделать правильный выбор;
- своевременно получаемые точные данные помогают руководителям корректировать графики и повышать производительность.

## Глава 5

# Преодоление препятствий для трансформации

Современные сотрудники первой линии не только выполняют поставленные задачи, но и вносят свой вклад в получение конкурентных преимуществ. Благодаря предоставляемым им инструментам, которые упрощают повседневную работу, оптимизируют рабочие процессы и улучшают принятие решений, они могут быстро реагировать на возникающие проблемы и эффективно решать их. Однако некоторые распространенные препятствия мешают полноценной реализации этого потенциала. Устранение этих препятствий поможет сотрудникам первой линии раскрыть преимущества технологий и повысить эффективность работы.



### Скепсис в отношении искусственного интеллекта

Чтобы развеять опасения по поводу использования средств искусственного интеллекта и автоматизации, представляйте эти инструменты как полезных помощников, которые упрощают выполнение повседневных задач и повышают удобство работы. Когда сотрудники первой линии видят, как искусственный интеллект выполняет рутинные задачи, например составление графиков и ввод данных, они получают больше контроля над своими графиками и могут сосредоточиться на более важных задачах, таких как устранение проблем и принятие решений в режиме реального времени.





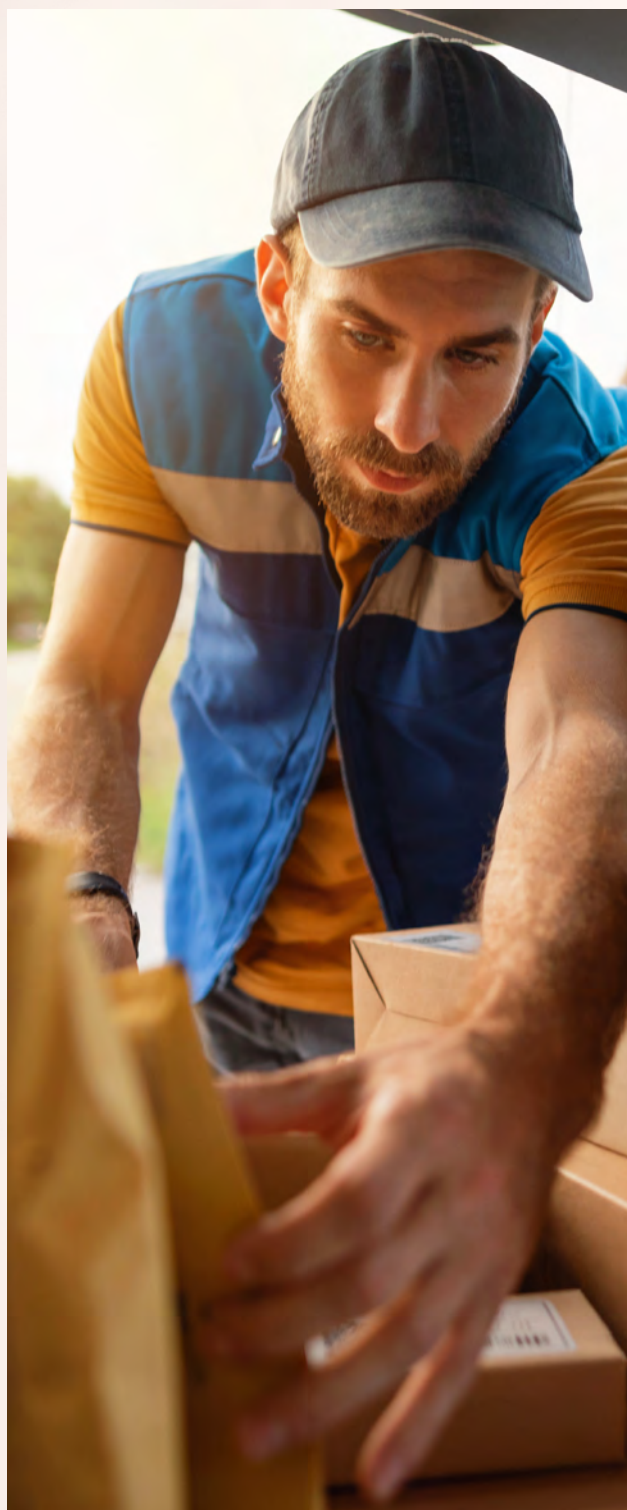
## Проблемы с расходами

Подчеркните долгосрочную рентабельность инвестиций во внедрение технологий для работы на первой линии. Стратегические инвестиции в технологии снижают эксплуатационные расходы с течением времени, а также повышают производительность и качество обслуживания клиентов. Эти преимущества выходят за рамки экономии средств, а также влияют на вовлеченность и удержание сотрудников, что помогает повысить производительность.



## Проблемы с интеграцией

Применение технологий, работающих с существующими системами, способствует беспрепятственной интеграции. Выбирайте платформы, которые работают на знакомых устройствах и обеспечивают возможность беспрепятственного использования. Такая интеграция упрощает внедрение новых инструментов, предоставляя сотрудникам первой линии мгновенный доступ к данным и аналитическим сведениям, которые обеспечивают автономность, быстрое принятие решений и внесение весомого вклада в достижение целей бизнеса.



## Заключение

# Интегрированные технологии повышают эффективность работы

В современных динамичных средах первой линии эффективность работы очень важна. Цифровая трансформация на первой линии повышает гибкость и скорость реагирования сотрудников. Единая платформа для взаимодействия сотрудников, управления задачами и составления графиков устраняет разрозненность данных и помогает добиться лучших результатов.

## Microsoft 365 для сотрудников первой линии: умное, простое и безопасное решение

Microsoft 365 объединяет средства составления графиков, управления задачами, взаимодействия и автоматизации на одной платформе. Инструменты на основе искусственного интеллекта упрощают рабочие процессы, улучшают принятие решений и повышают эффективность работы.

Надежная система безопасности защищает данные на всех устройствах — корпоративных и личных. Это единое решение обеспечивает связь между сотрудниками первой линии, их координацию и эффективность работы, способствуя повышению производительности и улучшению результатов бизнеса.



**Ознакомьтесь с Microsoft 365  
для сотрудников первой линии**

© Корпорация Microsoft, 2024 г. Все права защищены. Этот документ предоставляется «как есть». Сведения и мнения, содержащиеся в нем, включая URL-адреса и ссылки на веб-сайты, могут изменяться без уведомления. Вы принимаете на себя все риски, связанные с их использованием. Этот документ не предоставляет вам никаких прав на интеллектуальную собственность, содержащуюся в любом из продуктов корпорации Microsoft. Вы можете копировать и использовать этот документ во внутренних справочных целях.