

Gör de kundnära medarbetarna mer effektiva

Effektivisera verksamheten
via digitalisering



Innehåll

Inledning

1

Digitalisering kan göra de kundnära medarbetarna mer effektiva

2

Värdet av dina data: En enhetlig plattform för kundnära arbete ger avkastning

3

Fördelar med en enhetlig teknikplattform för kundnära arbete

4

Kärnfunktioner i ett effektivt kundnära arbete

5

Problemlösning under omställningen

Sammanfattning

Inledning

Ett nytt kundnära arbete

Det kundnära arbetet handlar inte längre om rutinuppgifter utan snarare dynamiska och tekniktunga roller där det krävs snabbhet, precision och anpassningsförmåga. För att hålla jämna steg behöver dagens kundnära team verktyg med stöd för snabba beslut, smidigt samarbete och ständig uppkoppling. Trots det använder många organisationer fortfarande äldre, fragmenterade system, segregerad kommunikation och komplex schemaläggning som är ett hinder för produktiviteten.

Med olika verktyg måste medarbetarna växla mellan olika appar, och föråldrade system begränsar flexibiliteten. Chefer i det kundnära arbetet kämpar med administrationen, vilket distraherar från strategiska prioriteringar som skulle kunna utveckla verksamheten och samarbetet mellan olika roller. Den bristande kommunikationen gör att de kundnära medarbetarna tappat kontakten med företagets målsättningar, vilket minskar engagemanget.

En lösning för dagens organisationer är att investera i en enhetlig plattform som är skräddarsydd för kundnära team, med AI-baserad automatisering och användbara insikter. Med rätt teknik ökar inte bara produktiviteten, du kan dessutom forma en kultur som bygger på agilitet och samarbete mellan olika roller, vilket är viktigt om du vill locka till dig och få behålla nya talanger i den tuffa konkurrensen.



Kapitel 1

Digitalisering kan göra de kundnära medarbetarna mer effektiva

En enhetlig teknik har allt de kundnära teamen behöver – kommunikation, schemaläggning och uppgiftshantering i en enda lösning. De integrerade miljöerna minskar friktionen och gör arbetsflödena mer effektiva, vilket ökar produktiviteten eftersom medarbetarna direkt får tillgång till den information de behöver. Med rätt verktyg kan din organisation

- få smidigare kommunikation och arbetsflöden
- lägga konsekventa och effektiva scheman
- minska administrationen
- behålla personalen längre.



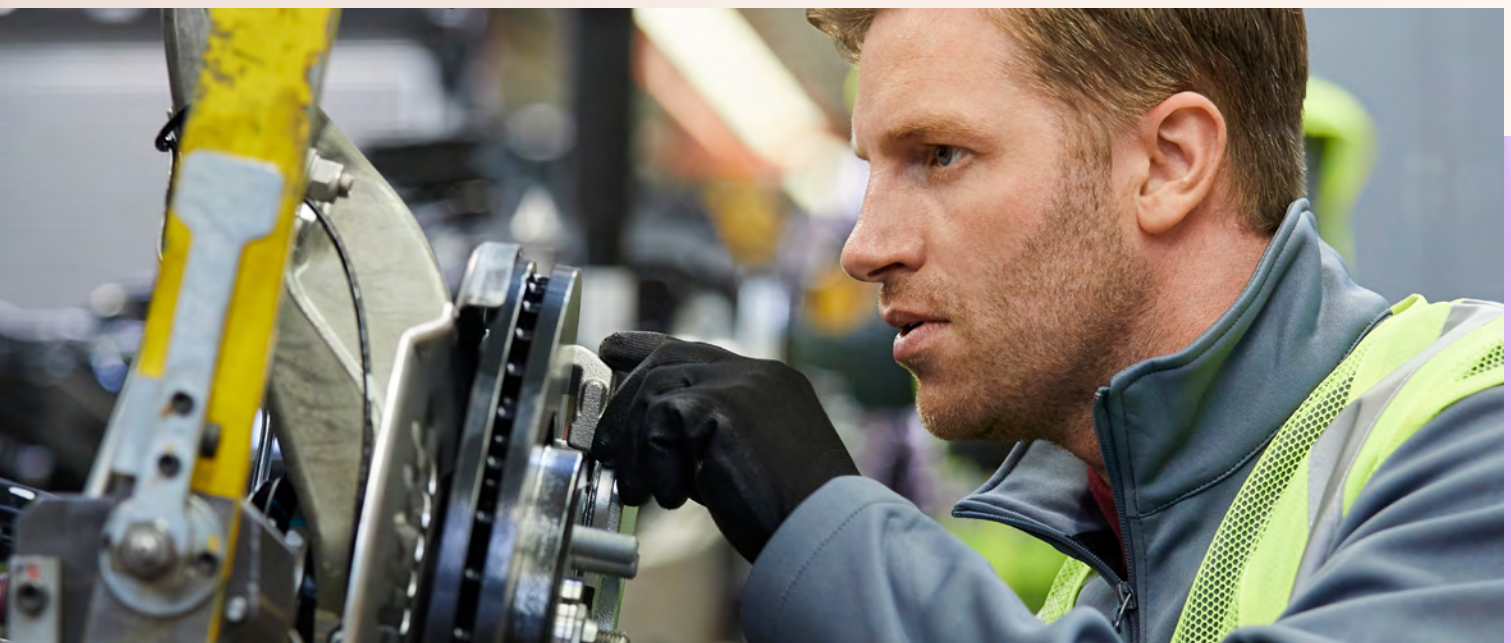
Kapitel 2

Värdet av dina data: En enhetlig plattform för kundnära arbete ger avkastning

När du investerar i en modern och integrerad teknik för kundnära medarbetare får du både värde och mätbar avkastning. Resultaten från studien Forrester Total Economic Impact™ of Microsoft 365 for Frontline Workers sätter fokus på olika fördelar för en representativ organisation:¹

391%
avkastning på
investeringen över tre år¹

¹[The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers](#), en studie som utförts på beställning av Forrester Consulting i februari 2024.



17,1 miljoner USD

nettonuvärde (NPV) för organisationen¹

3,7 miljoner USD

lägre kostnader relaterade till personalomsättning tack vare nöjdare och mer engagerade medarbetare¹

12 miljoner USD

i produktivitetsvinster från kundnära medarbetare när kommunikation, samarbete och uppgiftshantering sköts mer effektivt¹

1,1 miljoner USD

i ökade intäkter tack vare bättre kundinteraktioner och snabbare tillgång till information¹

2,3 miljoner USD

i ökad produktivitet från kundnära arbetsledare som kan fokusera på sitt ledarskap och att utveckla teamen¹

1,7 miljoner USD

i besparingar från färre fel och omarbeten tack vare realtidsåtkomst till korrekta policyer och standarder¹

I den här studien sammanställde Forrester enkättagarnas upplevelser och kombinerade resultaten till en enda sammansatt organisation, en global detaljhandelskedja med intäkter på 10 miljarder USD och 20 000 medarbetare, varav 60 % betraktas som kundnära medarbetare eller arbetsledare.

¹The Total Economic Impact™ Of Microsoft 365 For Frontline Workers, en studie som utförts på beställning av Forrester Consulting i februari 2024.



Kapitel 3

Fördelar med en enhetlig teknikplattform för kundnära arbete

Med alla verktyg på samma ställe blir jobbet gjort snabbare och mer exakt, medan teamen blir mer agila och kan agera i realtid. Det här integrerade arbetssättet hjälper de kundnära medarbetarna att prestera, så att hela organisationens verksamhet kan utvecklas till det bättre. Här är några fördelar om din organisation digitaliserar det kundnära arbetet.



Central tillgång till information

Medarbetarna kan snabbt få tillgång till de data som behövs i jobbet. Med en enda plattform slipper de växla mellan olika system så att det går snabbare att utföra olika uppgifter.



Enklare schemaläggning

Med verktygen för dynamisk schemaläggning kan medarbetare hantera sina skift, begära ledigt och göra ändringar utan manuell inblandning. Den här flexibiliteten minskar medarbetarnas stress och hjälper cheferna att hålla full täckning utan tidskrävande manuell kommunikation.



Optimal resursallokering

De smarta verktygen hjälper till med schemaläggning och resursfördelning, så att teamen är ordentligt bemannade och utrustade. Då får du en smidigare verksamhet och bättre användning av tillgängliga resurser.



Enklare administration

Genom att automatisera rutinuppgifter som schemaläggning och tilldelning av uppgifter kan arbetsledarna fokusera på sitt ledarskap och att utveckla teamen. När de slipper sådan rutinmässig administration kan de ägna mer tid åt det som är viktigt: att förbättra teamens resultat.



En bättre upplevelse för kunderna

Med bättre verktyg kan medarbetarna ge snabbare och bättre service vilket ger både nöjdare och mer lojala kunder. När de kundnära teamen får det stöd de behöver kan de ge en mer konsekvent och effektiv service, vilket leder till ökade intäkter.



Mer engagerade medarbetare som stannar längre

Intuitiva verktyg och en mer flexibel schemaläggning kan ge medarbetarna en känsla av autonomi och tillfredsställelse. När medarbetarna känner stöd i sina roller och har de resurser de behöver för att lyckas blir de mer motiverade och investerade i företaget. Det här minskar omsättningen och sänker kostnaderna för att utbilda nya medarbetare samtidigt som personalen blir mer stabil och engagerad.



Kapitel 4

Kärnfunktioner i ett effektivt kundnära arbete

När du ska välja ny teknik till det kundnära arbetet måste du börja med att identifiera vilka uppgifter och utmaningar dina team måste hantera. Överväg hur rätt verktyg kan förbättra verksamheten, kommunikationen och ge snabba insikter. Plattformen bör vara anpassad till affärsmålen och kunna utvecklas i takt med det kundnära arbetet. Med teknik som förenklar uppgifter och minskar det manuella arbetet kan medarbetare och chefer fokusera på aktiviteter med högre värde. Här är sex viktiga funktioner att tänka på när du utvärderar en lösning för ditt företag.

1. Enhetlig kommunikation

Med en enhetlig plattform kan medarbetare, chefer och ledning hålla kontakten. Allt från dagliga uppdateringar till fördelning av uppgifter kan kommuniceras smidigt, vilket minskar risken för missade meddelanden och förvirring. Överväg funktioner som

- central tillgång till nyheter, rollspecifik information och resurser
- push-to-talk och handsfree-kommunikation
- riktade uppdateringar från ledningen till relevanta team.

2. Smart schemahantering

Med schemalägningsverktyg kan medarbetarna byta skift, kontrollera sina scheman och få uppdateringar i realtid. Den här flexibiliteten gör att både medarbetare och chefer kan hantera förändringar smidigare. Leta efter funktioner som

- dynamisk schemaläggning med skiftbyte mellan platser
- smarta verktyg där chefer kan hantera schemaläggning och godkännanden
- snabba uppdateringar om skiftbyten för en effektiv bemanning.

3. Uppgiftshantering

Med en smart digital uppgiftshantering kan du tilldela, övervaka och spåra uppgifter mer effektivt än med informella spårningsmetoder. Varje post har en tydlig ägare och deadline så att du får färre missade chanser och sena aktiviteter. Prioritera möjligheten att

- publicera uppgifter centralt och konsekvent för teamen
- skapa tydliga listor där medarbetarna kan prioritera och spåra framsteg
- automatisera spårningen så att du kan ge stöd i tid för sena uppgifter.

5. Automatisering

Automatiseringsverktyg hanterar repetitiva uppgifter. Om du vill få ut mesta möjliga av medarbetarnas färdigheter bör du överväga lösningar som kan automatisera en mängd olika arbetsflöden. Här är några roller som kan ha nytta av automatisering:

- skifthantering
- lageruppdateringar
- incidentrapporter.

4. Utökningsbarhet

Med enkel integrering och möjligheten att skapa nya lösningar kan företaget skräddarsy systemet efter de egna affärsbehoven. Den här flexibiliteten gör att du kan automatisera viktiga processer och jobba mer innovativt. Utökningsbarheten bör ge möjlighet till

- integrering med externa verktyg för att påskynda innovationsarbetet
- lågkodsutveckling av flexibla, skräddarsydda arbetsflöden
- snabb utveckling av skräddarsydda appar för olika behov och roller.

6. Beslutsstöd

När detaljerade data görs tillgängliga från en och samma plats kan ledningen snabbt fatta välgrundade beslut om bemanning, resursallokering och resultatjusteringar. Med rätt lösning får du

- centrala instrumentpaneler där du enkelt kan spåra verksamheten
- beslutsstödverktyg som genererar de insikter du behöver
- korrekta och aktuella data som hjälper dig att justera scheman och optimera resultatet.

Kapitel 5

Problemlösning under omställningen

Dagens kundnära medarbetare gör mycket mer än att utföra sina arbetsuppgifter – de bidrar direkt med konkurrensfördelar. När de får verktyg som underlättar det löpande arbetet, effektiviserar processer och hjälper dem att fatta bättre beslut kan de agera snabbare och bli bättre på att lösa problem. Det finns dock några vanliga hinder för att realisera den här potentialen. Om du övervinner de här utmaningarna kan dina kundnära team dra nytta av den nya tekniken och börja effektivisera verksamheten.



Skepsis mot AI

Du kan minska oron kring AI och automatisering genom att lansera verktygen som hjälpsamma assistenter, som förenklar det löpande arbetet och förbättrar arbetsvillkoren. När de kundnära medarbetarna ser hur AI kan hantera rutinuppgifter som schemaläggning och datainmatning får de mer kontroll över sina scheman och kan fokusera på aktiviteter med högre värde, som problemlösning och att fatta beslut i realtid.





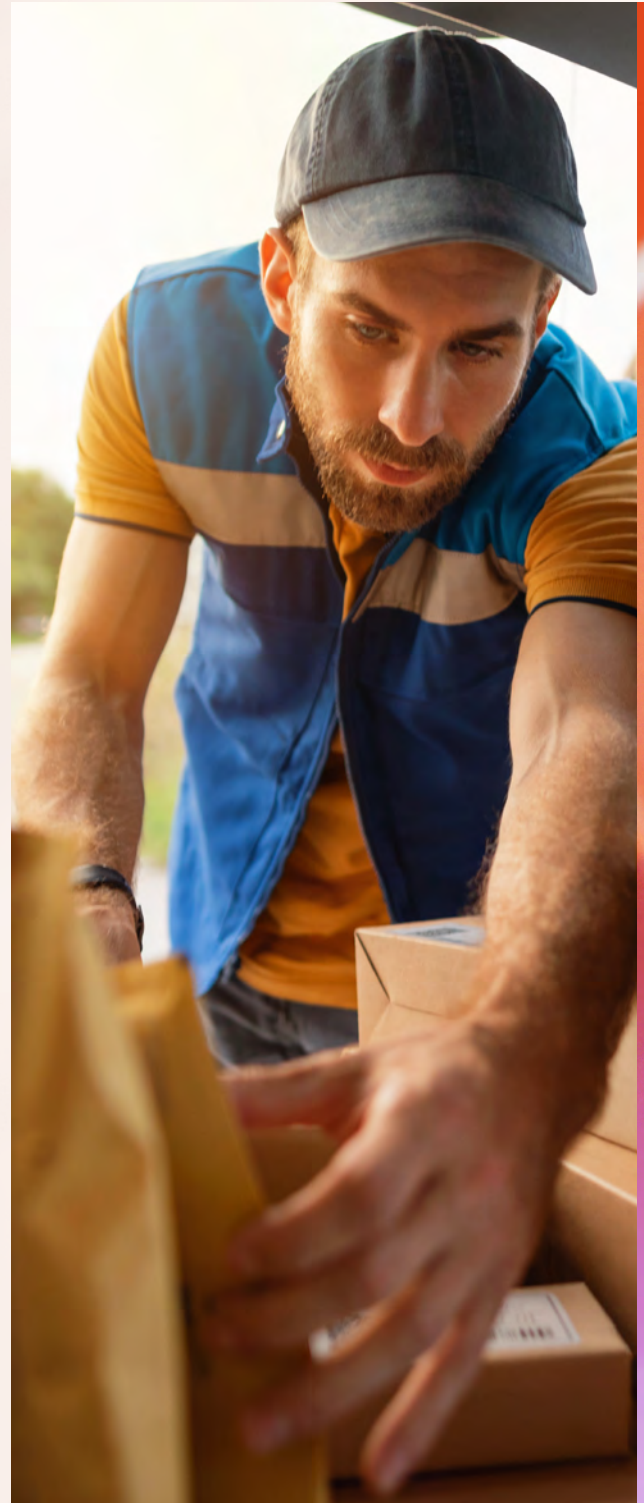
Kostnader

Lyft fram den långsiktiga avkastningen på investeringen i teknik för kundnära arbete. Strategiska teknikinvesteringar kan sänka driftskostnaderna över tid, öka produktiviteten och ge kunderna en bättre upplevelse. Fördelarna handlar om mer än bara kostnadsbesparingar. Att medarbetarna blir mer engagerade och stannar kvar påverkar också resultatet.



Problem med integrering

När du har teknik som fungerar bra med befintliga system blir integreringen smidigare. Välj plattformar som fungerar bra på välbekanta enheter och är smidiga att jobba med. En sådan integrering gör de nya verktygen enklare att börja använda, så att de kundnära medarbetarna direkt får tillgång till data och insikter som ger större autonomi och hjälper dem att fatta beslut i linje med affärsmålen snabbare.



Sammanfattning

Enhetlig teknik ger en effektivare verksamhet

I dagens hektiska kundnära miljöer är effektiviteten helt avgörande. När du digitaliserar det kundnära arbetet får du en mer agil och följsam personal. Med en enhetlig plattform för kommunikation, uppgiftshantering och schemaläggning kan du eliminera silor och förbättra affärsresultatet.

Microsoft 365 for frontline workers: Smart, enkelt och säkert

Microsoft 365 integrerar schemaläggning, uppgiftshantering, kommunikation och automatisering på en enda plattform. De AI-baserade verktygen ger enklare arbetsflöden, bättre beslut och en effektivare verksamhet.

Den robusta säkerheten skyddar data på alla enheter, både personalens och företagets. Den här enhetliga lösningen håller de kundnära teamen uppkopplade, samordnade och produktiva, vilket i slutänden ger ett bättre resultat.



**Utforska Microsoft 365
for frontline workers**