

Empodera la primera línea de tu organización para hacer más con menos



Los trabajadores de primera línea son la conexión inicial de una empresa con sus productos y clientes: en todo el mundo, se trata de más de 2 mil millones de personas. Y como las personas están en el corazón del éxito de cada compañía, es importante cerrar las brechas tecnológicas y culturales que separan a los empleados de los datos, los recursos y la experiencia que necesitan para hacer su mejor trabajo.

La idea de este e-book es arrojar luz sobre los retos y mostrar cómo las soluciones digitales ayudan a aliviar la carga de los trabajadores de primera línea (para que optimicen el tiempo y se dediquen a tareas estratégicas, ahorren recursos y realicen más).



¿Quiénes son los trabajadores de primera línea?

Son personas que brindan servicios, crean productos y ejecutan operaciones diarias en todo tipo de industrias.

■ ■ Son cerca del 80%¹ de la fuerza laboral mundial.

■ ■ Constituyen la cara visible de sus organizaciones.

1 - *Source: The Rise of the Deskless Workforce, by Emergence Capital, 2018





La importancia de los colaboradores de primera línea

Al tener en mente que son los responsables de las primeras interacciones del consumidor/usuario, se puede deducir que son esenciales, ya que es probable que ese primer contacto marque una impresión duradera en el cliente sobre la empresa o sus productos.

Pero gran parte de las empresas los apartan de la toma de decisiones, de las innovaciones y, sobre todo, de la tecnología. Sumado a esto, y también como consecuencia, la rotación permanente impacta fuertemente la productividad y la necesidad de entrenamiento constante.

La solución para cerrar esta brecha, seguramente, está en la tecnología.

- El 90%² de los ejecutivos asegura que, al fortalecer la primera línea digitalmente, se convertirán en un diferenciador competitivo durante los próximos dos años.
- Una mejor tecnología ocupa el tercer lugar en la lista de cosas que, según los trabajadores de primera línea, podría reducir la tensión. Así opina el 46% de los encuestados, solo por detrás de un mejor salario (64%) y las vacaciones (50%).



Sumar fuerzas para empoderar la primera línea

Este trabajo no es solo de RR.HH., sino una llamada al esfuerzo conjunto de operaciones, líderes de TI y tomadores de decisiones.

■ ■ ■ El 63%³ de los trabajadores de primera línea están entusiasmados con las oportunidades laborales que crea la tecnología.

Desde los horarios y la incorporación de equipos hasta la automatización de tareas y la administración de citas, las empresas pueden aliviar las cargas diarias al proporcionar las herramientas tecnológicas adecuadas.

Microsoft se comprometió a hacer que estas experiencias sean más fluidas para los trabajadores de primera línea con soluciones personalizadas en la nube, así como con innovaciones en Microsoft Teams que reducen las complicaciones en las aprobaciones, la programación de turnos, las citas virtuales, el aprendizaje y la comunicación empresarial.

Hacer más con menos en la primera línea

Conoce algunas soluciones totalmente integradas en la suite de Microsoft que te ayudarán a mejorar el trabajo en la primera línea al mismo tiempo que logras reducir costos, aumentar la productividad, retener talentos y optimizar operaciones.

Microsoft Cloud

Facilita el acceso a todos los archivos, asegura la protección de los datos y dispositivos y unifica todo en la nube.

Microsoft Viva Learning

Empodera a los trabajadores para que se actualicen y aprendan.

Microsoft Teams

Se convierte en el ambiente de trabajo de todos, unificando lo físico y lo virtual para ayudar en las tareas del día a día (como comunicación, programación de turnos, agendar reuniones, compartir archivos y más).

Microsoft Viva Connections

Desempeña un papel fundamental a la hora de cerrar la brecha cultural y de comunicación: habilita a los empleados a acceder a la información y los recursos, y a los líderes a compartir mensajes, actualizaciones de la empresa y felicitaciones.

Esperamos que este breve documento te ayude a ver las posibilidades que están a tu alcance para empoderar la primera línea e impulsar a tu empresa a lograr más.

