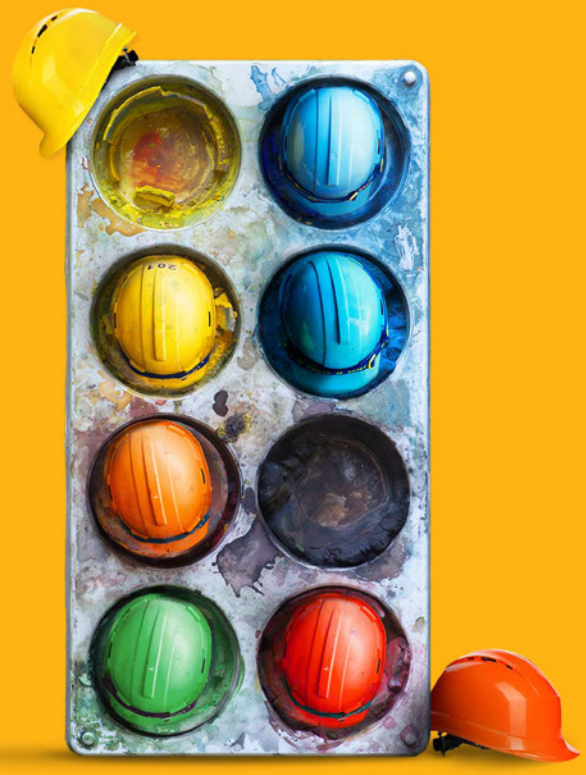
Das volle Potenzial Ihrer **Frontline Workforce** nutzen

Wie Sie Mitarbeitende in Service, Vertrieb und Produktion digital unterstützen



WORKPLACE
WX
EXPERIENCE

avanade

Frontline Work neu denken, Wachstum fördern

Frontline-Teams sind Gesicht und Lebensnerv Ihres Unternehmens – aber auch ein Tätigkeitsfeld mit enormem Wachstumspotential. Weltweit gibt es inzwischen mehr als 2 Milliarden Personen, die Frontline Work verrichten. Es wird Zeit, all diesen Menschen Arbeitserlebnisse zu bieten, von denen sie und Ihr Unternehmen profitieren.

Allerdings ist die Weiterentwicklung der Tätigkeiten, die in einem direkten Kontakt zur Kundschaft stehen, eine komplexe Aufgabe. Dazu reicht es nicht aus, einfach nur ein paar Apps oder neue Geräte einzuführen. Wer eine echte Transformation erzielen möchte, muss zentrale Arbeitsprozesse überdenken, die Arbeitserlebnisse der Mitarbeitenden erneuern, die Unternehmenskultur anpassen und auch das technologische Ökosystems erneuern.

Dieser Leitfaden möchte Sie dazu inspirieren, Ihre Prozesse in Service, Vertrieb und Produktion neu zu denken und Frontline Work in einen echten Wachstumstreiber Ihres Unternehmens zu verwandeln.

avanade

Was eine effiziente Frontline Work verhindert

Trotz ihrer tragenden Rolle wurden Frontline-Mitarbeitende bei der digitalen Transformation von Arbeitsplätzen häufig nicht berücksichtigt. Stattdessen müssen sie mit veralteter Technik und obsoleten Prozessen arbeiten. Das ist frustrierend und isoliert sie von anderen Teams ihres Unternehmens.

Vielfach haben es Unternehmen aber auch versäumt ihren Mitarbeitenden den Wert neu eingeführter Tools und Abläufe zu vermitteln. Das Ergebnis ist vorhersehbar: Digitalisierungsinitiativen werden einfach ignoriert.

Organisationen, die eine effiziente Frontline Work realisieren möchten, sollten u. a. diese Herausforderungen angehen:

Arbeitsplatztechnologien	Employee Experience und Unternehmenskultur	Prozesse und Customer Experience (CX)
• veraltete Prozesse modernisieren, um Produktivität und Nutzungserfahrung in Einklang zu bringen • eine effiziente Interaktion und Zusammenarbeit zwischen Frontline Teams (und dem Management) ermöglichen • ein zuverlässiges Sicherheitsniveau etablieren, das auf einer Vielzahl von Geräten eine reibungslose User Experience bietet	• das Wohl der Mitarbeitenden im Blick behalten – physische und psychische Gesundheit, Datenschutz, Arbeitssicherheit oder körperliches Wohlbefinden • den internen Wissensaustausch unterstützen, um vorhandene Expertise voll auszuschöpfen und neue Teammitglieder zu unterstützen • die Marken- und Unternehmenskultur nachhaltig fördern sowie das Employee Engagement steigern	• Mitarbeitende schulen, damit sie neue Technologien (z. B. Automatisierung) anwenden können und so die betriebliche Effizienz und Resilienz verbessern • Produkte und Services optimieren sowie die Möglichkeit zu Innovation oder zur Diversifizierung von Einnahmequellen identifizieren • schneller auf sich verändernde Erwartungen reagieren und eine nahtlose CX auf allen Kanälen ermöglichen

Was zählt, ist der Blick aufs große Ganze

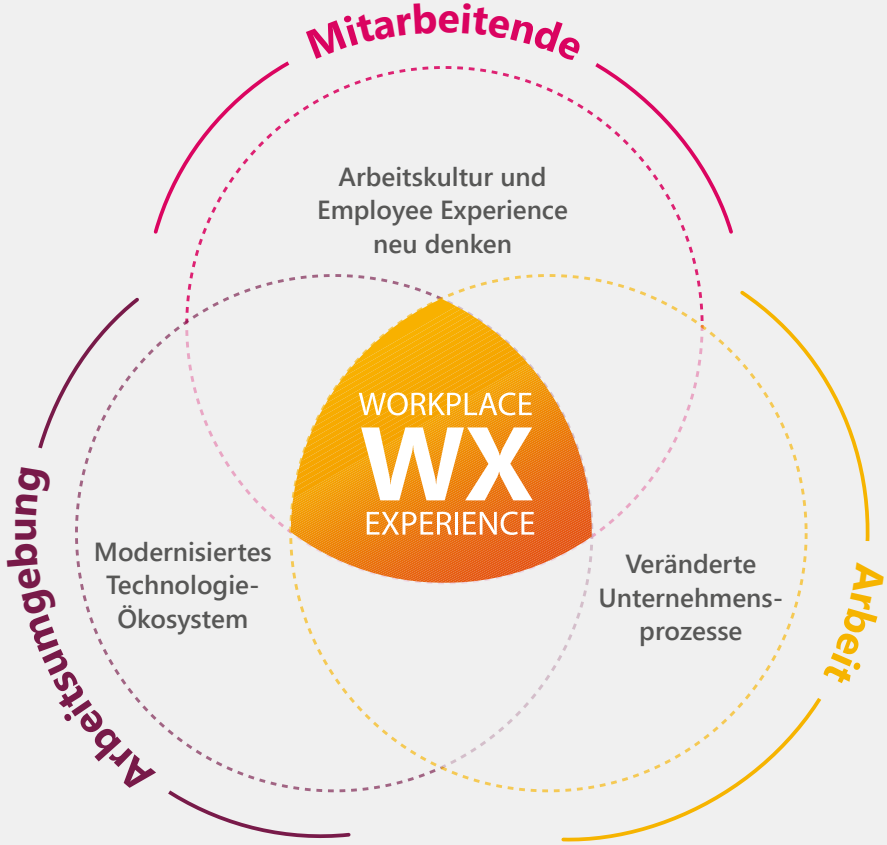
Eine echte Frontline Transformation erfordert mehr als nur Apps, neue Plattformen oder Geräte. Sie erfordert einen ganzheitlichen Ansatz, eine Zusammenarbeit von Führungskräften aus der IT, HR und anderen Bereichen, um die Frustration der Frontline Workforce zu beenden.

Wir nennen diesen Ansatz Workplace Experience (WX). Richtig angewendet, kann dieses Modell Ihrem Unternehmen dabei helfen, nachhaltigen Geschäftswert zu generieren und das volle Wachstumspotenzial Ihrer Frontline Workforce auszuschöpfen.

Eine Frontline Transformation zahlt sich aus

Geschätzte Einsparungen bei 3.300 Frontline-Mitarbeitenden:[1]

- **6,6 Mio $** aufgrund optimierter Frontline Work
- **2,25 Mio $** weniger IT-Aufwand und Gerätekosten
- **3 Mio $** weniger Ausgaben für Sicherheitslücken
- Bis zu **19 Mio $** Gewinn innerhalb von drei Jahren



[1] Diese Zahlen basieren auf einer Modellrechnung aus: Forester Total Economic Impact™ study commissioned by Microsoft Corporation, 2018 – "Maximizing The Impact Of Frontline Workers With Microsoft 365"

So gelingt die Frontline Transformation

Wer seine Frontline Work neugestalten will, muss die Führungskräfte aus IT, HR und anderen Bereichen zusammenbringen. Gemeinsam können sie einen ganzheitlichen Ansatz entwickeln, der Mitarbeitende genauso voranbringt wie Ihre Geschäftsergebnisse. Diese fünf Punkte sollten Sie dabei berücksichtigen:

1. Steigern Sie Ihre Produktivität, indem Sie Aufgaben vereinfachen und automatisieren

- Optimieren Sie den Zugriff auf zentrale HR-, IT- oder Betriebsanwendungen über einen zentralen Hub, inkl. Schichtmanagement und Aufgabenverfolgung.
- Erhöhen Sie mit Automatisierungen Ihre Produktivität, indem Sie manuelle Arbeitsabläufe verbessern oder sogar völlig überflüssig machen.
- Steigern Sie Ihre Leistungsfähigkeit, indem Sie mobile, rollenbasierte Anwendungen zur Verfügung stellen, die es Ihren Mitarbeitenden ermöglichen, sich zwischen Standorten zu bewegen und Aufgaben sofort kontextbezogen zu erledigen.

2. Ermöglichen Sie Kollaboration und Kulturwandel

- Etablieren Sie eine direkte Verbindung zwischen Ihren Frontline-Teams und dem Rest der Organisation, um Nachrichten und Aufgaben schneller zu übermitteln.
- Sorgen Sie für mehr Transparenz bei Schichten, dem Aufgabenmanagement und der Compliance und ermöglichen Sie Mitarbeitenden Innovationen voranzutreiben.
- Gestalten Sie Ihre Unternehmenskultur neu, indem Sie datengetriebenes Change Management und Gamification einsetzen.

avanade

3. Verbessern Sie Erlebnisse, ohne bei der Sicherheit Kompromisse einzugehen

- Sammeln Sie Daten zur Frontline Work und nutzen Sie diese Erkenntnisse, um die Erlebnisse Ihrer Mitarbeitenden zu verbessern und deren Gesundheit zu schützen.
- Unterstützen Sie Frontline-Teams bei einem maßgeschneiderten Service, indem Sie relevante Produktempfehlungen, genaue Bestandsinformationen und Details zur Abwicklung bereitstellen.
- Ermöglichen Sie Ihren Frontline-Teams maximale Flexibilität, bieten Sie Schutz vor Sicherheitsbedrohungen und eine zuverlässige UX auf allen digitalen Endgeräten.

4. Ermöglichen Sie Weiterbildungen und verbessern Sie die Akzeptanz

- Machen Sie L&D-Angebote auch für Frontline-Mitarbeitende zugänglich – z. B. Schulungen zu automatisierten Arbeitsabläufen.
- Beschleunigen Sie die Akzeptanz neuer Prozesse, unterstützen Sie deren Einführung und verbessern Sie die Einhaltung der Compliance.
- Erstellen Sie einen Feedback-Loop, um von Ihren Mitarbeitenden Informationen zu erhalten, mit denen Sie künftige Einführungsprozesse optimieren können.

5. Verwalten Sie Ihre Frontline Work und entwickeln diese weiter

- Sammeln Sie Insights, um Entwicklungen im Auge zu behalten z. B. wenn sich zentrale Arbeitsprozesse, die Zusammenarbeit oder das Wohlbefinden ändern.
- Nutzen Sie die Aktualisierungen cloudbasierter Evergreen-IT, um neue Arbeitsweisen zu unterstützen und die Erwartungen Ihrer Mitarbeitenden zu erfüllen.
- Entwickeln Sie Ihre Employee Experience weiter, um steigende Kundenerwartungen zu erfüllen.

Mit uns nimmt Ihre Frontline Transformation schnell Fahrt auf

Unser Frontline Worker Accelerator hilft Ihnen dabei, die Arbeitswelt Ihrer Mitarbeitenden neu zu denken – ob im Außendienst oder in anderen Positionen mit Kontakt zu Kund:innen. Das Programm schafft so nicht nur die Grundlagen für eine Transformation Ihrer Frontline Work, sondern entwirft auch eine strukturierte Roadmap für deren Zukunft. Das sind die drei wesentlichen Aspekte des Accelerators:

1. Ein Pilotszenario festlegen	2. Einen Prototypen bauen	3. Die Frontline Work umgestalten
Wir prüfen die Herausforderungen Ihrer Frontline Workforce. Gemeinsam mit einer Gruppe von Stakeholdern Ihres Unternehmens erkunden wir Möglichkeiten, wie Sie mit Lösungen von Microsoft geschäftlichen Mehrwert schaffen.	Wir entwerfen, testen und implementieren eine grundlegende User Experience für Frontline Worker. Dazu gehört auch ein intuitives Design, das zur Markenidentität passt und in iterativen agilen Zyklen verfeinert wird.	Nach einer finalen Feedback-Runde ermöglichen wir einem begrenzten Personenkreis die Nutzung und zeichnen auf, wo Potenzial für Verbesserungen besteht. Mit diesen Insights können Sie Ihre Vision einer modernen Frontline Work umsetzen – mit Roadmap, Value Case und technischen Anforderungen.

Kontaktieren Sie uns, um mehr über unser Frontline Worker Accelerator-Programm zu erfahren.

Was spricht für **Avanade?**

Als weltweit führender Partner für Microsoft Teams und Dynamics 365 sind wir der ideale Begleiter für Ihre Frontline Transformation.

Avanade ist Microsoft Gold Partner, besitzt mehr als 20 Jahre Erfahrung und vereint unterschiedlichste Kompetenzen in allen Microsoft-Technologien. Weltweit unterstützen wir große Organisationen wie den NHS oder Siemens bei der Transformation Ihrer umfangreichen Frontline Workforce.

2021 wurden wir als Microsoft Global Allianace Partner SI, Employee Experience Partner und dreifach als Dynamics 365 Partner of the year ausgezeichnet. Bereits 2020 haben wir die Auszeichnung Modern Workplace for Firstline Workers gewonnen. Diese Herausforderungen im Bereich Frontline Work haben wir bereits erfolgreich bewältigt:

- Wir helfen der österreichischen Bundesbehörde BBU dabei, Mitarbeitende im Außendienst mit mobilen Anwendungen auszustatten.
- Wir unterstützen Hersteller wie ABB Turbocharging und die KION Group dabei, Mixed Reality und Microsoft HoloLens im Außendienst einzuführen.
- Wir nutzen aktuelle Microsoft-Technologien, um die Weiterbildung bei MV Transportation zu verbessern.

Sie möchten mehr über unseren Frontline Worker Accelerator und unsere Services erfahren? Kontaktieren Sie uns!

WORKPLACE
WX
EXPERIENCE

avanade

Avanade Deutschland
Tel.: +49 6173 9463 800
germany@avanade.com
www.avanade.de

Avanade Schweiz
Tel.: +41 43 430 43 43
switzerland@avanade.ch
www.avanade.ch

Avanade Österreich
Tel.: +43 676 844 111 0
austria@avanade.com
www.avanade.at

Über Avanade

Avanade ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich digitale Services. Auf Basis des Microsoft Ökosystems entwickeln wir innovative Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierte Anwendungen. Weltweit arbeiten rund 50.000 Menschen in 26 Ländern für Avanade. Wir sind die treibende Kraft hinter der Accenture Microsoft Business Group. Gemeinsam helfen wir Unternehmen, Arbeitsabläufe zu verbessern, Mitarbeitenden neue Möglichkeiten zu eröffnen, Produkte und Services weiterzuentwickeln und mithilfe der Microsoft-Plattform Erlebnisse zu schaffen, die begeistern. Gegründet wurde unser Unternehmen im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation. Heute gehören wir mehrheitlich zu Accenture. Erfahren Sie mehr auf www.avanade.de.

© 2022 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo von Avanade sind eingetragene Markenzeichen in den USA und anderen Ländern. Andere Marken- und Produktnamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.