

# Libérez le pouvoir transformateur de l'IA pour vos employés de terrain

Commencer

 Microsoft Teams



# Introduction

Les collaborateurs de première ligne, également appelés collaborateurs sans bureau, constituent la colonne vertébrale de la main-d'œuvre moderne et sont les premiers à interagir avec les clients et à gérer les opérations sur le terrain. Mais il devient difficile pour vos collaborateurs de se concentrer sur le travail qui compte vraiment lorsqu'ils consacrent la majeure partie de leur temps à gérer :



Des processus manuels



Des lacunes dans les informations



Un trop grand nombre d'appareils

---

Ce livre blanc examine comment Microsoft 365 Copilot prend en charge trois cas d'usage pour Frontline Workers.

**Les collaborateurs de première ligne représentant 80 % de la main-d'œuvre mondiale**, les entreprises doivent investir pour soutenir ces collaborateurs.<sup>1</sup> Lorsqu'on les interroge sur l'intelligence artificielle (IA), 65 % des membres des équipes terrain sont optimistes quant au fait qu'elle les aidera dans leur travail.<sup>2</sup> En tant que principal fournisseur de services d'intégration, nous possédons l'expertise requise pour concevoir, mettre en œuvre et optimiser des solutions Microsoft basées sur l'intelligence artificielle (IA), afin de résoudre les problèmes les plus fréquemment rencontrés par les collaborateurs sur site.



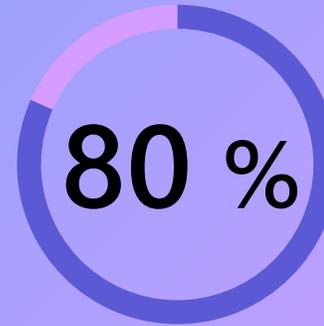
# Améliorer la gestion des plannings

## Le défi

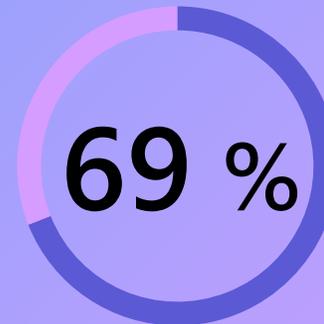
L'un des processus les plus fastidieux pour les managers est la gestion des plannings. Les tâches répétitives de planification incluent la gestion des demandes de changement d'horaires, des congés et des congés non planifiés, ce qui peut accabler les responsables et leur faire perdre un temps précieux.

## La solution

Nous pouvons configurer Microsoft 365 Copilot pour qu'il s'adapte aux flux de travail et aux processus utilisés par vos collaborateurs sur le terrain et leurs responsables pour mettre à jour et gérer les horaires. La direction peut alors identifier rapidement qui peut couvrir une équipe, rédiger rapidement un message et prendre des mesures en fonction de ces mises à jour directement dans un seul système.



des membres des équipes terrain pensent que l'IA leur sera utile pour augmenter leur capacité à trouver les bonnes informations et réponses dont ils ont besoin<sup>2</sup>



des membres des équipes sur le terrain se sentiraient à l'aise avec l'IA pour gérer des tâches administratives telles que la planification et la coordination.<sup>2</sup>

# Obtenir une visibilité opérationnelle

## Le défi

Les données du terrain ne peuvent pas être utilisées en temps réel en raison du manque de systèmes basés sur le cloud ou de solutions cloisonnées. Les collaborateurs sans bureau et leurs responsables ont du mal à prendre des décisions fondées sur des données pour suivre les progrès, résoudre les problèmes et mettre en place des améliorations.

## La solution

Apprenez à utiliser nos services pour rendre vos données de terrain utilisables. Vous pourrez débloquer des analyses significatives en libre-service, accéder à des centaines de visualisations et utiliser l'IA intégrée. Cette visibilité permet aux dirigeants d'équipe et aux responsables sur le terrain d'accéder en temps réel à toutes les informations concernant les avancées et les obstacles.



Découvrez comment Congara Brands utilise Microsoft Teams pour fournir à ses collaborateurs de première ligne des informations et des alertes afin de résoudre les problèmes d'expédition avant qu'ils ne se produisent.



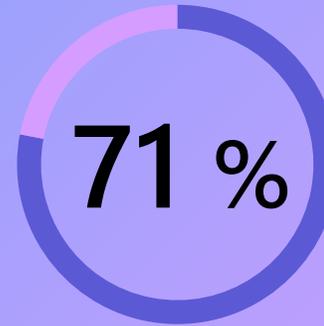
# Accélérer l'intégration et l'amélioration des compétences

## Le défi

Lorsque de nouveaux collaborateurs rejoignent l'entreprise, les responsables doivent prendre le temps de rassembler et de partager les documents d'intégration, les politiques et les ressources de l'entreprise. Si ces fichiers sont stockés dans des systèmes disparates, trouver les versions les plus récentes ou mettre à jour les fichiers qu'ils possèdent prend du temps. D'autres difficultés surviennent lorsque les responsables et les collaborateurs utilisent plusieurs appareils sur lesquels les applications et les fichiers ne sont pas automatiquement synchronisés.

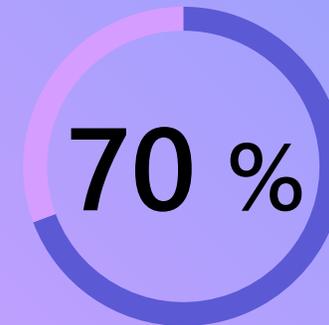
## La solution

Nous fournissons une assistance continue pour former les responsables à utiliser Copilot pour simplifier les étapes d'intégration et à rassembler rapidement les documents associés. Copilot fournit ensuite ces fichiers à la nouvelle recrue avec des liens de référence et des ressources indiquées dans la réponse. Cette automatisation permet aux responsables d'intégrer les collaborateurs plus rapidement, ce qui se traduit par une meilleure expérience client et des opérations plus efficaces.



des entreprises affirment qu'elles gagneraient à intégrer plus rapidement leurs collaborateurs de première ligne, cependant, seules 25 % d'entre elles sont sûres de pouvoir y parvenir.<sup>3</sup>

Les organisations dotées d'un processus d'intégration solide améliorent leur productivité de plus de 70 %<sup>4</sup>



# Conclusion

Puisque les collaborateurs sur le terrain continuent de représenter la majorité des effectifs dans de nombreuses organisations, les entreprises doivent investir dans des solutions qui soutiennent l'efficacité de leurs équipes.

---

Nous collaborons directement avec Microsoft pour fournir à votre entreprise l'expertise et les conseils nécessaires à la mise en œuvre de Microsoft 365 Copilot. Nous garantissons ainsi une mise en œuvre moderne, sécurisée et fiable pour vos collaborateurs sans bureau.



**Contactez-nous dès aujourd'hui  
pour en savoir plus :**

[clara.lehmann@campana-schott.com](mailto:clara.lehmann@campana-schott.com)

# Sources

1. « [Technology Can Help Unlock a New Future for Frontline Workers](#) »  
(La technologie peut contribuer à ouvrir un nouvel avenir pour les collaborateurs de première ligne), Microsoft, 2022
2. « [Will AI Fix Work?](#) » (L'IA résoudra-t-elle les problèmes du travail ?), Microsoft, 2023
3. « [Study on Role of Augmented Reality for Frontline Workers](#) » (Étude sur le rôle de la réalité augmentée pour les collaborateurs de première ligne), TeamViewer, 2022
4. « [17 Incredible Onboarding Statistics \[2023\]: HR Trends in Hiring, Training, and Retention](#) » (17 statistiques incroyables sur l'intégration [2023] : tendances RH en matière d'embauche, de formation et de rétention), Zippia, 2023