

Μεταμορφώστε τον τρόπο με τον  
οποίο εργάζονται οι εργαζόμενοί σας  
στην πρώτη γραμμή με το  
**Endpoint Central**



# | Εισαγωγή

Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής, τα άτομα του εργατικού δυναμικού που θεωρούνται ως επί το πλείστον απαραίτητα και τα οποία πρέπει να προσέρχονται με φυσική παρουσία για να εκτελέσουν τις εργασίες τους, είναι συχνά κυριολεκτικά το πρόσωπο ενός οργανισμού. Ο ρόλος τους είναι κρίσιμος, καθώς συνήθως ασχολούνται προσωπικά με τους πελάτες και επηρεάζουν άμεσα τη συνολική εμπειρία των πελατών.



## Ποιοι όμως είναι οι εργαζόμενοι Πρώτης Γραμμής;

Σύμφωνα με έκθεση HR Cloud 2022, οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής περιλαμβάνουν την υγειονομική περίθαλψη, την εκπαίδευση και τη φροντίδα παιδιών, την τοπική και εθνική αυτοδιοίκηση, τα τρόφιμα και τα αγαθά, τη δημόσια ασφάλεια, τις μεταφορές, καθώς και τους εργαζόμενους στις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, τις επικοινωνίες και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Οι εργαζόμενοι αυτοί αποτελούν το 42% του συνόλου των εργαζομένων στις ΗΠΑ.

Παρά το γεγονός ότι αναλαμβάνουν σημαντικούς ρόλους, συνήθως υποαμείβονται και υποεκπροσωπούνται στον οργανισμό τους. Έκθεση της McKinsey υποστηρίζει την επιτακτική ανάγκη να ενδυναμωθούν οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής προκειμένου να τους παρέχονται θετικές εμπειρίες.



# Πώς συμβάλλει το Endpoint Central στην ενδυνάμωση των εργαζομένων πρώτης γραμμής;

Ίσως θα μπορούσαμε να αντλήσουμε φιλοσοφικές πληροφορίες από τη μελέτη του χρόνου και της κίνησης που ερεύνησαν οι F.W. Taylor, Frank και Lillian Gilbreth, οι οποίοι υπήρξαν οι πρωτοπόροι αυτής της επιστημονικής θεωρίας για τη διαχείριση. Μελέτησαν τη διάρκεια των εργασιών των εργατών παραγωγής και ανέλυσαν τις κινήσεις τους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Τα αποτελέσματα αυτών των μελετών οδήγησαν σε διάφορες βέλτιστες πρακτικές για τη λογική διάταξη των εργαλείων εργασίας ώστε να μειωθεί η μετακίνηση και, ως εκ τούτου, η κόπωση, η οποία συχνά επιφέρει μείωση του χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση της εργασίας.

Το ManageEngine Endpoint Central είναι μια διαφορετική ολοκληρωμένη εργαλειοθήκη στη διάθεσή σας, η οποία μπορεί να προσαρμοστεί στις ανάγκες του οργανισμού σας για να διασφαλίσει βελτιωμένες συνθήκες εργασίας, δίνοντας τη δυνατότητα καλύτερης ζωής στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής.

Οι χειρωνακτικές εργασίες (μεταφορές, διακίνηση υλικών, παραγωγή, κατασκευές και άλλες) απασχολούν τη μερίδα του λέοντος, περίπου το 45%, των εργαζομένων πρώτης γραμμής. Οι εργαζόμενοι στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης έρχονται δεύτεροι, αντιπροσωπεύοντας το 17% του συνόλου των εργαζομένων πρώτης γραμμής. Ακολουθούν οι θέσεις εργασίας πωλητών και εκπαιδευτικών, σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα της Econfact.

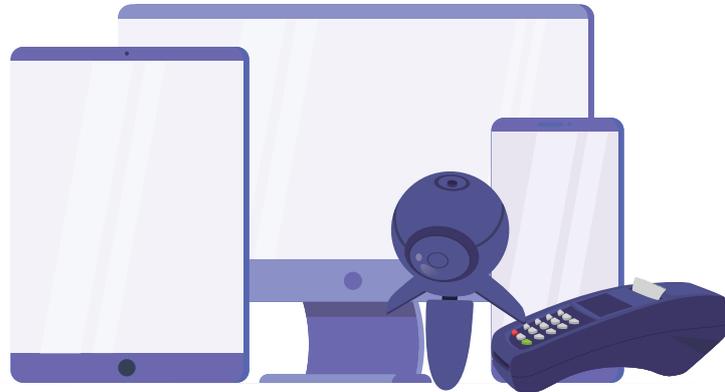
Είναι προφανές ότι οι εργαζόμενοι στην πρώτη γραμμή περιλαμβάνουν πολλούς ρόλους. Το Endpoint Central είναι μια ολοκληρωμένη λύση μίας στάσης για τη διαχείριση τερματικών σημείων (UEM) που ικανοποιεί τις περιπτώσεις χρήσης και τις απαιτήσεις ενός μεγάλου αριθμού επαγγελματικών κλάδων, αξιοποιώντας στο μέγιστο τις ευρείες δυνατότητές του.

01

## Γρήγορη ενσωμάτωση σε οποιαδήποτε συσκευή με οποιοδήποτε λειτουργικό σύστημα

Οι συσκευές πρώτης γραμμής είναι ετερογενείς. Θα μπορούσαν να είναι, για παράδειγμα, ένας σαρωτής γραμμωτού κώδικα (barcode) ή ένα αυτόνομο τερματικό σε ένα παντοπωλείο, ένα περίπτερο σε ένα αεροδρόμιο ή νοσοκομείο, μια συσκευή προβολής σε οποιονδήποτε σχεδόν χώρο, ή μια συσκευή επαυξημένης/εικονικής πραγματικότητας (AR/VR) σε ένα συνεργείο αυτοκινήτων ή ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα. Ανεξάρτητα από τον σκοπό ή τη θέση τους, είναι σημαντικό να μην απαιτείται πολύς χρόνος για την προμήθεια αυτών των συσκευών.

Το Endpoint Central είναι μια λύση μίας στάσης για τη διαχείριση πολλαπλών συσκευών και λειτουργικών συστημάτων. Διαθέτει ποικιλία μεθόδων εγγραφής, όπως Windows Autopilot για συσκευές Windows, Android Zero-Touch Enrollment για Android, Samsung Knox Enrollment για συσκευές Samsung και Apple ABM/ASM για συσκευές Apple.



02

## Προμήθεια συσκευών με προσαρμοζόμενες εφαρμογές και λειτουργίες για την ικανοποίηση συγκεκριμένων απαιτήσεων.

Το Endpoint Central είναι μια λύση μίας στάσης για τη διαχείριση πολλαπλών συσκευών και λειτουργικών συστημάτων. Διαθέτει ποικιλία μεθόδων εγγραφής, όπως Windows Autopilot για συσκευές Windows, Android Zero-Touch Enrollment για Android, Samsung Knox Enrollment για συσκευές Samsung και Apple ABM/ASM για συσκευές Apple. Σκεφτείτε ένα τυπικό, διάσημο και πολυσύχναστο εστιατόριο στην πόλη σας. Ενδεχομένως να έχετε δει τους σερβιτόρους να τρέχουν στα τραπέζια με στυλό και χαρτιά, να σημειώνουν τις παραγγελίες και να τις σερβίρουν. Με το Endpoint Central, θα μπορούσατε να εφοδιάσετε το προσωπικό σας με έξυπνες συσκευές έτσι ώστε οι διαχειριστές πληροφορικής σας να μπορούν να αναπτύξουν μόνο μία εφαρμογή ειδικά σχεδιασμένη για την καταγραφή των παραγγελιών φαγητού των πελατών. Καθώς αυτές οι συσκευές επιτελούν καθήκοντα μεγάλης γνωστικής έντασης, όπως το να θυμάστε την παραγγελία φαγητού κάθε πελάτη, οι σερβιτόροι σας μπορούν να επικεντρωθούν περισσότερο στην παροχή άριστης ικανοποίησης του πελάτη.

Ακόμα καλύτερα, αυτές οι εφαρμογές μπορούν να αποθηκεύουν εξατομικευμένα προφίλ πελατών έτσι ώστε, για παράδειγμα, όταν ένας πελάτης παρέχει πληροφορίες, όπως έναν αριθμό τηλεφώνου, το προσωπικό θα έχει στα εφόδιά του το ιστορικό των παραγγελιών του πελάτη. Αυτό επιτρέπει στο σερβιτόρο να προτείνει εύκολα κάτι νέο ή να επαναλάβει την παραγγελία βασισμένο στη γνώση των διατροφικών συνηθειών του πελάτη.

Τα σχολεία και τα ακαδημαϊκά ιδρύματα μπορούν επίσης να αξιοποιήσουν τη λειτουργία κλειδώματος μίας/πολλαπλών εφαρμογών που είναι διαθέσιμη στο Endpoint Central έτσι ώστε οι δάσκαλοι και οι καθηγητές να μπορούν να χρησιμοποιούν αυτές τις συσκευές για να καταγράψουν την παρακολούθηση του μαθήματος, τις βαθμολογίες των εξετάσεων και να έχουν εύκολη πρόσβαση σε πόρους που αφορούν συγκεκριμένα την τάξη, όπως στα αναλυτικά προγράμματα διδασκαλίας για το ακαδημαϊκό έτος.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, η ανάθεση περισσότερων του ενός χρηστών σε μια επιτραπέζια ή κινητή συσκευή είναι συνετή και οικονομικά αποδοτική. Το Endpoint Central παρέχει δυνατότητες κοινής χρήσης των συσκευών που επιτρέπουν στους χρήστες να διατηρούν ένα μοναδικό προφίλ χρήστη στα τερματικά σημεία κατά τη σύνδεσή τους στις συσκευές. Αυτό είναι επωφελές για οργανισμούς που απασχολούν εργαζόμενους σε βάρδιες, καθώς μια συσκευή μπορεί να χρησιμοποιηθεί από περισσότερα από ένα άτομα στη διάρκεια μιας ημέρας.

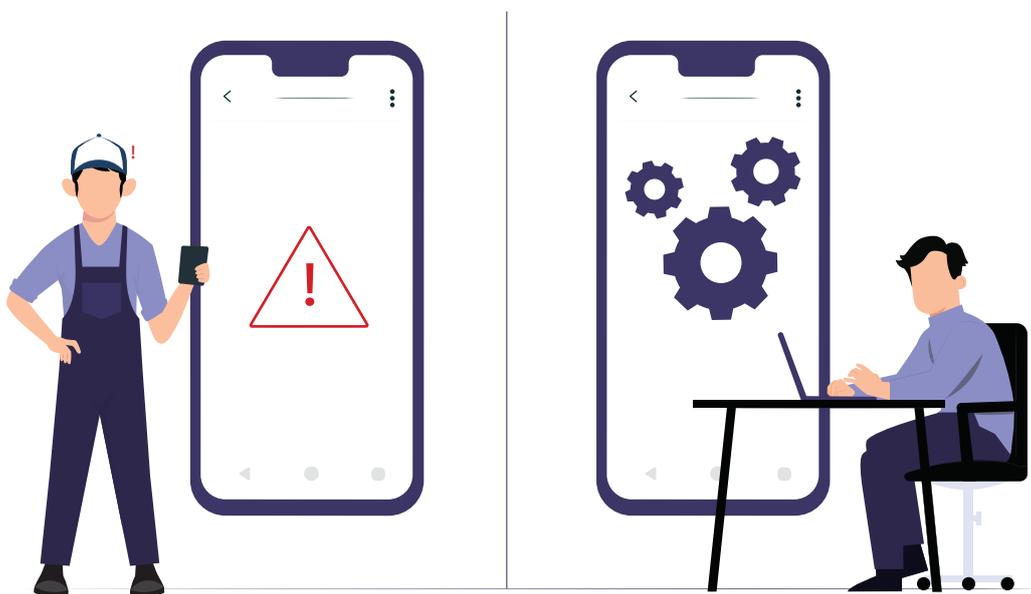


03

## Αντιμέτωπιση προβλημάτων ειδικών συσκευών οπουδήποτε και οποτεδήποτε

Οι ανθεκτικές συσκευές είναι δημοφιλείς στις βιομηχανίες πετρελαίου και φυσικού αερίου. Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής χρησιμοποιούν αυτές τις συσκευές για τη συλλογή δεδομένων, την ασφάλεια και την υποβολή αναφορών συμμόρφωσης, τη διαχείριση περιουσιακών στοιχείων, τον εντοπισμό θέσης, τη συντήρηση εξοπλισμού και την αυτόνομη καθοδήγηση μηχανημάτων, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς εξερεύνησης σε περιοχές όπου η ανθρώπινη παρουσία είναι αδύνατη. Στους κλάδους της εφοδιαστικής και της ναυτιλίας, οι εργαζόμενοι ενδεχομένως να χρειάζονται αυτές τις ανθεκτικές συσκευές για σάρωση γραμμωτού κώδικα και ραδιοσυχνική αναγνώριση (RFID), παρακολούθηση αποθεμάτων και ηλεκτρονικά αρχεία καταγραφής οδηγών, όπως επιτάσσει η νομοθεσία των ΗΠΑ για τη δημιουργία ενός ασφαλέστερου εργασιακού περιβάλλοντος για τους οδηγούς.

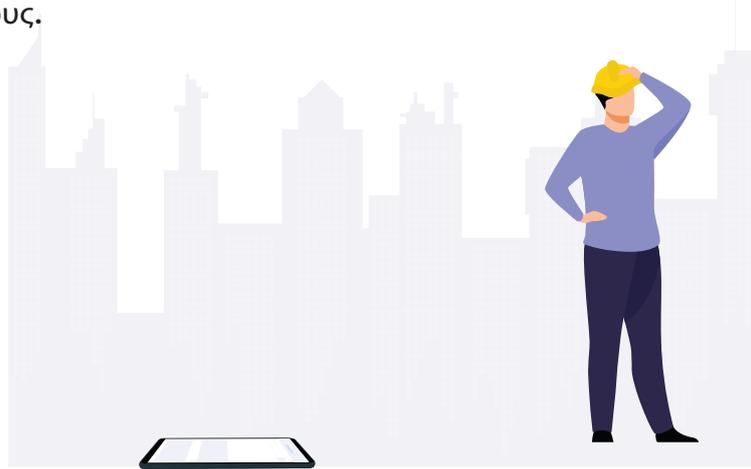
Η λειτουργία αυτών των ανθεκτικών συσκευών θα μπορούσε να καταστεί ανεξέλεγκτη ανά πάσα στιγμή. Στην προκειμένη περίπτωση, η αποκατάσταση λειτουργίας αυτών των συσκευών υπό δυσμενείς συνθήκες εργασίας γίνεται δύσκολη για τους τεχνικούς. Το Endpoint Central συνεργάζεται με κατασκευαστές πρωτότυπου εξοπλισμού, ενώ περισσότεροι από 25 είναι κατασκευαστές ανθεκτικών συσκευών. Ως εκ τούτου, οι τεχνικοί μπορούν να διενεργούν απομακρυσμένο έλεγχο και να επιλύουν τυχόν προβλήματα στις ελαττωματικές συσκευές, εξοικονομώντας πολύτιμες ώρες εργασίας λόγω της άμεσης δυνατότητας αντιμετώπισης προβλημάτων, διασφαλίζοντας έτσι την παραγωγικότητα. Επιπλέον, οι διαχειριστές θα μπορούσαν να ενεργοποιήσουν τις δυνατότητες γεωπαρακολούθησης και γεωπερίφραξης στο Endpoint Central για να παρακολουθούν και να περιορίζουν τη χρήση αυτών των συσκευών εντός μιας καθορισμένης περιοχής.



## 04 Προστασία των συσκευών και των δεδομένων σας

Στα παραπάνω σενάρια, η προστασία των δεδομένων και των συσκευών δεν θα πρέπει να επαφίεται μόνο στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής. Ας πάρουμε, για παράδειγμα, τους εργαζόμενους στην πρώτη γραμμή της υγειονομικής περίθαλψης. Στη διαχείρισή τους βρίσκεται ένας τεράστιος όγκος προσωπικών δεδομένων και ιατρικών φακέλων. Με το Endpoint Central, οι διαχειριστές πληροφορικής μπορούν να επιβάλλουν περιορισμούς σε αυτές τις συσκευές, όπως συνδέσεις ασύρματου δικτύου μόνο με τα εταιρικά δίκτυα, αποτρέποντας έτσι τη μεταφορά δεδομένων και στιγμιότυπων οθόνης. Η συγκεκριμένη λύση μπορεί επίσης να βοηθήσει τον οργανισμό σας να επιτύχει συμμόρφωση με τη νομοθεσία περί φορητότητας και λογοδοσίας στον τομέα της ασφάλισης υγείας (HIPAA).

Αντιμέτωποι με σωματικά δύσκολες εργασίες, οι εργαζόμενοι ενδέχεται να τοποθετήσουν λανθασμένα τις συσκευές που τους παρέχονται. Αυτή η λύση UEM αξιοποιεί τις εγγενείς δυνατότητες διαχείρισης κινητών συσκευών (MDM), όπως η εταιρική και η πλήρης διαγραφή, γεγονός που σημαίνει ότι οι διαχειριστές πληροφορικής μπορούν να αποτρέψουν τη διαρροή δεδομένων ακόμη και αν οι εργαζόμενοι χάσουν τις εταιρικές συσκευές για λόγους που δεν είναι δυνατό να προβλεφθούν. Οι διαχειριστές πληροφορικής μπορούν επίσης να ενεργοποιήσουν τη λειτουργία απώλειας συσκευής και τους απομακρυσμένους συναγερμούς για την ανάκτησή τους.



Η ενεργοποίηση και ενδυνάμωση των εργαζομένων πρώτης γραμμής δεν αποτελεί επιχειρηματική πολυτέλεια, αλλά ουσιαστική ανάγκη. Η παροχή των απαιτούμενων εργαλείων και ενός τεχνολογικά εξοπλισμένου χώρου εργασίας εμπλουτίζει σημαντικά την εργασιακή τους εμπειρία, με αποτέλεσμα εν τέλει την αύξηση της παραγωγικότητας και της ικανοποίησης των πελατών. Με την ψηφιακή εμπειρία των εργαζομένων να υιοθετείται ως πρωταρχική φιλοσοφία των επιχειρήσεων όσον αφορά τη διαχείριση του εργατικού δυναμικού τους, δεν υπάρχει πιο κατάλληλη στιγμή από σήμερα για τους ηγέτες των επιχειρήσεων να υλοποιήσουν μια συνεπή στρατηγική, όπως η εφαρμογή των εργαλείων UEM για τη διαχείριση των εργαζομένων πρώτης γραμμής

## | Πληροφορίες σχετικά με το **Endpoint Central**

Το Endpoint Central είναι μια ολοκληρωμένη λύση διαχείρισης τερματικών σημείων (UEM) που μπορεί να ανταποκριθεί κλιμακούμενη στις ανάγκες της επιχείρησής σας. Η λύση UEM που σχεδιάστηκε ως εργαλείο διαχείρισης πελατών πριν από σχεδόν δύο δεκαετίες, σήμερα διαχειρίζεται πάνω από 20 εκατομμύρια τερματικά σημεία και εξυπηρετεί 25.000 πελάτες, παγκοσμίως. Είστε ήδη ενθουσιασμένοι; Διαχειριστείτε και ασφαλίστε απεριόριστα τερματικά σημεία δωρεάν για 30 ημέρες.

[ΔΟΚΙΜΑΣΤΕ ΤΟ ΤΩΡΑ](#)