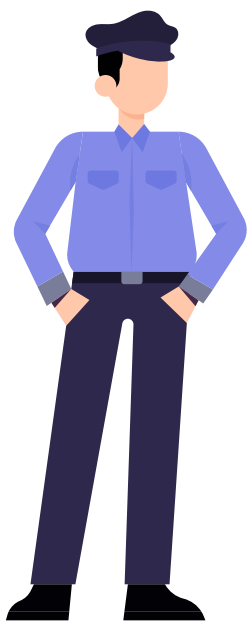


Transformeer het werk van uw eerstelijnsmedewerkers met **Endpoint Central**



| Inleiding

Eerstelijnsmedewerkers zijn de mensen in een organisatie die vrijwel onmisbaar zijn en die fysiek aanwezig moeten zijn om hun werk te doen. Vaak zijn ze letterlijk het gezicht van een organisatie. Ze spelen een cruciale rol, omdat ze veelal persoonlijk contact hebben met klanten en rechtstreeks van invloed zijn op de algehele klantervaring.



Maar wie zijn die eerstelijnsmedewerkers?

Volgens het rapport [HR Cloud 2022](#) zijn eerstelijnsmedewerkers mensen die actief zijn op het gebied van zorg, onderwijs en kinderopvang, lokale en nationale overheden, voedsel en goederen, openbare veiligheid, transport, nutsvoorzieningen, communicatie en financiële dienstverlening. In de Verenigde Staten is dit 42% van de beroepsbevolking

En ondanks dat ze een belangrijke rol spelen, worden ze meestal onderbetaald en zijn ze vaak ondervertegenwoordigd binnen de organisatie. Volgens McKinsey is het dan ook hard nodig dat eerstelijnsmedewerkers meer mogelijkheden en meer positieve ervaringen worden geboden



Welke mogelijkheden biedt Endpoint Central aan eerstelijnsmedewerkers?

We putten enige filosofische inspiratie uit het vakgebied van de wetenschappelijke bedrijfsvoering, dat is gebaseerd op de onderzoeken naar [tijd en beweging](#) van F.W. Taylor en Frank en Lillian Gilbreth. Zij onderzochten hoe lang de taken van mensen op de werkvloer duurden en analyseerden de bewegingen die ze maakten tijdens het uitvoeren van die taken. De resultaten van deze onderzoeken lagen ten grondslag aan diverse best practices voor het logisch indelen van werkmiddelen, om zo het aantal bewegingen en vermoeidheid terug te dringen. Dit leidde er meestal toe dat het voltooien van een bepaalde taak minder tijd kostte.

ManageEngine Endpoint Central is een uitgebreid pakket hulpmiddelen dat geheel is afgestemd op de behoeften van uw organisatie en waarmee u de werkomstandigheden en het welzijn van uw eerstelijnsmedewerkers kunt verbeteren.

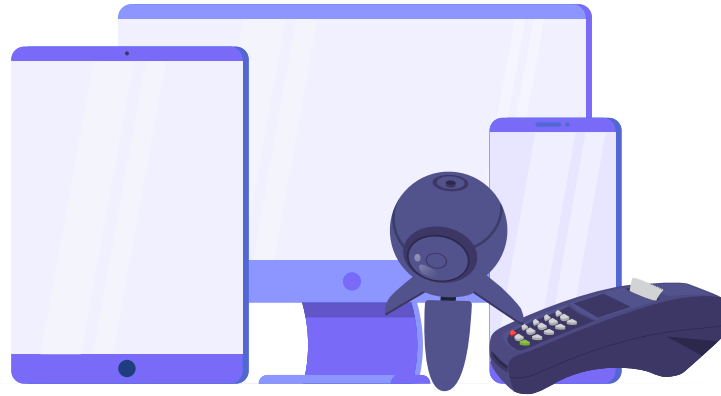
Arbeiders die werkzaam zijn binnen transport, materiaalverplaatsing, productie, bouw en andere sectoren, vormen met 45% het leeuwendeel van de eerstelijnsmedewerkers. Zorgverleners staan met 17% op de tweede plaats. Daarna volgen verkoop en onderwijs, aldus een [recent onderzoek](#) van Econfact.

Het is dus duidelijk dat eerstelijnsmedewerkers vele verschillende functies bekleden. Dankzij de vele mogelijkheden is Endpoint Central een complete UEM-oplossing die past bij de gebruiksscenario's en behoeften van uiteenlopende bedrijfstakken.

01 Snel apparaten onboarden, ongeacht besturingssysteem

De apparaten van eerstelijnsmedewerkers zijn zeer heterogeen. Voorbeelden zijn een barcodescanner, een kassa in een supermarkt, een kiosk op het vliegveld of in een ziekenhuis, een beeldscherm op bijna elke locatie, een AR/VR-apparaat in een garage of onderwijsinstelling. Het maakt niet uit waarvoor de apparaten precies dienen en waar ze zich bevinden, maar het is belangrijk dat het niet te lang duurt voordat ze in gebruik kunnen worden genomen.

Endpoint Central is een complete oplossing voor het beheren van vele apparaten en verschillende besturingssystemen. Het biedt diverse registratiemethoden zoals Windows Autopilot voor Windows-apparaten, Android Zero-Touch Enrollment voor Android, Samsung Knox Enrollment voor Samsung-apparaten en Apple ABM/ASM voor Apple-apparaten.



02 Apparaten inrichten met maatwerk-apps en -functionaliteit voor specifieke behoeften

Endpoint Central is een complete oplossing voor het beheren van vele apparaten en verschillende besturingssystemen. Het biedt diverse registratiemethoden zoals Windows Autopilot voor Windows-apparaten, Android Zero-Touch Enrollment voor Android, Samsung Knox Enrollment voor Samsung-apparaten en Apple ABM/ASM voor Apple-apparaten. Denk maar eens aan een bekend en drukbezocht restaurant bij u in de buurt. De kans is groot dat het bedienend personeel rondrent met pen en papier om bestellingen op te nemen en uit te serveren. Met Endpoint Central kunt u uw medewerkers in de bediening voorzien van slimme apparaten en die door uw IT-medewerkers laten inrichten met één specifieke app voor het vastleggen van bestellingen. Deze apparaten nemen de cognitief intensieve taken, zoals het onthouden van welke gast welk gerecht heeft besteld, van uw mensen over zodat die zich kunnen richten op klanttevredenheid.

Op dergelijke apps kunnen ook klantprofielen worden opgeslagen, zodat als een klant bijvoorbeeld een telefoonnummer heeft verstrekt, de bediening meteen een overzicht heeft van wat die klant in het verleden heeft besteld. Daarmee kunnen ze gemakkelijk iets nieuws aanbevelen of de bestelling simpelweg herhalen omdat ze de eetgewoonten van de klant kennen.

Onderwijsinstellingen kunnen Endpoint Central gebruiken om slechts één of een beperkt aantal apps toe te staan, zodat docenten de apparaten alleen kunnen gebruiken voor het registreren van aanwezigheid en examencijfers, en het raadplegen van specifieke syllabi.

In de meeste gevallen is het toewijzen van meer dan één gebruiker aan een [desktop](#) of [mobiel apparaat](#) een verstandige en kosteneffectieve keuze. Endpoint Central biedt mogelijkheden voor het delen van apparaten door gebruikers te laten inloggen bij hun unieke gebruikersprofiel op de eindpunten. Dit is met name handig voor organisaties waar medewerkers in shifts werken, want één apparaat kan gedurende de dag door meerdere mensen worden gebruikt.



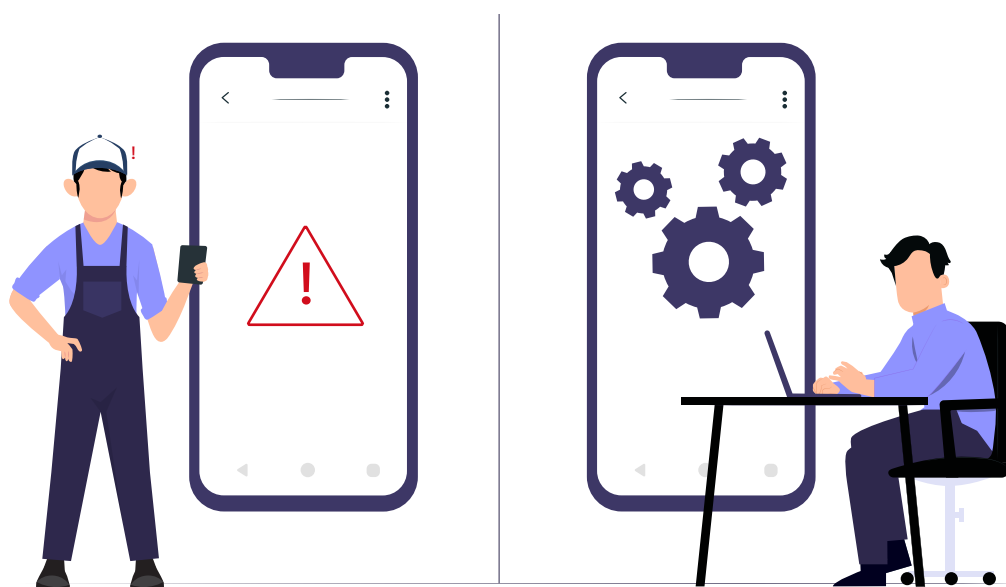
03

Overal en altijd problemen oplossen met speciale apparaten

In de olie- en gasindustrie worden vaak apparaten gebruikt die tegen een stootje kunnen. Eerstelijnsmedewerkers [gebruiken](#) deze apparaten voor het verzamelen van gegevens, rapporteren over veiligheid en compliance, assetmanagement, locatietracking, machineonderhoud en het begeleiden van autonome machines die op plekken kunnen komen waar de mens dat niet kan. In de sectoren logistiek en transport worden deze robuuste apparaten bijvoorbeeld gebruikt voor het scannen van barcodes en RFID-chips, inventaristracking en het bijhouden van chauffeurslogboeken, zoals voorgeschreven door de [Amerikaanse wet](#).

Er kan zich op ieder moment een probleem voordoen met een van deze apparaten. In moeilijke werkomstandigheden is het voor een technicus heel lastig om die

problemen ter plaatse op te lossen. Endpoint Central heeft OEM-partnerships gesloten met ruim 25 producenten van dit soort robuuste apparaten. Daardoor kunnen technici die apparaten op afstand bedienen en troubleshooten, zodat ze snel weer kunnen worden gebruikt en er geen kostbare uren verloren gaan. Daarnaast kunnen beheerders gebruikmaken van geotracking en geofencing om het gebruik van de apparaten te volgen en te beperken tot een bepaald gebied.

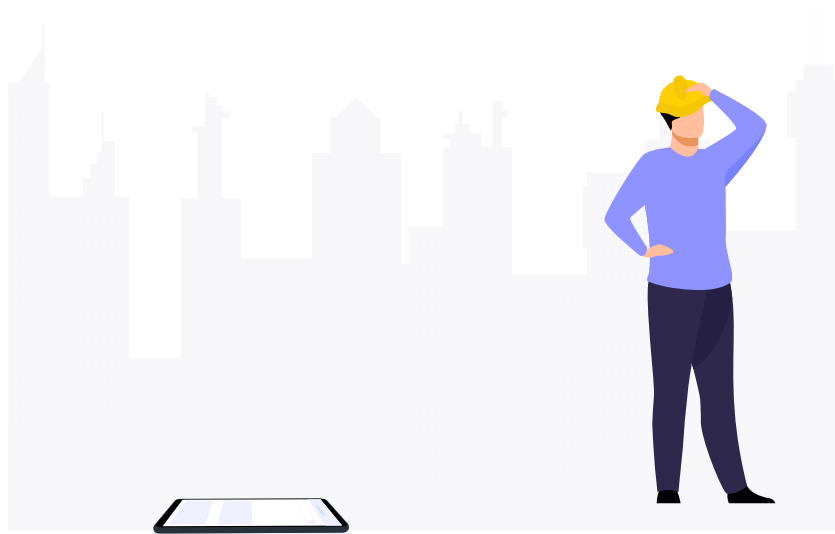


04 Bescherm uw apparaat en uw gegevens

In de scenario's zoals hierboven beschreven moet de bescherming van gegevens en apparatuur niet helemaal worden overgelaten aan de eerstelijnsmedewerkers. Neem bijvoorbeeld zorgverleners; zij werken met grote hoeveelheden persoonsgegevens en medische dossiers. Met Endpoint Central kunnen IT-beheerders allerlei beperkingen instellen voor de apparaten, bijvoorbeeld door ze alleen verbinding te laten maken met de draadloze netwerken van het bedrijf en het verzenden van bestanden en maken van schermafbeeldingen niet toe te staan. Op die manier draagt de oplossing bij aan het naleven van de voorschriften van de AVG en andere wetgeving.

Stel dat een medewerker bezig is met een fysiek inspannende taak en achteraf niet meer weet waar hij het apparaat heeft gelaten. Deze UEM-oplossing biedt ingebouwde beheerfunctionaliteit zoals het compleet of gedeeltelijk wissen van het

apparaat. Daarmee kunnen IT-beheerders datalekken voorkomen in het geval dat een medewerker een bedrijfsapparaat kwijtraakt. Ook kunnen ze een verloren apparaat vergrendelen en op afstand een alarm laten afgaan om het apparaat terug te vinden.



Het bieden van dit soort mogelijkheden aan eerstelijnsmedewerkers is geen luxe maar een noodzaak. Met de juiste tools en technologische hulpmiddelen genieten ze van een betere werkervaring, met een hogere productiviteit en grotere klanttevredenheid als resultaat. Een goede digitale medewerkerservaring wordt steeds meer het uitgangspunt voor de manier waarop bedrijven omgaan met hun personeelsbestand. Daarom is het nu hét moment om een UEM-oplossing te implementeren en uw eerstelijnsmedewerkers op een samenhangende en strategische manier te managen.

| Over Endpoint Central

Endpoint Central is een zeer complete UEM-oplossing die past bij de behoeften van elke onderneming. Deze UEM-oplossing is twintig jaar geleden ontwikkeld als hulpmiddel voor het beheren van clients, en wordt tegenwoordig gebruikt voor het beheren van zo'n 20 miljoen eindpunten van 25.000 klanten over de hele wereld. Bent u ook nieuwsgierig geworden? U kunt nu gedurende 30 dagen gratis een onbeperkt aantal eindpunten beheren en beveiligen.

NU PROBEREN