

En skabelon til transformation

Implementering af digitale værktøjer til dine frontlinjemedarbejdere



Indholdsfortegnelse

03 →

En gennemprøvet metode til øget effektivitet hos frontlinjemedarbejdere

04 →

Vigtige succesfaktorer

05 →

En progressiv model for implementering

- 01 Etabler dit Teams-fundament
- 02 Afprøv dit Teams-fundament i et pilotprojekt
- 03 Implementer dit Teams-fundament i stor skala
- 04 Skaler og implementer yderligere Teams-funktioner

13 →

Begynd at transformere din frontlinje med Microsoft Teams

En gennemprøvet metode til øget effektivitet hos frontlinjemedarbejdere

Succesfulde organisationer prioriterer at lytte til deres frontlinjemedarbejdere og give dem mere handlekraft. Ved at gøre det får de en klarere forståelse af behovene hos frontlinjemedarbejderne og kan levere sikre og strømlinede værktøjer, der hjælper teams med at arbejde effektivt. Microsoft har designet en progressiv model for implementering, som hjælper organisationerne med at levere værdifulde Microsoft Teams-løsninger til frontlinjemedarbejdere.

Ved at bygge videre på din platforms fundament vil du kunne implementere Teams til din frontlinje og give mulighed for, at yderligere funktionalitet kan blive tilpasset og implementeret efter behov. Denne e-bog tilbyder praktisk vejledning samt tips, der hjælper organisationer med at implementere Teams for frontlinjemedarbejdere – og understøtter forbedret kommunikation og driftseffektivitet.

Du vil lære, hvordan du kan:

Identificere, hvilke Teams-værktøjer og -funktioner der vil være mest værdifulde til at skabe forandringer i din organisation

Etablere et stærkt indledende fundament, der hurtigt får dine frontlinjemedarbejdere i gang

Følge en progressiv model for implementering til at opbygge værdifulde løsninger til dine frontmedarbejdere og din organisation i stor skala

Vigtige succesfaktorer

Microsoft har identificeret fem elementer, der har skabt succes hos organisationer, som har styrket deres frontlinje med Teams, for at skabe en bedre forståelse af, hvordan du bedst kan integrere frontlinjemedarbejdernes behov med virksomhedens behov.

Disse organisationer:

- Tager udgangspunkt i frontlinjemedarbejderne i hver eneste beslutning og registrerede deres feedback som en del af pilotprogrammerne.
- Formidler prioriterede use cases til frontlinjemedarbejderne på måder, der er mest relevante for dem.
- Sikrer struktureret samarbejde og engagement mellem virksomheds- og it-interessenterne ved at bruge de rigtige værktøjer til at finde løsninger på en hurtig og effektiv måde.
- Indgår samarbejde med frontlinjemedarbejdernes ledere, da de ofte definerer arbejdsmetoderne og fremmer implementeringen af ny teknologi i deres frontlinjeteams.
- Starter i det små for at opnå hurtig værdi for pengene og udvider derefter frontlinjeløsningerne løbende for at skabe bedre forretningsmæssige resultater.

En progressiv model for implementering

Vores model begynder med etablering, afprøvning i pilotprojekt og implementering af et fundament af centrale Teams-funktioner. Når de er implementeret i stor skala, kan du udforske og tilpasse yderligere funktioner ved hjælp af den samme implementeringsproces som til fundamentet. Med disse funktioner og applikationer kan du være med til at forbedre gruppesamarbejde, understøtte den individuelle produktivitet og skabe engagement over hele organisationen – hvilket giver en mere sammenhængende og effektiv oplevelse i frontlinjen.

Selvom Teams tilbyder et bredt udvalg af funktioner og applikationer, anbefaler Microsoft at starte med dette fundament for at forenkle implementeringen og fremme hurtigere ibrugtagning.

Trin i implementeringen:

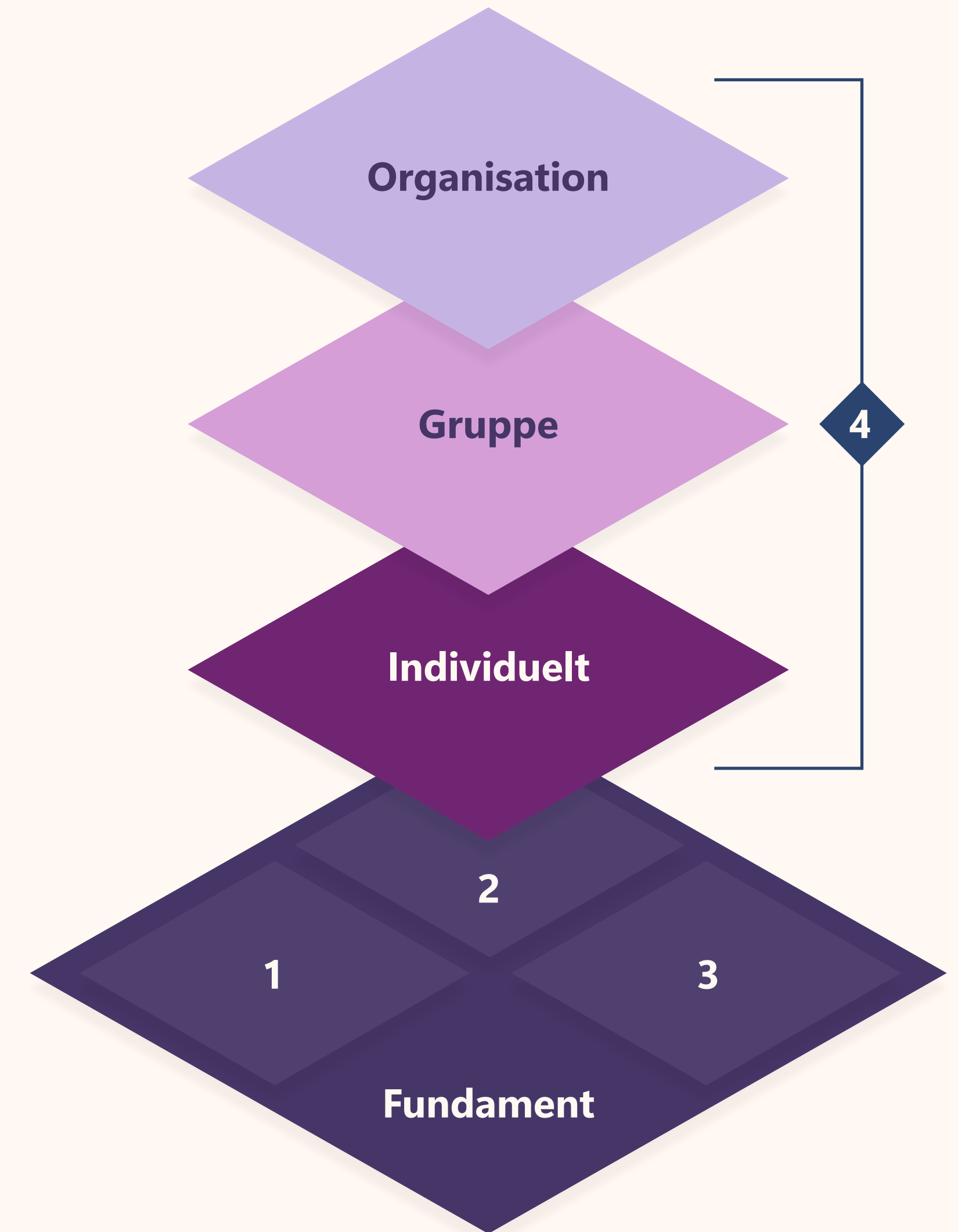
1 / Etabler dit Teams-fundament

2 / Afprøv dit Teams-fundament i et pilotprojekt

3 / Implementer dit Teams-fundament i stor skala

4 / Skaler og implementer yderligere Teams-funktioner

- Individuel produktivitet
- Gruppeproduktivitet
- Engagement i hele organisationen





Start:

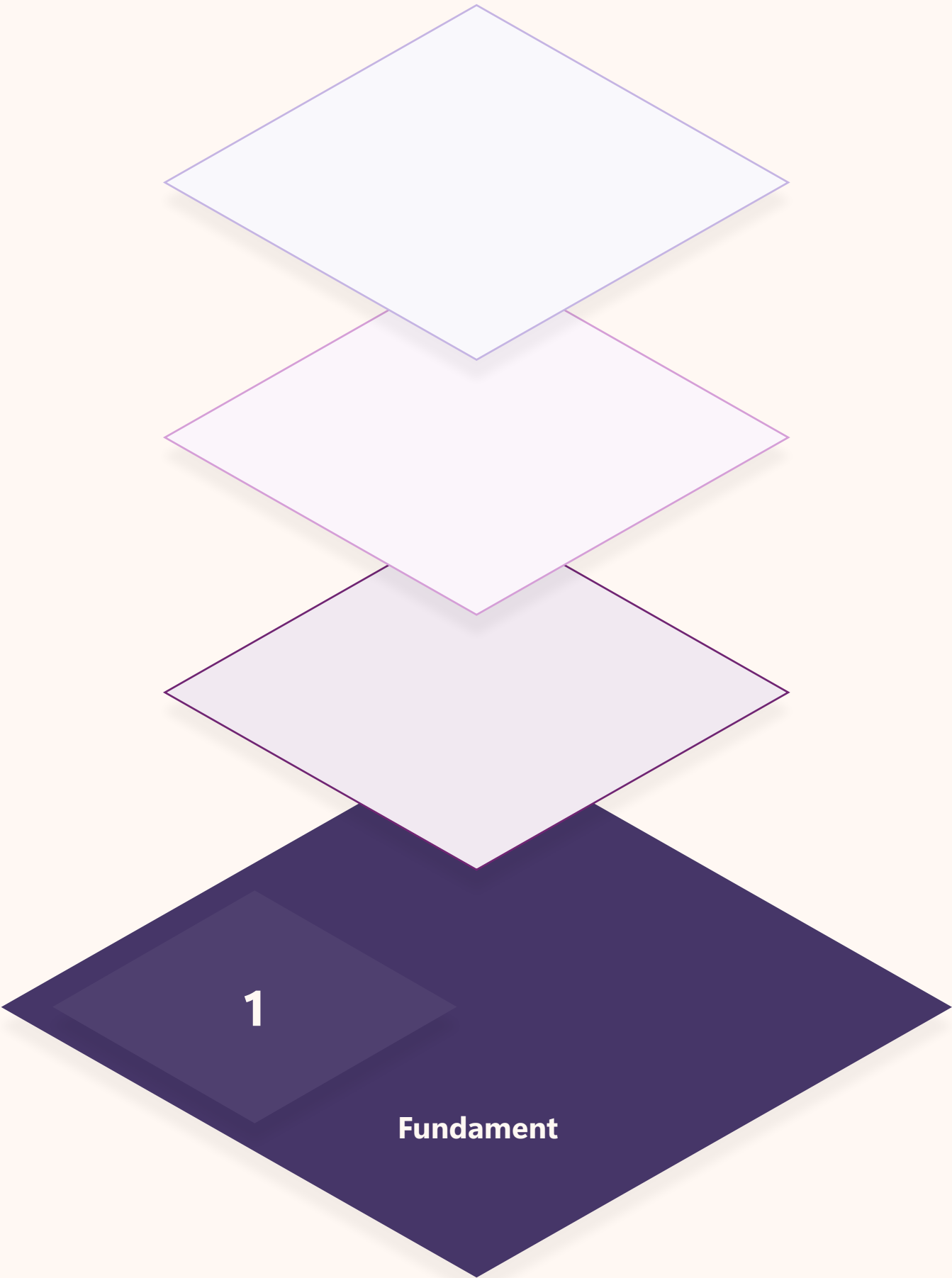
Etabler dit Teams-fundament

Vi starter med de grundlæggende elementer i Teams, som muliggør ad hoc-kommunikation på tværs af frontlinjen: tekst, tale og videochat, forudsigelige og relevante notifikationer samt effektiv styring og sikkerhed. Udvikling af fundamentet i dit nye teknologiprogram er afgørende for en vellykket udrulning af Teams. På den måde får både organisationer og frontlinjemedarbejdere god tid til at tilpasse sig den grundlæggende teknologi og anerkende værdien i den.

Dette fundament består af:

- Mulighed for 1:1-kommunikation i realtid, teamchat og tale på tværs af medarbejdere og ledere
- Understøttelse af kommunikation og samarbejde på afdelingsniveau og/eller lokalt
- Identitet, sikkerhed og administration
- Mobilbaseret klient med forudsigelige meddelelser og relevant søgning

Læg fundamentet for, at Teams kan blive det primære omdrejningspunkt for samlet kommunikation og samarbejde blandt frontlinjemedarbejderne. Når disse fundamentale elementer er på plads, er du klar til næste trin: afprøvning i pilotprojekt.



TIP: Fastgørelse af ofte anvendte, fundamentale Teams-applikationer som Chat og Aktivitet giver brugerne mulighed for hurtigt at samarbejde med andre.



Derefter:

Afprøv dit Teams-fundament i et pilotprojekt

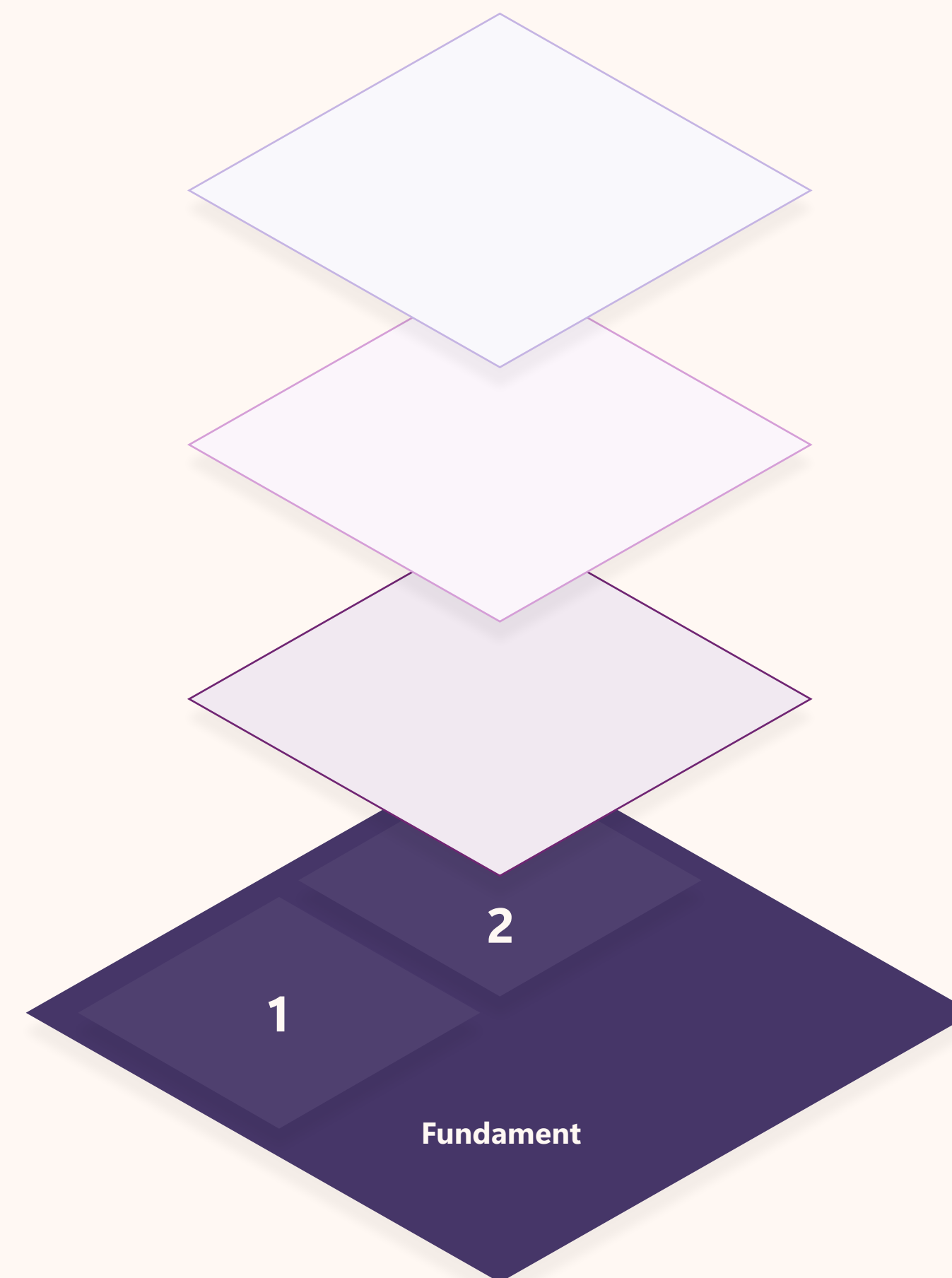
Når du går i gang med at implementere Teams, skal du først afprøve din løsning i et pilotprojekt på nogle få udvalgte placeringer. Hvis du i første omgang bruger mindre grupper, kan din organisation teste pilotværktøjerne, før de udrulles i hele virksomheden.

TIP: Microsoft anbefaler, at du aktiverer indstillingen "Vis favoritkanaler i Chat" for alle brugere af Teams, der er en del af din frontlinje. Hvis du konfigurerer Chat på denne måde, forenkles brugeroplevelsen, idet dine frontmedarbejdere får præsenteret et layout, som de allerede kender.

Det er nemt at oprette identiteter og tilladelser, når du konfigurerer og justerer dit pilotprogram med Microsoft Entra, som er en cloudbaseret løsning til identitets- og adgangsadministration fra Microsoft 365. Med indbyggede og brugerdefinerede brugerattributter, der kan hjælpe dig med at konfigurere programmet, kan din organisation teste installationsværktøjerne på en pilotplacering og derefter anvende dem på en bredere gruppe af placeringer i faser.

Du kan definere kerneattributter, som f.eks. geografisk placering, mailadresser og jobtitler, ud over at indsamle yderligere medarbejderoplysninger under tilmeldingen. Medlemskab af dynamiske teams af frontmedarbejdere bestemmes og administreres af disse attributter og administreres automatisk over tid, når frontmedarbejderne inkluderes i et nyt team, fjernes fra et team eller skifter placering.

Denne mindre, indledende installation er et godt tidspunkt til at indsamle feedback og indarbejde denne i eventuelle ændringer. Et partnerskab med frontmedarbejdernes ledere kan også hjælpe dig med at få en bedre forståelse af, hvad din frontlinje kan have brug for, når denne nye teknologi skal indføres. Når du har udført fejlfinding og identificeret, hvilke funktioner der bedst understøtter din frontlinje, kan du finjustere og tilpasse dit fundament efter behov efter det indledende pilotprojekt.





Derefter:

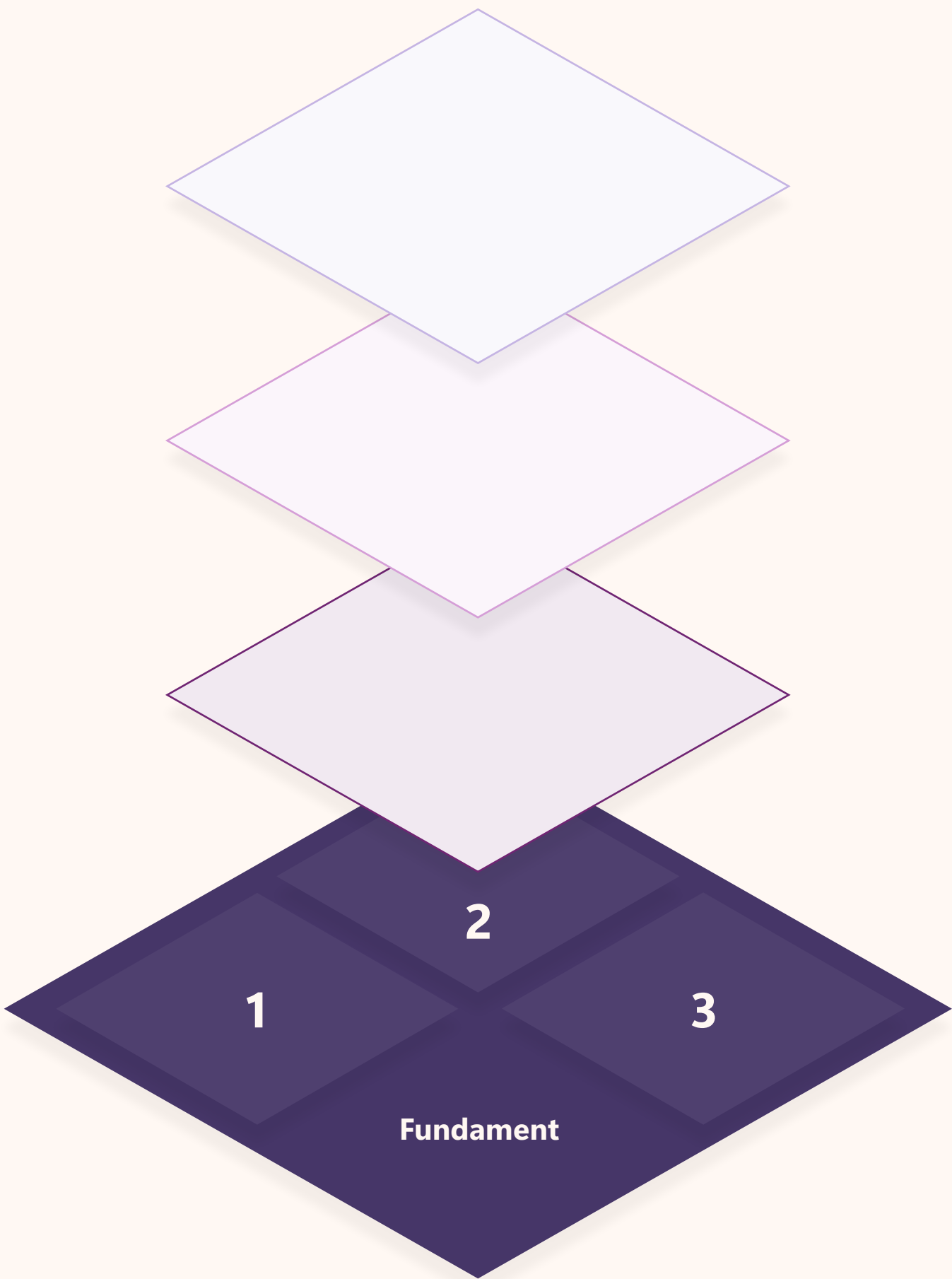
Implementer dit Teams-fundament i stor skala

It-teams har brug for dynamiske løsninger for at imødekomme behovene hos et dynamisk frontlinjepersonale. Microsoft har udviklet en trinvis proces til implementering af teknologi til frontlinjen for at opnå en mere effektiv implementering.

TIP: Hvis du vil have en liste over id'er for alle frontlinjeteams, skal du gå til Teams > Administrer frontlinjeteams og derefter vælge Download CSV i afsnittet Frontlinjeteams.

- ↓ Når du har konfigureret og afprøvet Teams i et pilotprojekt, skal du klikke på siden "Administrer frontlinjeteams" for at implementere.
- ↓ Herfra kan du gennemgå dine indstillinger, se listen over placeringer, hvor der endnu ikke er oprettet et dynamisk team af frontmedarbejdere, og vælge yderligere placeringer, som du gerne vil oprette teams til.
- ↓ Klik på "Implementer". Denne proces kan tage op til et par timer, afhængigt af hvor mange teams du opretter. Du kan gentage denne proces på et senere tidspunkt for andre frontlinjeplaceringer, der endnu ikke har et team.
- Du vil fortsat have mulighed for at finjustere og tilpasse Teams lige så ofte, som der er behov for det.

Nu, hvor Teams er blevet implementeret, er det nemt at administrere dine dynamiske teams af frontlinjemedarbejdere, når der sker ændringer i organisationen. I Teams-administrationscentret kan du oprette nye teams til helt nye placeringer, redigere indstillingerne for dine frontlinjeteams og modtage analyserapporter om brugen i frontlinjen. Når hele din frontlinjeorganisation bruger Teams, kan du begynde at implementere yderligere funktioner og værktøjer.



Yderligere fremdrift:

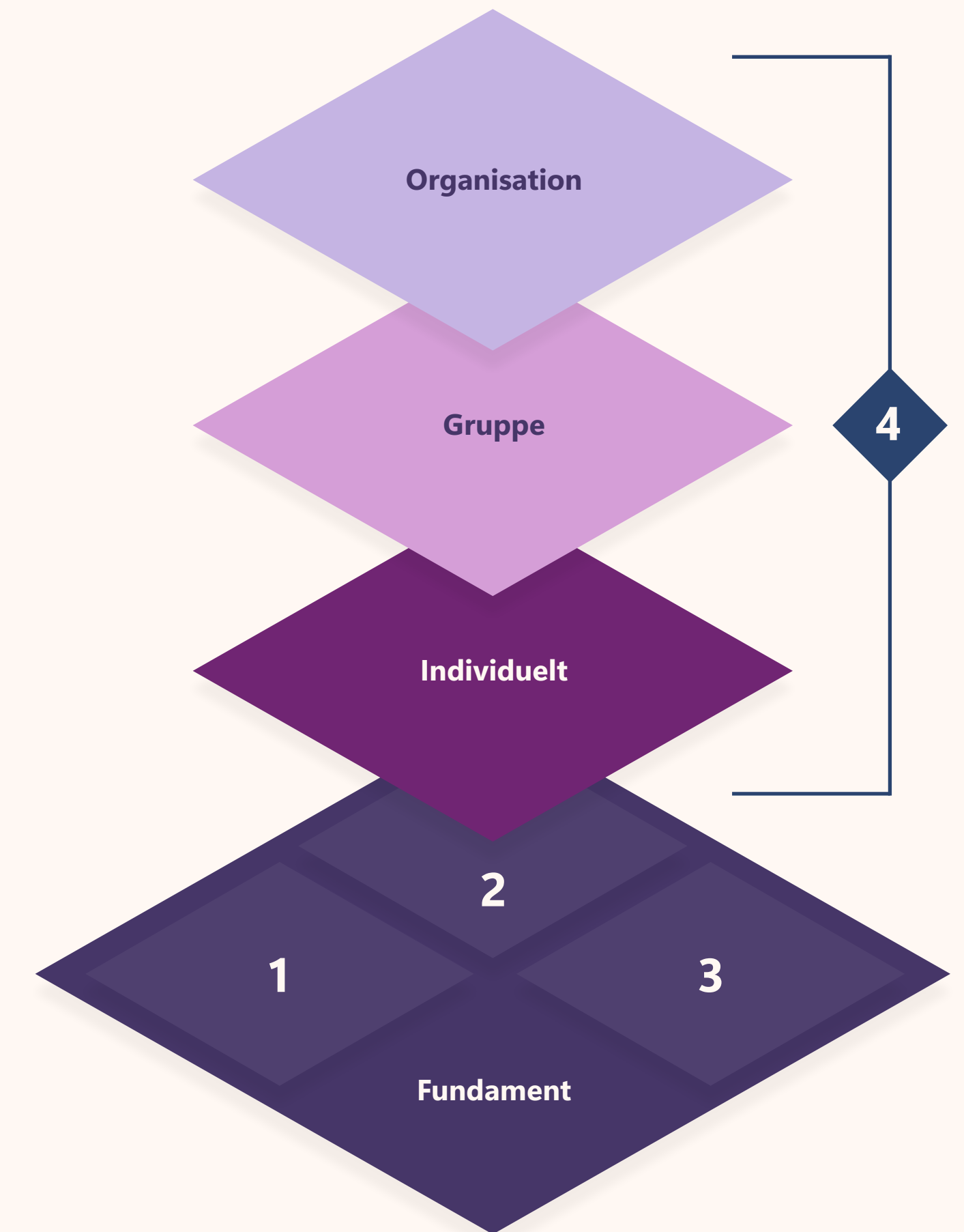
Skaler og implementer yderligere Teams-funktioner

På dette tidspunkt har du opbygget og implementeret dit Teams-fundament og givet frontlinjemedarbejderne i hele organisationen mulighed for at kommunikere på én samlet platform. Nu kan du begynde at udrulle yderligere funktioner og værktøjer, der understøtter de unikke behov i din organisation.

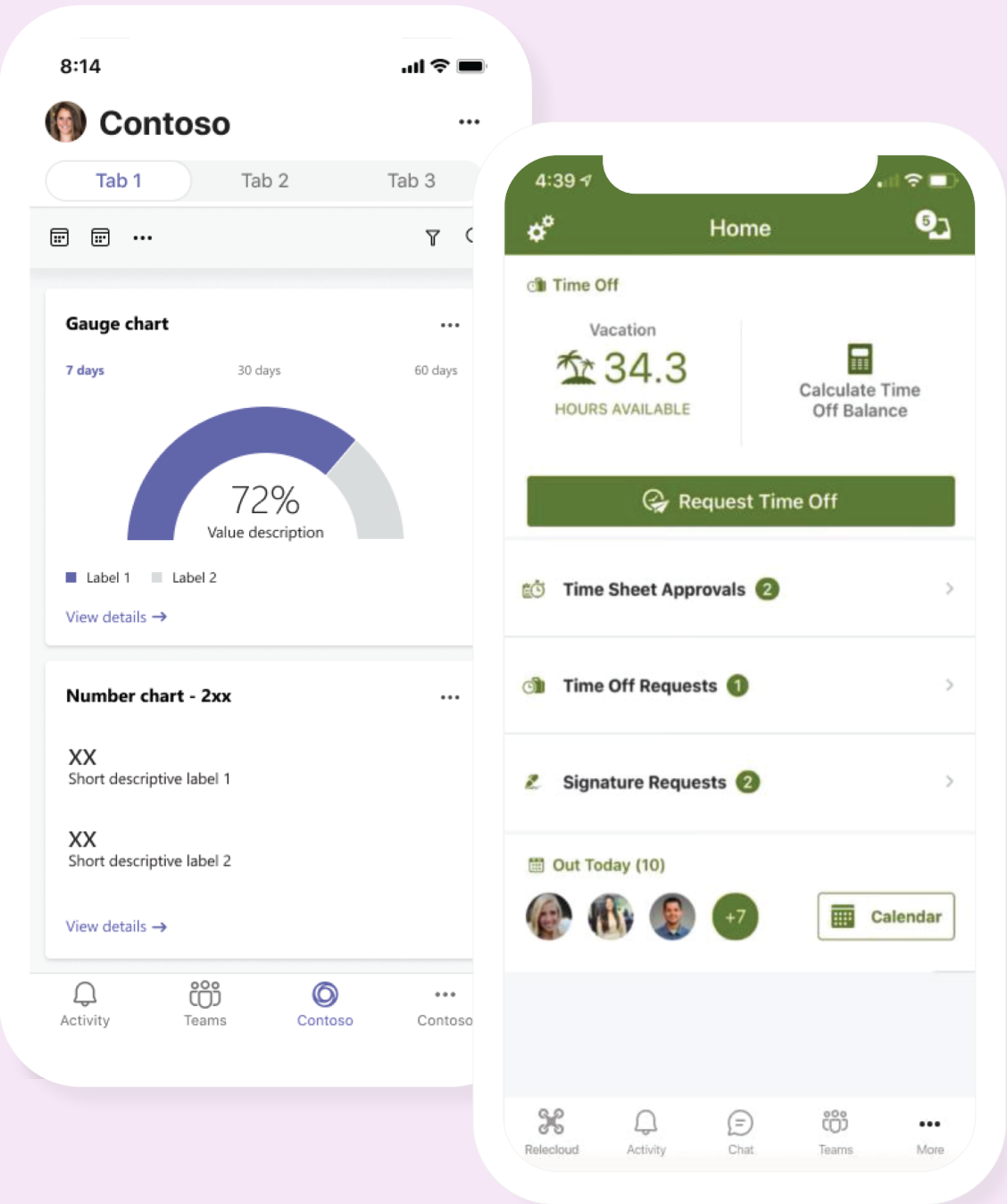
Nogle funktioner og applikationer er allerede inkluderet i Teams, f.eks. Chat, Kanaler og Vagter. Andre kan tilkøbes eller udvikles til din organisation. Dette omfatter tredjepartsapplikationer fra uafhængige udviklere, og tilpassede applikationer, der udvikles specifikt til din organisation.

Udbygning af Teams med flere funktioner organiseres via tre hovedområder: **individuel produktivitet, gruppeproduktivitet og engagement i hele organisationen.**

TIP: Den administrator, der kører installationsprocessen, skal være global administrator.



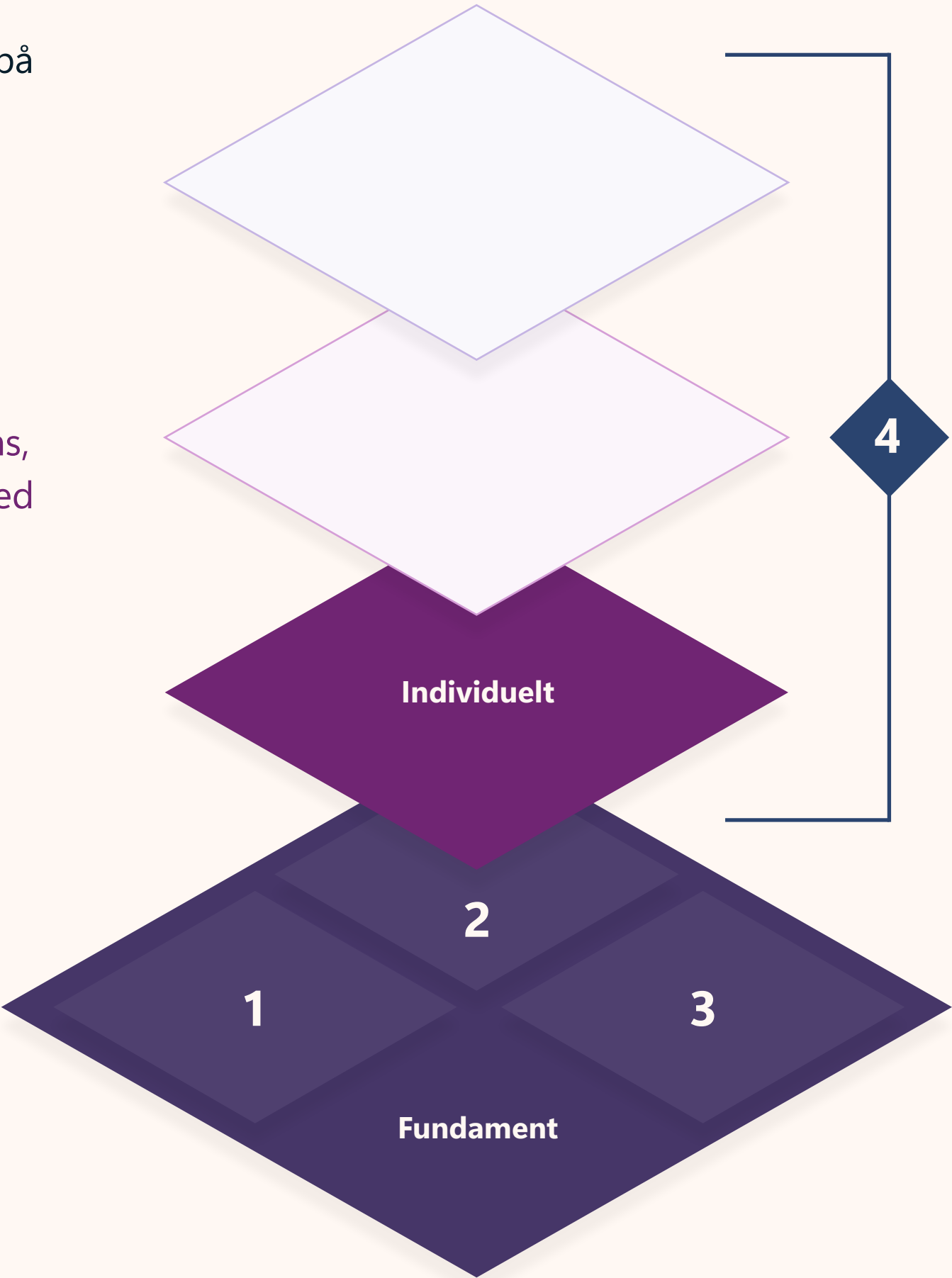
Individuel produktivitet værktøjer og funktioner



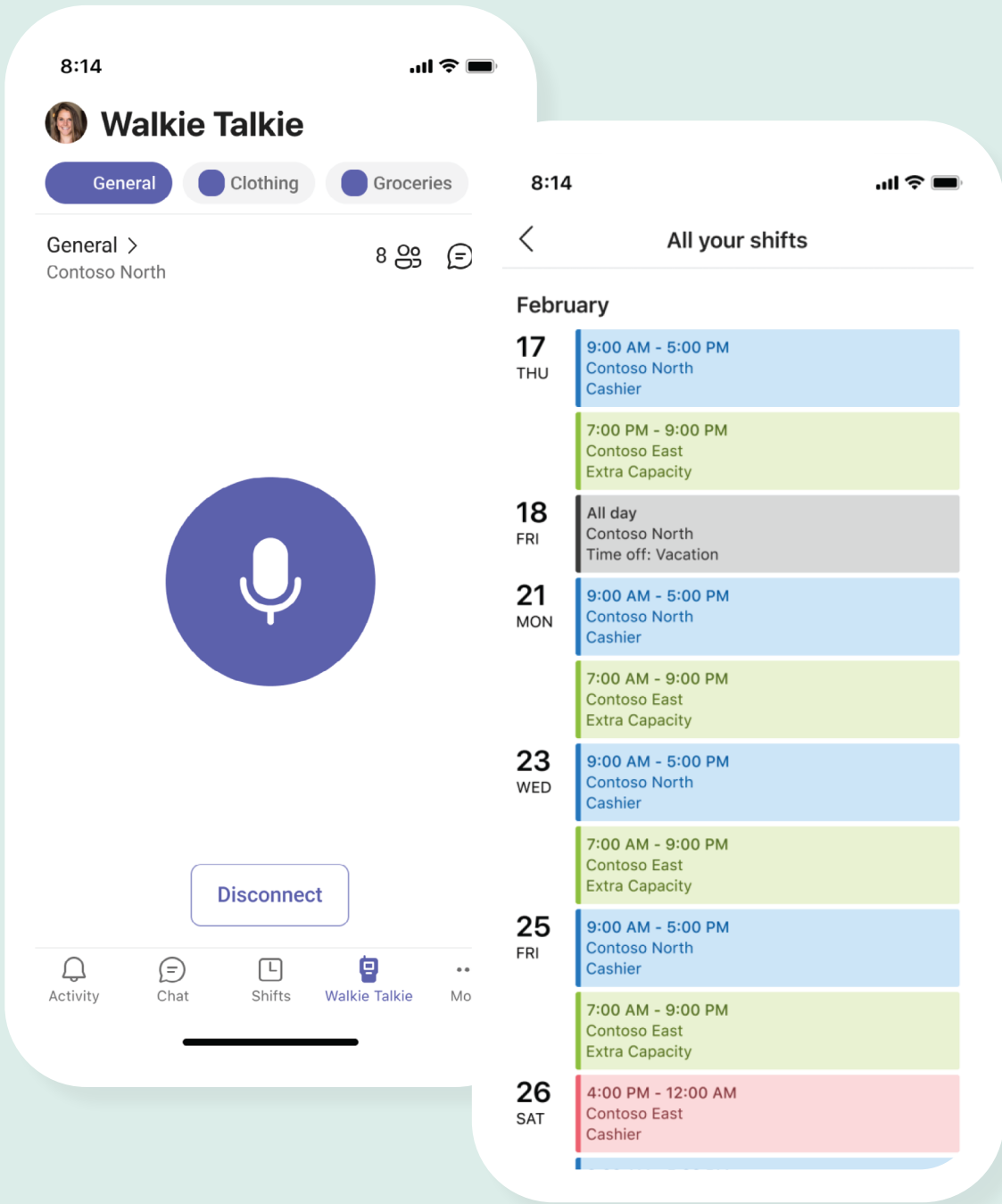
Brug Teams til at øge produktiviteten i frontlinjen yderligere ved at give medarbejderne mulighed for at udføre opgaver, uden at det kræver gruppeinteraktioner. Overvej følgende første skridt på vejen mod yderligere styrkelse af den individuelle medarbejder:

- Tilpas LOB-applikationer (Line of Business), der er oprettet af din organisation, for bedre at understøtte specifikke roller i frontlinjen.
- Opdag Viva Learning, som er en central hub til læring i Teams, hvor individuelle medarbejdere kan dele, anbefale og lære ved hjælp af indholdsbiblioteker på tværs af organisationen.
- Integrer tredjepartsappløsninger direkte i Teams for yderligere at understøtte arbejde på én platform.
- Giv frontlinjemedarbejderne adgang til en vagt-markedsplads, hvor de kan bytte vagter, bede om fri og stemple ind og ud.

De individuelle medarbejdere kan tilpasse deres egen Teams-arbejdsplads inden for din organisation. Uanset om det er ved at fastgøre bestemte kanaler eller applikationer for at gøre det nemmere at bruge dem eller ved at udstyre deres arbejdsområde med specifikke LOB- eller tredjepartsapplikationer, hjælper Teams enkeltpersoner med at tilpasse deres oplevelse med indstillinger og værktøjer, der understøtter deres produktivitet.



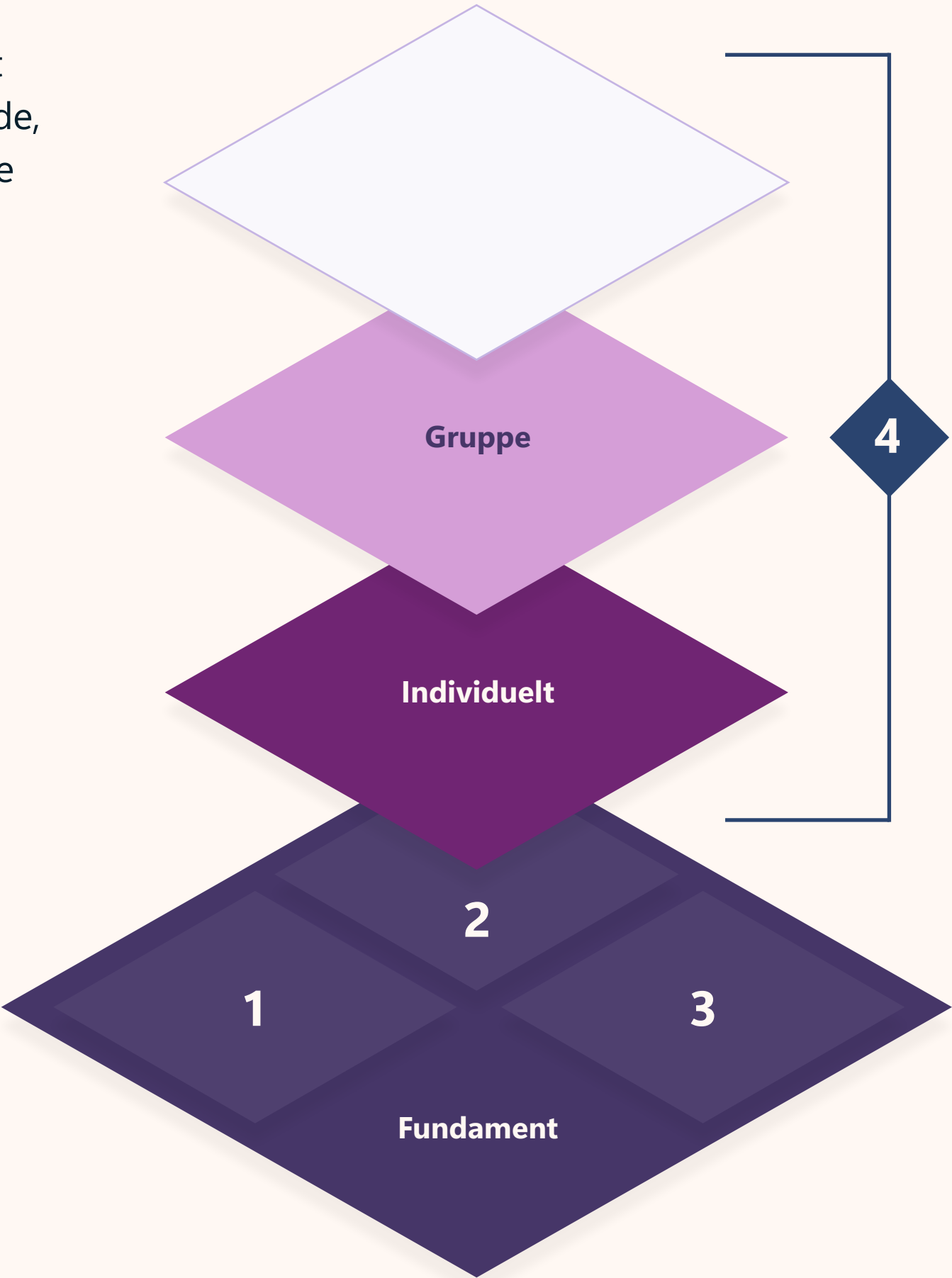
Gruppeproduktivitet værktøjer og funktioner



Hvis du forbedrer funktionaliteten i Teams med unikke funktioner og applikationer, kan du øge gruppeproduktiviteten i din frontlinje. Når der skal sammensættes et frontlinjeteam, kan det have afgørende betydning, at der er et administreret delt område, hvor grupper af medarbejdere kan kommunikere og samarbejde om at opnå et resultat. Følgende er eksempler på, hvordan gruppers produktivitet kan forstærkes:

- Standardisering af organisationsstrukturer og -tidsplaner via kollaborative applikationer som Bookings, Vagter og Opgaver.
- Anvendelse af kollaborativ kommunikation ved at samle Teams og den kanalkommunikation, der bedst forbinder de relevante teammedlemmer.
- Bruge Walkie-talkie-funktionen til hurtigt at få kontakt til teams via talechat i realtid.
- Udvidelse af en forretningsarbejdsgang eller -proces ved hjælp af tredjepartsapplikationer, der synkroniseres direkte med Teams for at forbedre design, projektledelse og meget mere – alt sammen på én platform.

Applikationer og funktioner i Teams kan tilpasses fuldstændigt til bestemte grupper i din organisation. Denne fleksibilitet hjælper med at understøtte de specifikke og unikke behov i hvert frontlinjeteam for at sikre, at disse medarbejdere altid har adgang til de værktøjer, de har brug for.

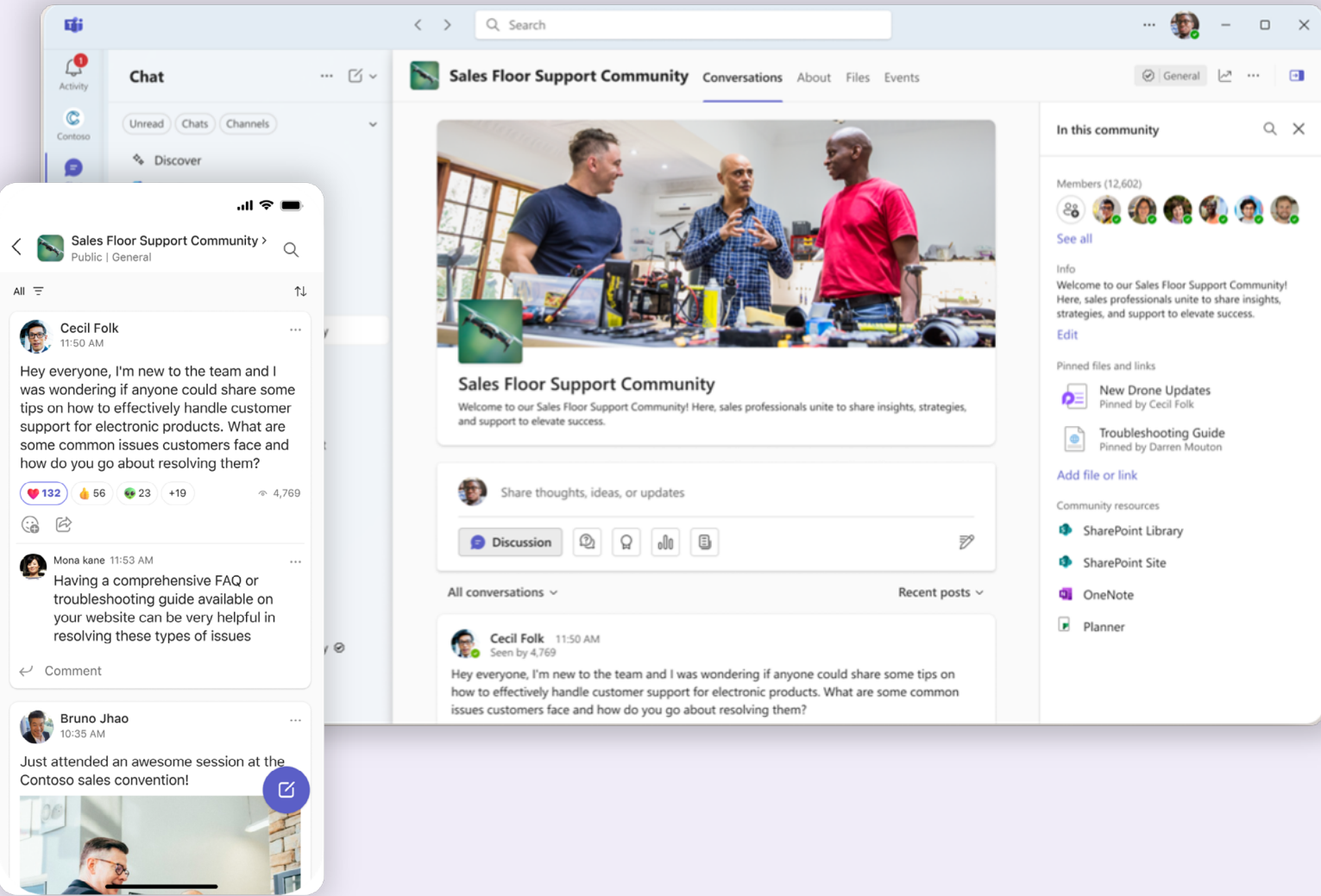
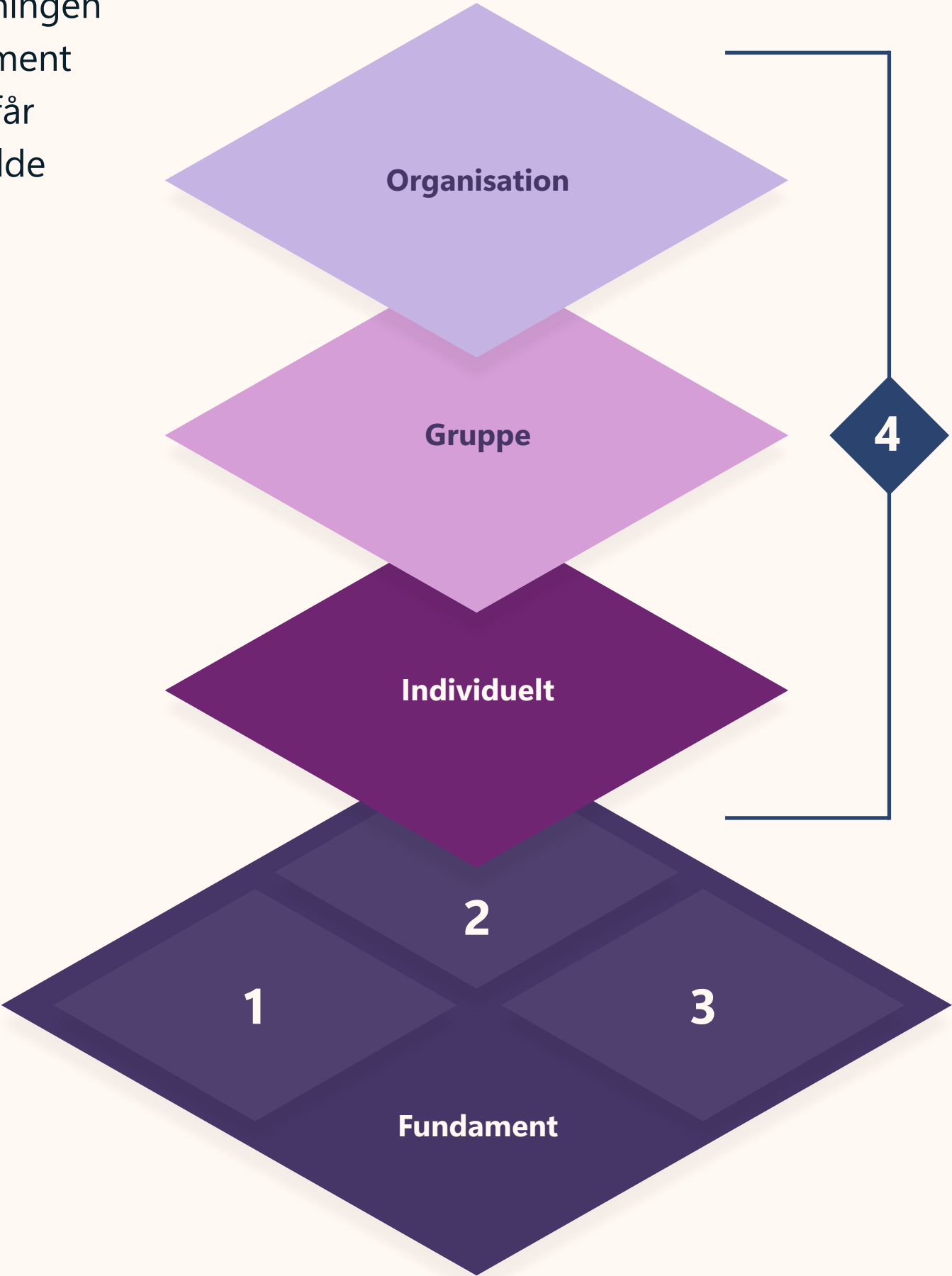


Engagementsværktøjer og -funktioner på tværs af organisationen

Ud over at understøtte øget produktivitet hos individuelle medarbejdere og teams kan Teams hjælpe med at styrke tilpasningen til virksomhedens mission og fremme medarbejdernes engagement på tværs af organisationen. Med yderligere funktioner i Teams får frontlinjemedarbejderne værktøjer, der hjælper dem med at holde sig opdaterede og forbundne, hvilket styrker deres oplevelse af at bidrage og høre til. Overvej disse metoder, som kan fremme engagementet på tværs af hele din organisation.

- Opbyg fællesskaber med udgangspunkt i fælles interesser, og giv frontlinjemedarbejderne mulighed for at interagere med kolleger, dele idéer og skabe meningsfulde relationer.
- Giv dine frontlinjemedarbejdere adgang til de oplysninger, de har brug for, og hjælp dem med at finde svar og eksperter på tværs af hele din organisation.
- Del virksomhedens meddelelser, og organiser målrettet kommunikation for at holde frontlinjemedarbejderne informeret og forbundne – uanset rolle eller placering.

Når du skaber fællesskaber i din organisation, der giver brugerne mulighed for at dele vigtige nyheder, uanset team eller geografisk placering, bliver det nemt for din frontlinje at føle sig som en vigtig del af teamet – på trods af den fysiske afstand mellem dem.





Begynd at transformere din frontlinje med Microsoft Teams

I denne vejledning har vi lært, at med en progressiv model for implementering er det problemfrit at indføre Teams i en organisation. Nu kan du trygt etablere dit Teams-fundament, skalere den nye teknologi til din organisation og udvide de indledende Teams-funktioner og -værktøjer, så de bedre understøtter din frontlinje.

Microsofts progressive model hjælper organisationer med at gøre det lettere at tage Teams i brug og strømline implementeringen og styringen af frontlinjeløsninger i stor skala med Teams. Kom i gang i dag, og begynd at opbygge et fundament for succes i frontlinjen.

Styrk din frontlinje



Udforsk abonnementer og priser



© 2025 Microsoft Corporation. Alle rettigheder forbeholdes. Dette dokument leveres, "som det er". De oplysninger og synspunkter, der kommer til udtryk i dette dokument, herunder webadresser og andre referencer til websteder, kan blive ændret uden varsel. Du bærer risikoen for at bruge det. Dette dokument giver dig ingen juridiske rettigheder til nogen immaterielle rettigheder i noget Microsoft-produkt. Du må kopiere og bruge dette dokument til egne interne referenceformål.

ANSVARSKRIVELSE: Microsoft 365 Frontline-pakker fås også uden Teams. [Få mere at vide om abonnementer og priser for M365-pakker uden Teams.](#)

