

轉型藍圖

為第一線員工部署數位工具

 Microsoft 365



目錄

03 →

經過實證、可改善第一線員工效率的途徑

04 →

成功關鍵要素

05 →

用於實作的漸進式模型

- 01 建立 Teams 基礎
- 02 試驗 Teams 基礎
- 03 大規模部署 Teams 基礎
- 04 調整和部署其他 Teams 功能

13 →

開始透過 Microsoft Teams 徹底改變第一線員工的能力

經過實證、可改善第一線員工效率的途徑

成功的組織將聆聽第一線員工意見並強化其能力視為優先要務。如此一來，他們能更清楚了解第一線需求，並提供安全且精簡的工具，協助團隊高效工作。Microsoft 設計了一個漸進式實作模型，協助組織將重要的 Microsoft Teams 解決方案提供給第一線員工。

當您在平台基礎上建置時，您能夠將 Teams 部署至第一線人力，並允許根據需要自訂和部署進一步的功能。這本電子書提供實用指引與建議，協助組織為第一線員工部署 Teams，促進溝通並提升營運效率。

您將了解如何：

確定哪些 Teams 工具和功能
對貴組織在催動改變這方面最
具價值

奠定堅實的初始基礎，
讓第一線員工迅速投入
工作

遵循漸進式實作模型，為第
一線員工和組織大規模建置
深具價值的解決方案

成功關鍵要素

為了更完善了解如何以最佳方式將第一線員工的需求與企業需求整合，Microsoft 已找出組織如何使用 Teams 強化其第一線員工能力的五大成功要素。

這些組織：

- 讓第一線員工成為每項決策的中心，在試驗計劃中收集其意見回饋。

- 以最適合第一線員工的方式向其傳達優先使用案例。

- 使用適當的工具快速且有效地尋找解決方案，確保業務和 IT 關係人之間的結構化協作和互動。

- 與第一線管理者合作，因為他們經常定義工作方式，並且與第一線團隊推動新技術的採用。

- 一開始簡單快速實現價值，然後持續擴展第一線解決方案的範圍，以推動不斷進化的業務成果。

用於實作的漸進式模型

我們的模型從建立、試驗和部署核心 Teams 功能的基礎開始。大規模部署後，您可以使用與基礎相同的部署程序來探索和自訂其他功能。透過這些功能和應用程式，您將能協助改善群組協作、支援個人生產力，並促進全組織的互動，以建立更密切連結且有效率的第一線體驗。

儘管 Teams 提供多種功能和應用程式，Microsoft 仍建議先從此基礎著手，以簡化部署並加速採用。

實作步驟：

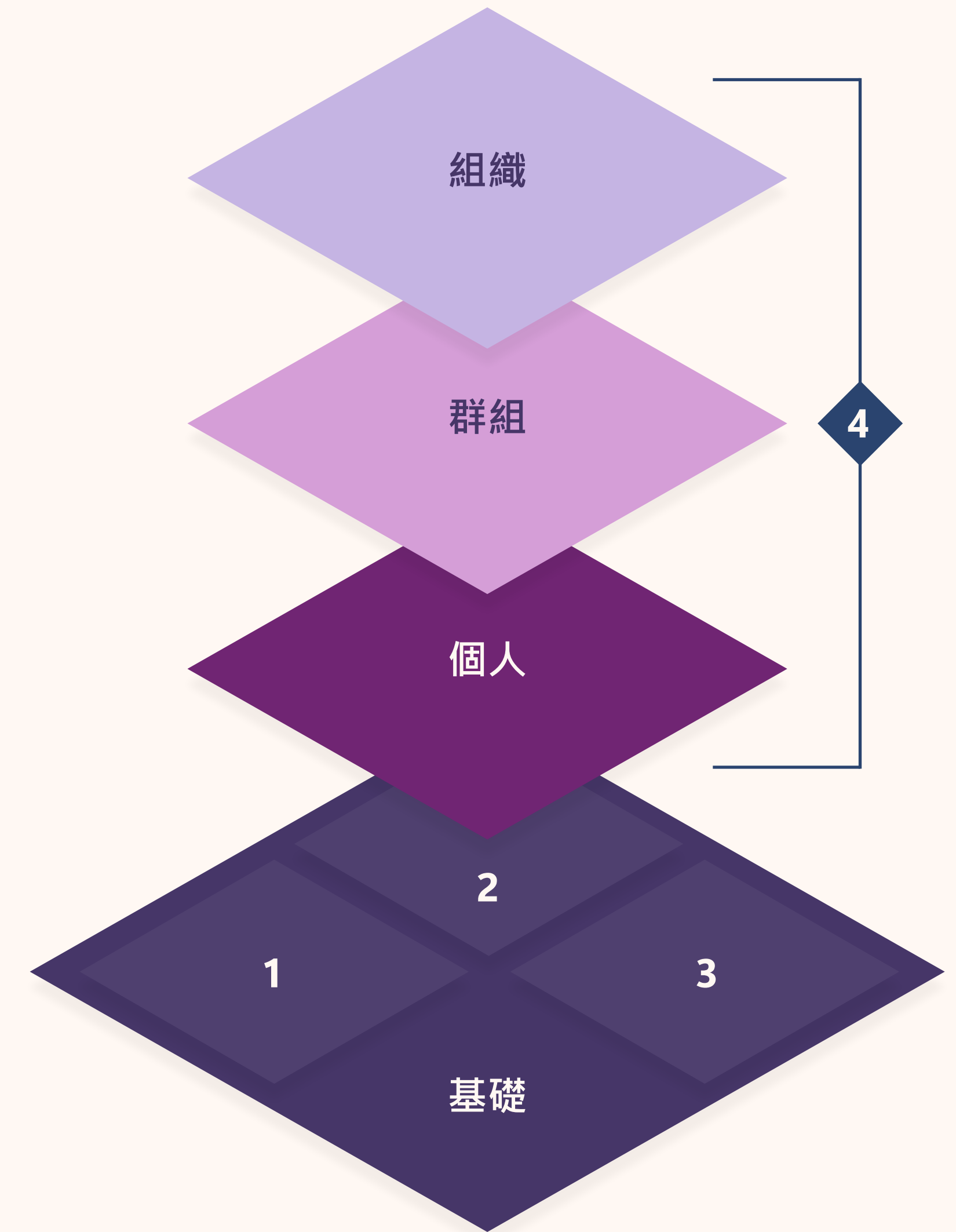
1 / 建立 Teams 基礎

2 / 試驗 Teams 基礎

3 / 大規模部署 Teams 基礎

4 / 調整和部署其他 Teams 功能

- 個人生產力
- 群組生產力
- 全組織互動





開始：

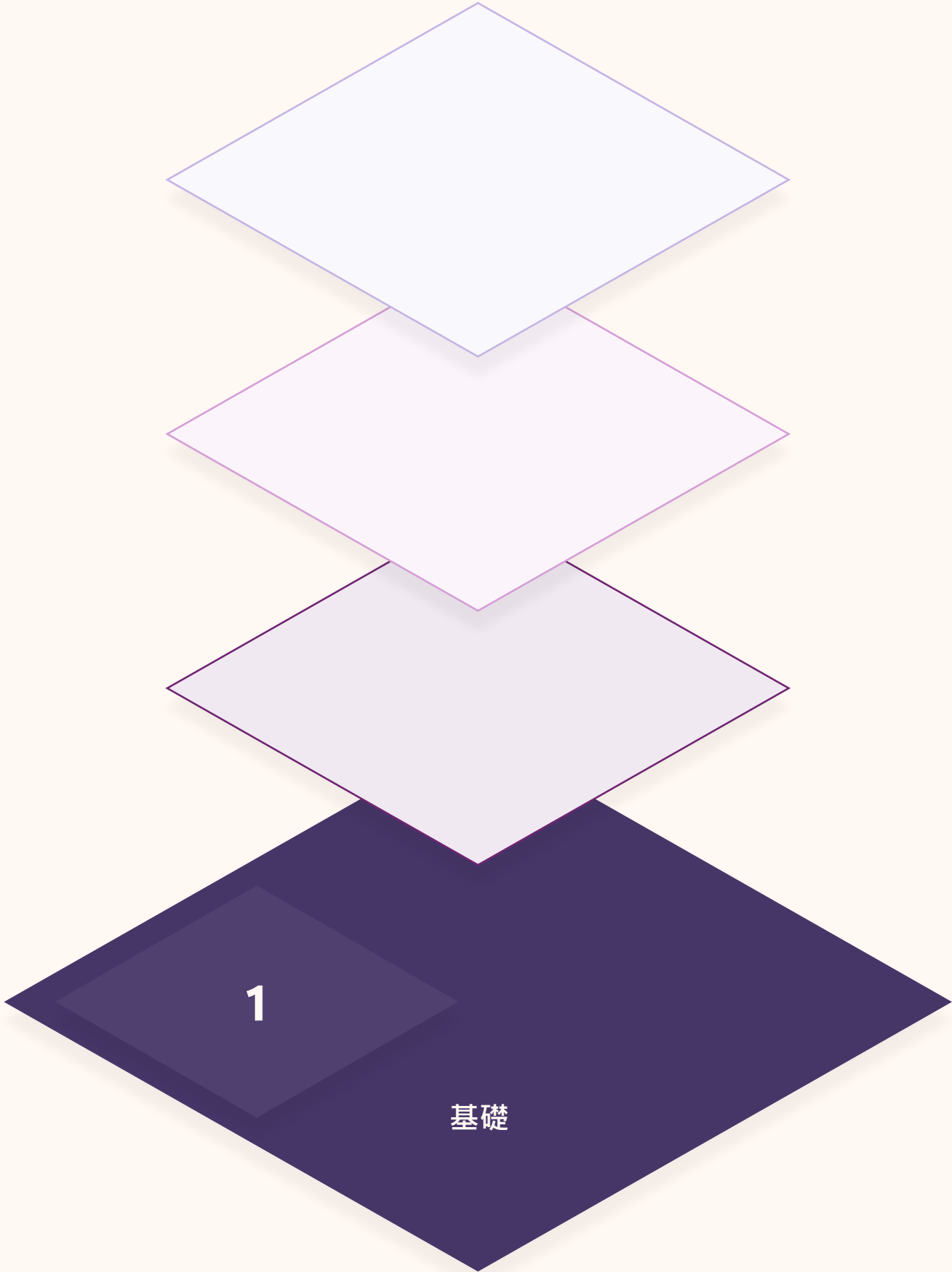
建立 Teams 基礎

首先，我們將介紹 Teams 支援第一線人員即時溝通的基礎功能：文字、語音與視訊聊天、可預測且相關的通知，以及高效的管理與安全性。制定新技術計劃的基礎對於成功部署 Teams 至關重要。如此一來，組織和第一線員工都能有充分的時間適應這項基本技術，並認識到其價值。

此基礎包括：

- 實現員工和管理者之間的即時 1:1 通訊、團隊聊天和語音
- 實現部門和 / 或本地通訊與協作
- 身分識別、安全性和管理
- 行動優先的顧客，使用可預測的通知和相關搜尋

為 Teams 奠定基礎，使其成為統一第一線員工溝通與協作的主要中心。一旦這些基礎元素都準備就緒，就可以進行下一步：試驗。



秘訣： 釘選經常使用的基礎 Teams 應用程式 (如聊天和活動)，可讓使用者快速與他人協作。



下一步：
試驗 Teams 基礎

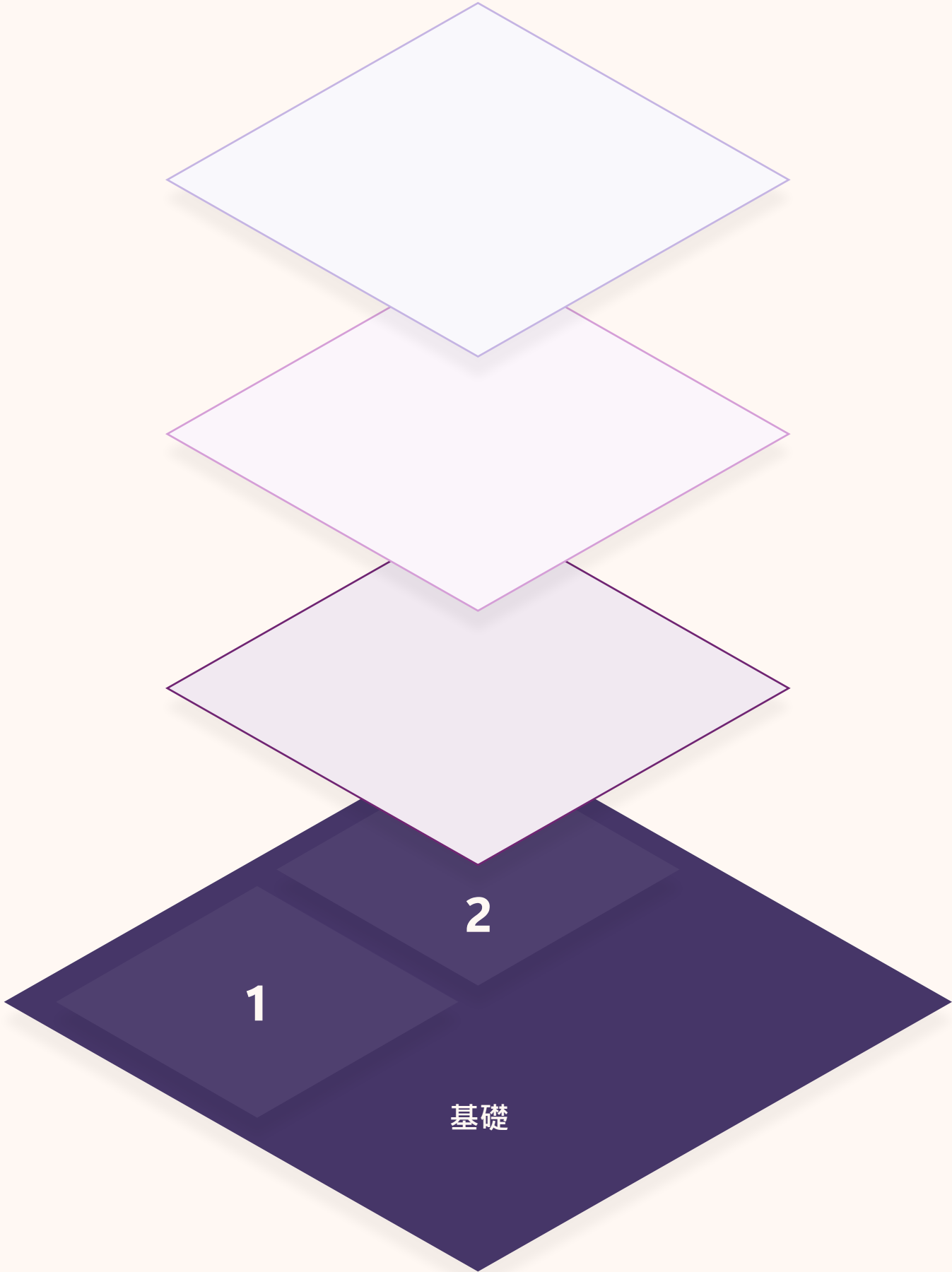
第一次實作 Teams 時，先在幾個選定位置試驗解決方案。貴組織一開始使用較小的群組，就能在全公司部署之前測試試驗工具。

秘訣： Microsoft 建議為 Teams 的第一線使用者啟用「在聊天中顯示最愛頻道」設定。如此設定聊天功能可簡化使用者體驗，為第一線員工提供其原本就熟悉的版面配置。

使用 Microsoft Entra (Microsoft 365 的雲端身份和存取管理) 輕鬆設定和調整試驗計劃時，建立身份和權限。當您設定了可協助您設定計劃的內建和自訂使用者屬性時，貴組織就可以在試驗位置測試部署工具，然後逐步將其套用到更廣泛的位置集。

除了在註冊期間收集其他員工資訊之外，您還可以定義核心屬性，例如地理位置、電子郵件位址和職稱。第一線動態團隊的成員由這些屬性集合確定和管理，並經過一段時間，隨著第一線員工入職、離職或變更位置自動管理。

這個較小、初始的部署是收集意見回饋並將其納入任何變更的好時機。與第一線管理者合作還可以協助您更完善了解第一線員工採用這項新技術所需的事物。在疑難排解並確定哪些功能為第一線員工帶來最大助益後，您就可以在初次試驗後根據需要調整基礎。





然後：

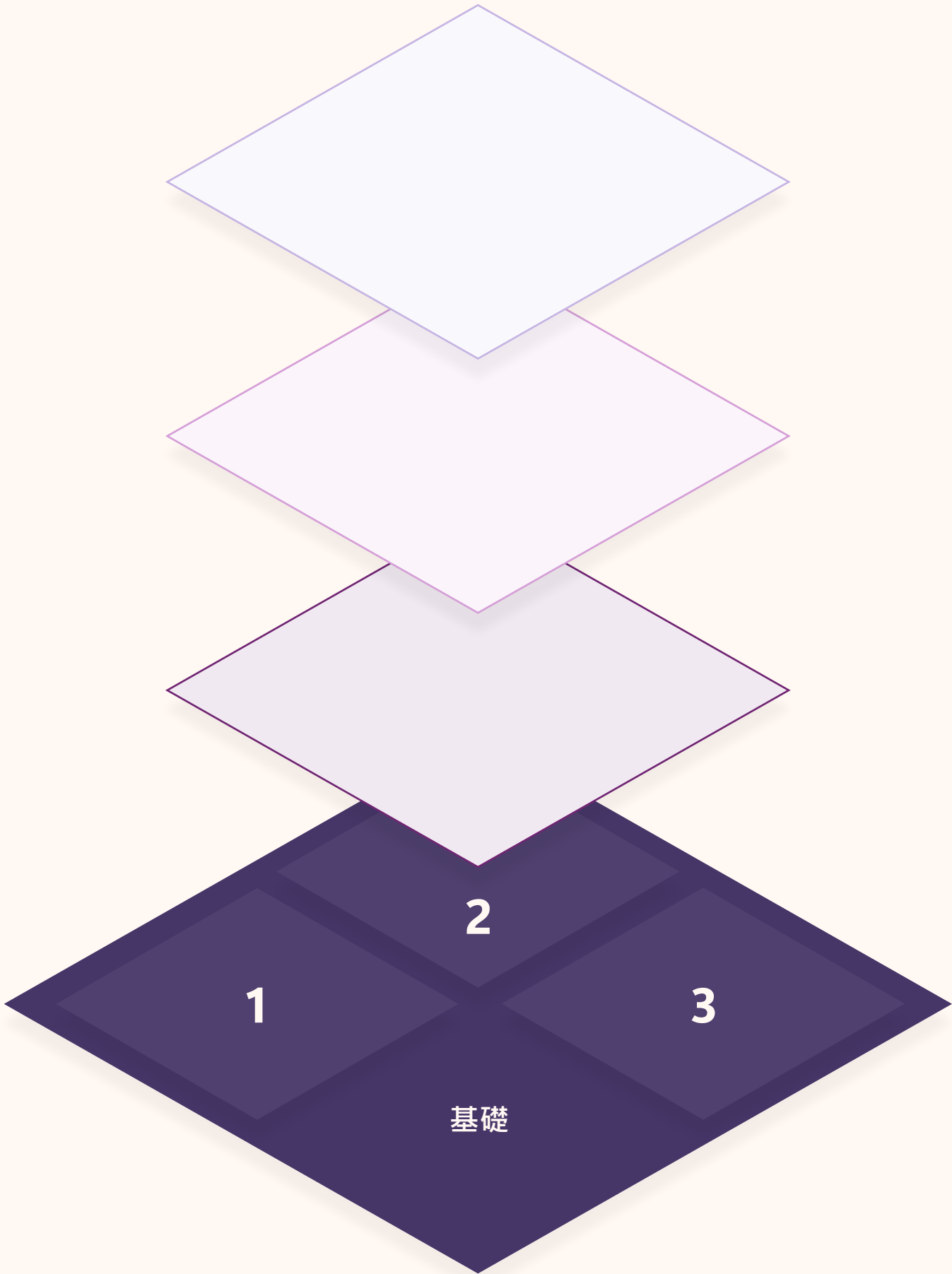
大規模部署 Teams 基礎

為了滿足動態第一線人力的需求，IT 團隊需要動態解決方案。為了協助更有效率地部署，Microsoft 開發了一個第一線技術部署的逐步程序。

秘訣： 若要在 Teams 管理中心取得第一線團隊 ID 的清單，請前往 [Teams] > [管理第一線團隊]，然後在 [第一線團隊] 區段選取 [下載 CSV]。

- ↓ 設定並試驗 Teams 後，按一下要部署的「管理第一線團隊」頁面。
- ↓ 您可以在此處檢閱設定、查看尚未建立第一線動態團隊的位置清單，並選取要建立團隊的其他位置。
- ↓ 按一下「部署」。根據要建立的團隊數，此過程可能需要幾個小時。您將來可以針對任何其他尚未擁有團隊的第一線位置重複此程序。
- 您將繼續有機會根據需要經常微調和調整 Teams。

現在已成功部署 Teams，無論組織中發生任何變更，您都能輕鬆管理第一線動態團隊。在 Teams 管理中心，您可以為剛開放的位置建立新團隊、編輯第一線團隊設定，以及接收有關第一線使用方式的分析報告。一旦整個第一線組織都使用 Teams，您就可以開始推出其他功能和工具。



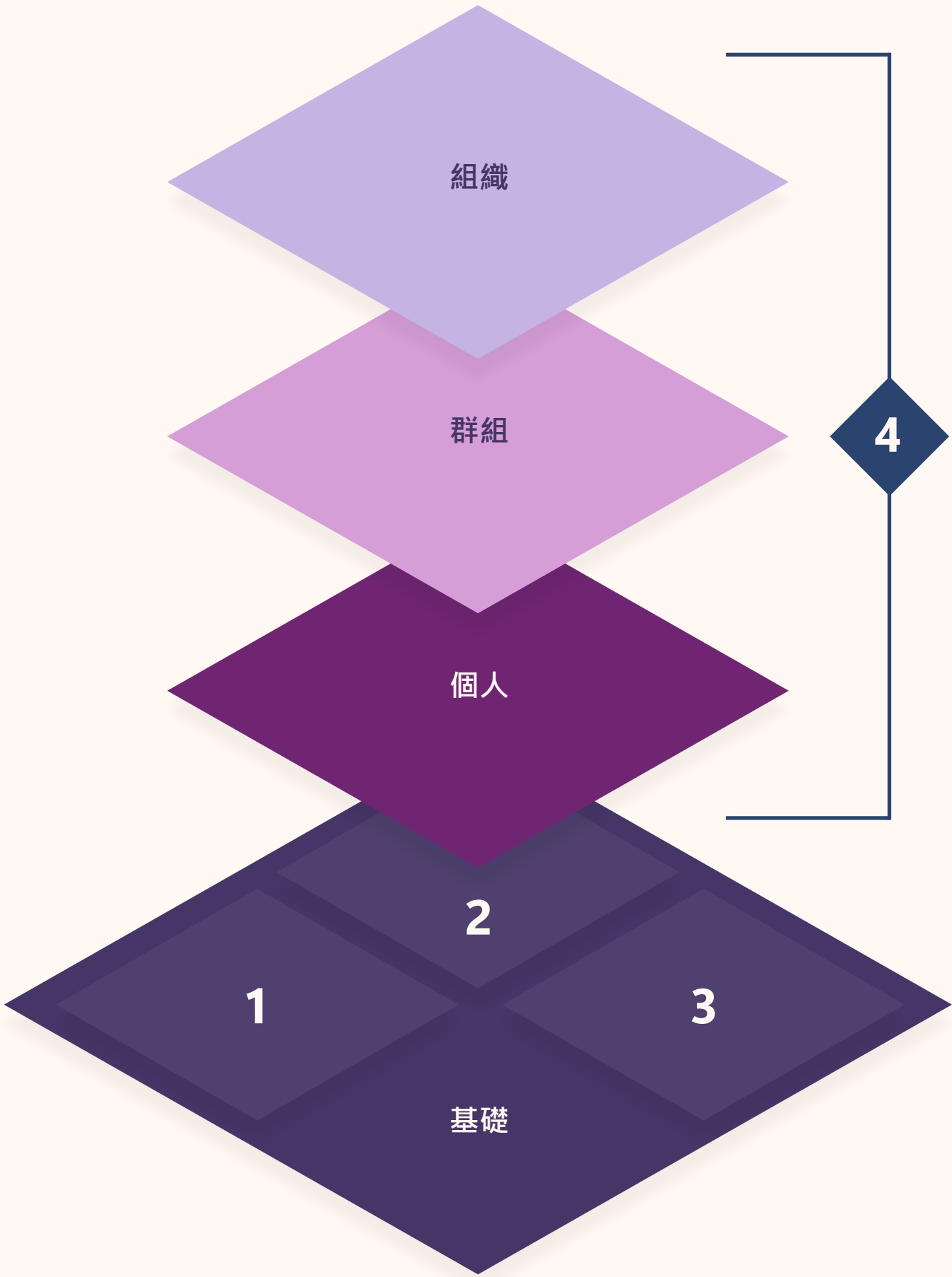


向前邁進：
調整和部署其他 Teams 功能

此時，您已經建立和部署 Teams 基礎，並授權整個組織的第一線員工，使其能夠在整合式平台上進行通訊。現在，您可以開始推出其他能最符合您獨特組織需求的功能和工具。

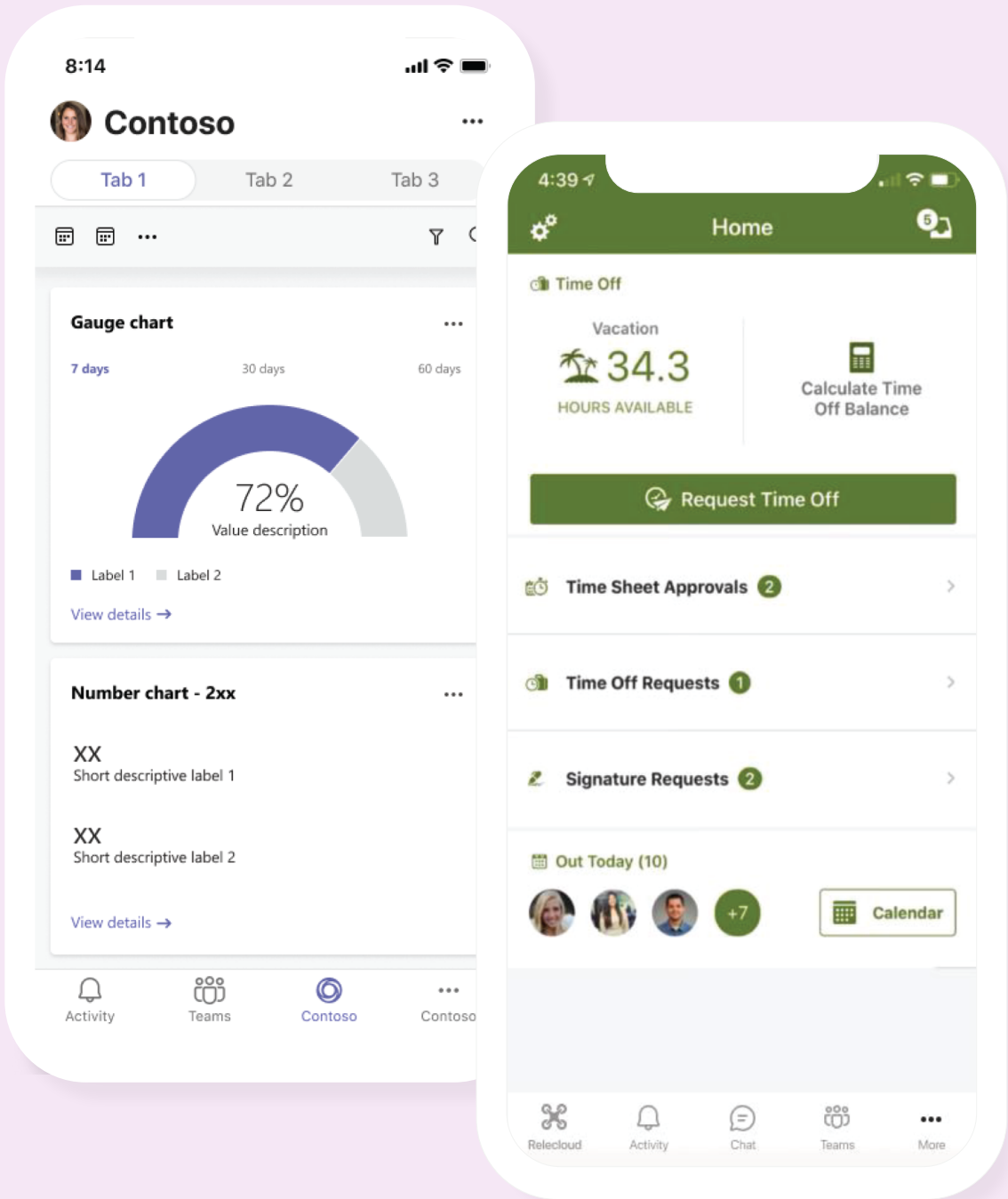
某些功能和應用程式已包含在 Teams 中，例如聊天、頻道和輪班。其他功能可供購買，或可能為貴組織開發其他功能。其中包括由獨立開發人員所建立的第三方應用程式，或專為貴組織建立的自訂應用程式。

額外的 Teams 功能是透過三個核心路徑來整合：**個人生產力**、**群組生產力**，以及**全組織參與**。



秘訣：執行部署程序的管理員必須是全域管理員。

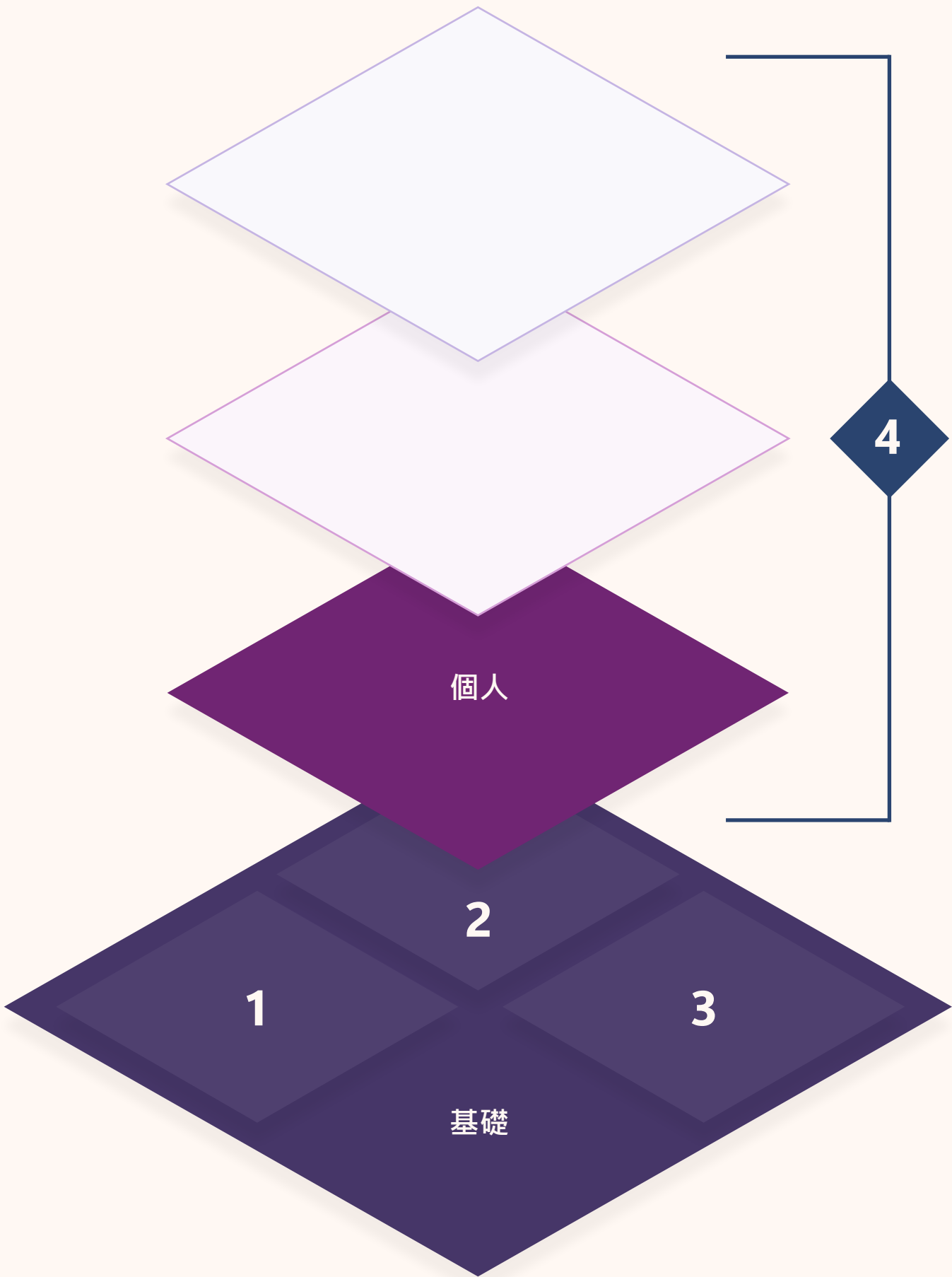
個人生產力 工具和功能



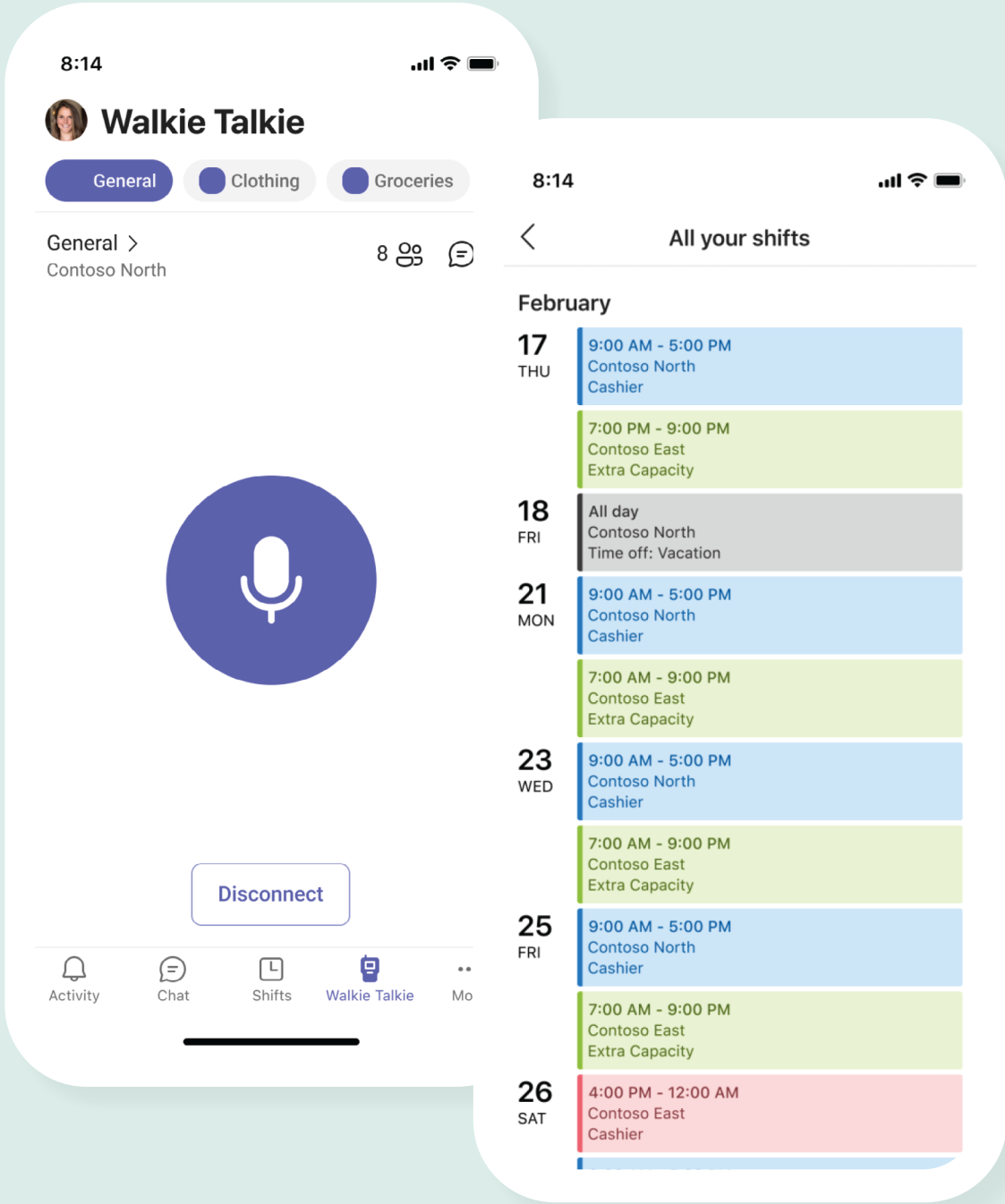
使用 Teams，讓員工無需群組互動即可完成工作，以進一步提升第一線員工的生產力。請考慮下列第一步，以進一步為個人賦權：

- 自訂組織所建立的業務 (LOB) 應用程式，以更完善地支援特定的第一線角色。
- 探索 Viva Learning (Teams 中的學習中樞)，個人可以在其中分享、建議和學習整個組織的程式庫。
- 將第三方應用程式解決方案直接整合到 Teams 中，以進一步在單一平台上與工作連結。
- 為第一線員工提供輪班市場，讓他們可以換班、申請休假以及上下班打卡。

個人有權在組織中自訂自己的 Teams 工作場所。無論是為了便於使用而釘選某些頻道或應用程式，或為工作空間配備特定 LOB 或第三方應用程式，Teams 都有助於支援個人使用可讓他們提高生產力的設定和工具來個人化體驗。



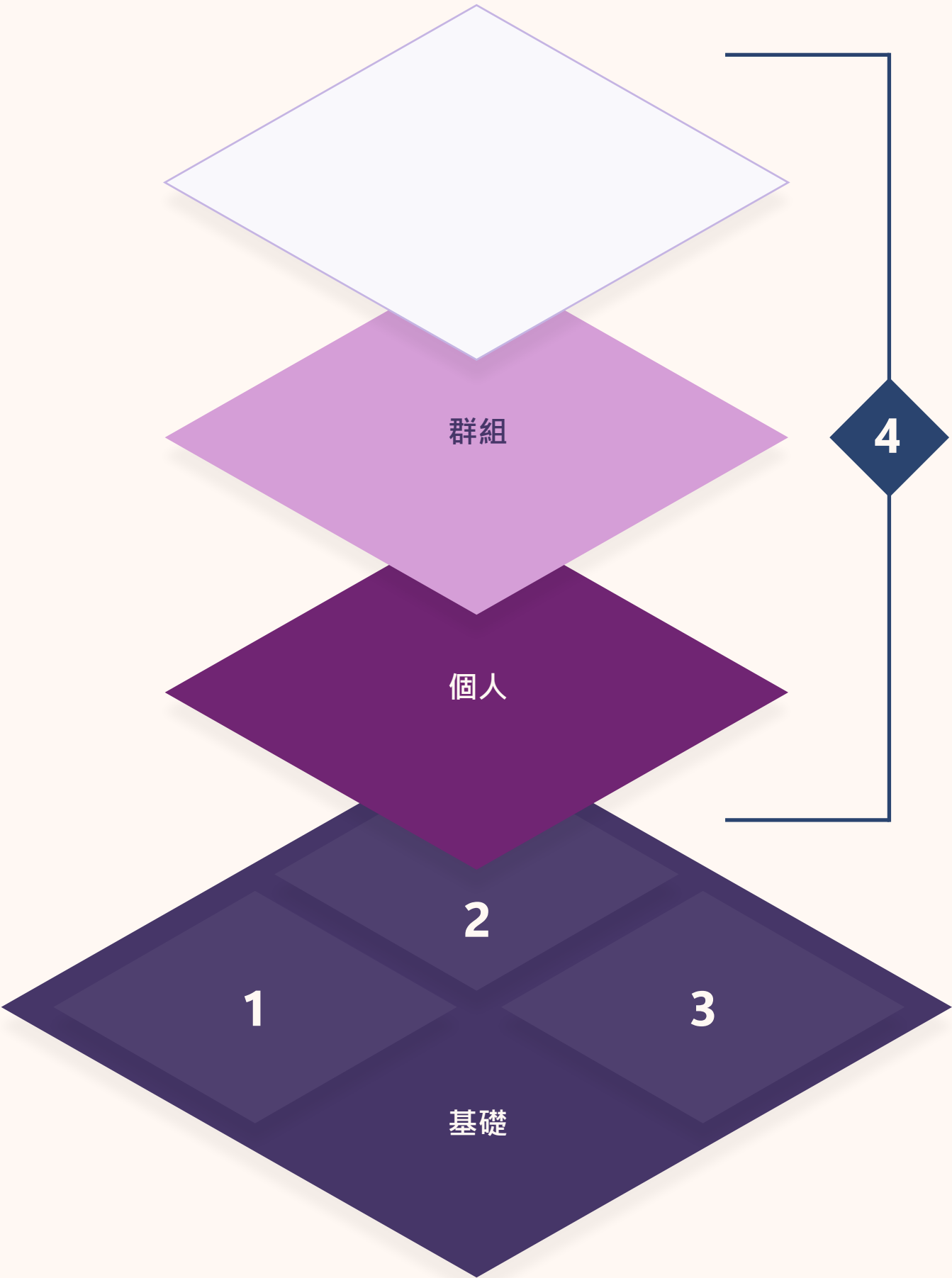
群組生產力 工具和功能



以獨特的功能和應用程式提升 Teams 的功能，可以提升第一線員工的群組生產力。將第一線團隊聚集在一起時，讓員工群組進行通訊和協作以取得成果的受管理共用空間將至關重要。如何擴大群組生產力的一些範例如下：

- 透過預約、輪班和工作等協作應用程式，將組織結構和排程標準化。
- 收集 Teams 和頻道通訊，以最佳方式連結適當的團隊成員，來利用協作通訊。
- 使用 Walkie Talkie 功能，透過語音聊天即時與團隊快速交流。
- 使用直接與 Teams 同步的第三方應用程式來擴大商務工作流程或程序，以在單一平台上推動設計、專案管理等等。

可針對組織中不同的群組完全自訂 Teams 中的應用程式和功能。這種彈性有助於協助每個第一線團隊的特定和獨特的需求，確保這些員工始終可以取得所需的工具。

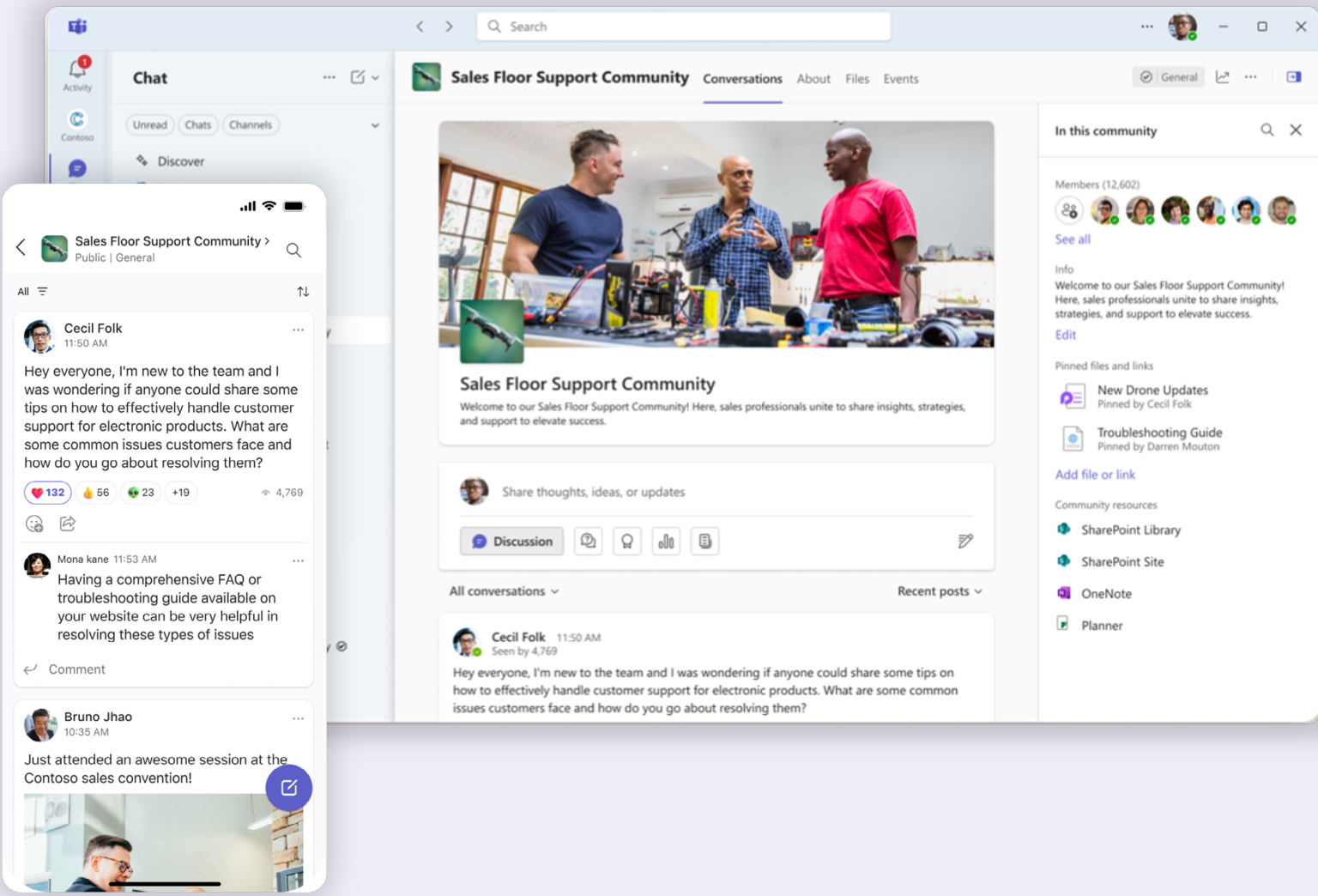
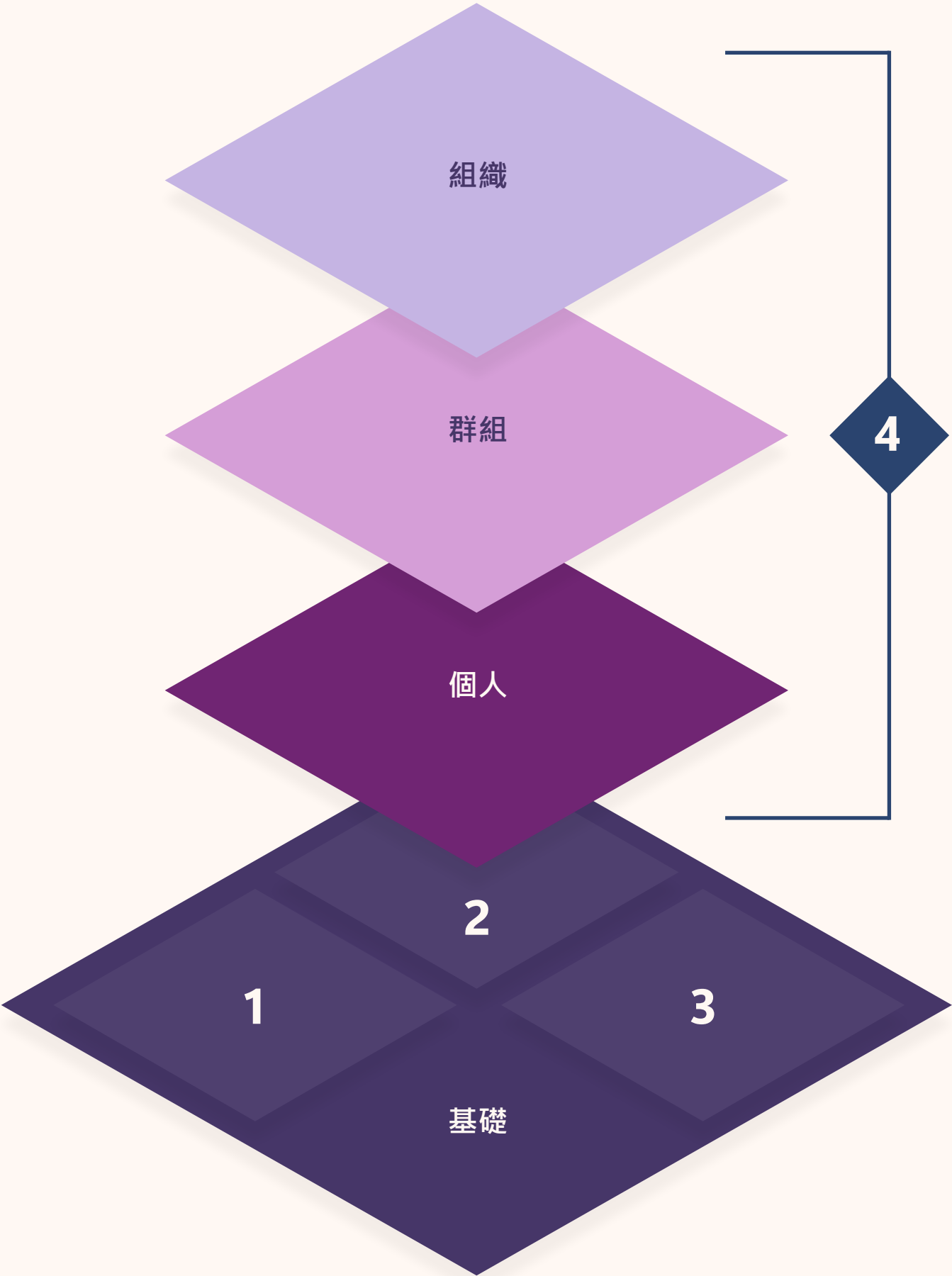


全組織互動工具和功能

除了支援個人和團隊的生產力之外，Teams 還可以協助在整個組織中促進任務定位和員工參與度。透過 Teams 的進階功能，第一線員工能夠獲得協助其隨時掌握資訊並保持連結的工具，進一步強化他們的貢獻感與歸屬感。請考慮下列可以協助促進整個組織互動的方法。

- 建立符合共同興趣的社群，讓第一線員工能與同事互動、分享想法，並促進有意義的連結。
- 將你的第一線連結到他們所需的資訊，並協助他們在整個組織中找到答案和專家。
- 發佈公司公告並主導鎖定目標的溝通，讓您的第一線員工保持資訊更新與連結 — 無論職位或地點為何。

在組織中建立社群，允許使用者分享重要消息，而不受團隊或地理位置影響，因此無論使用者之間的實際距離多遠，第一線員工都能感受到自己是團隊的重要一員。





開始透過 Microsoft Teams 徹底改變第一線員工的能力

我們透過本指南了解到，有了漸進式的實作模型，您就可以流暢地將 Teams 部署至貴組織。現在，您將能自信地建立 Teams 基礎、在組織中擴大新技術的規模，並擴充初始 Teams 功能和工具，來為第一線員工提供更好的支援。

Microsoft 的漸進式模型協助組織更輕鬆導入 Teams，並有效簡化第一線解決方案的大規模部署與管理。立即開始，著手為第一線成功建立基礎。

強化第一線員工的能力



瀏覽方案和定價



© 2025 Microsoft Corporation。著作權所有，並保留一切權利。這份文件是以「現況」提供。文中所呈現的資訊和觀點，包括 URL 及其他網際網路網站參考資料，如有變更恕不另行通知。使用風險須自行承擔。本文未賦予您對於任何 Microsoft 產品中任何智慧財產權的任何法律權利。您可以針對內部參考用途，複製及使用本文件。

免責聲明：Microsoft 365 Frontline 套件也有不包含 Teams 的版本可供選擇。[了解更多關於不含 Teams 的 M365 套件方案和定價資訊。](#)