

En planskisse for transformasjon

Utrulling av digitale verktøy for frontlinjearbeidere



Innhold

03 →

En velprøvd fremgangsmåte for effektivitet for frontlinjearbeidere

04 →

Viktige faktorer for suksess

05 →

En progressiv modell for implementering

- 01 Etabler Teams-fundamentet
- 02 Kjør et pilotprosjekt på Teams-fundamentet
- 03 Implementer Teams-fundamentet i stor skala
- 04 Skaler og implementer ytterligere Teams-funksjoner

13 →

Kom i gang med å transformere frontlinjen med Microsoft Teams

En velprøvd fremgangsmåte for effektivitet for frontlinjearbeidere



Vellykkede bedrifter prioriterer å lytte til og styrke frontlinjearbeiderne sine. Ved å gjøre dette får de en klarere forståelse av frontlinjearbeidernes behov og kan tilby sikre, strømlinjeformede verktøy som hjelper dem med å jobbe effektivt. Microsoft har utviklet en progressiv modell for implementering som hjelper bedrifter med å levere verdifulle Microsoft Teams-løsninger for frontlinjearbeidere.

Ved å bygge på plattformens fundament kan du rulle ut Teams i frontlinjen, slik at du kan tilpasse og rulle ut ytterligere funksjoner etter behov. Dette dokumentet gir praktisk veiledning sammen med tips for å hjelpe bedrifter med å rulle ut Teams for frontlinjearbeidere – og støtte forbedret kommunikasjon og driftseffektivitet.

Dette lærer du:

Finn ut hvilke Teams-verktøy og -funksjoner som vil være de mest verdifulle for organisasjonen din, som en katalysator for endring

Etabler et solid grunnfundament som får frontlinjearbeiderne dine raskt i gang

Følg en progressiv modell for implementering for å utvikle verdifulle løsninger for frontlinjearbeidere og organisasjoner i stor skala

Viktige faktorer for suksess

For å få en bedre forståelse av hvordan du på beste måte kan integrere behovene til frontlinjearbeiderne med behovene til virksomheten, har Microsoft utarbeidet fem elementer for suksess fra bedrifter som har styrket frontlinjen med Teams.

Disse bedriftene gjør følgende:

- Setter frontlinjearbeiderne i sentrum av hver beslutning, og fanger opp tilbakemeldingene deres som en del av pilotprogrammer.
- Formidler prioriterte bruksområder for frontlinjearbeidere på måter som passer best for dem.
- Sørger for strukturert samarbeid og engasjement mellom forretnings- og IT-interessenter ved å bruke de riktige verktøyene for å finne løsninger raskt og effektivt.
- Samarbeider med frontlinjeledere, siden de ofte definerer måtene å arbeide på og tilrettelegger for innføring av ny teknologi med frontlinjearbeiderne.
- Start enkelt for å oppnå verdi raskt, og utvid deretter frontlinjeløsningene kontinuerlig for å drive frem dynamiske forretningsresultater.

En progressiv modell for implementering

Modellen begynner med å etablere, prøve ut og rulle ut et fundament av kjernefunksjoner i Teams. Når dette er implementert i stor skala, kan du utforske og tilpasse tilleggfunksjoner og -egenskaper ved å bruke den samme implementeringsprosessen som for fundamentet. Med disse funksjonene og appene vil du kunne bidra til å forbedre gruppesamarbeid, støtte den individuelle produktiviteten og drive engasjement i hele bedriften for en mer tilkoblet og effektiv frontlinjeopplevelse.

Selv om Teams tilbyr et bredt spekter av funksjoner og apper, anbefaler Microsoft å starte med dette grunnlaget for å forenkle utrulling og støtte raskere innføring.

Implementeringstrinn:

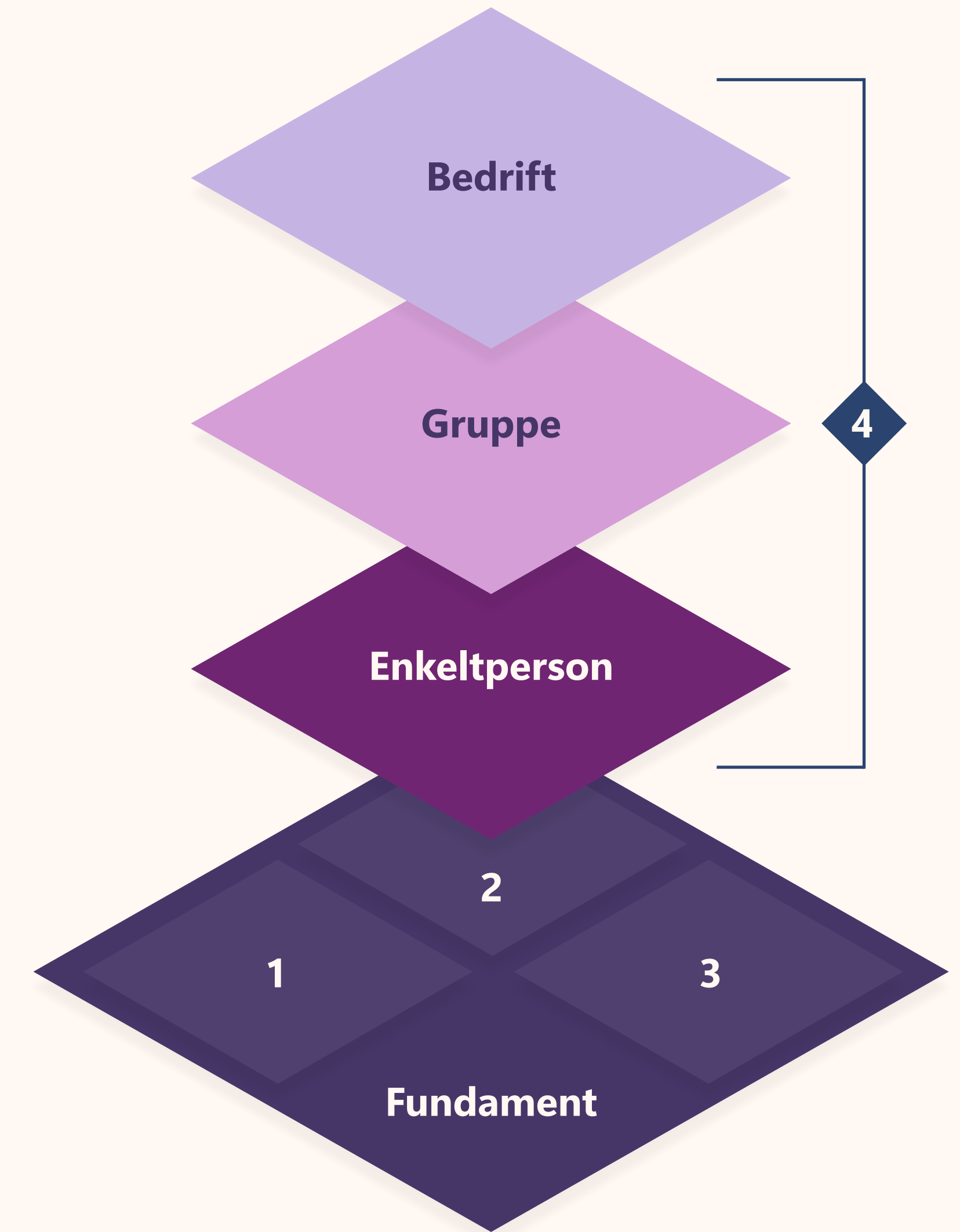
1: Etabler Teams-fundamentet

2: Kjør et pilotprosjekt på Teams-fundamentet

3: Rull ut Teams-fundamentet i stor skala

4: Skaler og rull ut ytterligere Teams-funksjoner

- Individuell produktivitet
- Gruppeproduktivitet
- Engasjement i hele bedriften



Start:

Etabler Teams-fundamentet

Først tar vi utgangspunkt i de grunnleggende funksjonene i Teams som muliggjør vilkårlig kommunikasjon i frontlinjen: tekst, tale og videosamtaler, forutsigbare og relevante varsler samt effektiv administrasjon og sikkerhet. Utvikling av basisen for det nye teknologiprogrammet er avgjørende for en vellykket Teams-distribusjon. Ved å gjøre dette får både bedriftene og frontlinjearbeiderne god tid til å tilpasse seg denne basisteknologien og verdsette den.

Dette fundamentet består av følgende:

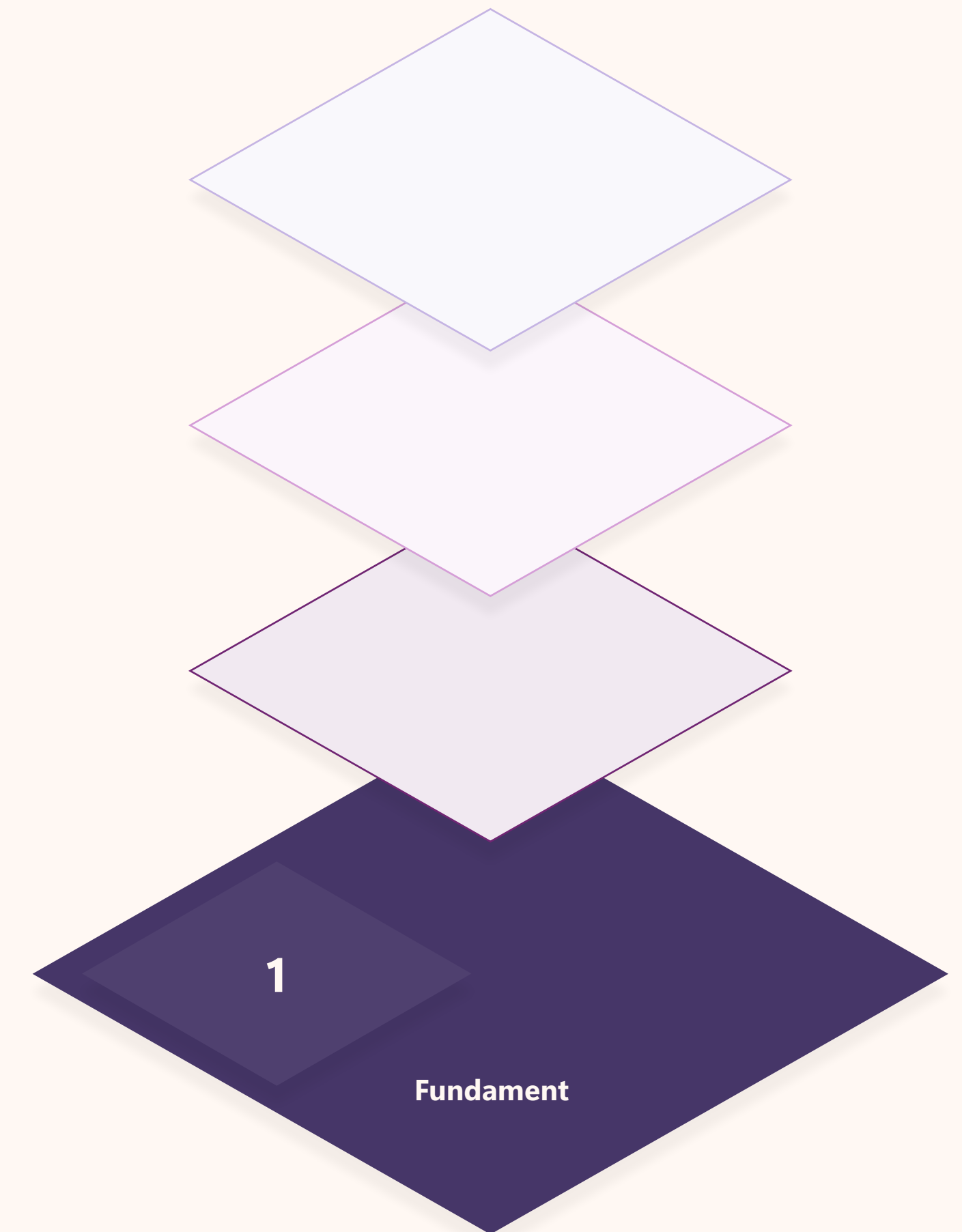
Muliggjøring av kommunikasjon mellom enkeltpersoner i sanntid, gruppenettprat og tale mellom arbeidere og ledere

Muliggjøring av avdelingskommunikasjon og/eller lokal kommunikasjon og samarbeid

Identitet, sikkerhet og administrasjon

Mobil klient med forutsigbare varsler og relevant søk

Legg grunnlaget for at Teams skal bli det sentrale knutepunktet for enhetlig kommunikasjon og samarbeid blant frontlinjearbeidere. Når disse grunnleggende elementene er på plass, er du klar for neste trinn: pilotering.



TIPS: Ved å feste ofte brukte, grunnleggende Teams-apper som Chat og Aktivitet kan brukerne oppnå raskt samarbeid.



Neste:

Kjør et pilotprosjekt på Teams-fundamentet

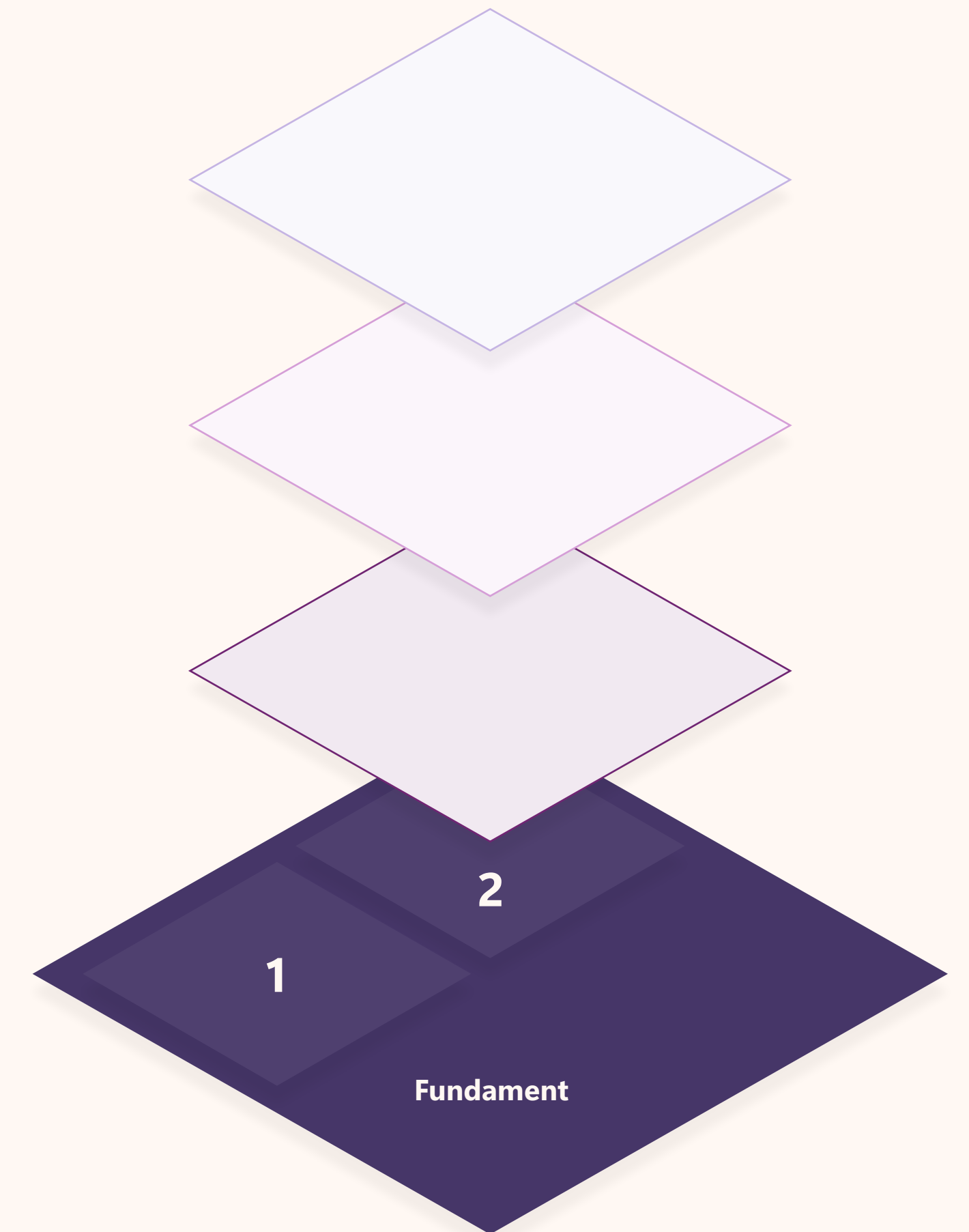
Når du først implementerer Teams, kan du prøve løsningen din på noen få utvalgte plasseringer først. Ved å bruke mindre grupper først vil organisasjonen være i stand til å teste pilotverktøyene før de implementeres over hele bedriften.

TIPS: Microsoft anbefaler å aktivere innstillingen «Vis favorittkanaler i Chat» for frontlinjebrukere av Teams. Konfigurerings av Chat på denne måten forenkler brukeropplevelsen og leverer et oppsett som frontlinjearbeiderne allerede vil være kjent med.

Det er enkelt å etablere identiteter og tillatelser når du konfigurerer og justerer pilotprogrammet med Microsoft Entra, en skybasert løsning for identitets- og tilgangsadministrasjon fra Microsoft 365. Med innebygde og egendefinerte brukerattributter på plass for å hjelpe deg med å sette opp programmet kan organisasjonen teste distribusjonsverktøyene på en pilotplassering og deretter bruke dem på et bredere utvalg av plasseringer i faser.

Du kan definere kjerneattributter som geografisk plassering, e-postadresser og stillingstitler, i tillegg til å samle inn ekstra informasjon om ansatte under registreringen. Medlemskap i dynamiske avdelinger i frontlinje bestemmes og administreres av disse settene med attributter og administreres automatisk over tid etter hvert som frontlinjearbeidere blir tatt inn, forsvinner ut eller endrer arbeidssted.

Denne mindre, første implementeringen er et godt tidspunkt for å registrere tilbakemeldinger og innlemme dem i eventuelle endringer. Samarbeid med frontlinjeledere kan også hjelpe deg med å bedre forstå hva frontlinjen kan trenge for å implementere denne nye teknologien. Etter feilsøking og identifisering av hvilke funksjoner som best støtter frontlinjen, kan du avgrense og justere fundamentet etter behov etter det første pilotprosjektet.





Deretter:

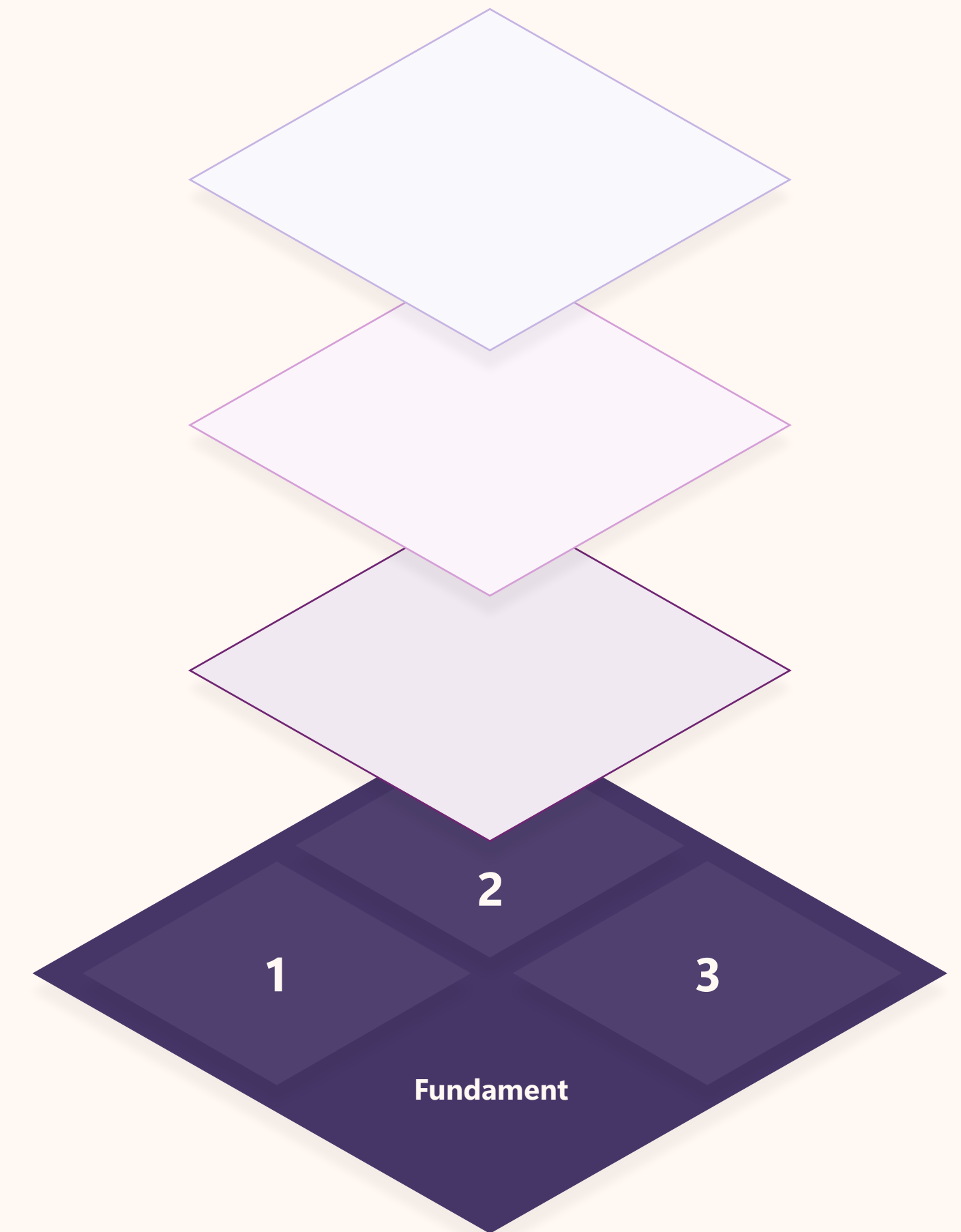
Implementer Teams-fundamentet i stor skala

For å dekke behovene til en dynamisk arbeidsstyrke i frontlinjen trenger IT-medarbeidere dynamiske løsninger. For bidra til å rulle ut mer effektivt har Microsoft utviklet en trinnvis prosess for å rulle ut teknologi i frontlinjen.

Tips: For en liste over ID-ene for frontlinjeavdelingene dine, må du gå til Teams-administrasjonssenteret og deretter til Teams > Administrer frontlinjeteam. Velg til slutt Last ned CSV i Frontlinjeteam-delen.

- ↓ Når du har konfigurert Teams og kjørt et pilotprosjekt, klikker du på siden «Administrer frontlinjeteam» for å implementere.
- ↓ Herfra kan du se gjennom innstillingene dine, vise listen over plasseringer som ennå ikke har opprettet en dynamisk frontlinjeavdeling, og velge flere plasseringer du vil opprette avdelinger for.
- ↓ Klikk på «Implementer». Denne prosessen kan ta noen timer, avhengig av hvor mange avdelinger du oppretter. Du kan gjenta denne prosessen senere for andre plasseringer i frontlinjen som ennå ikke har en avdeling.
- Du vil fortsatt ha muligheten til å fininnstille og justere Teams så ofte som nødvendig.

Nå som Teams er implementert, er det enkelt å administrere de dynamiske frontlinjeavdelingene når det er endringer i bedriften. I Teams-administrasjonssenteret kan du opprette nye avdelinger for nylig åpnete steder, redigere innstillingene for frontlinjeavdelinger og motta analyserapporter om forbruk i frontlinjen. Når hele frontlinjeorganisasjonen bruker Teams, kan du begynne å rulle ut flere funksjoner og verktøy.



Veien videre:

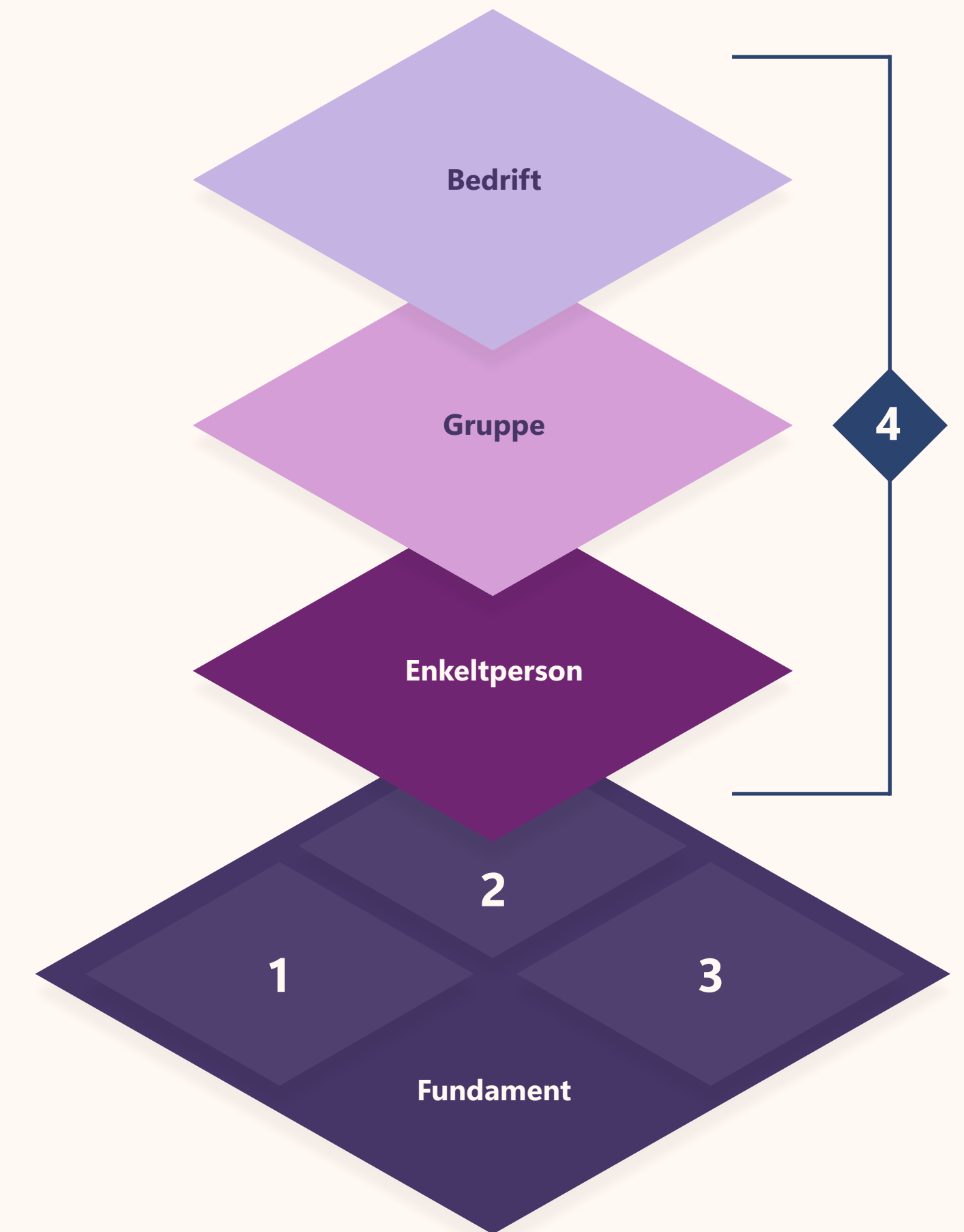
Skaler og rull ut ytterligere Teams-funksjoner

På dette punktet har du utviklet og rulle ut Teams-fundamentet og gitt frontlinjearbeidere i hele bedriften muligheten til å kommunisere på én enhetlig plattform. Nå kan du begynne å rulle ut flere funksjoner og verktøy som best tjener dine unike organisatoriske behov.

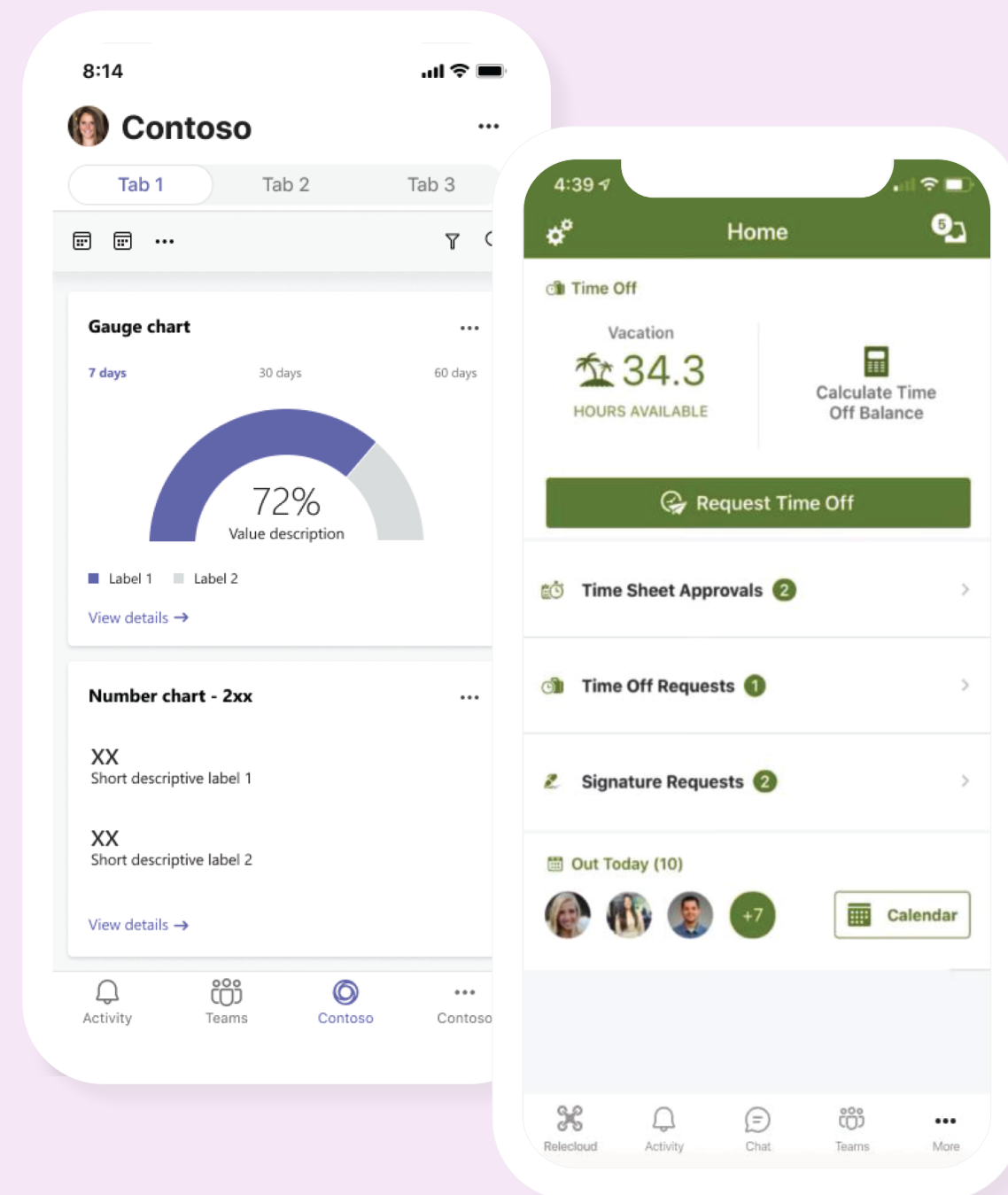
Enkelte funksjoner og apper er allerede inkludert i Teams, for eksempel Chat, Kanaler, og Skift. Andre er tilgjengelige for kjøp eller kan utvikles for din bedrift. Det er blant annet tredjepartsapper opprettet av uavhengige utviklere eller tilpassede apper opprettet spesifikt for din bedrift.

Å gradvis legge til flere Teams-funksjoner organiseres gjennom tre sentrale tilnærminger: **individuell produktivitet, gruppeproduktivitet og engasjement i hele bedriften.**

Tips: Administratoren som kjører implementeringsprosessen, må være en global administrator.



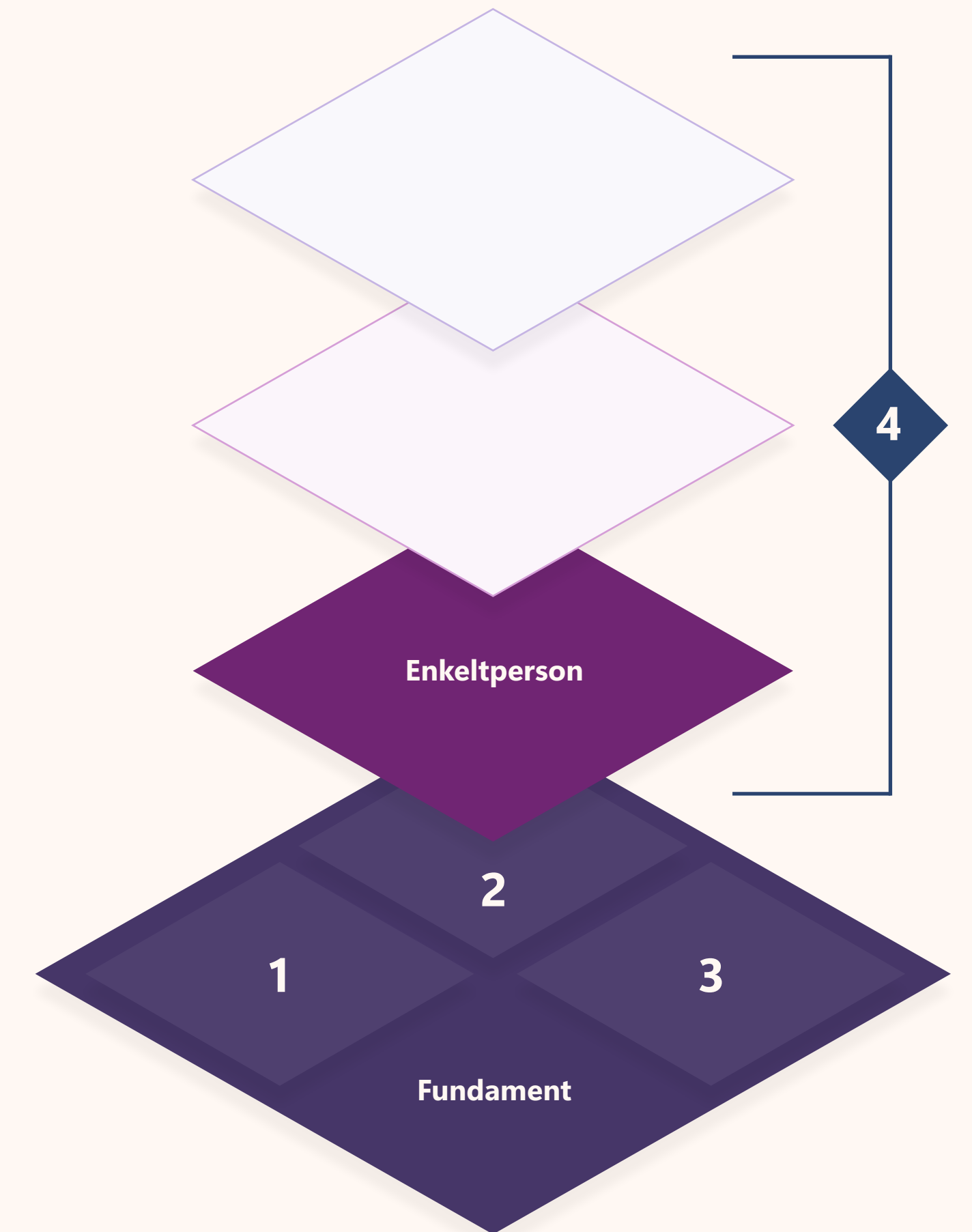
Individuell produktivitet verktøy og funksjoner



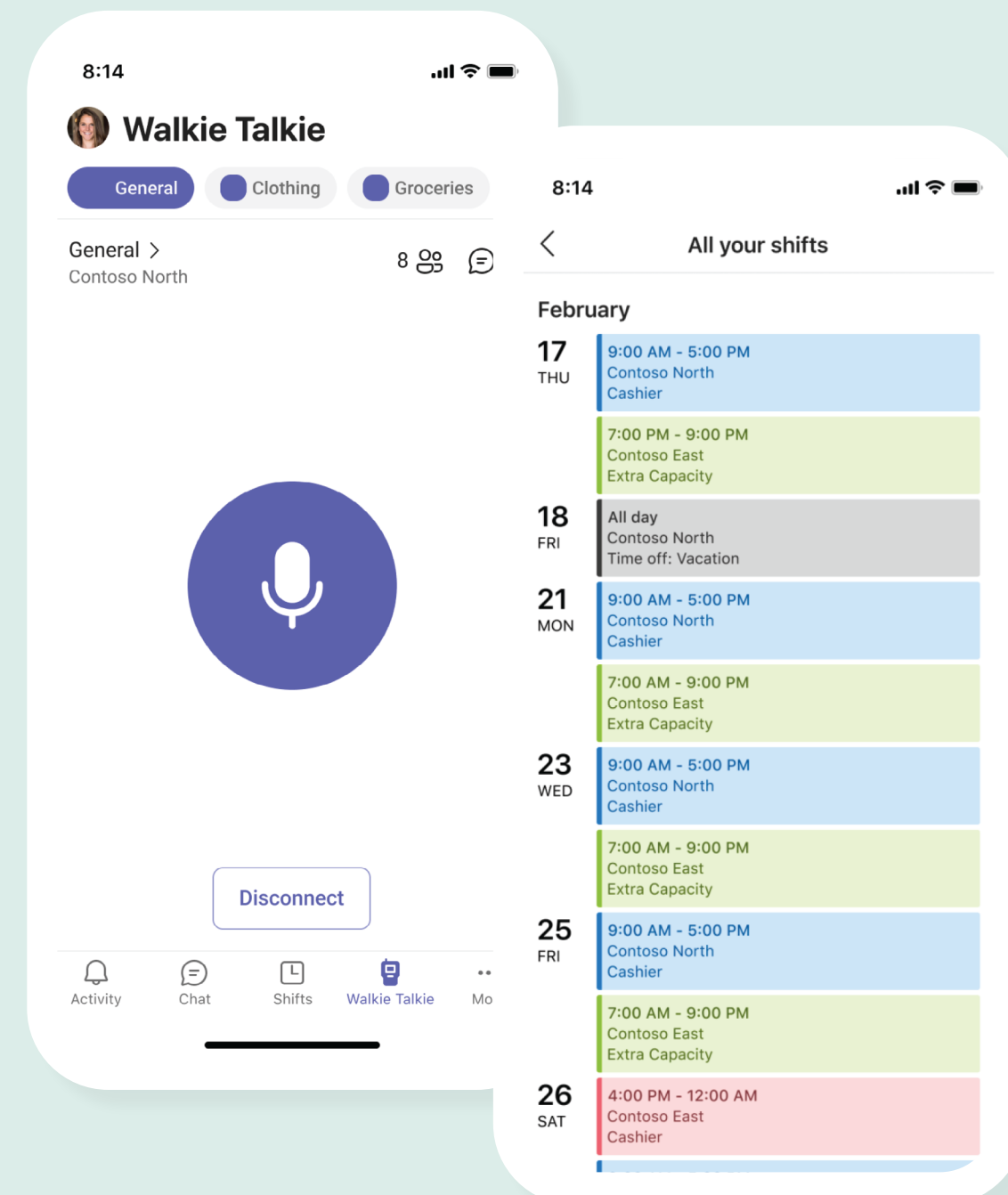
Bruk Teams til å øke produktiviteten i frontlinjen ytterligere ved å gjøre det mulig for de ansatte å fullføre oppgaver uten å samhandle med gruppen. Vurder følgende første skritt mot ytterligere styrking av enkeltpersoner:

- Tilpass bransjeapper opprettet av bedriften for å støtte spesifikke frontlinjeroller på en bedre måte.
- Oppdag Viva Learning, et sentralt knutepunkt for læring i Teams, der enkeltpersoner kan dele, anbefale og lære fra innholdsbiblioteker i hele bedriften.
- Integrer appløsninger fra tredjeparter direkte i Teams for å få mer kontakt med arbeidet ditt på én plattform.
- Gi frontlinjearbeidere en markeds plass der de kan bytte skift, be om fri og stemple inn og ut.

Enkeltpersoner kan tilpasse sin egen Teams-arbeidsplass i bedriften. Enten det gjelder å feste bestemte kanaler eller apper for brukervennlighet eller utstyre arbeidsområdet med bestemte bransjeapper eller tredjepartsapper, hjelper Teams enkeltpersoner med å tilpasse funksjonaliteten med innstillinger og verktøy som støtter produktiviteten.



Gruppeproduktivitet verktøy og funksjoner



Hvis du forbedrer funksjonaliteten i Teams med unike funksjoner og apper, kan du øke gruppeproduktiviteten i frontlinjen. Når en frontlinjeavdeling samles, kan et administrert delt område der grupper av ansatte kan kommunisere og samarbeide mot et resultat, være avgjørende. Her er noen eksempler på hvordan gruppeproduktivitet kan forsterkes:

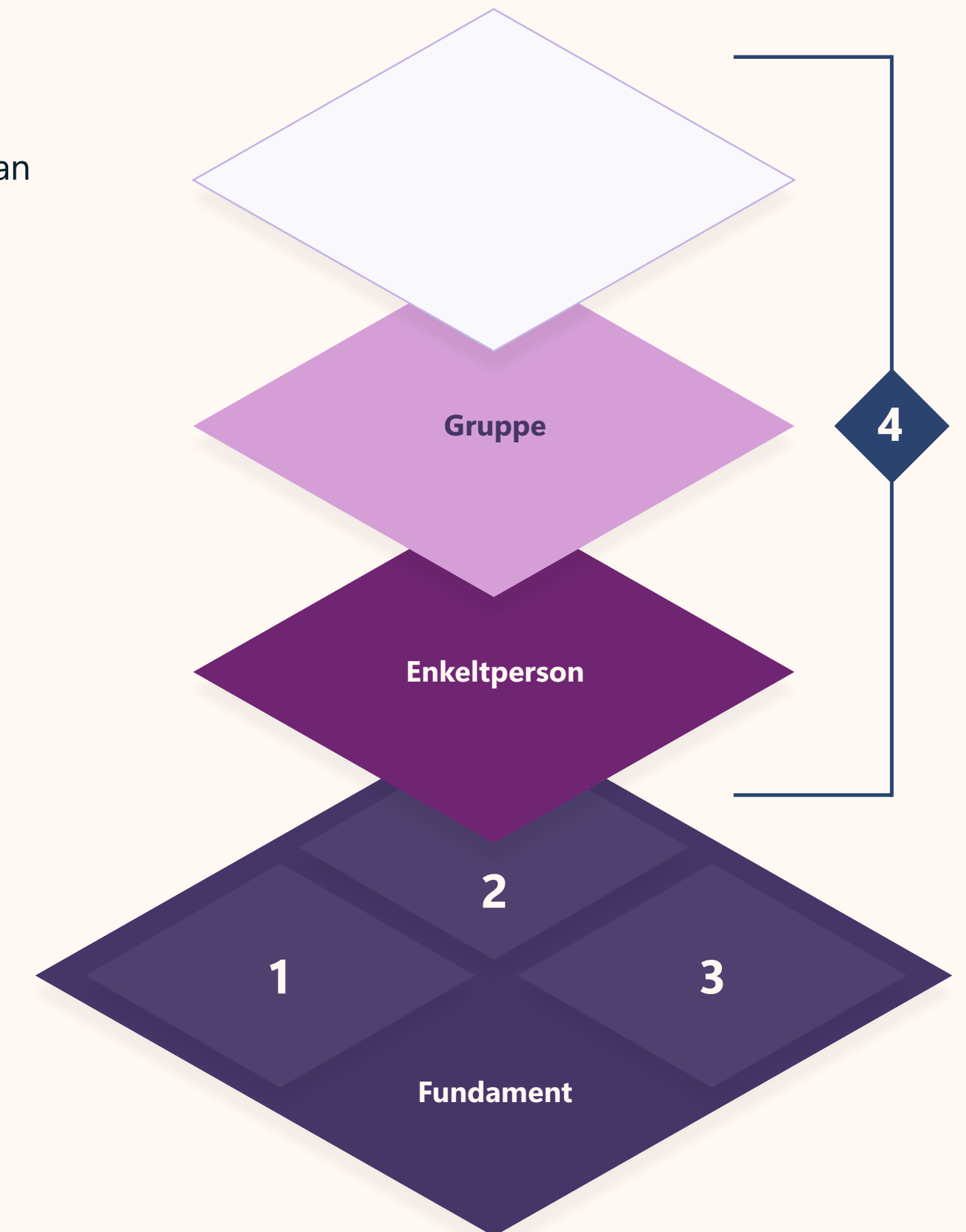
Standardisering av organisatoriske strukturer og tidsplaner gjennom samarbeidsapper som Bestillinger, Skift og Oppgaver.

Bruk av samarbeidskommunikasjon ved å sette sammen Teams- og kanalkommunikasjon som best kobler sammen de rette medarbeiderne.

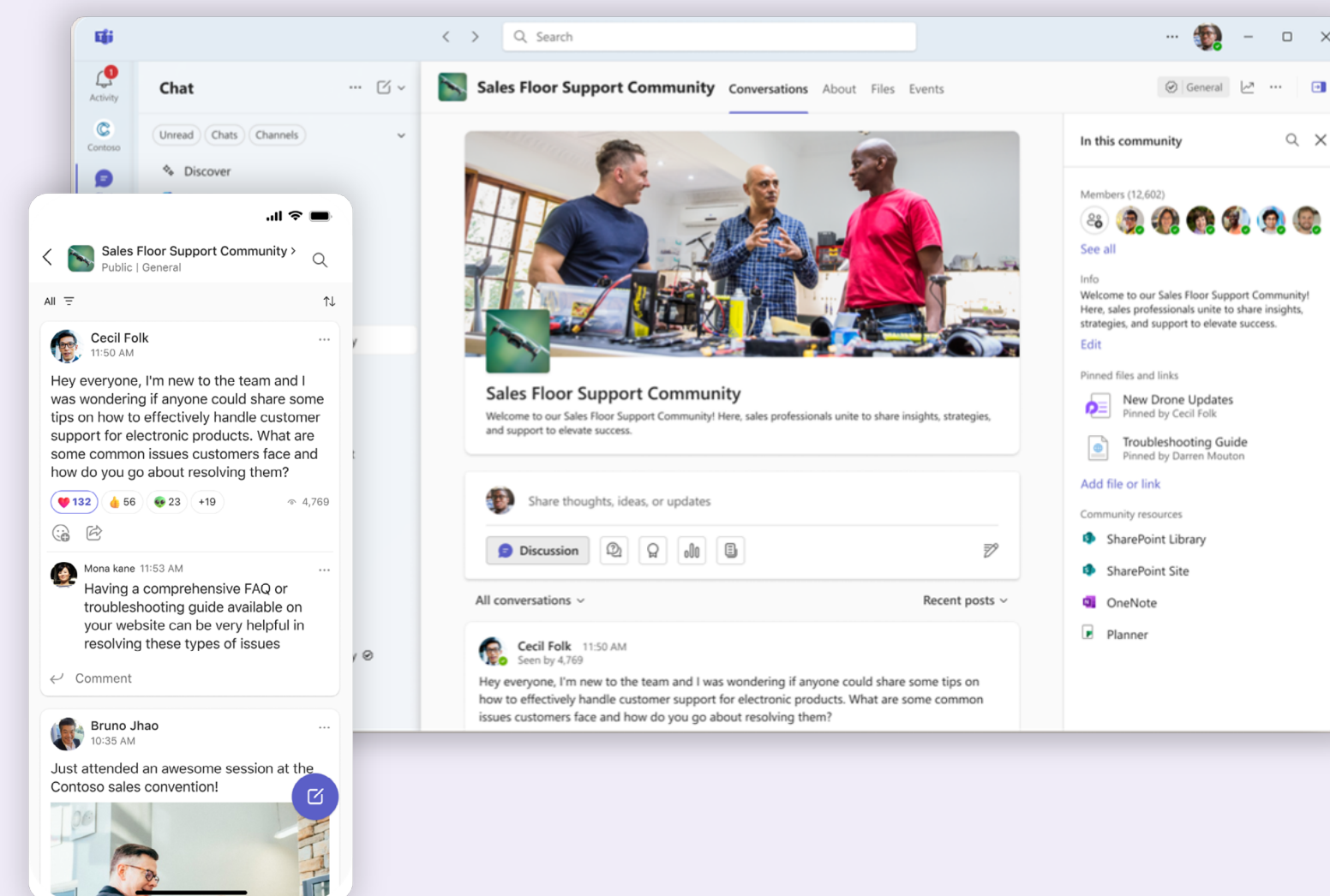
Bruk av Walkie Talkie-funksjonen til å kommunisere raskt med grupper via talenettprat i sanntid.

Utvidelse av en arbeidsflyt eller -prosess ved hjelp av tredjepartsapper som synkroniseres direkte med Teams, for å fremme utvikling, prosjektstyring og mer – alt på én plattform.

Apper og funksjoner i Teams kan tilpasses fullstendig for distinkte grupper i organisasjonen. Denne fleksibiliteten bidrar til å støtte de spesifikke og unike behovene til hver frontlinjeavdeling, slik at disse ansatte alltid har tilgang til verktøyene de trenger.



Verktøy og funksjoner for engasjement i hele bedriften



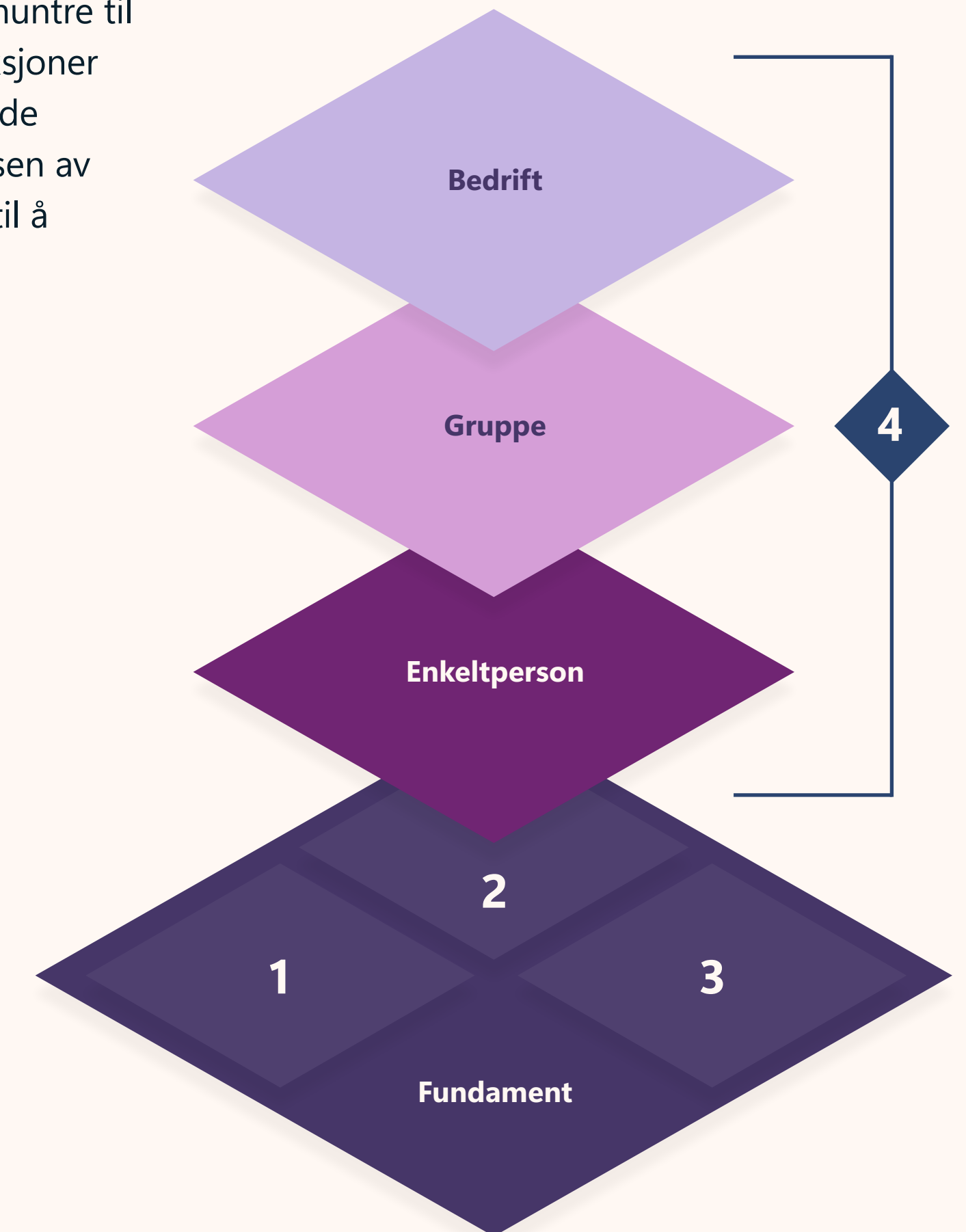
Utover å støtte produktiviteten for enkeltpersoner eller avdelinger kan Teams legge til rette for økt oppdragsinnretting og oppmuntre til engasjement blant de ansatte i hele bedriften. Med flere funksjoner i Teams får frontlinjearbeidere verktøy som hjelper dem å holde seg oppdatert og knyttet til hverandre, noe som styrker følelsen av bidrag og tilhørighet. Vurder disse metodene som kan bidra til å fremme engasjementet i hele bedriften.

Bygg fellesskaper rundt felles interesser og la frontlinjearbeidere engasjere seg med kolleger, dele ideer og skape meningsfulle relasjoner.

Koble frontlinjearbeiderne til informasjonen de trenger, og hjelp dem med å finne svar og eksperter i hele bedriften.

Send ut kunngjøringer fra bedriften og styr målrettet kommunikasjon for å sikre at frontlinjearbeiderne er informert og tilkoblet – uansett rolle eller plassering.

Ved å skape fellesskaper som gjør det mulig for brukere i bedriften å dele viktige nyheter uavhengig av avdeling eller geografisk plassering, blir det enkelt for frontlinjearbeidere å føle seg som en kritisk del av avdelingen – uavhengig av den fysiske avstanden mellom dem.





Kom i gang med å transformere frontlinjen med Microsoft Teams

I denne veiledningen har vi lært at med en progressiv modell for implementering kan du sømløst innlemme Teams i organisasjonen. Nå kan du trygt etablere Teams-fundamentet, skalere den nye teknologien i bedriften og utvide basert på de første Teams-funksjonene og -verktøyene for å betjene frontlinjen på en bedre måte.

Microsofts progressive modell hjelper bedrifter med å forenkle implementering og effektivisere utrulling og administrasjon av løsninger for frontlinjearbeidere i stor skala med Teams. Start i dag og legg grunnlaget for suksess blant frontlinjearbeiderne.

Styrk frontlinjen



Se abonnementer og priser



© 2025 Microsoft Corporation. Med enerett. Dette dokumentet leveres uten noen form for garanti. Informasjonen og synspunktene i dokumentet, inkludert nettsadresser og andre referanser til nettsteder, kan endres uten varsel. Du har ansvaret for eventuelle risikoer ved bruk av det. Dette dokumentet gir deg ingen juridiske rettigheter i tilknytning til immaterielle rettigheter i Microsoft-produkter. Du kan kopiere og bruke dokumentet til interne referanseformål.

ANSVARSKRIVELSE: Microsoft 365 Frontline-suiten er også tilgjengelige uten Teams. [Les mer om abonnementer og priser for M365-suiten uten Teams.](#)

