



مخطط للتحويل

نشر الأدوات الرقمية للعاملين في الخطوط الأمامية لديك

جدول المحتويات

← 03

مسار موثوق به لكفاءة
العاملين في الخطوط الأمامية

← 05

عوامل النجاح الرئيسية

← 06

نموذج متدرج للتنفيذ

01 إنشاء أساس Teams لديك

02 تجربة أساس Teams لديك

03 نشر أساس Teams لديك على نطاق واسع

04 توسيع نطاق إمكانيات Teams الإضافية ونشرها

← 14

بدء تحويل العاملين في الخطوط
الأمامية لديك من خلال Microsoft
Teams

مسار موثوق به لكفاءة العاملين في الخطوط الأمامية

تنصت المؤسسات الناجحة إلى العاملين لديها في الخطوط الأمامية وتحرص على تمكينهم. ومن خلال القيام بذلك، يمكن لهذه المؤسسات أن تفهم بشكل كامل نطاق احتياجات العاملين في الخطوط الأمامية وتوفر الأدوات والحلول الضرورية لهذه الفرق للعمل بكفاءة أكبر. قامت Microsoft بتصميم نموذج تدريجي للتنفيذ يساعد المؤسسات في استخدام Microsoft Teams في الخطوط الأمامية بشكل أكثر كفاءة من أي وقت مضى.

ستتمكن من نشر Teams إلى العاملين في الخطوط الأمامية لديك فضلاً عن السماح بتخصيص ونشر المزيد من الإمكانيات حسب الحاجة، وذلك من خلال الاستفادة من أساس النظام الأساسي لديك. يوفر هذا الكتاب الإلكتروني مثل هذا الدليل، فضلاً عن نصائح وتمليحات مفيدة لنشر Teams بنجاح للعاملين في الخطوط الأمامية، ما يعني تعزيز التواصل والكفاءة التشغيلية بشكل أسرع لم يُعهد من قبل.

ستتعلم كيفية القيام بما يلي:

اتباع نموذج تدريجي للتنفيذ
لتصميم حلول عالية القيمة
للعاملين في الخطوط الأمامية
لديك ومؤسستك على نطاق
واسع

إنشاء أساس أولي قوي يجعل
العاملين في الخطوط الأمامية
لديك جاهزين للعمل بشكل
سريع

تحديد أدوات وميزات Teams
التي ستكون الأكثر قيمة
لمؤسستك لتحفيز التغيير



يضع النموذج المتدرج
للتنفيذ الذي طورته
Microsoft الأدوات
المناسبة في أيدي
العاملين في الخطوط
الأمامية، بشكل أسرع.



عوامل النجاح الرئيسية

حددت Microsoft خمسة عناصر للنجاح من المؤسسات التي مكّنت العاملين لديها في الخطوط الأمامية باستخدام Teams، وذلك للحصول على فهم أفضل السبل لدمج احتياجات العاملين في الخطوط الأمامية مع احتياجات عملك.

هذه المؤسسات:

جعلت العاملين في الخطوط الأمامية محور كل قرار، مع تسجيل ملاحظاتهم كجزء من البرامج التجريبية.

قامت بإبلاغ العاملين في الخطوط الأمامية بحالات الاستخدام ذات الأولوية بطرق تنطبق عليهم على أفضل وجه.

ضمنت التعاون المنظم والمشاركة بين أصحاب المصلحة في تكنولوجيا المعلومات والشركات باستخدام الأدوات المناسبة لإيجاد الحلول بسرعة وكفاءة.

عقدت شراكة مع مديري الخطوط الأمامية، حيث إنهم في الغالب هم الذين يحددون طرق العمل ويدفعون تبني التكنولوجيا الجديدة مع فريقهم في الخطوط الأمامية.

بدأت ببساطة لتسريع الوقت لتحقيق القيمة، ثم واصلت توسيع نطاق حلول الخطوط الأمامية لدفع نتائج الأعمال المتطورة.



نموذج متدرج للتنفيذ

يبدأ نموذجنا بإنشاء، وتجربة، ونشر أساس لإمكانات Team الأساسية. يمكنك، بمجرد نشره على نطاق واسع، استكشاف وتخصيص الميزات والإمكانات الإضافية باستخدام نفس عملية النشر مثل مؤسستك. ستتمكن، من خلال هذه الإمكانات والتطبيقات، من تعزيز الإنتاجية الجماعية، ورفع الإنتاجية الفردية، وقيادة المشاركة على مستوى المؤسسة للحصول على تجربة خطوط أمامية أكثر تماسكًا وإنتاجية.

توصي Microsoft بالتركيز أولاً على هذا الأساس بهدف تقليل وقت النشر حتى يمكن للعاملين في الخطوط الأمامية لديك العمل بشكل أكثر كفاءة وأسرع، وذلك كله على الرغم من أن Teams يوفر العديد من الإمكانات والتطبيقات.

خطوات التنفيذ:

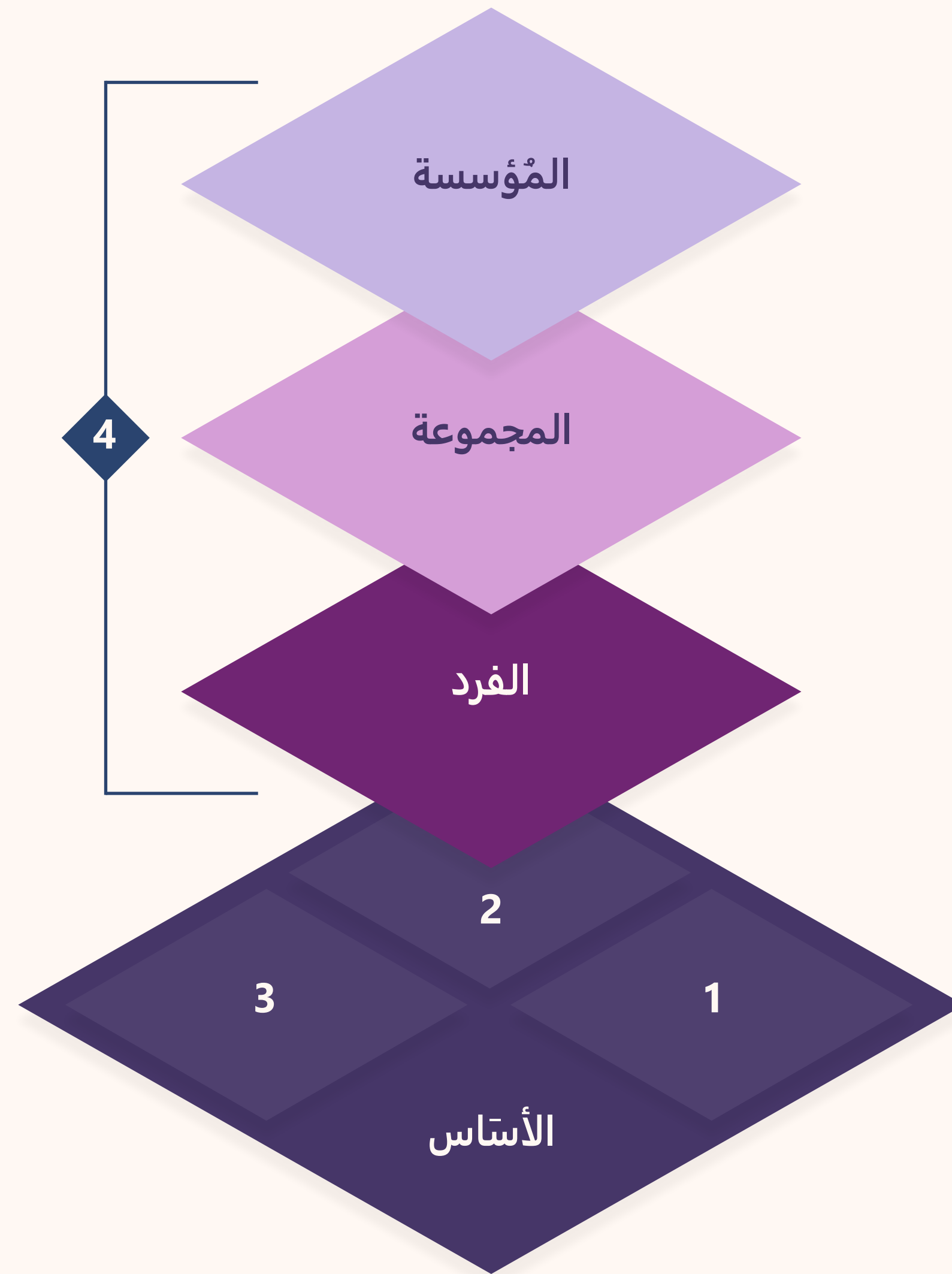
1 / إنشاء أساس Teams

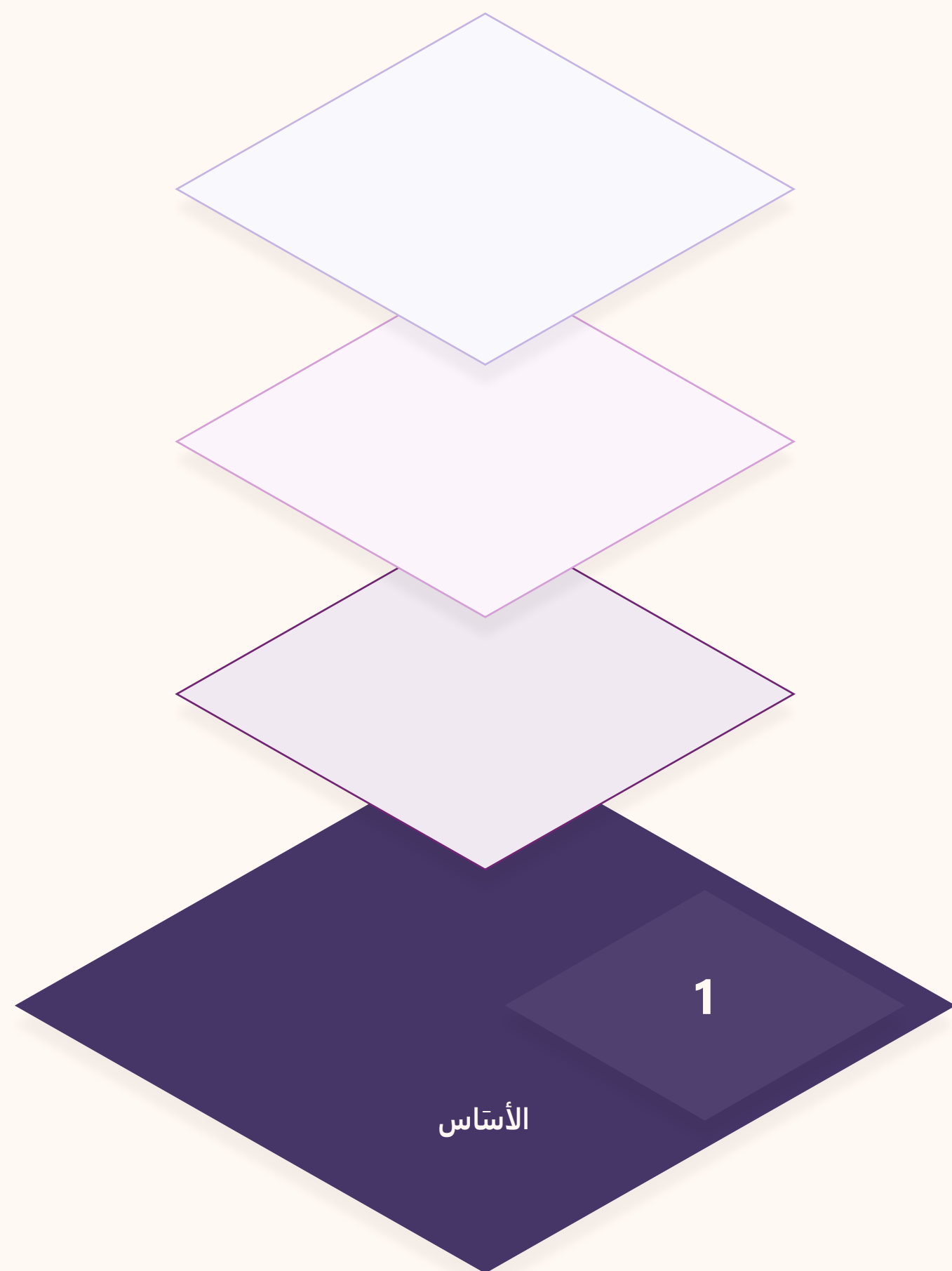
2 / تجربة أساس Teams

3 / نشر أساس Teams لديك على نطاق واسع

4 / توسيع نطاق إمكانات Teams الإضافية ونشرها

- الإنتاجية الفردية
- الإنتاجية الجماعية
- المشاركة على مستوى المؤسسة





يتكون هذا الأساس من:

تمكين التواصل في الوقت الفعلي 1:1،
والمحادثة الجماعية، والصوت بين العاملين
والمديرين

تمكين التواصل والتعاون على مستوى الأقسام و/أو على
المستوى المحلي

الهوية، والأمان، والإدارة

عميل الأجهزة المحمولة أولاً مع إشعارات يمكن التنبؤ
بها وبحث ذي صلة

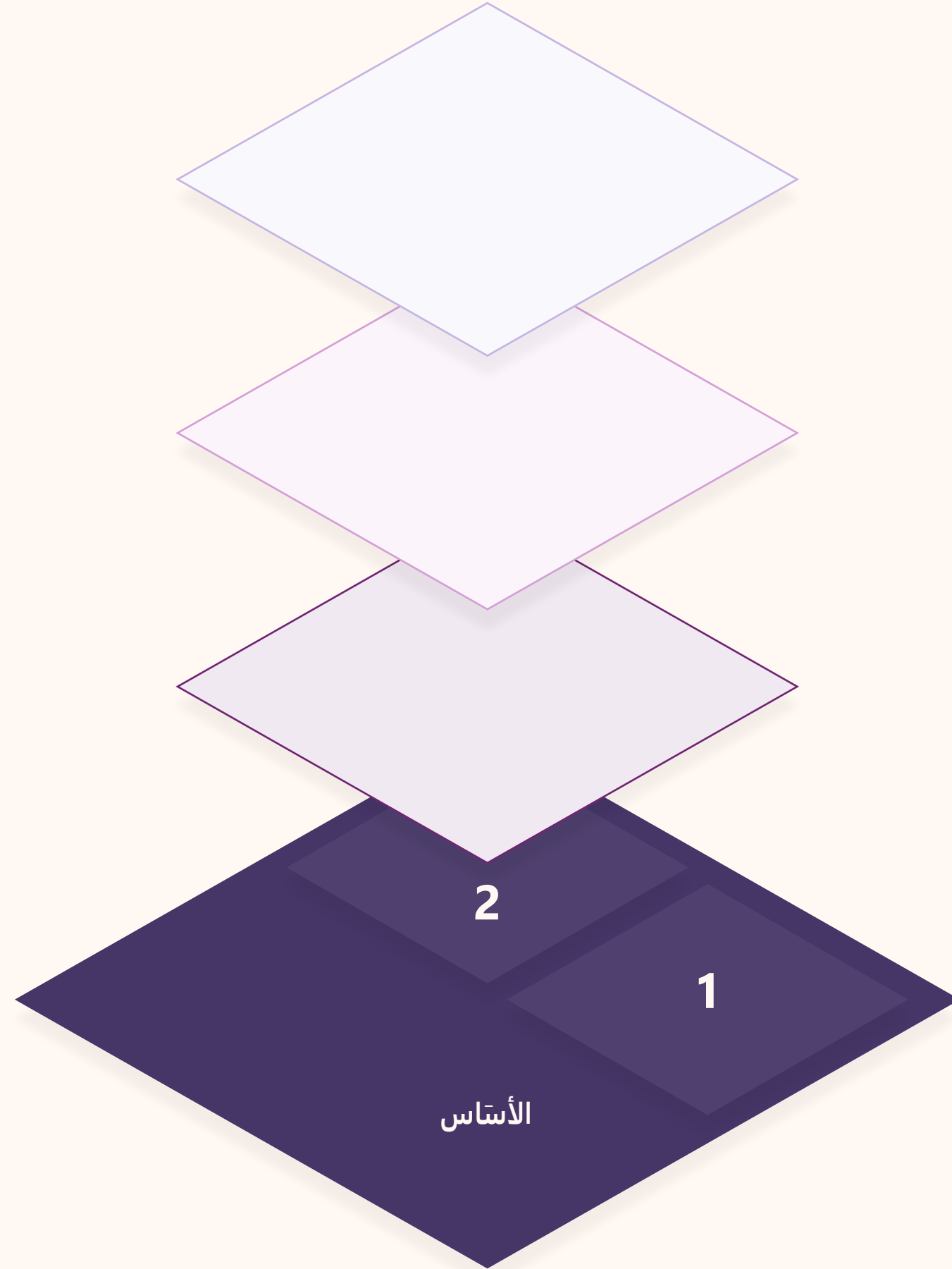
من شأن هذا الأساس الرئيسي تمكين Teams من أن
يصبح الوجهة الوحيدة للعاملين في الخطوط الأمامية
للتواصل والتعاون، ما يعني توفير القدرة على إضافة
إجراءات سريعة إلى جانب تمكين سيناريوهات إلقاء نظرة
خاطفة ثم الذهاب. تكون مستعدًا للخطوة التالية: التجربة،
وذلك بمجرد وجود هذه العناصر الأساسية.

تلميح: يتيح تثبيت تطبيقات Teams الأساسية الأكثر استخدامًا مثل "التقويم"، و"المحادثة"، و"النشاط" للمستخدمين التعاون مع الآخرين بسرعة.



البدء: إنشاء أساس Teams لديك

للبدء، نبدأ بالعناصر الأساسية لـ Teams التي تمكّن التواصل
المخصص عبر الخطوط الأمامية: الدردشة النصية، والصوتية،
والمرئية، والإشعارات التي يمكن التنبؤ بها وذات الصلة، والإدارة
والأمان بكفاءة. من الأمور الضرورية لنجاح نشر Teams تطوير أساس
برنامج التكنولوجيا الجديد لديك. وبالقياام بذلك، يحصل كل من
المؤسسات والعاملين في الخطوط الأمامية على وقت كافٍ للتكيف
مع هذه التكنولوجيا الأساسية وإدراك القيمة داخلها.



أصبح إنشاء الهويات والأذونات عند إعداد وضبط برنامجك التجريبي أمرًا سهلًا بفضل Microsoft Entra، وهو حل قائم على السحابة لإدارة الهوية والوصول من Microsoft 365. يمكن لمؤسستك اختبار أدوات النشر إلى موقع تجريبي، ثم تطبيقها على مجموعة أوسع من المواقع على مراحل، وذلك بفضل وجود سمات مستخدم مدمجة ومخصصة لمساعدتك على إعداد البرنامج.

بالإضافة إلى جمع معلومات إضافية عن الموظفين أثناء الاشتراك، يمكنك تحديد السمات الأساسية مثل الموقع الجغرافي، وعناوين البريد الإلكتروني، والمسميات الوظيفية. يتم تحديد وإدارة عضوية الفرق الديناميكية في الخطوط الأمامية من خلال هذه المجموعات من السمات، كما يمكن إدارة هذه العضوية تلقائيًا بمرور الوقت حيث يكون العاملون في الخطوط الأمامية متعاقدين، أو تم إلغاء التعاقد معهم، أو يغيرون المواقع.

يُعد هذا النشر الأولي، والأصغر وقتًا مناسبًا لتسجيل الملاحظات ودمجها في أي تغييرات. يمكنك أيضًا الحصول على فهم أفضل لما قد يحتاج إليه العاملون في الخطوط الأمامية لديك لتبني هذه التكنولوجيا الجديدة، وذلك بفضل الشراكة مع مديري الخطوط الأمامية. يمكنك تحسين وتكييف الأساس حسب الحاجة بعد الإصدار التجريبي الأولي، وذلك بعد استكشاف الأخطاء وإصلاحها وتحديد الميزات التي تدعم العاملون لديك في الخطوط الأمامية بشكل أفضل.

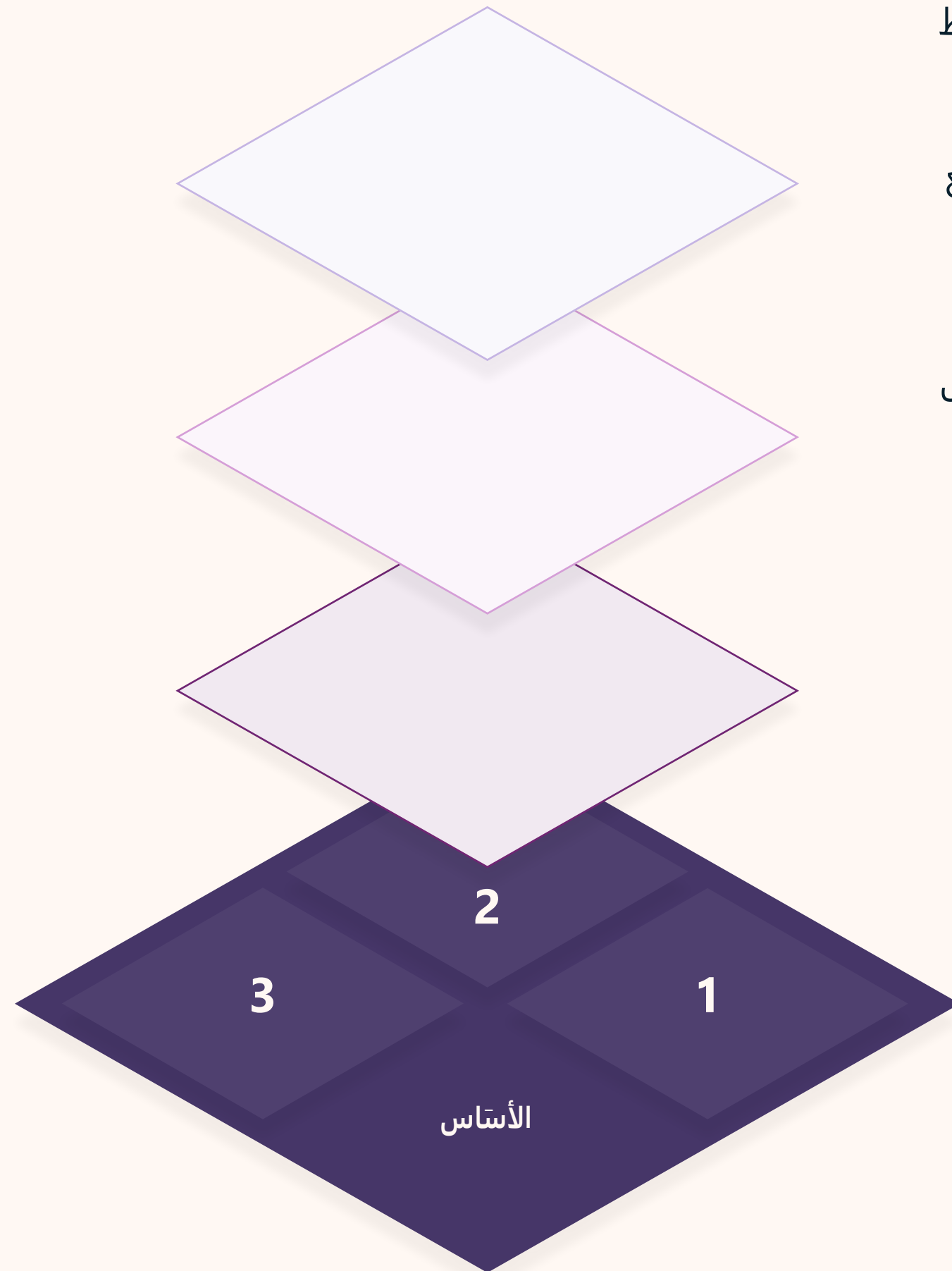


الخطوة التالية:

تجربة أساس Teams لديك

قم بتجربة الحل الخاص بك في بعض المواقع المحددة أولاً، وذلك عند تنفيذ Teams للمرة الأولى. ستتمكن مؤسستك من اختبار الأدوات التجريبية قبل النشر على مستوى الشركة، وذلك من خلال استخدام مجموعات أصغر في البداية.

تلميح: توصي Microsoft بتمكين إعداد "Show favorite channels in Chat" (إظهار القنوات المفضلة في المحادثة) لمستخدمي الخطوط الأمامية لـ Teams. يعمل خيار Configuring Chat (تكوين الدردشة) بهذه الطريقة على تبسيط تجربة المستخدم، ويقدم تخطيطًا سيكون العاملون في الخطوط الأمامية لديك على دراية به بالفعل.



انقر فوق صفحة "Manage frontline teams" (إدارة فرق الخطوط الأمامية) للنشر، وذلك بمجرد الانتهاء من إعداد وتجربة Teams.

من هذه الصفحة، يمكنك مراجعة إعداداتك، وعرض قائمة المواقع التي لم يتم إنشاء فريق ديناميكي في الخطوط الأمامية لها بعد، وتحديد المواقع الإضافية التي ترغب في إنشاء فرق لها.

انقر فوق "Deploy" (نشر). يمكن أن تستغرق هذه العملية ما يصل إلى ساعات قليلة بناءً على عدد الفرق التي تقوم بإنشائها. يمكنك تكرار هذه العملية في المستقبل لأي مواقع أخرى في الخطوط الأمامية ليس لها فريق بعد.

وستظل لديك الفرصة لضبط وتعديل Teams وفق الضرورة.

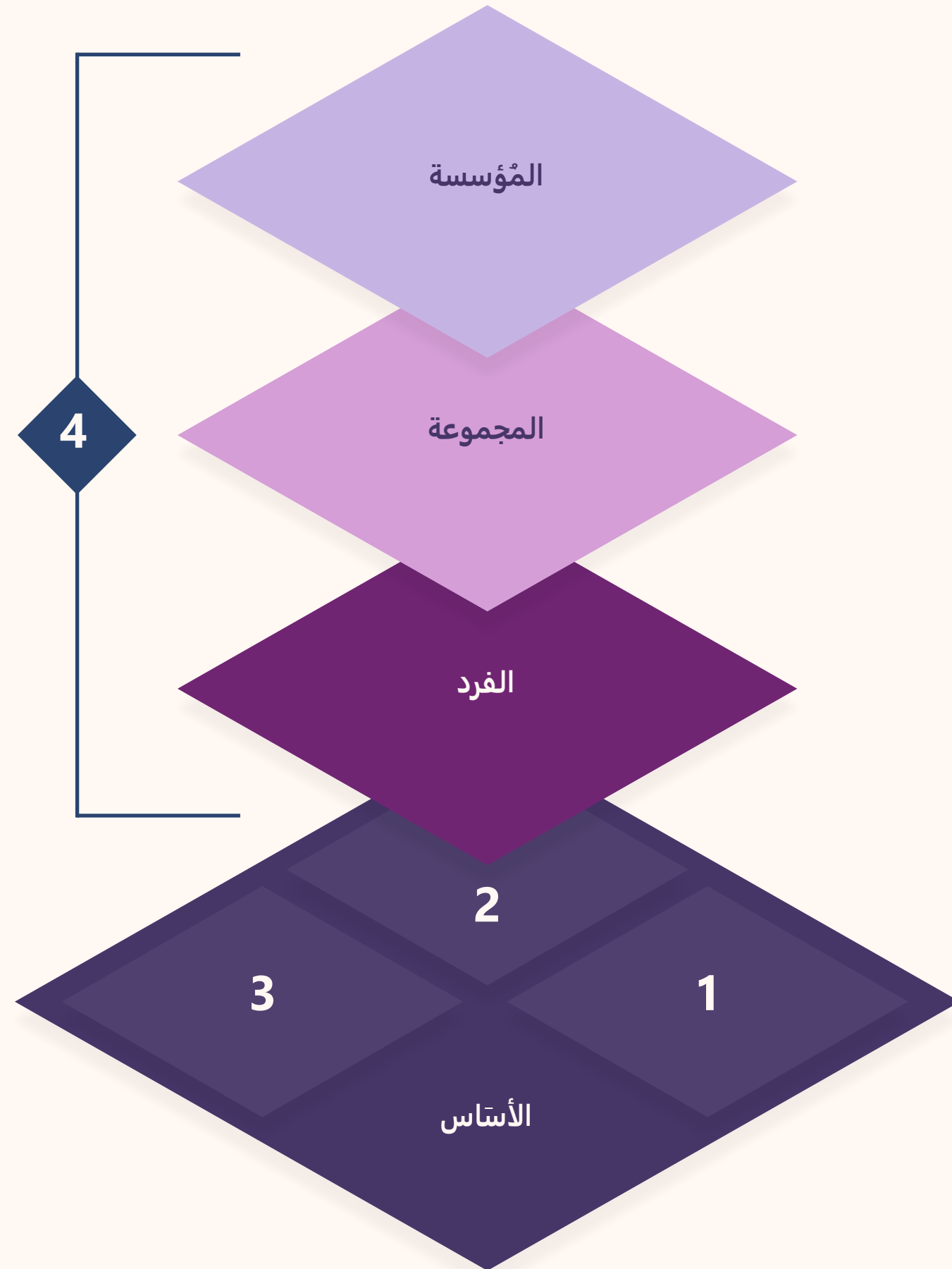
وقد باتت إدارة الفرق الديناميكية في الخطوط الأمامية سهلة كلما حدثت تغييرات داخل مؤسستك، وذلك في الوقت الحالي بعد أن تم نشر Teams بنجاح. ستتمكن، في مركز إدارة Teams، من إنشاء فرق جديدة للمواقع التي تم افتتاحها حديثًا، وتحرير إعدادات فريق الخطوط الأمامية لديك، وتلقي تقارير تحليلية حول استخدام الخطوط الأمامية. يمكنك البدء في نشر إمكانات وأدوات إضافية، وذلك بمجرد أن تستخدم مؤسسة الخطوط الأمامية بالكامل تطبيق Teams.

ثمّ الخطوة التالية:

نشر أساس Teams لديك على نطاق واسع

تحتاج فرق تكنولوجيا المعلومات إلى حلول ديناميكية، وذلك لتلبية احتياجات القوى العاملة الديناميكية في الخطوط الأمامية. قامت Microsoft بتطوير عملية خطوة بخطوة لنشر التكنولوجيا في الخطوط الأمامية، وذلك للنشر بشكل أكثر كفاءة.

تلميح: في مركز إدارة Teams، انتقل إلى Teams > إدارة الفرق العاملة في الخطوط الأمامية، ثم في قسم "الفرق العاملة في الخطوط الأمامية"، حدد تنزيل ملف CSV، وذلك للحصول على قائمة بمعرفات الفرق العاملة في الخطوط الأمامية لديك.



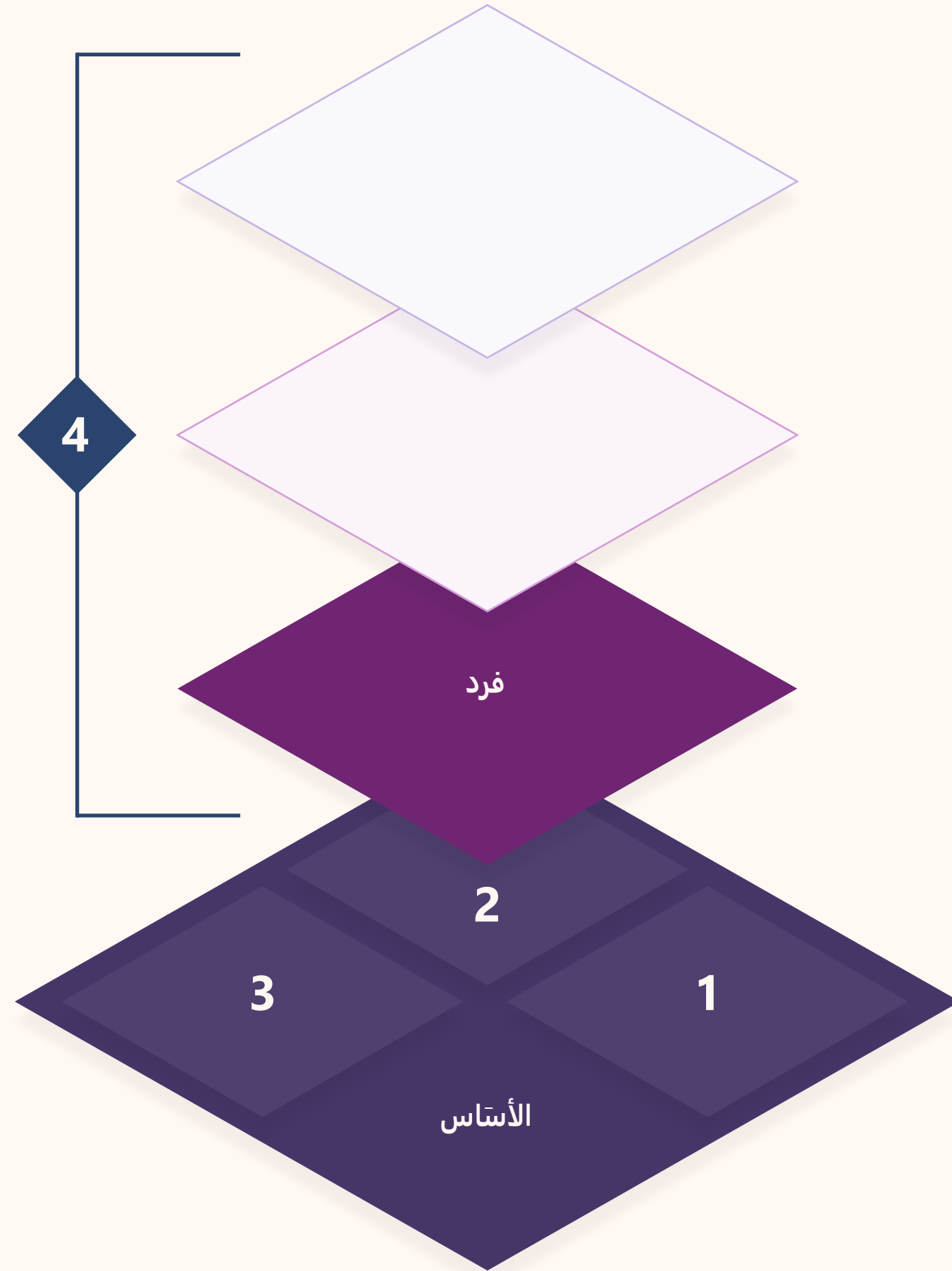
يتم تنظيم إمكانات Teams الإضافية من خلال ثلاثة مسارات أساسية: الإنتاجية الفردية، والإنتاجية الجماعية، والمشاركة على مستوى المؤسسة.

التقدم إلى الأمام: توسيع نطاق إمكانات Teams الإضافية ونشرها

قمت، في هذه المرحلة، بإنشاء ونشر أساس Teams وتمكين العاملين في الخطوط الأمامية عبر مؤسستك للتواصل على منصة واحدة. والآن يمكنك البدء في نشر إمكانات وأدوات إضافية تخدم احتياجاتك المؤسسية الفريدة على الوجه الأفضل.

تم تضمين بعض الإمكانيات والتطبيقات بالفعل مع Teams مثل "المحادثة"، و"القنوات"، و"الثناء"، و"الموافقات". تتوفر إمكانات وتطبيقات أخرى للشراء أو يمكن تصميمها خصيصًا لمؤسستك. ويشمل ذلك التطبيقات التابعة لجهات خارجية التي تم إنشاؤها بواسطة مطورين مستقلين أو التطبيقات المخصصة التي تم إنشاؤها خصيصًا لمؤسستك.

تلميح: يجب أن يكون المسؤول الذي يقوم بتشغيل عملية النشر مسؤولًا "عموميًا".



يمكنك استخدام Teams لزيادة إنتاجية العاملين في الخطوط الأمامية عن طريق تمكين الموظفين من إكمال المهام دون الحاجة إلى التفاعلات الجماعية. ضع بعين الاعتبار الخطوات الأولى التالية نحو زيادة تمكين الفرد:

تخصيص تطبيقات خط العمل (LOB) التي قامت مؤسستك بإنشائها لدعم أدوار محددة في الخطوط الأمامية بشكل أفضل.

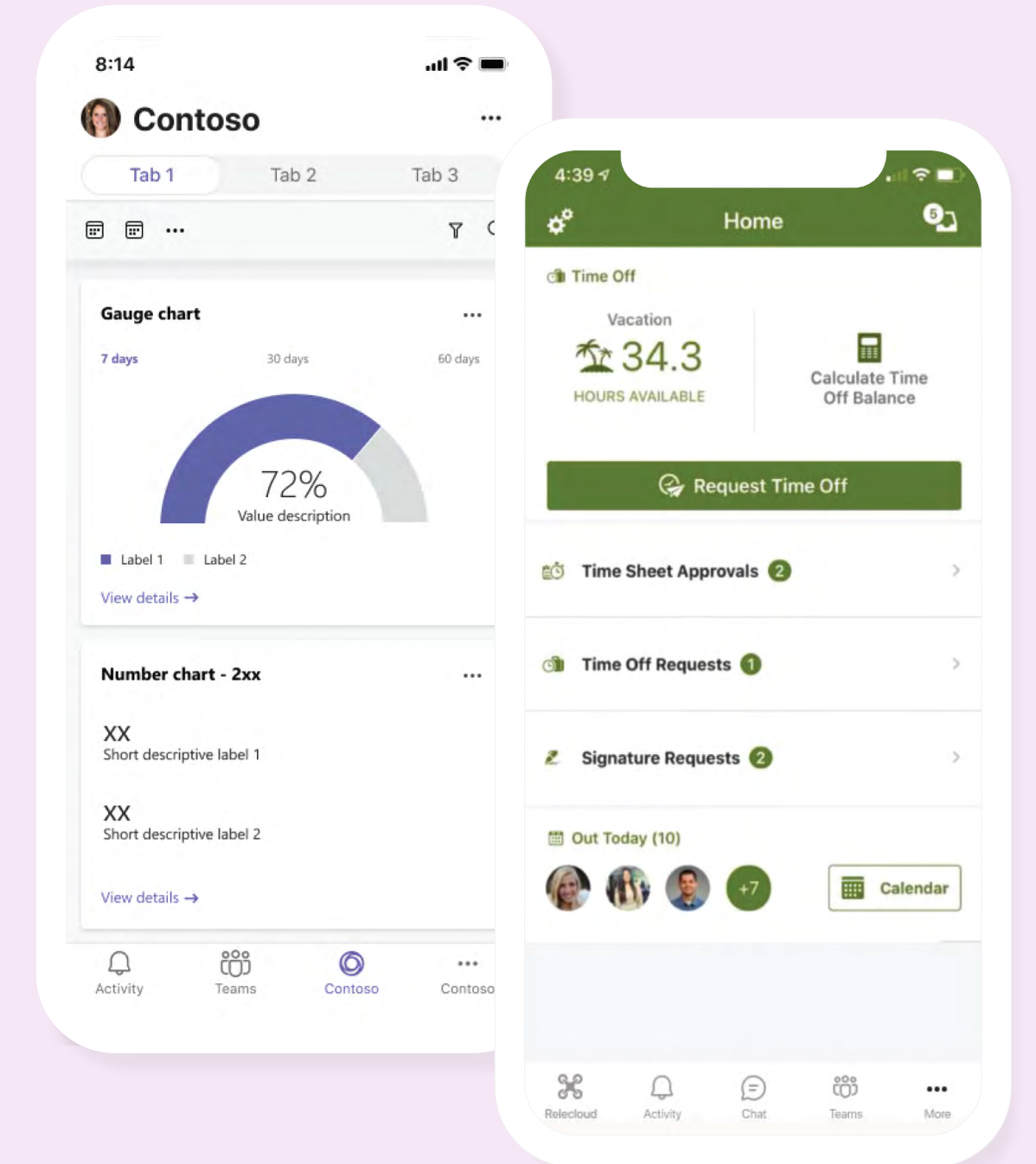
اكتشاف Viva Learning، وهو محور مركزي للتعلم في Teams يمكن فيه للأفراد مشاركة مكتبات المحتوى، والتوصية بها، والتعلم منها عبر مؤسستك.

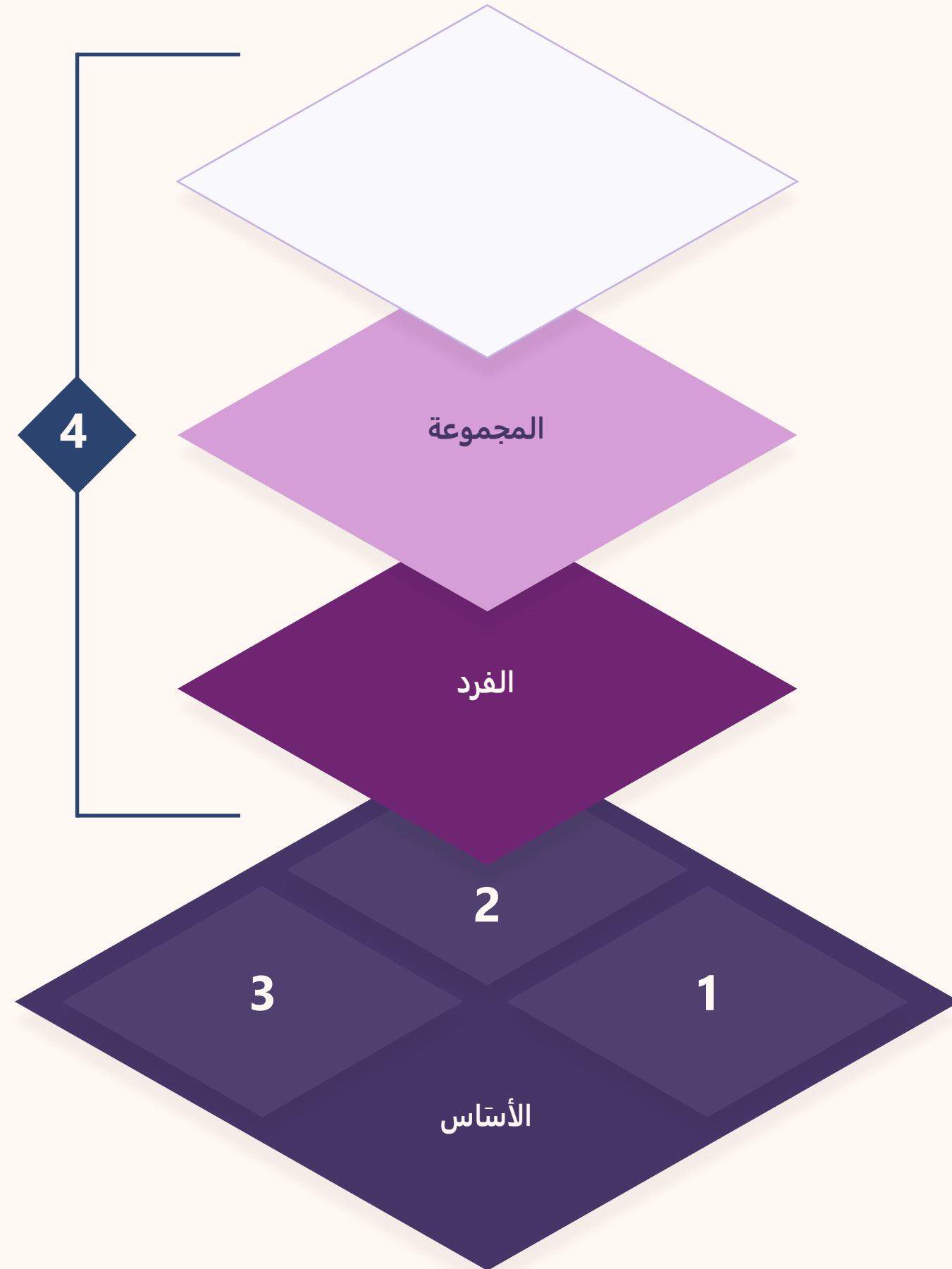
دمج حلول التطبيقات التابعة لجهات خارجية مباشرة في Teams لمواصلة الاتصال بعملك على منصة واحدة.

تمكين العاملين في الخطوط الأمامية من خلال سوق وريديات يسمح لهم بتبديل الورديات، وطلب إجازة، وتسجيل الدخول والخروج.

يتم تمكين الأفراد من تخصيص مكان عمل Teams داخل مؤسستك. يساعد Teams الأفراد على تخصيص تجربتهم مع الإعدادات والأدوات التي تسمح لهم بأن يكونوا أكثر إنتاجية، وذلك سواء كان ذلك بتثبيت قنوات أو تطبيقات معينة لسهولة الاستخدام أو تجهيز مساحة العمل بتطبيقات محددة لخط العمل (LOB) أو تابعة لجهات خارجية.

أدوات الإنتاجية الفردية وإمكاناتها





يمكن أن يؤدي تحسين وظائف Teams بإمكانات وتطبيقات فريدة إلى زيادة الإنتاجية الجماعية في الخطوط الأمامية. يمكن أن تكون هناك مساحة مشتركة مُدارة لمجموعات من الموظفين للتواصل والتعاون بهدف التوصل إلى نتيجة، وذلك عند الجمع بين فريق عامل في الخطوط الأمامية. إليك بعض الأمثلة عن كيفية تضخيم الإنتاجية الجماعية:

توحيد البنى والجداول المؤسسية من خلال التطبيقات التعاونية مثل "التقويم" و"الورديات" و"المهام".

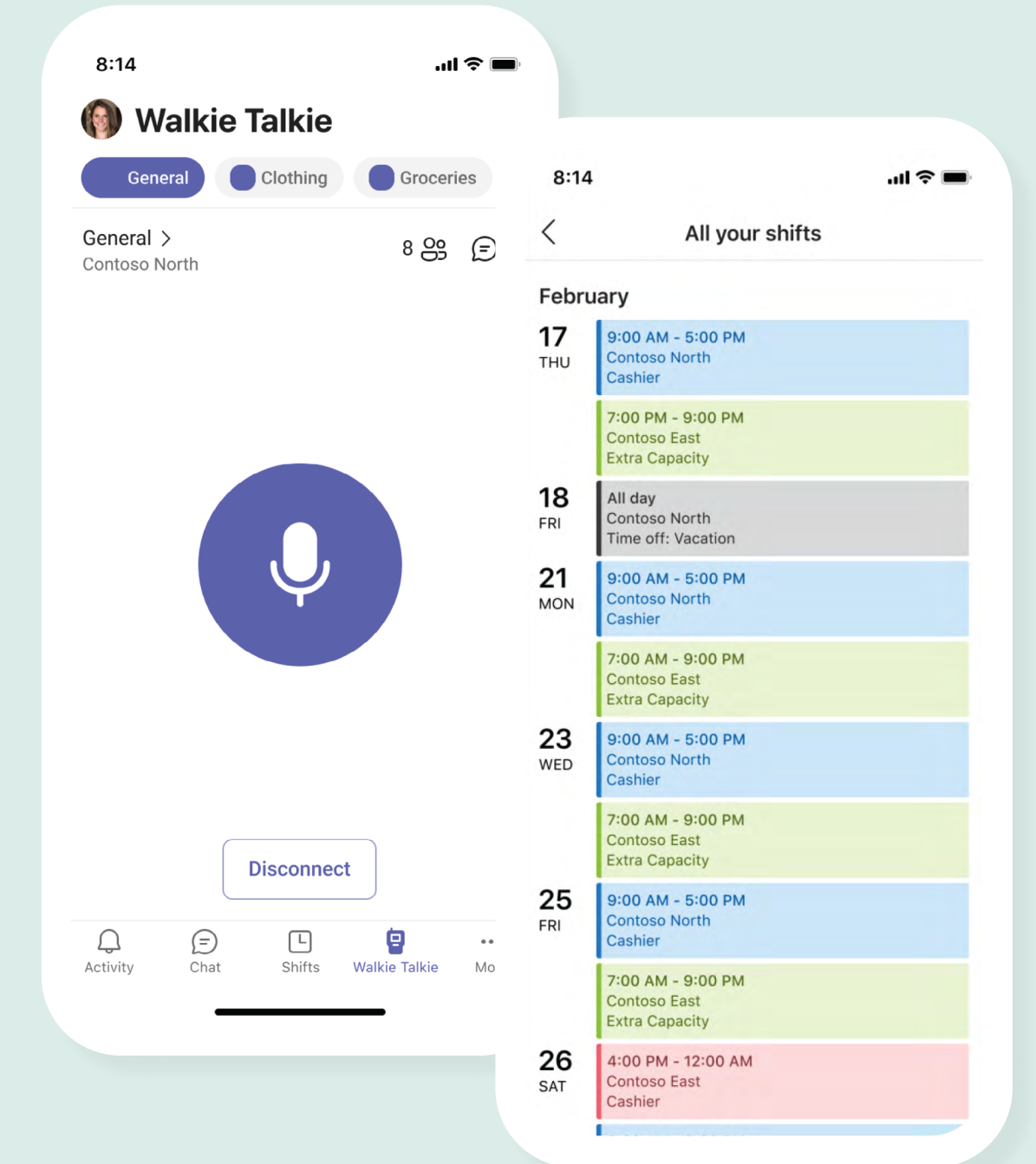
استخدام الاتصالات التعاونية من خلال تجميع اتصالات Teams والقنوات التي تربط أعضاء الفريق المناسب.

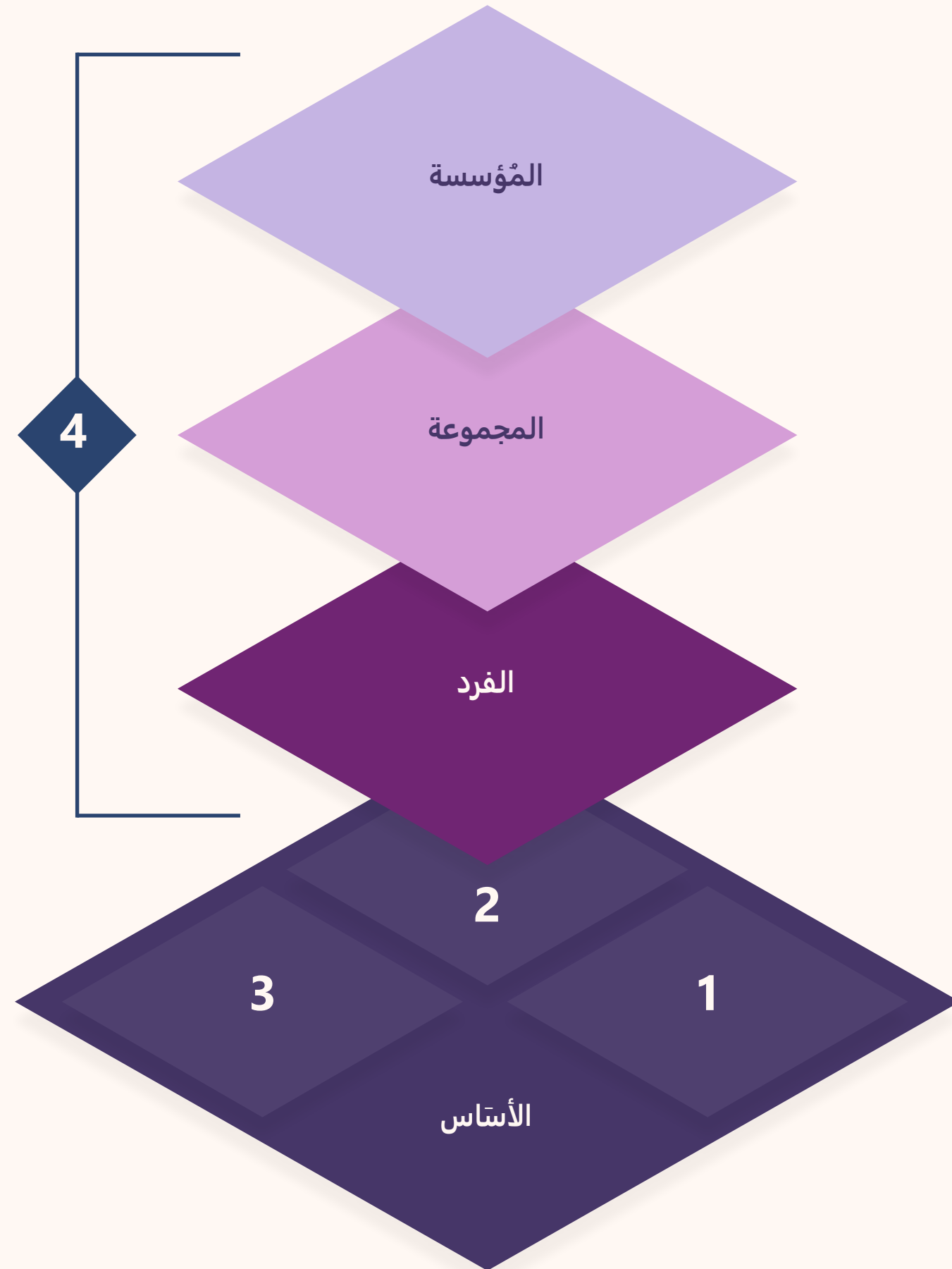
استخدام ميزة "ووكي توكي" للتواصل السريع مع الفرق عبر المحادثة الصوتية في الوقت الحقيقي.

توسيع نطاق سير عمل أو عملية باستخدام تطبيقات تابعة لجهات خارجية تتزامن مباشرةً مع Teams بهدف تعزيز التصميم، وإدارة المشروعات وغير ذلك الكثير، كل ذلك على منصة واحدة.

تتميز التطبيقات والإمكانات التي يذخر بها Teams بالقابلية للتخصيص بشكل كامل للمجموعات المتميزة داخل مؤسستك. تساعد هذه المرونة في دعم الاحتياجات المحددة والفريدة لكل فريق عامل في الخطوط الأمامية، ما يعني ضمان وصول هؤلاء الموظفين دائمًا إلى الأدوات التي يحتاجون إليها.

أدوات الإنتاجية الجماعية وإمكاناتها





يمكن لـ Teams أيضًا تعزيز زيادة المواءمة بين المهمة ومشاركة الموظفين عبر مؤسستك بالكامل، وذلك بصرف النظر عن الإنتاجية الفردية أو الجماعية. كما يستطيع العاملون في الخطوط الأمامية الحصول على فهم لتأثير مساهماتهم بشكل أفضل مع الشعور بأنهم جزء من شيء أكبر، وذلك بفضل وجود إمكانات إضافية في Teams. خذ بعين الاعتبار الطرق التالية التي يمكن أن تحفز المشاركة عبر مؤسستك بالكامل:

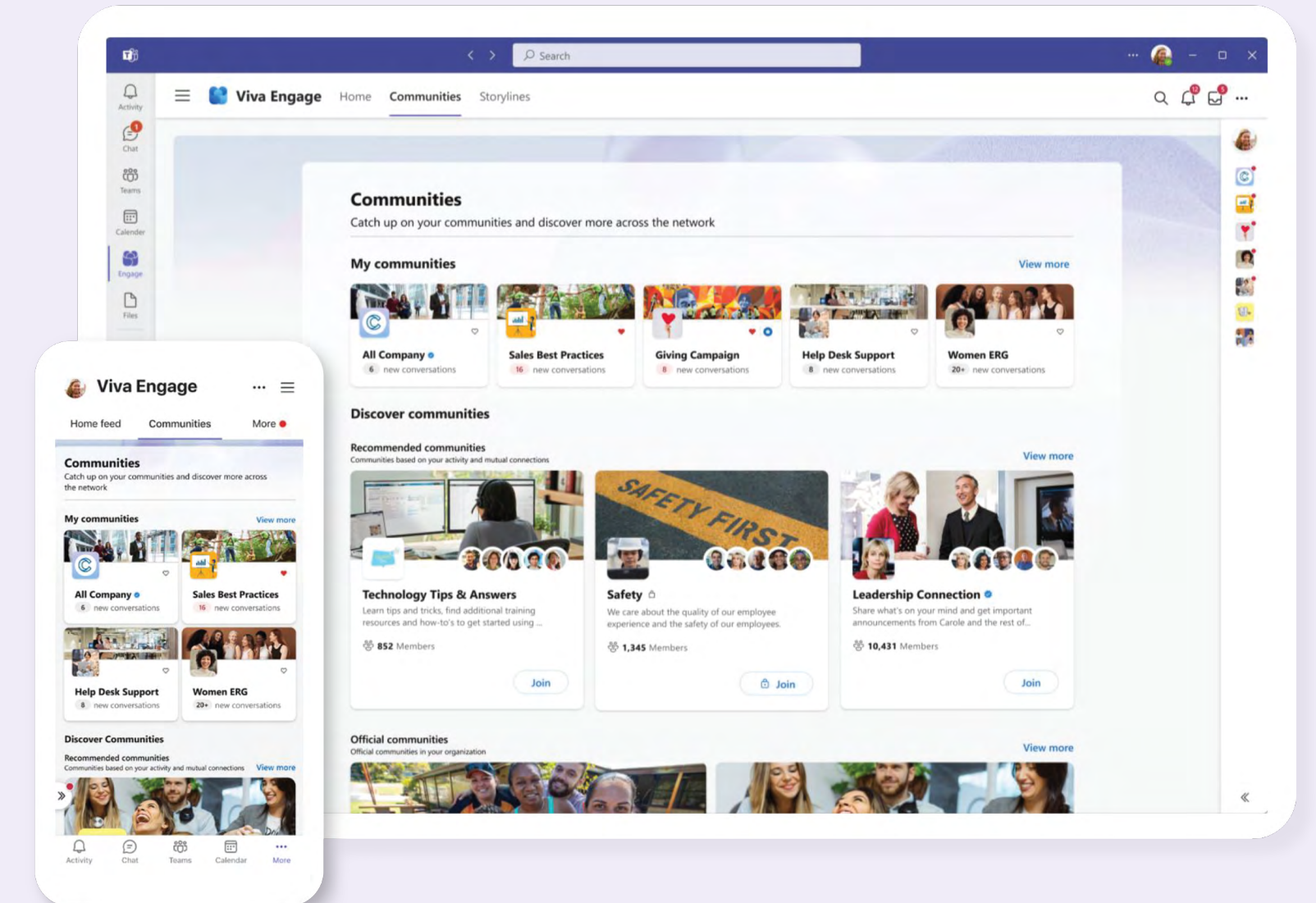
مساعدة العاملين في الخطوط الأمامية في الشعور بالانتماء في Viva Engage Communities، حيث تحتل المجموعات داخل المؤسسة مكانًا مركزيًا لمحادثاتها، وملفاتها، وأحداثها، وتحديثاتها.

توجيه العاملين في الخطوط الأمامية إلى SharePoint News، وهو المكان الذي يمكنهم فيه اكتشاف المعرفة الجديدة والقابلة للتطبيق.

توزيع اتصالات الشركة، ما يعني إتاحة الفرصة للعاملين في الخطوط الأمامية للبقاء على اتصال بمهمتك وأولوياتك الإستراتيجية، بصرف النظر عن الدور أو الموقع.

يصبح من السهل على العاملين في الخطوط الأمامية لديك أن يشعروا وكأنهم جزء مهم من الفريق، بغض النظر عن المسافة الفعلية بينهما، وذلك بفضل إنشاء مجتمعات داخل مؤسستك تتيح للمستخدمين تبادل الأخبار المهمة بصرف النظر عن موقع الفريق أو الموقع الجغرافي.

أدوات المشاركة على مستوى المؤسسة وإمكاناتها





بدء تحويل العاملين في الخطوط الأمامية لديك من خلال Microsoft Teams

تعلمنا، من خلال هذا الدليل، أنه يمكنك جلب Teams بسلاسة إلى مؤسستك، وذلك بفضل نموذج متدرج للتنفيذ. ستتمكن الآن من إنشاء أساس Teams بثقة، وتوسيع نطاق تقنيته الجديدة داخل مؤسستك، وتوسيع نطاق إمكانيات وأدوات Teams الأولية لخدمة العاملين لديك في الخطوط الأمامية بشكل أفضل.

يجعل النموذج المتدرج الذي توفره Microsoft من الأسهل توجيه المعتمدين والمستخدمين إلى النجاح التشغيلي أكثر من أي وقت مضى. ابدأ من اليوم في تحويل نشر وإدارة حلول الخطوط الأمامية على نطاق واسع باستخدام Microsoft Teams.

تمكين العاملين لديك في الخطوط الأمامية

استكشاف الخطط والأسعار



المصادر

¹ تقرير خاص حول مؤشر اتجاه العمل: يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في فتح مستقبل جديد للعاملين في الخطوط الأمامية. Microsoft، بتاريخ 12 يناير 2022.

<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/technology-unlocks-a-new-future-for-frontline>



حقوق النشر © لعام 2024 لشركة Microsoft Corporation. كل الحقوق محفوظة. يتم توفير هذا المستند "بحالته الحالية". ويجوز تغيير المعلومات والآراء الواردة في هذا المستند، بما في ذلك عناوين URL ومراجع مواقع الويب الأخرى المتاحة عبر الإنترنت، دون إشعار سابق. وتقع على عاتقك مسؤولية تحمل مخاطر استخدامها. ولا تمنحك هذه الوثيقة أي حقوق قانونية لأي ملكية فكرية لأي من منتجات Microsoft. يجوز نسخ هذا المستند واستخدامه لأغراض مرجعية داخلية.

إخلاء المسؤولية: لا تتضمن بعض مجموعات Microsoft 365 و Office 365 في المنطقة الاقتصادية الأوروبية وسويسرا Microsoft Teams. تعرف إلى المزيد على صفحة الترخيص الخاصة بنا.