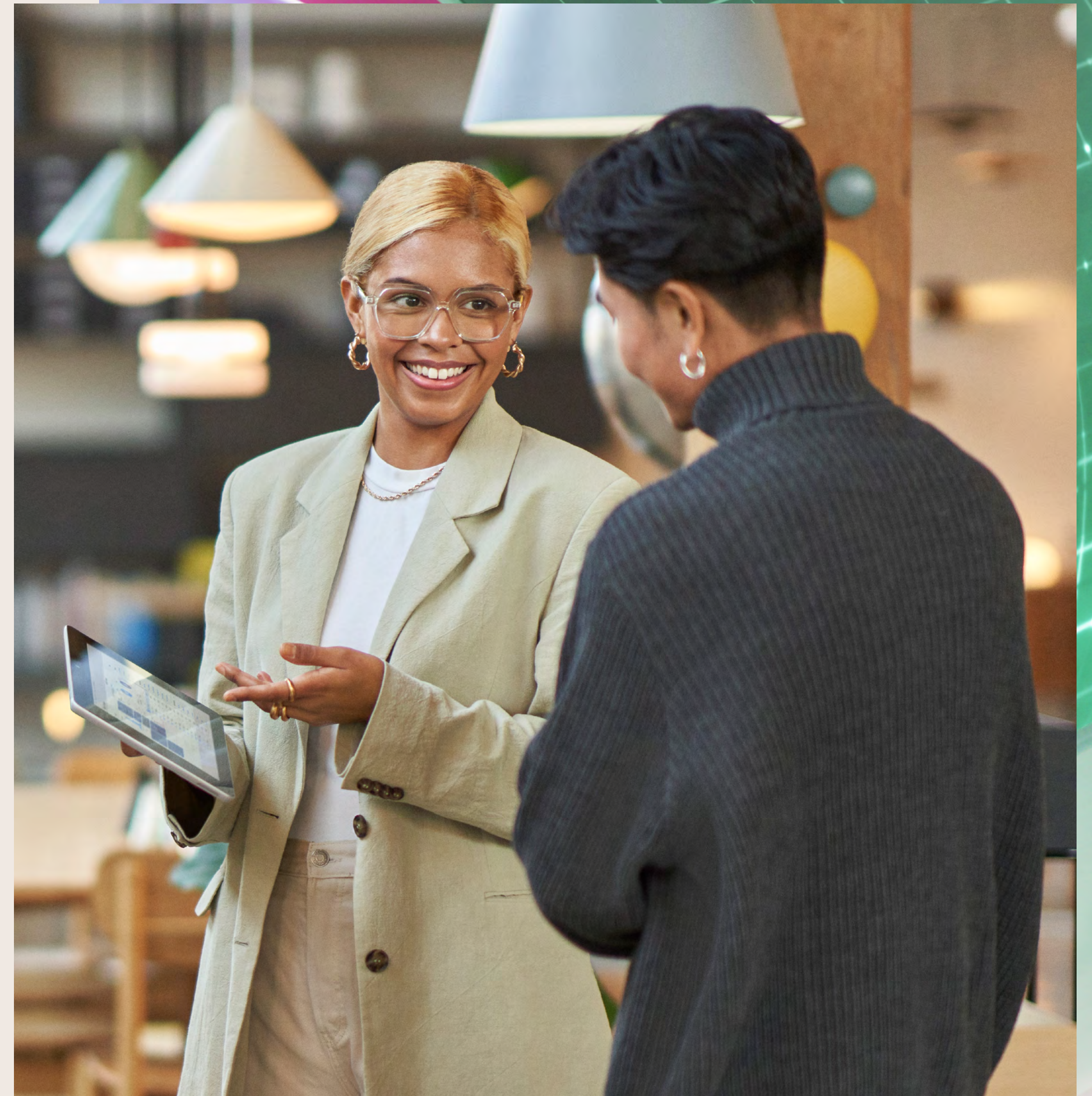


Podrobný plán transformace

Nasazení digitálních nástrojů pro pracovníky prvního kontaktu



Obsah

03 →

Osvědčená cesta
k efektivitě pracovníků
prvního kontaktu

05 →

Klíčové faktory úspěchu

06 →

Progresivní model implementace

- 01 Vytvoření základu platformy Teams
- 02 Pilotní nasazení základu platformy Teams
- 03 Nasazení základu platformy Teams ve velkém měřítku
- 04 Škálování a nasazení dalších funkcí platformy Teams

14 →

Zahájení transformace
pracovníků prvního kontaktu
pomocí Microsoft Teams

Osvědčená cesta k efektivitě pracovníků prvního kontaktu

Úspěšné organizace naslouchají svým pracovníkům prvního kontaktu a rozšiřují jejich možnosti. Díky tomu mohou tyto organizace plně pochopit rozsah potřeb pracovníků prvního kontaktu a poskytnout nástroje a řešení nezbytná pro co nejefektivnější fungování týmů. Microsoft navrhl progresivní model implementace, který pomáhá organizacím přenést Microsoft Teams mezi pracovníky prvního kontaktu efektivněji než kdykoli předtím.

Když budete stavět na základech platformy, zvládnete nasadit Teams mezi pracovníky prvního kontaktu a umožníte přizpůsobení a nasazení dalších funkcí podle potřeby. Tato e-kniha poskytuje nejen průvodce výše uvedenými kroky, ale také užitečné tipy a triky, jak úspěšně nasadit Teams u pracovníků prvního kontaktu – a posílit tak komunikaci a provozní efektivitu rychleji než kdykoli předtím.

Dozvíte se, jak provést následující kroky:

Určení, které nástroje a funkce Teams budou pro vaši organizaci nejcennější pro urychlení změn.

Vytvoření silného výchozího základu, který zajistí rychlý start vašich pracovníků prvního kontaktu.

Postupovat podle progresivního modelu implementace, abyste vytvořili hodnotná řešení pro pracovníky prvního kontaktu a organizaci ve velkém měřítku.

A donut chart with a dark purple background and a light purple outer ring. The inner circle is dark purple. A green segment of the chart represents 32% of the total. The text '32 %' is written in large green font in the center of the chart.

32 %

všech pracovníků prvního kontaktu tvrdí, že nemají k dispozici správné technologické nástroje, aby mohli efektivně vykonávat svou práci.¹

Díky progresivnímu modelu implementace vyvinutému Microsoftem se vhodné nástroje dostanou rychleji do rukou pracovníků prvního kontaktu.

Klíčové faktory úspěchu

Abyste lépe pochopili, jak nejlépe integrovat potřeby pracovníků prvního kontaktu s potřebami vaší firmy, zjistil Microsoft pět prvků úspěchu organizací, které pomocí platformy Teams rozšířily možnosti pracovníků prvního kontaktu.

Tyto organizace:

- udržovaly pracovníky prvního kontaktu v centru každého rozhodnutí a během pilotních programů získávaly jejich zpětnou vazbu.
- informovaly o prioritních případech použití pro pracovníky prvního kontaktu způsobem, který je pro ně nejvhodnější.
- zajistily strukturovanou spolupráci a zapojení zainteresovaných stran z oblasti obchodu a IT pomocí správných nástrojů, aby umožnily rychlé a efektivní nalezení řešení.
- spolupracovaly s vedoucími pracovníky prvního kontaktu, protože ti často určují způsoby práce a podporují zavádění nových technologií ve svých týmech prvního kontaktu.
- začaly snadnými kroky, aby rychle dosáhly hodnoty, a pak průběžně rozšiřovaly řešení prvního kontaktu, aby dosáhly vyvíjejících se obchodních výsledků.

Progresivní model implementace

Náš model začíná vytvořením, vyzkoušením a zavedením základu klíčových schopností platformy Teams. Po nasazení ve velkém měřítku můžete prozkoumat a přizpůsobit další funkce a možnosti pomocí stejného procesu nasazení jako v případě základu. Prostřednictvím těchto funkcí a aplikací budete moci zvýšit produktivitu skupiny, posílit produktivitu jednotlivce a podpořit zapojení celé organizace tak, abyste dosáhli větší soudržnosti a produktivity mezi pracovníky prvního kontaktu.

Ačkoli platforma Teams nabízí mnoho funkcí a aplikací, Microsoft doporučuje zaměřit se nejprve na tento základ, aby se zkrátila doba nasazení a vaši pracovníci prvního kontaktu mohli pracovat efektivněji a rychleji.

Kroky k implementaci:

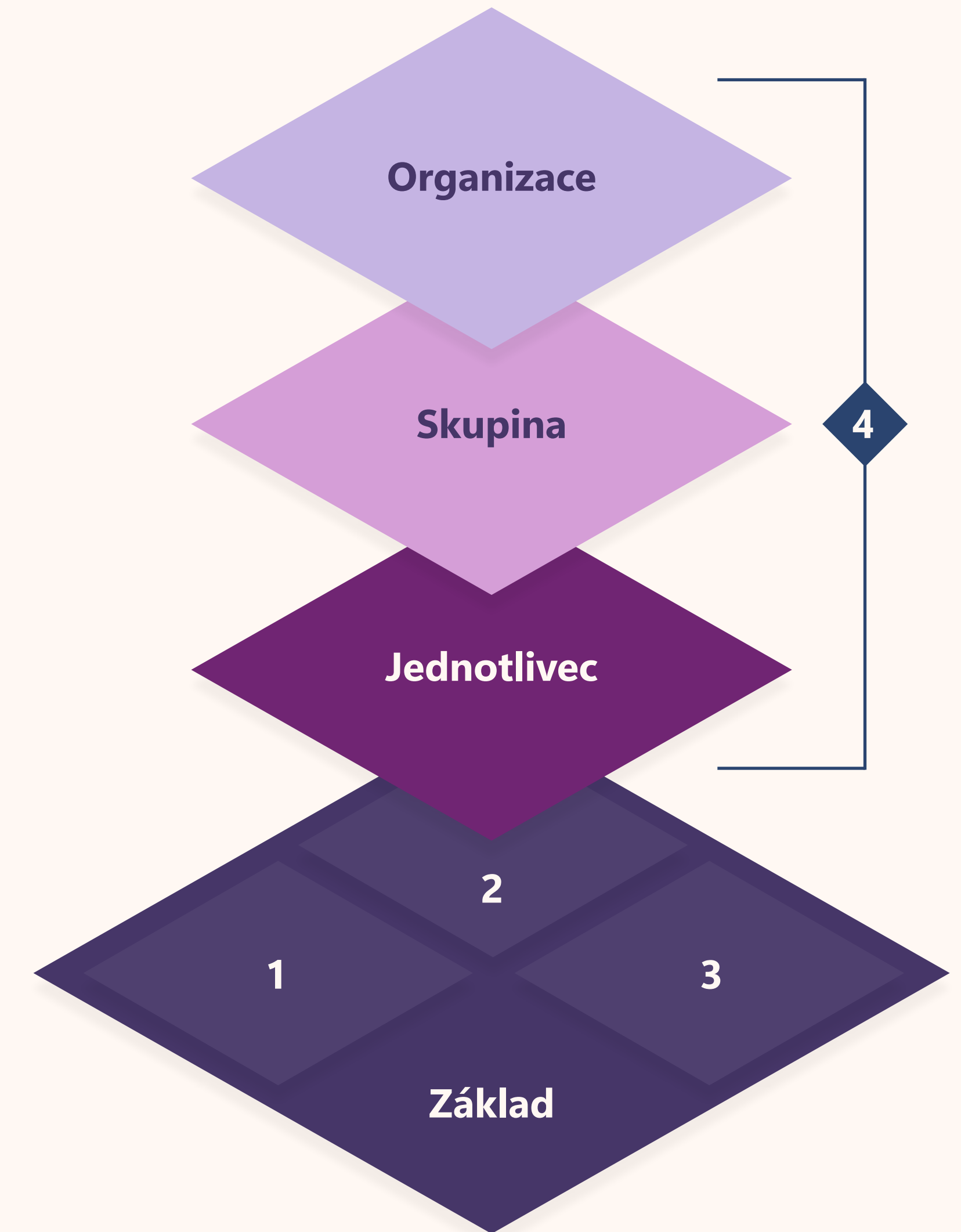
1 / Vytvoření základu platformy Teams

2 / Pilotní nasazení základu platformy Teams

3 / Nasazení základu platformy Teams ve velkém měřítku

4 / Škálování a nasazení dalších funkcí platformy Teams

- Individuální produktivita
- Skupinová produktivita
- Zapojení celé organizace





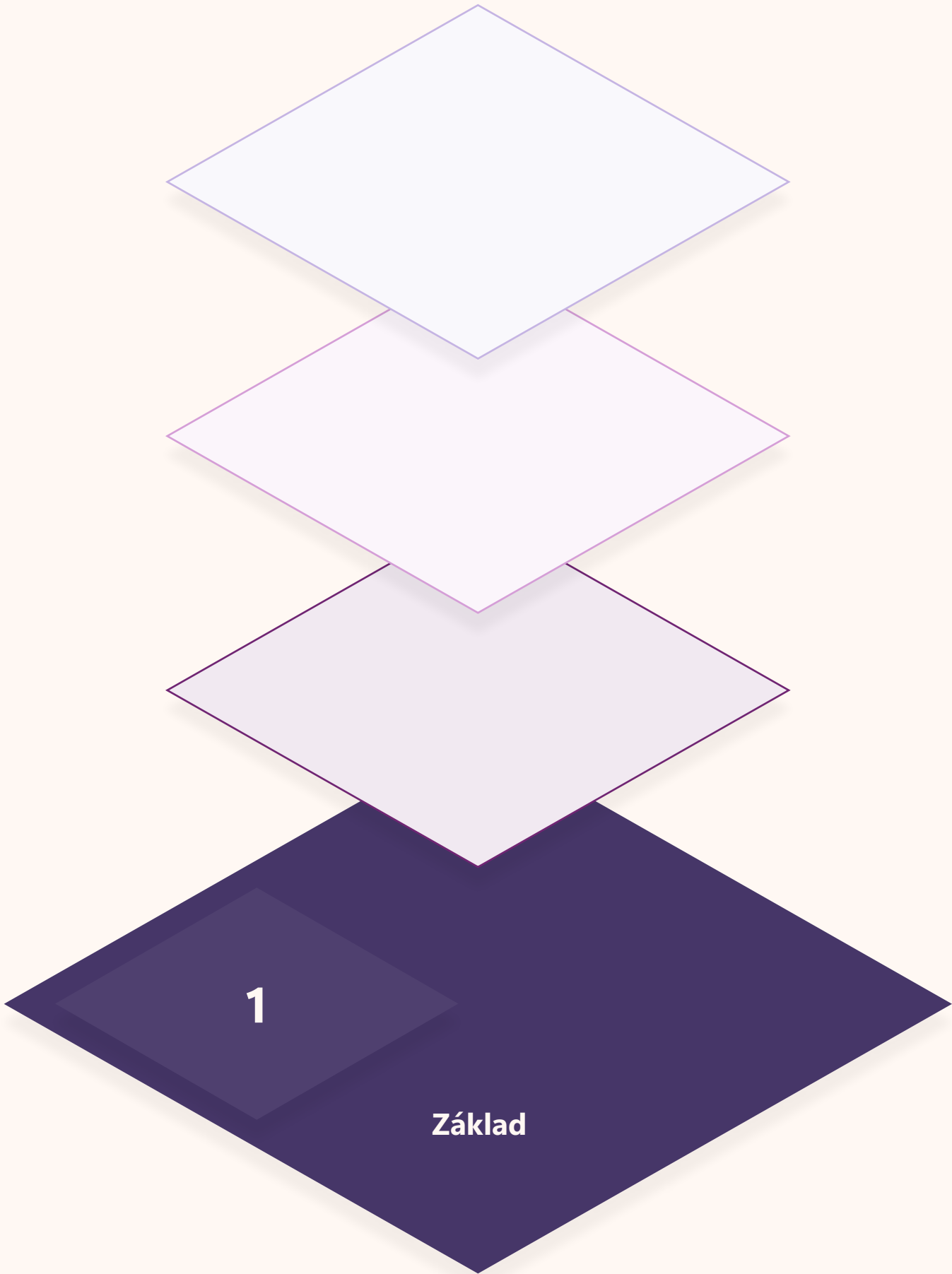
Začátek:
Vytvoření základu platformy Teams

Začneme základními prvky platformy Teams, které umožňují ad hoc komunikaci mezi pracovníky prvního kontaktu: textový, hlasový a video chat, předvídatelná a relevantní oznámení nebo efektivní správa a zabezpečení. Pro úspěšné nasazení platformy Teams je zásadní vytvořit základ nového technologického programu. Organizace i pracovníci prvního kontaktu tak získají dostatek času na to, aby se přizpůsobili této základní technologii a rozpoznali její hodnotu.

Tento základ se skládá z následujících komponent:

- Možnost individuální komunikace v reálném čase, týmového chatu a hlasové komunikace mezi pracovníky a manažery.
- Možnost komunikace a spolupráce v rámci oddělení a/nebo na místní úrovni.
- Identita, zabezpečení a správa
- Mobilní klient s předvídatelnými oznámeními a relevantním vyhledáváním

Tento klíčový základ zajistí, že se platforma Teams stane jediným místem komunikace a spolupráce mezi pracovníky prvního kontaktu a umožní jim přidávat rychlé akce či využívat scénáře s rychlým přehledem. Jakmile jsou zavedeny tyto základní prvky, jste připraveni na další krok: pilotní nasazení.



TIP: Připnutí často používaných základních aplikací Teams, jako je Kalendář, Chat a Aktivita, umožňuje uživatelům rychle spolupracovat s ostatními.



Další:

Pilotní nasazení základu platformy Teams

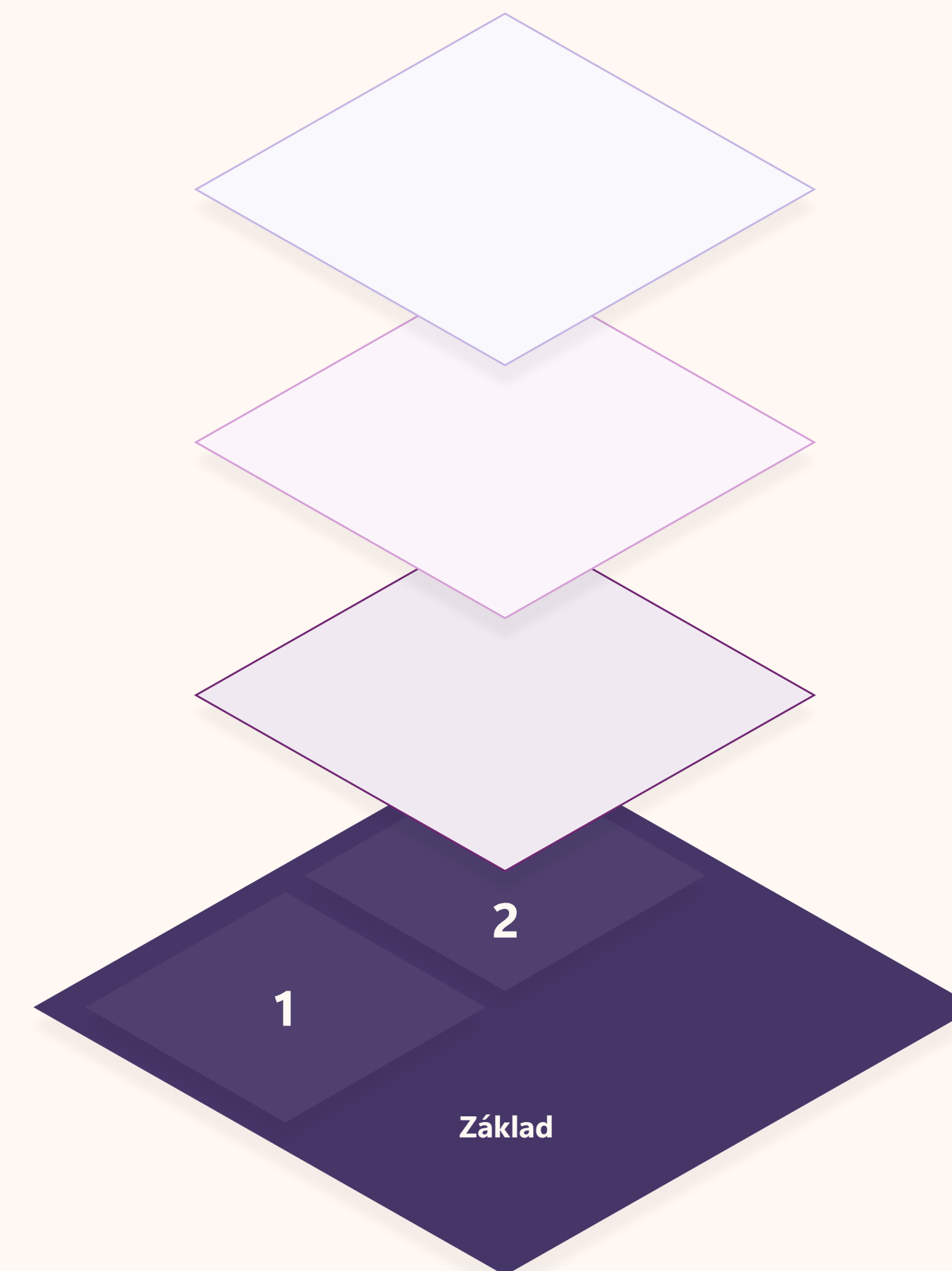
Při první implementaci platformy Teams nejprve provedte pilotní nasazení v několika vybraných lokalitách. Díky počátečnímu využití menších skupin bude vaše organizace schopna otestovat pilotní nástroje před jejich celopodnikovým nasazením.

TIP: Microsoft doporučuje povolit nastavení „Zobrazit oblíbené kanály v chatu“ pro uživatele platformy Teams prvního kontaktu. Konfigurace chatu zjednodušuje uživatelské prostředí a přináší rozložení, které pracovníci prvního kontaktu již znají.

Stanovení identit a oprávnění při nastavování a úpravách pilotního programu je snadné díky Microsoft Entra, cloudovému řešení pro správu identit a přístupu od Microsoft 365. Díky integrovaným a vlastním uživatelským atributům, které vám pomohou s nastavením programu, může vaše organizace otestovat nástroje pro nasazení v lokalitě, kde probíhá pilotní nasazení, a poté je postupně použít na širší sadu lokalit.

Kromě shromažďování dalších informací o zaměstnancích během registrace můžete definovat základní atributy, jako je zeměpisná poloha, e-mailové adresy a pracovní pozice. Členství v dynamických týmech prvního kontaktu je určováno a řízeno těmito sadami atributů a je automaticky řízeno v průběhu času, když jsou pracovníci prvního kontaktu přijímáni, propouštěni nebo mění lokalitu.

Toto menší počáteční nasazení je vhodnou příležitostí k získání zpětné vazby a jejímu zohlednění při případných změnách. Spolupráce s manažery prvního kontaktu vám také pomůže lépe pochopit, co může váš pracovník prvního kontaktu potřebovat k přijetí této nové technologie. Po vyřešení problémů a zjištění, které funkce nejlépe podporují vaše pracovníky prvního kontaktu, můžete po úvodním pilotním nasazení základ vylepšit a upravit podle potřeby.





Potom:

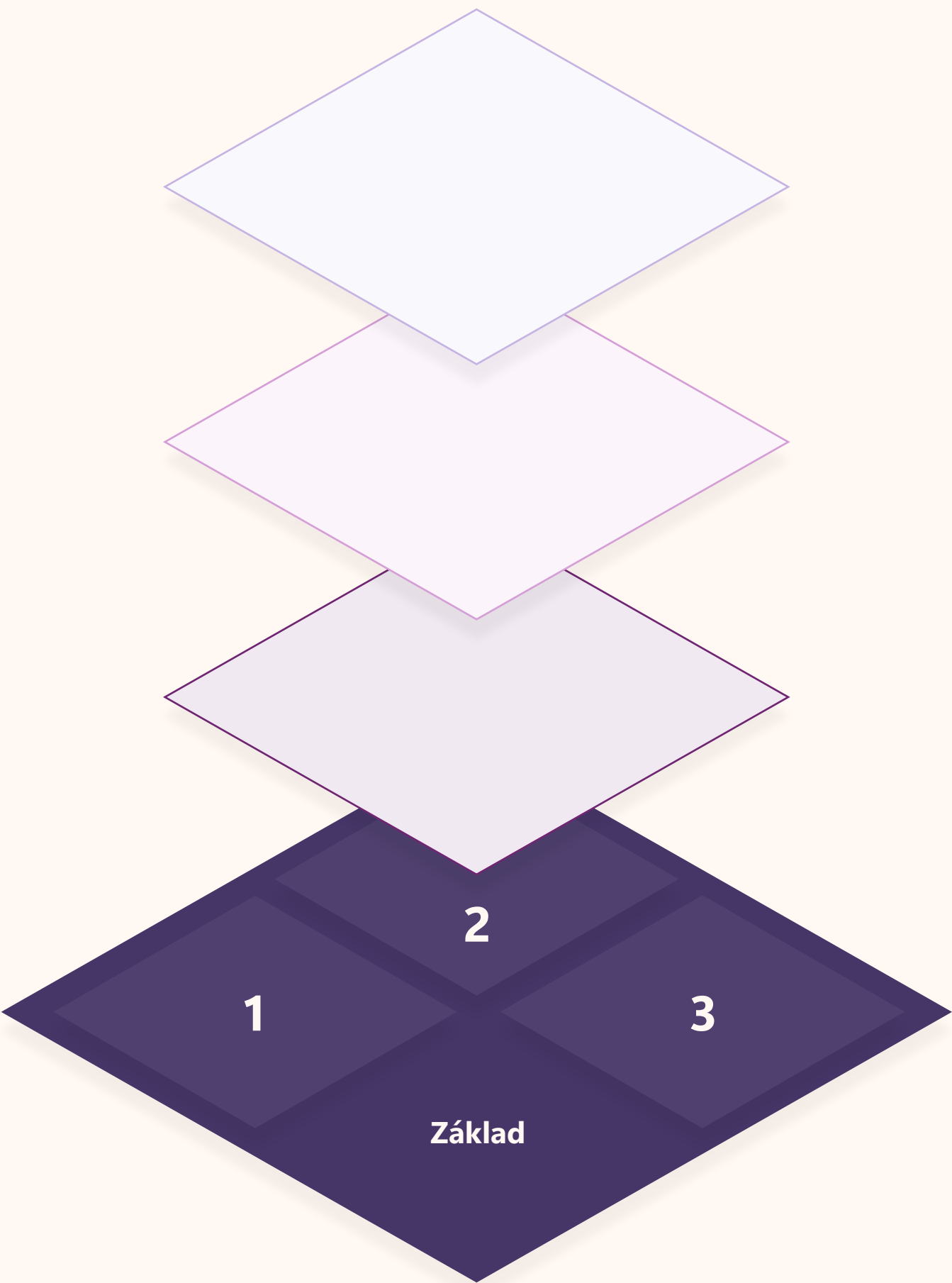
Nasazení základu platformy Teams ve velkém měřítku

Aby mohly týmy IT uspokojit potřeby dynamických pracovníků prvního kontaktu, potřebují dynamická řešení. Kvůli efektivnějšímu nasazení vyvinul Microsoft podrobný postup nasazení technologií mezi pracovníky prvního kontaktu.

TIP: Pokud chcete získat seznam ID týmů prvního kontaktu, přejděte v centru pro správu Teams do nabídky Teams > Správa týmů prvního kontaktu a v části Týmy prvního kontaktu vyberte možnost Stáhnout CSV.

- ↓ Po nastavení a pilotním spuštění platformy klikněte na stránku „Správa týmů prvního kontaktu“ a dokončete nasazení.
- ↓ Zde můžete zkontrolovat nastavení, zobrazit seznam lokalit, které ještě nemají vytvořený dynamický tým prvního kontaktu, a vybrat další lokality, pro které chcete vytvořit týmy.
- ↓ Klikněte na tlačítko „Nasadit“. Tento proces může trvat až několik hodin v závislosti na počtu týmů, které vytváříte. Tento postup můžete v budoucnu zopakovat pro další lokality prvního kontaktu, které ještě nemají tým.
- I nadále budete mít možnost doladovat a upravovat platformu Teams podle potřeby.

Po úspěšném nasazení platformy Teams můžete snadno spravovat dynamické týmy prvního kontaktu, kdykoli dojde ke změnám v organizaci. V centru pro správu týmů budete moci vytvářet nové týmy pro nově otevřené lokality, upravovat nastavení týmu prvního kontaktu a získávat analytické zprávy o využití mezi pracovníky prvního kontaktu. Jakmile bude platformu Teams používat celá vaše organizace, můžete začít zavádět další funkce a nástroje.



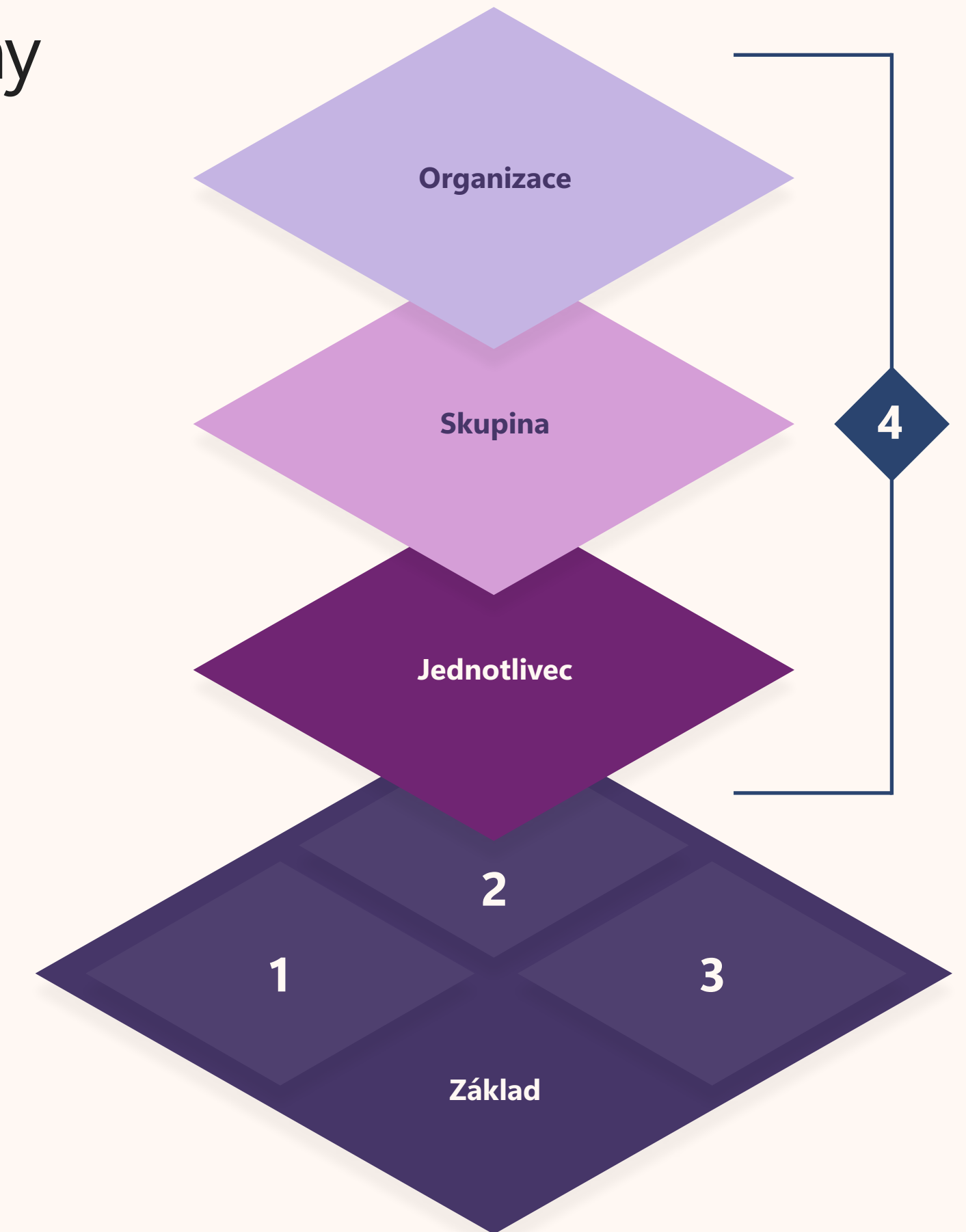
Postup vpřed:

Škálování a nasazení dalších funkcí platformy Teams

V tuto chvíli jste vytvořili a nasadili základ platformy Teams a umožnili pracovníkům prvního kontaktu v celé organizaci komunikovat prostřednictvím jediné platformy. Nyní můžete začít zavádět další funkce a nástroje, které nejlépe vyhovují jedinečným potřebám vaší organizace.

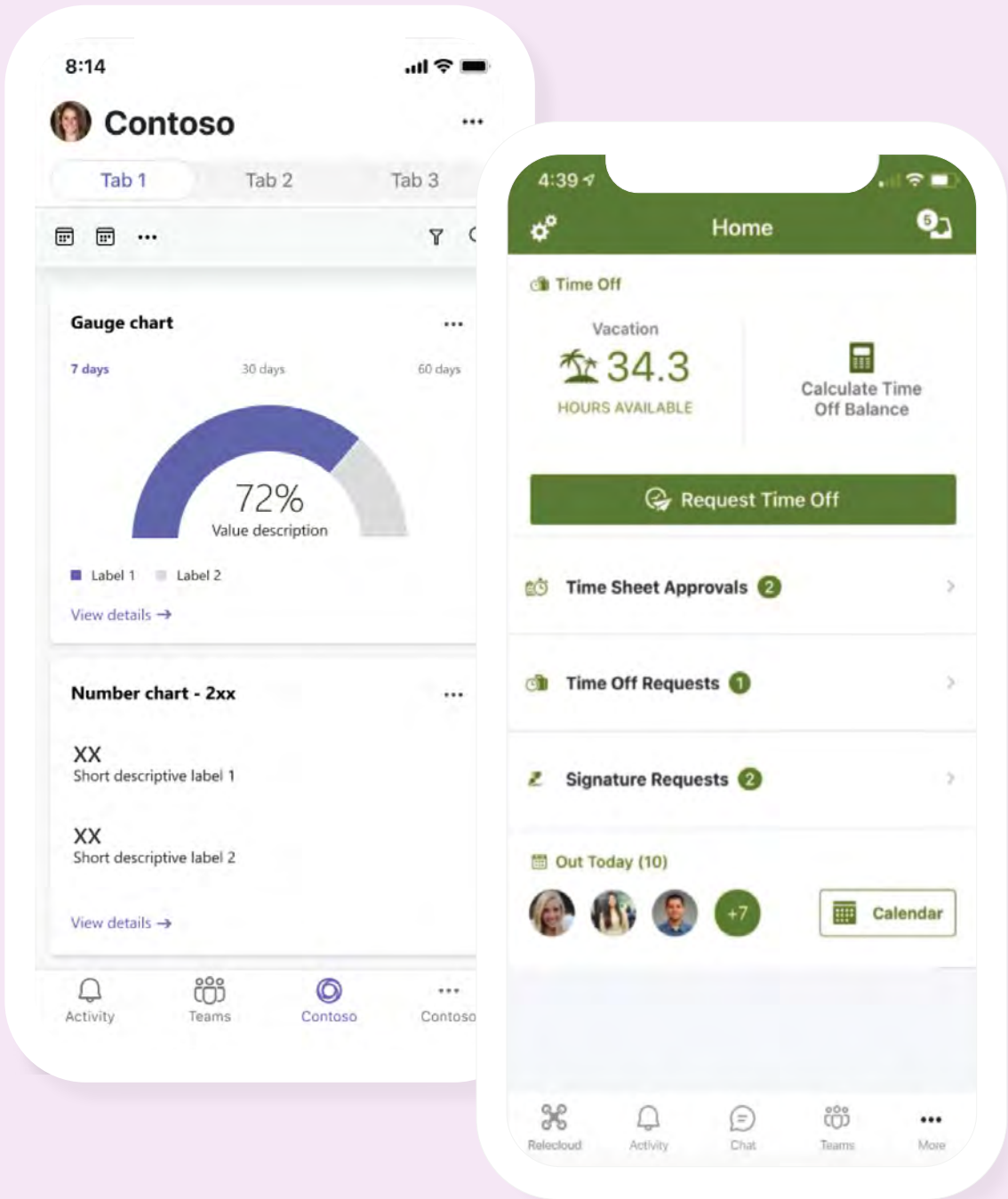
Některé funkce a aplikace jsou již součástí platformy Teams, například Chat, Kanály, Pochvala a Schválení. Další lze zakoupit nebo mohou být vytvořeny přímo pro vaši organizaci. Jedná se o aplikace třetích stran vytvořené nezávislými vývojáři nebo aplikace vytvořené na zakázku speciálně pro vaši organizaci.

Vrstvení dalších funkcí platformy Teams je organizováno třemi základními cestami:
individuální produktivita, skupinová produktivita a zapojení celé organizace.



TIP: Správce, který spouští proces nasazení, musí být globální správce.

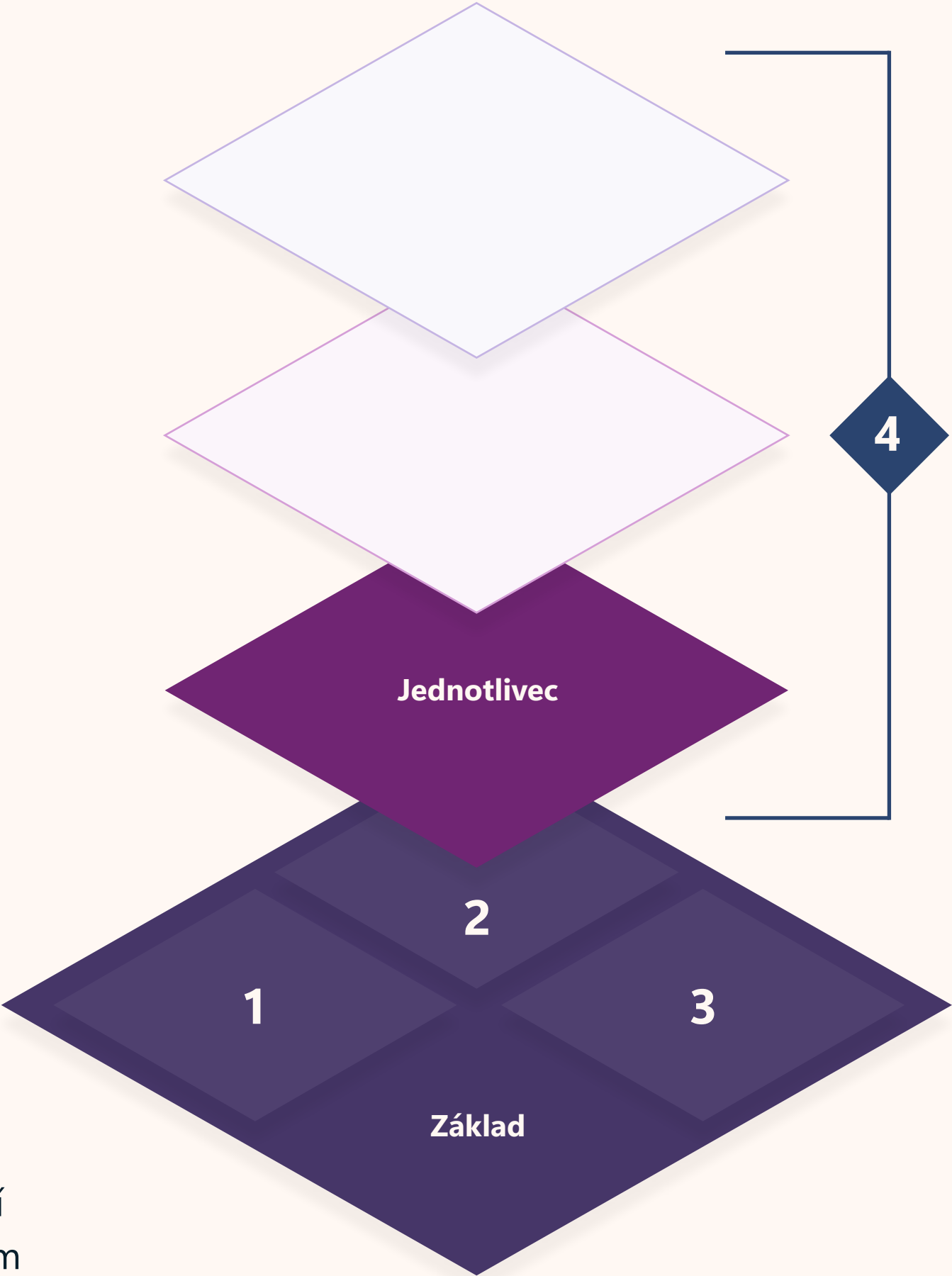
Nástroje a funkce pro individuální produktivitu



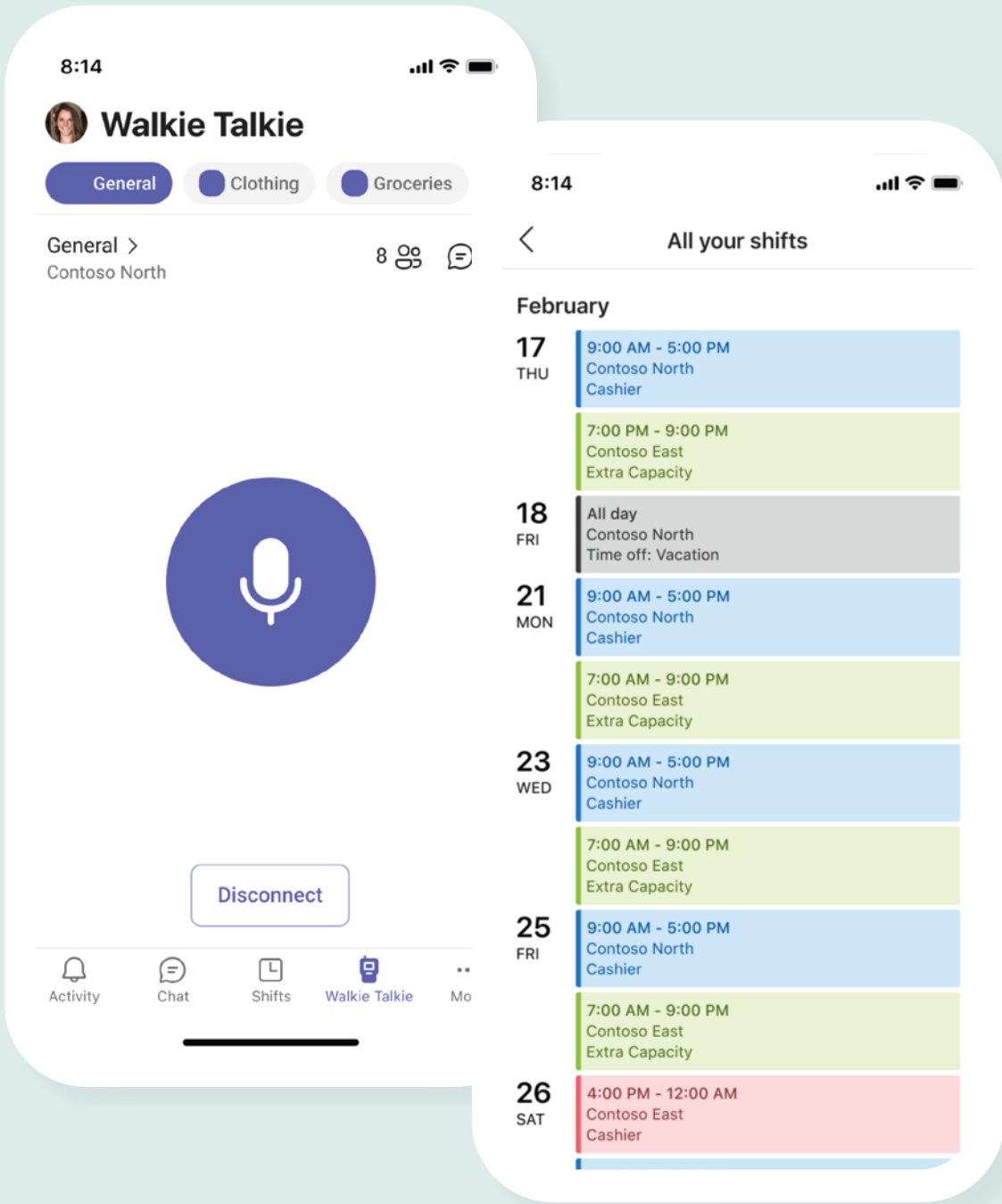
Pomocí platformy Teams můžete dále zvýšit produktivitu pracovníků prvního kontaktu tím, že umožníte zaměstnancům dokončit úkoly bez nutnosti skupinové interakce. Zvažte následující první kroky, které umožní další rozšíření možností jednotlivce:

- Přizpůsobte podnikové aplikace vytvořené vaší organizací tak, aby lépe podporovaly konkrétní role pracovníků prvního kontaktu.
- Seznamte se s řešením Viva Learning, centrem pro vzdělávání na platformě Teams, kde mohou jednotlivci sdílet, doporučovat a učit se z knihoven obsahu v rámci celé organizace.
- Integrujte řešení aplikací třetích stran přímo do platformy Teams, abyste se ještě více propojili se svou prací na jedné platformě.
- Umožněte pracovníkům prvního kontaktu využívat tržiště směn, které jim dovoluje vyměňovat si směny, žádat o volno nebo se přihlašovat a odhlašovat.

Jednotlivci mají možnost přizpůsobit si své vlastní pracoviště na platformě Teams v rámci vaší organizace. Platforma Teams pomáhá jednotlivcům přizpůsobit si prostředí pomocí nastavení a nástrojů, které jim umožní být co nejproduktivnější – připnutím určitých kanálů nebo aplikací pro snadnější používání nebo doplněním pracovního prostoru konkrétními podnikovými aplikacemi nebo aplikacemi třetích stran.



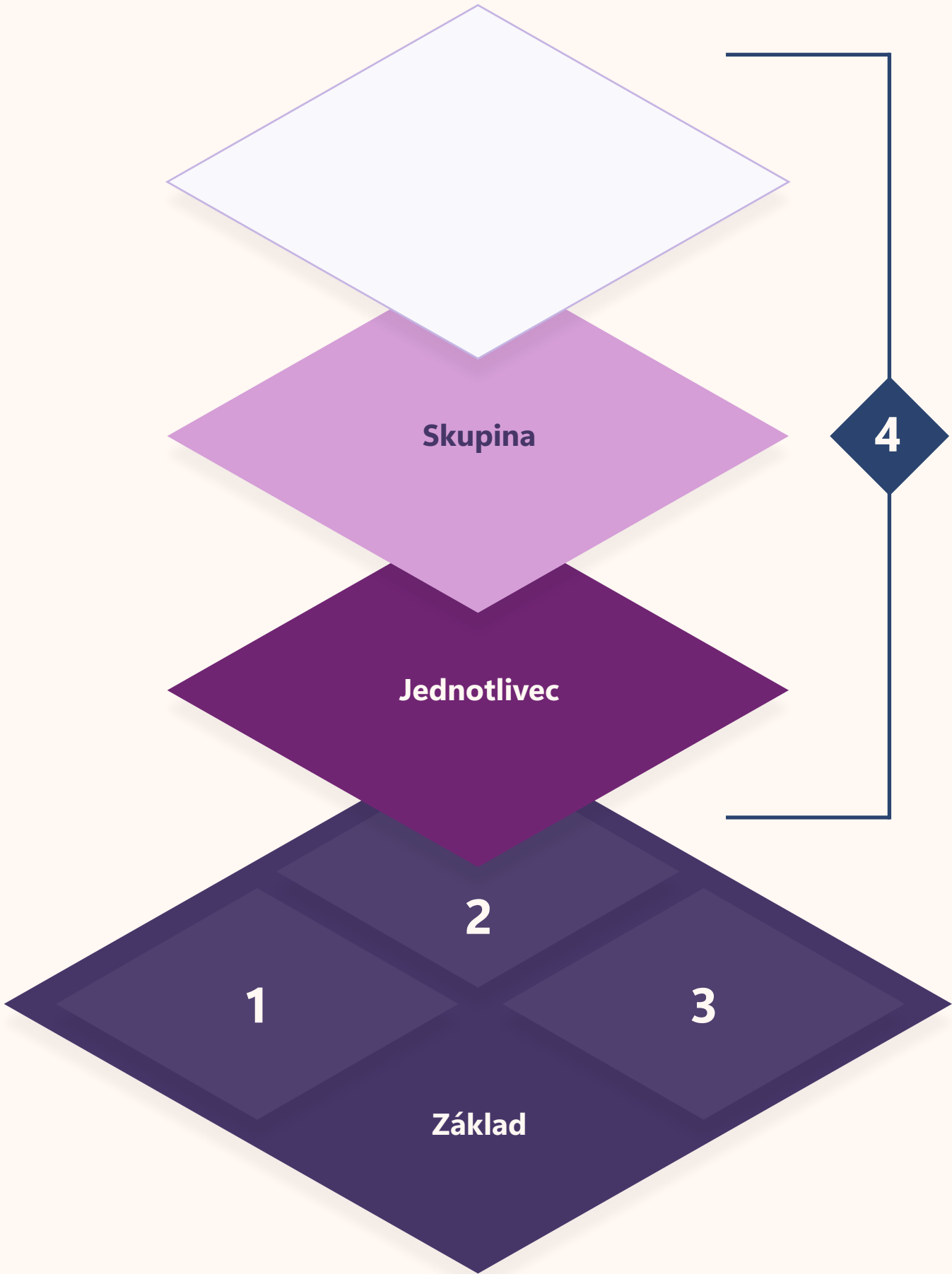
Nástroje a funkce pro skupinovou produktivitu



Rozšíření možností platformy Teams o jedinečné funkce a aplikace může zvýšit produktivitu skupiny prvního kontaktu. Při spojování týmu prvního kontaktu může být zásadní spravovaný sdílený prostor, kde mohou skupiny zaměstnanců komunikovat a spolupracovat na dosažení výsledku. Příklady, jak lze zvýšit produktivitu skupiny:

- Standardizace organizačních struktur a plánů prostřednictvím aplikací pro spolupráci, jako jsou Kalendář, Směny a Úkoly.
- Využívání společné komunikace sestavováním týmů a komunikačních kanálů, které nejlépe propojí příslušné členy týmu.
- Používání funkce Vysílačka k rychlému spojení s týmy prostřednictvím hlasového chatu v reálném čase.
- Rozšíření podnikových pracovních postupů nebo procesů pomocí aplikací třetích stran, které se přímo synchronizují s platformou Teams a umožňují pokročilé navrhování, řízení projektů a další – vše na jedné platformě.

Aplikace a funkce v rámci platformy Teams lze zcela přizpůsobit jednotlivým skupinám ve vaší organizaci. Tato flexibilita pomáhá podporovat specifické a jedinečné potřeby každého týmu prvního kontaktu a zajišťuje, že zaměstnanci mají vždy přístup k nástrojům, které potřebují.

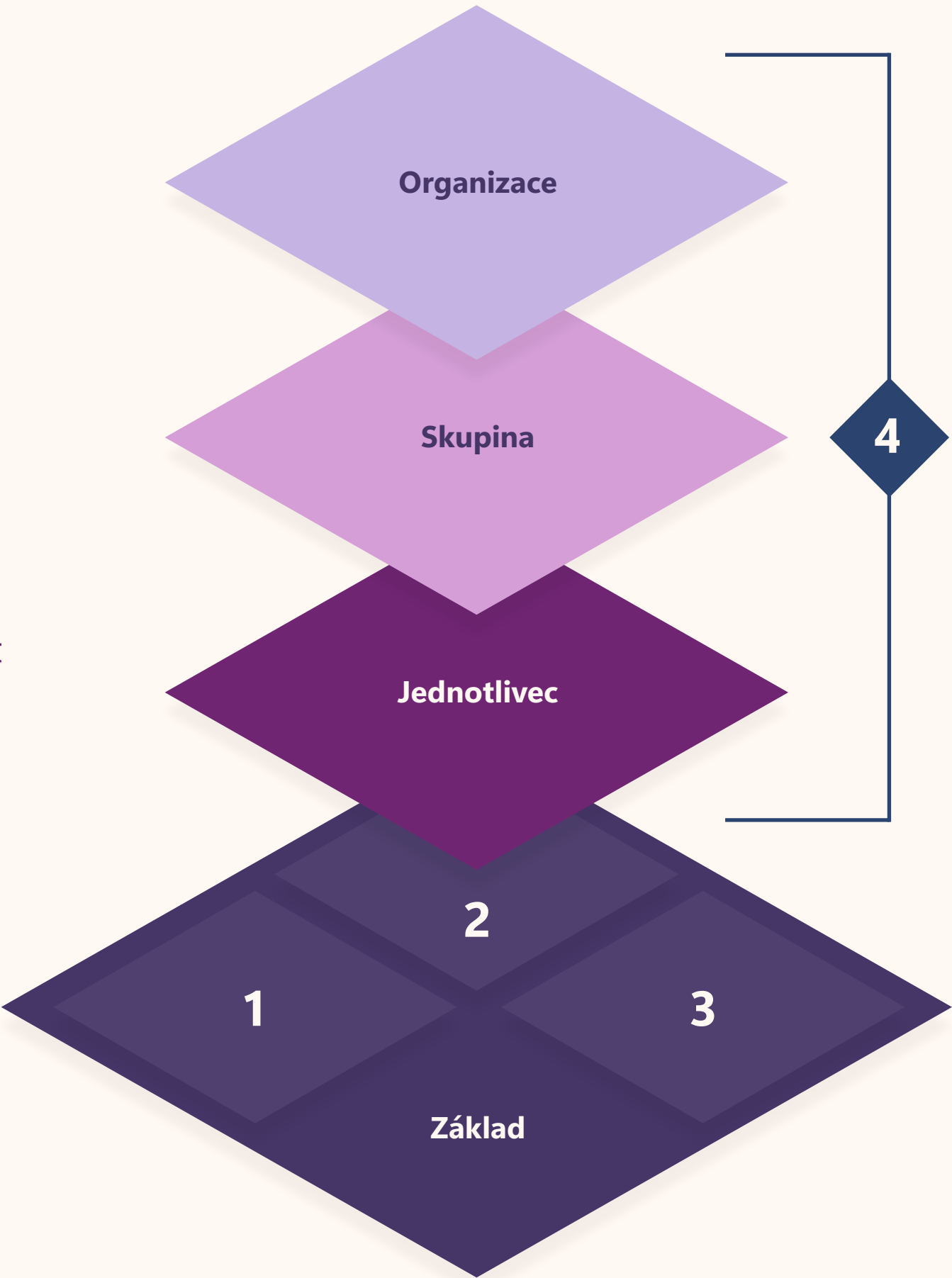


Nástroje a možnosti zapojení celé organizace

Kromě individuální nebo skupinové produktivity může platforma Teams také zvýšit soulad poslání a zapojení zaměstnanců v rámci celé organizace. Díky dalším funkcím na platformě Teams mohou pracovníci prvního kontaktu lépe pochopit dopad svých přínosů a cítit se jako součást něčeho většího. Zvažte tyto metody, které mohou podpořit zapojení celé organizace:

- Pomozte pracovníkům prvního kontaktu najít sounáležitost ve službě Viva Engage Communities, ve které mají skupiny v rámci organizace centrální místo pro své konverzace, soubory, události a aktualizace.
- Nasměřujte pracovníky prvního kontaktu na blog SharePoint News, kde mohou objevit nové a využitelné znalosti.
- Rozšiřujte firemní komunikaci a umožněte pracovníkům prvního kontaktu zůstat ve spojení s vaším posláním a strategickými prioritami – bez ohledu na jejich roli nebo lokaci.

Pokud v rámci organizace vytvoříte komunity, které uživatelům umožní sdílet důležité novinky bez ohledu na tým nebo geografickou polohu, získají pracovníci prvního kontaktu snadno pocit, že jsou důležitou součástí týmu – bez ohledu na fyzickou vzdálenost.





Zahájení transformace pracovníků prvního kontaktu pomocí Microsoft Teams

V tomto průvodci jsme se dozvěděli, že pomocí progresivního modelu implementace můžete platformu Teams bez problémů zavést do své organizace. Nyní budete moci bez obav vytvořit základy platformy Teams, škálovat novou technologii v rámci organizace a rozšiřovat původní možnosti a nástroje v Teams, abyste mohli poskytovat lepší služby pracovníkům prvního kontaktu.

Progresivní model od Microsoftu umožňuje snadněji než kdykoli předtím dovést uživatele k provoznímu úspěchu. Začněte transformovat nasazení a správu řešení pro pracovníky prvního kontaktu ve velkém měřítku pomocí Microsoft Teams ještě dnes.

Podpora pracovníků prvního kontaktu



Plány a ceny

Zdroje

¹ Index pracovních trendů: Speciální zpráva Technologie mohou pomoci zajistit novou budoucnost pro pracovníky prvního kontaktu. Microsoft, 12. ledna 2022.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/technology-unlocks-a-new-future-for-frontline>



Microsoft 365

© 2024 Microsoft Corporation. Všechna práva vyhrazena. Tento dokument je poskytován „tak, jak je“. Informace a názory v něm vyjádřené včetně webových adres a dalších odkazů na webové stránky mohou být bez předchozího upozornění změněny. Nesete veškerá rizika vyplývající z jeho používání. Tento dokument vám neuděluje žádné právní nároky k duševnímu vlastnictví k žádným produktům společnosti Microsoft. Tento dokument smíte kopírovat a používat pro své interní referenční účely.

PRÁVNÍ OMEZENÍ: Některé sady Microsoft 365 a Office 365 v Evropském hospodářském prostoru a ve Švýcarsku neobsahují Microsoft Teams. [Další informace najdete na naší stránce o licencování.](#)