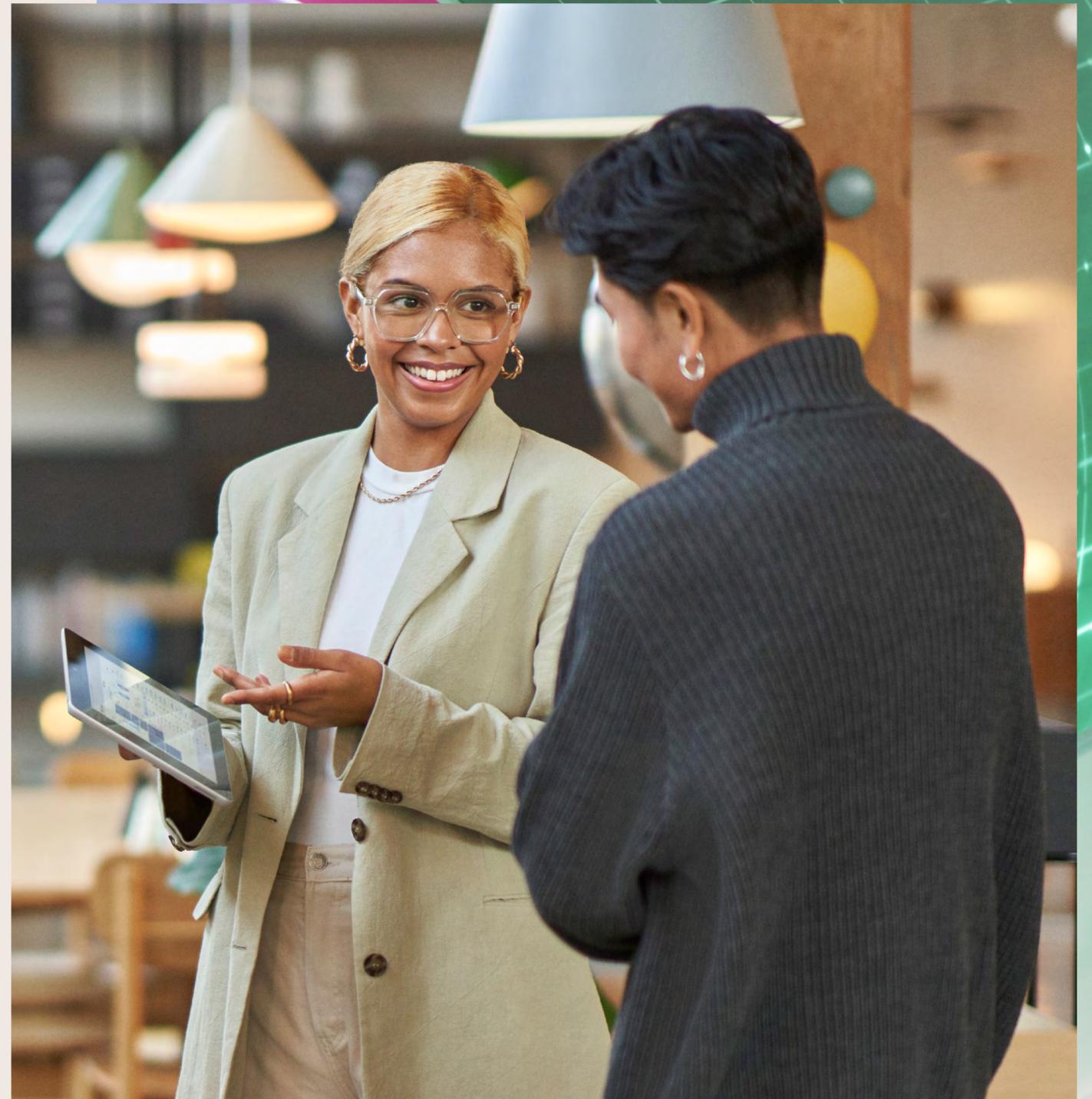


Plan para la transformación

Implementación de herramientas digitales para los empleados de primera línea



Índice

3 →

Una vía probada hacia la eficiencia de los empleados de primera línea

5 →

Factores clave para el éxito

6 →

Un modelo de implementación gradual

- 1 Establecer la base de Teams
- 2 Poner a prueba la base de Teams
- 3 Implementar la base de Teams a escala
- 4 Escalar e implementar más capacidades de Teams

14 →

Empezar a transformar la primera línea con Microsoft Teams

Una vía probada hacia la eficiencia de los empleados de primera línea

Las organizaciones que triunfan escuchan y capacitan a sus trabajadores de primera línea. Al hacerlo, estas organizaciones pueden comprender totalmente el alcance de sus necesidades y ofrecerles las herramientas y soluciones que requieren para trabajar de manera más eficiente. Microsoft ha diseñado un modelo de implementación gradual que ayuda a las organizaciones a llevar Microsoft Teams a la primera línea de forma más eficiente que nunca.

Sobre la base de la plataforma, podrás implementar Teams para los trabajadores de primera línea y permitir la personalización e implementación de más capacidades según sea necesario. El objetivo de este e-book es servir de guía y proporcionar consejos y trucos útiles para implementar con éxito Teams para los trabajadores de primera línea, fortaleciendo la comunicación y la eficiencia operativa más rápido que nunca.

Aprenderás a:

Identificar qué herramientas y características de Teams serán las más valiosas como catalizadoras del cambio para tu organización

Establecer una base inicial sólida que permita que tus empleados de primera línea se pongan en marcha rápidamente

Seguir un modelo de implementación gradual para crear soluciones valiosas para tus empleados de primera línea y tu organización a escala



El modelo de implementación gradual que Microsoft ha desarrollado pone las herramientas adecuadas en manos de los trabajadores de primera línea más rápidamente.

Factores clave para el éxito

Para comprender mejor la manera óptima de integrar las necesidades de los empleados de primera línea con las necesidades de tu empresa, Microsoft ha identificado cinco elementos de éxito en organizaciones que han potenciado su primera línea de trabajo con Teams.

Estas organizaciones:

- Mantén a los empleados de primera línea en el centro de cada decisión, recogiendo sus comentarios como parte de programas piloto.

- Comunicaban los casos prácticos priorizados para los trabajadores de primera línea de la mejor manera posible.

- Garantizaban una colaboración e interacción estructuradas entre las partes interesadas empresariales y de TI utilizando las herramientas adecuadas para encontrar soluciones de forma rápida y eficiente.

- Colaboraban con las personas responsables de primera línea, ya que a menudo son estas personas quienes definen las formas de trabajar e impulsan la adopción de nueva tecnología con sus equipos de primera línea.

- Empezaron de forma sencilla para una rápida materialización de los beneficios y luego fueron ampliando las soluciones de primera línea de forma continua para impulsar la evolución de los resultados empresariales.

Un modelo de implementación gradual

Nuestro modelo comienza con el establecimiento, la puesta a prueba y la implementación de una base de capacidades principales de Teams. Una vez implementada a escala, puedes explorar y personalizar más características y capacidades utilizando el mismo proceso de implementación que la base. A través de estas capacidades y aplicaciones, podrás mejorar la productividad del grupo, aumentar la productividad individual e impulsar la participación de toda la organización para disfrutar de una experiencia de primera línea más cohesionada y productiva.

Aunque Teams proporciona muchas capacidades y aplicaciones, Microsoft recomienda centrarse primero en esta base con el fin de reducir el tiempo de implementación para que tu primera línea pueda trabajar de manera más eficiente y rápida.

Pasos de la implementación:

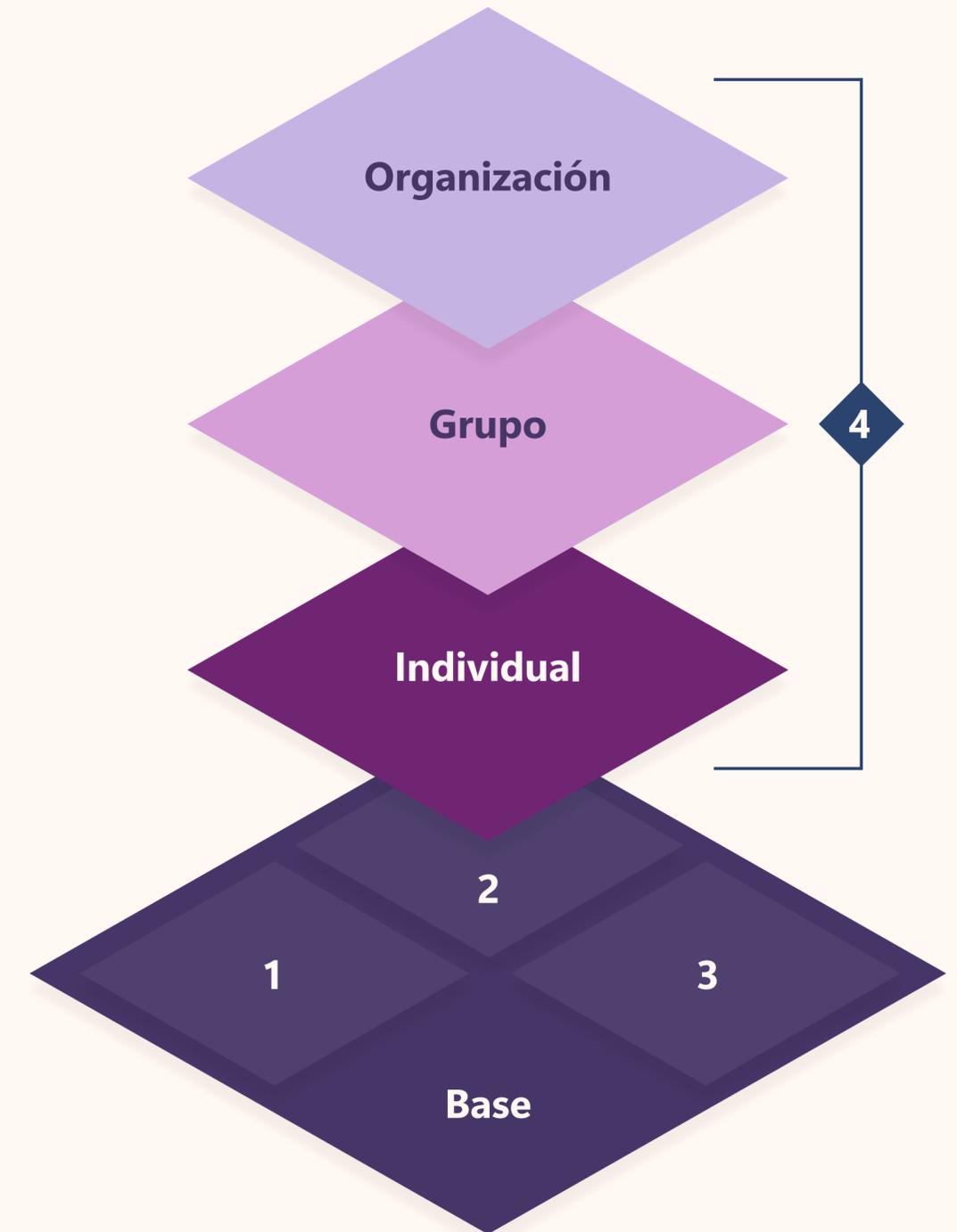
1 / Establecer la base de Teams

2 / Poner a prueba la base de Teams

3 / Implementar la base de Teams a escala

4 / Escalar e implementar más capacidades de Teams

- Productividad individual
- Productividad de grupo
- Compromiso de toda la organización





Comienzo:

Establecer la base de Teams

Empezamos por los elementos fundamentales de Teams que permiten la comunicación específica en toda la primera línea: chat de texto, voz y vídeo, notificaciones predecibles y pertinentes, y una administración y seguridad eficientes. Desarrollar la base de tu nuevo programa tecnológico es esencial para la correcta implementación de Teams. Al hacerlo, tanto las organizaciones como los trabajadores de primera línea ganan tiempo para adaptarse a esta tecnología base y reconocer el valor que les ofrece.

Componentes de esta base:

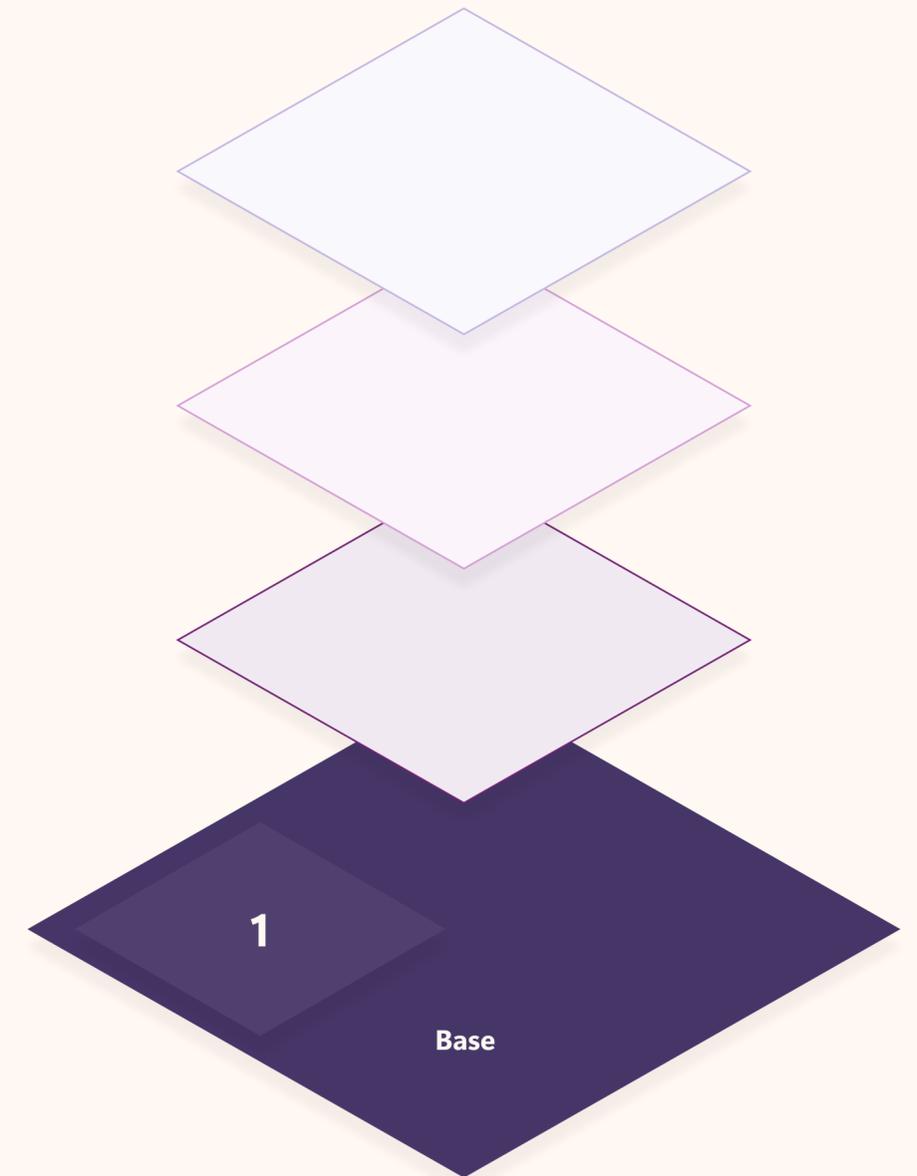
Permitir la comunicación individual, el chat de equipo y la funcionalidad de voz entre los trabajadores y sus responsables en tiempo real

Permitir la comunicación y la colaboración local y entre departamentos

Identidad, seguridad y administración

Cliente que prioriza la movilidad con notificaciones predecibles y búsqueda pertinente

Esta base fundamental hará que Teams se convierta en el único destino para la comunicación y la colaboración de tus empleados de primera línea, y ofrece la posibilidad de añadir acciones rápidas y habilitar escenarios dinámicos. Cuando estos elementos fundamentales estén preparados, podrás dar el siguiente paso: poner la base a prueba.



CONSEJO: Anclar aplicaciones fundamentales de Teams que se usan a menudo, como Calendario, Chat y Actividad, permite a los usuarios colaborar rápidamente con otras personas.



Siguiente paso:

Poner a prueba la base de Teams

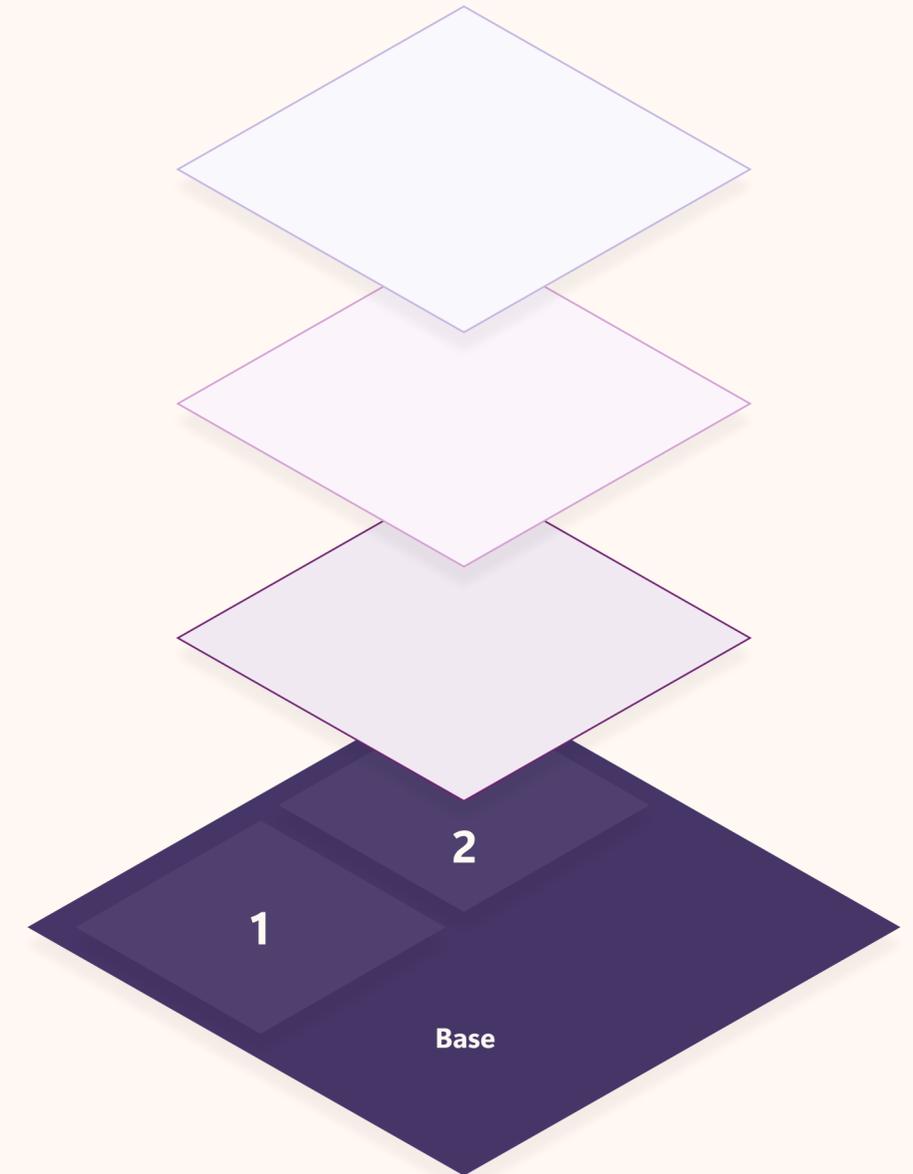
Cuando implementes por primera vez Teams, prueba primero tu solución en algunas ubicaciones específicas. Al utilizar grupos más pequeños inicialmente, tu organización podrá probar las herramientas piloto antes de la implementación en toda la empresa.

CONSEJO: Microsoft recomienda habilitar la opción "Mostrar canales favoritos en el chat" para los usuarios de primera línea de Teams. Al configurar el chat de esta manera, se simplifica la experiencia del usuario y ofrece un diseño con el que los empleados de primera línea ya estarán familiarizados.

La tarea de establecer identidades y permisos al configurar y ajustar el programa piloto es sencillo con Microsoft Entra, una solución de administración de identidades y acceso basada en el cloud de Microsoft 365. Con los atributos de usuario integrados y personalizados establecidos para ayudarte a configurar el programa, tu organización puede probar las herramientas de implementación en una ubicación piloto y, a continuación, aplicarlas a un conjunto más amplio de ubicaciones en fases.

Puedes definir atributos básicos, como la ubicación geográfica, las direcciones de correo electrónico y los cargos, además de recopilar más información sobre los empleados durante el registro. La pertenencia a equipos dinámicos de primera línea se determina y administra mediante estos conjuntos de atributos y se administra automáticamente con el tiempo, a medida que los trabajadores de primera línea se van incorporando, se van dando de baja o cambian de ubicación.

Esta implementación inicial, más pequeña, es una buena ocasión para capturar comentarios e incorporarlos a cualquier cambio. La asociación con los responsables de primera línea también puede ayudarte a comprender mejor lo que tu primera línea puede necesitar para adoptar esta nueva tecnología. Después de solucionar problemas e identificar qué características son las más compatibles con tu equipo de primera línea, puedes optimizar y ajustar tu base según sea necesario después de la prueba inicial.





A continuación:

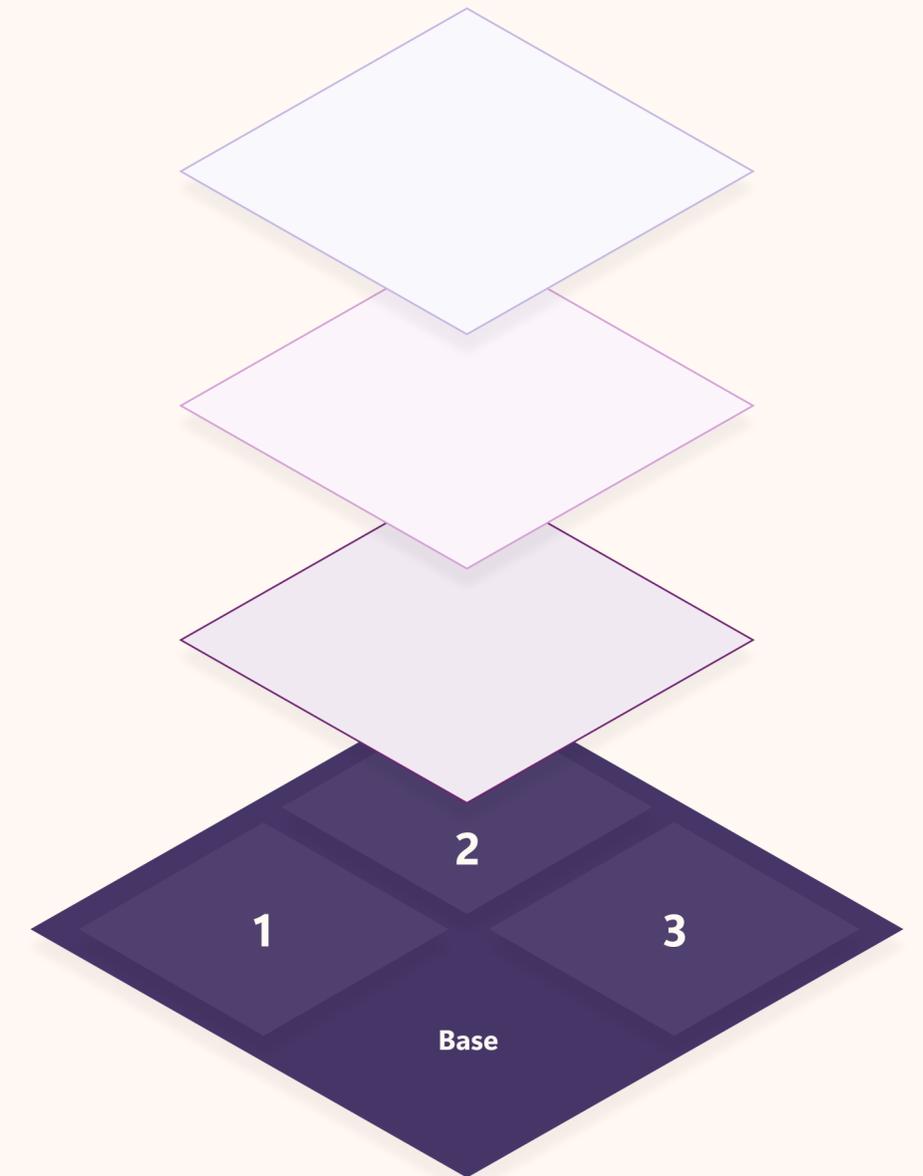
Implementar la base de Teams a escala

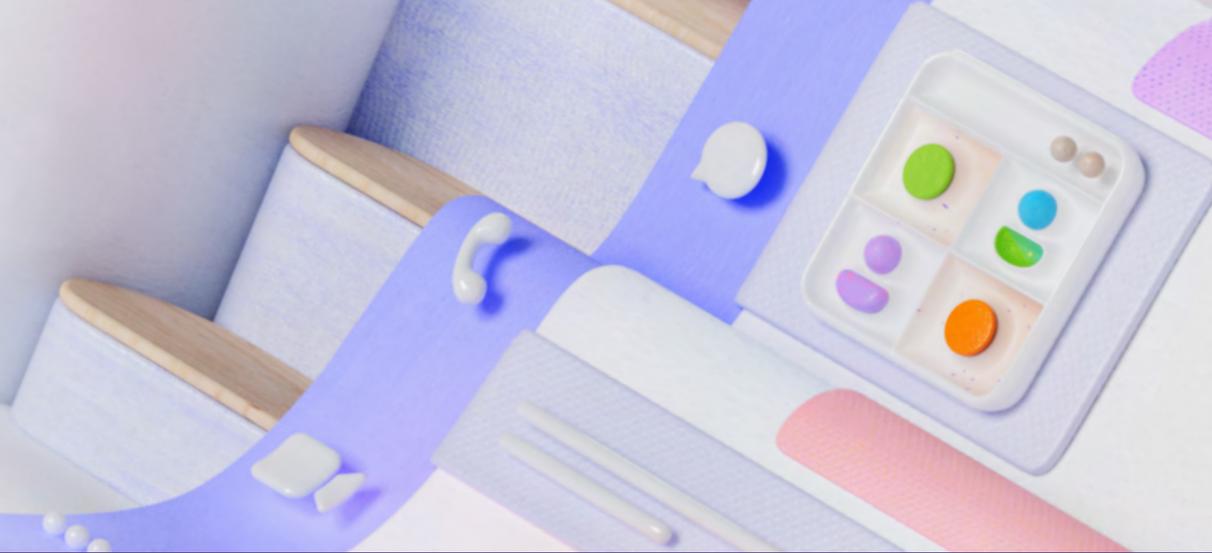
Para satisfacer las necesidades de una plantilla dinámica de primera línea, los equipos de TI necesitan soluciones dinámicas. Para realizar implementaciones más eficientes, Microsoft ha desarrollado un proceso paso a paso para la implementación de tecnología de primera línea.

CONSEJO: Para obtener una lista de los identificadores de tu equipo de primera línea, en el centro de administración de Teams, ve a Teams > Administrar equipos de primera línea y, en la sección Equipos de primera línea, selecciona Descargar CSV.

- ↓ Una vez que hayas configurado y puesto a prueba Teams, haz clic en la página "Administrar equipos de primera línea" para realizar la implementación.
- ↓ Desde aquí, puedes revisar la configuración, ver la lista de ubicaciones que aún no tienen un equipo dinámico de primera línea creado y seleccionar ubicaciones adicionales para las que te gustaría crear equipos.
- ↓ Haz clic en "Implementar". Este proceso puede tardar, como máximo, unas horas, dependiendo del número de equipos que estés creando. Puedes repetir este proceso en el futuro para cualquier otra ubicación de primera línea que aún no tenga un equipo.
- Seguirás teniendo la oportunidad de optimizar y ajustar Teams tantas veces como sea necesario.

Ahora que Teams se ha implementado correctamente, será fácil administrar los equipos dinámicos de primera línea cuando se realicen cambios en la organización. En el centro de administración de Teams, podrás crear nuevos equipos para las ubicaciones recién abiertas, editar la configuración del equipo de primera línea y recibir informes analíticos sobre el uso de la primera línea. Cuando toda tu organización de primera línea utilice Teams, puedes empezar a usar capacidades y herramientas adicionales.





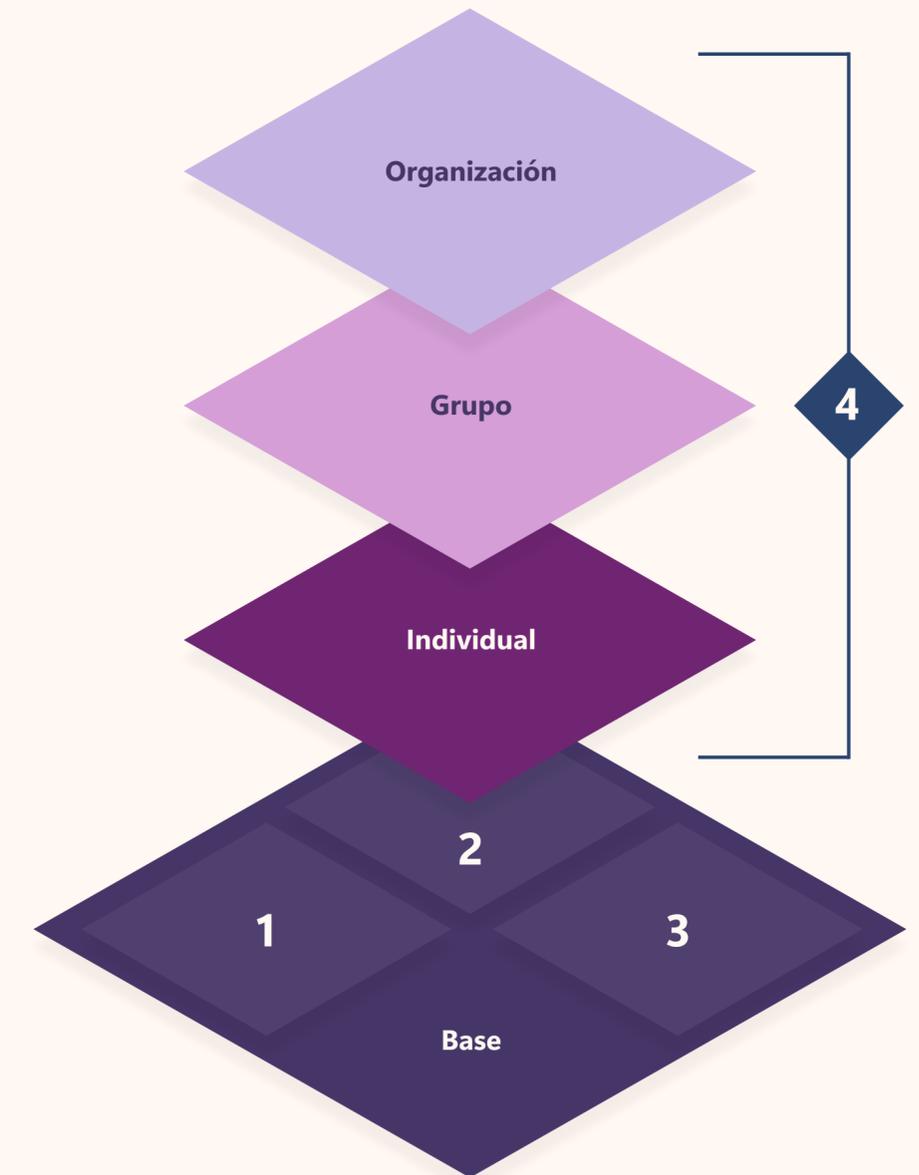
Un paso más allá:

Escalar e implementar más capacidades de Teams

En este punto, has creado e implementado tu base de Teams y has preparado a los trabajadores de primera línea de toda la organización para que se comuniquen en una sola plataforma. Ahora puedes comenzar a desplegar otras capacidades y herramientas que se adapten mejor a tus necesidades organizativas únicas.

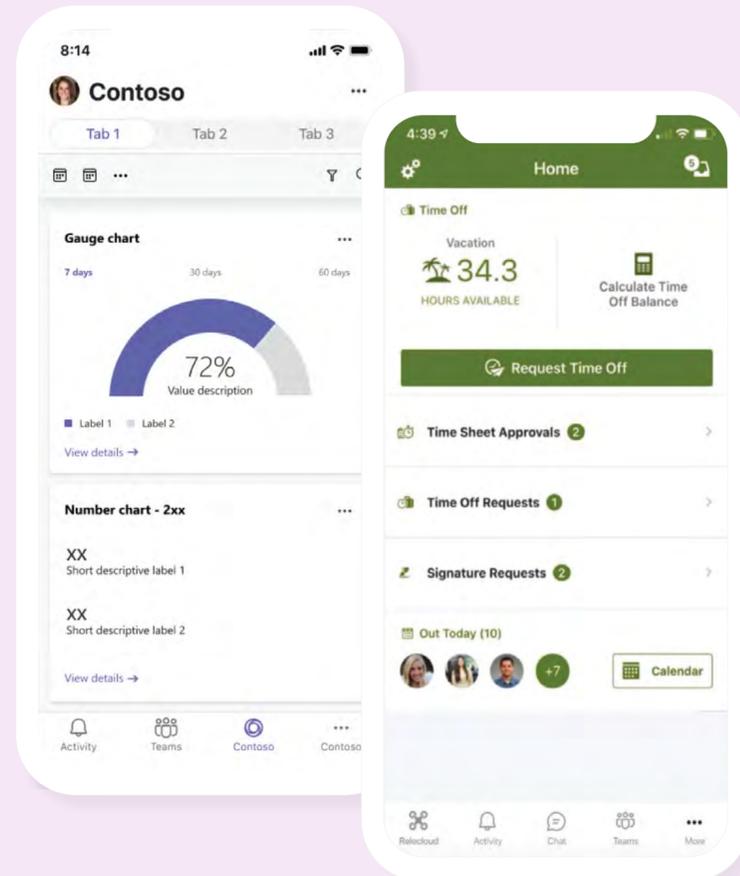
Algunas capacidades y aplicaciones ya están incluidas con Teams, como chat, canales, elogios y aprobaciones. Otras se pueden adquirir o desarrollar para tu organización. Entre ellas, se incluyen aplicaciones de terceros creadas por desarrolladores independientes o aplicaciones personalizadas creadas específicamente para tu organización.

La agrupación por capas de capacidades adicionales de Teams se organiza a través de tres vías principales: **productividad individual, productividad de grupo y compromiso de toda la organización.**



CONSEJO: El administrador que ejecuta el proceso de implementación debe ser un administrador global.

Herramientas y capacidades de productividad individuales



Usa Teams para aumentar aún más la productividad en la primera línea al permitir que los empleados realicen tareas sin necesidad de interactuar con los grupos. Considera los siguientes primeros pasos para preparar aún más al usuario individual:

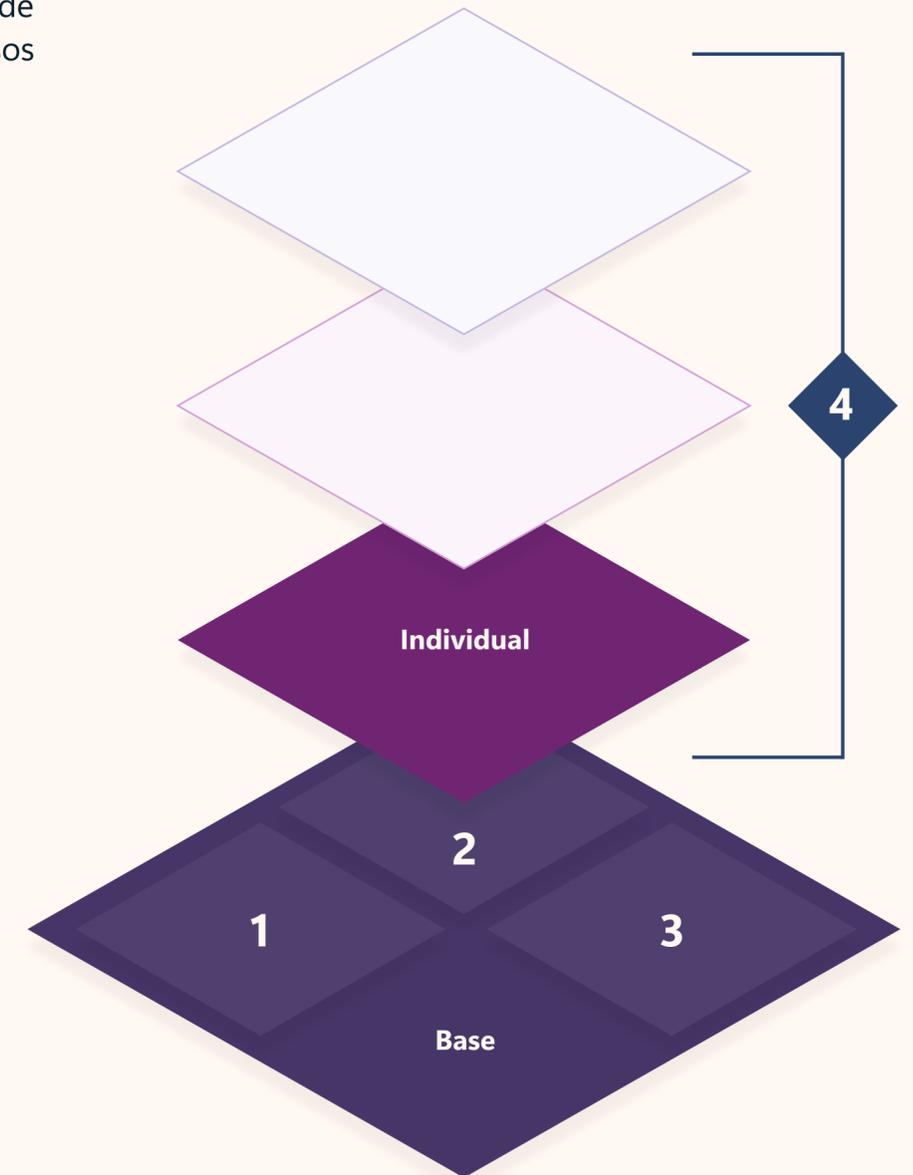
Personaliza las aplicaciones de línea de negocio (LOB) que ha creado tu organización para respaldar mejor roles de primera línea específicos.

Descubre Viva Learning, un centro de aprendizaje en Teams donde las personas pueden compartir, recomendar y aprender en bibliotecas de contenido de toda la organización.

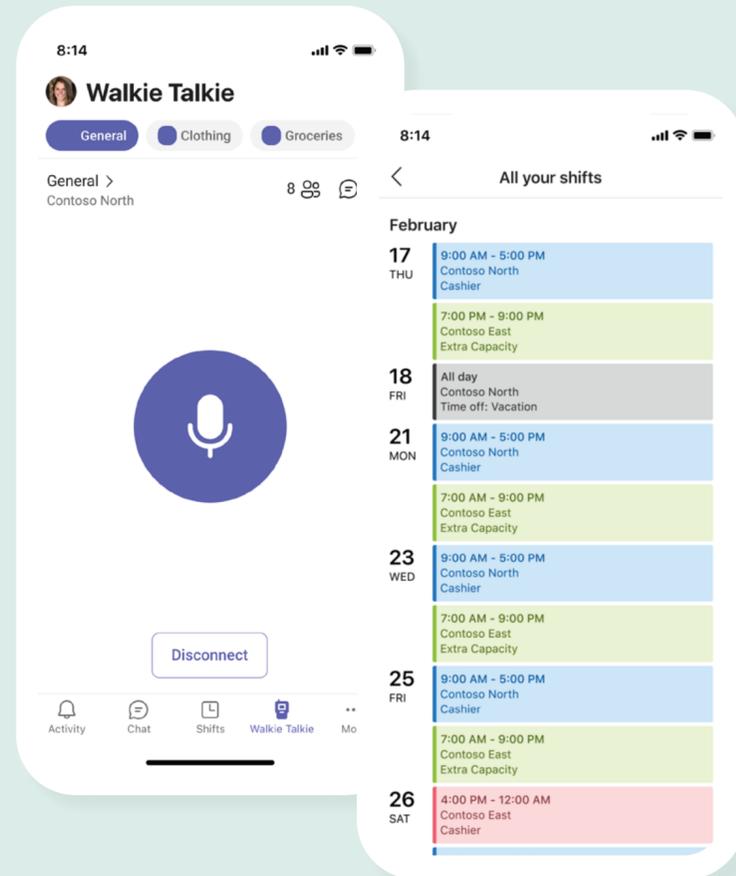
Integra soluciones de aplicaciones de terceros directamente en Teams para conectarte aún más con tu trabajo en una sola plataforma.

Habilita a los trabajadores de primera línea con un mercado de turnos que les permita intercambiar turnos, solicitar tiempo libre y turnos de entrada y salida.

Los usuarios individuales tienen la capacidad de personalizar su propio lugar de trabajo de Teams en la organización. Tanto si se trata de anclar determinados canales o aplicaciones para facilitar su uso como de equipar su espacio de trabajo con aplicaciones LOB específicas o de terceros, Teams ayuda a los usuarios individuales a personalizar su experiencia con configuraciones y herramientas que les permiten ser más productivos.



Herramientas y capacidades de productividad de grupo



Al mejorar la funcionalidad de Teams con capacidades y aplicaciones únicas, se puede aumentar la productividad del grupo en primera línea. Cuando se reúne un equipo de primera línea, puede ser esencial tener un espacio compartido administrado para que los grupos de empleados se comuniquen y colaboren para obtener un resultado. Estos son algunos ejemplos de cómo aumentar la productividad de los grupos:

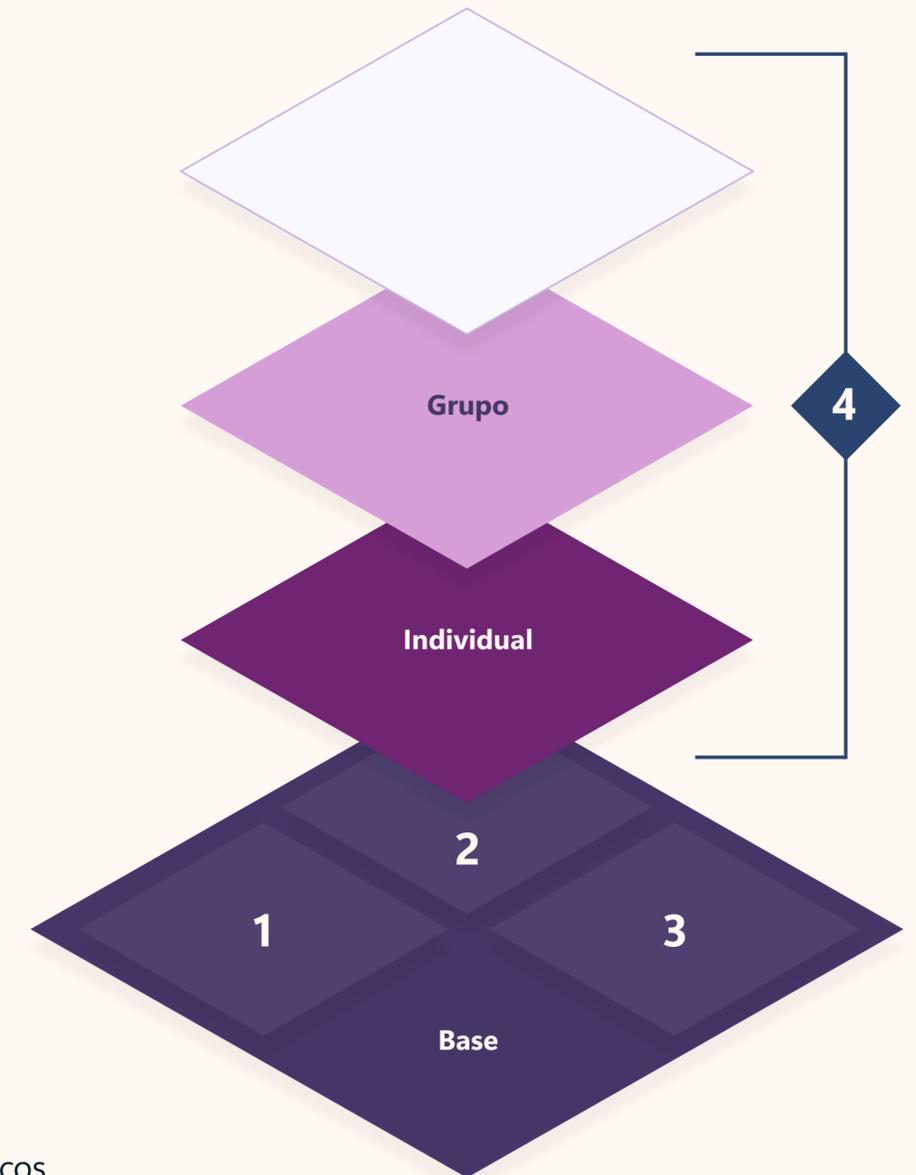
Estandarizar las estructuras y los horarios de la organización a través de aplicaciones colaborativas como Calendario, Turnos y Tareas.

Usar comunicaciones colaborativas combinando Teams con comunicaciones de canal que conecten mejor a los miembros correctos del equipo.

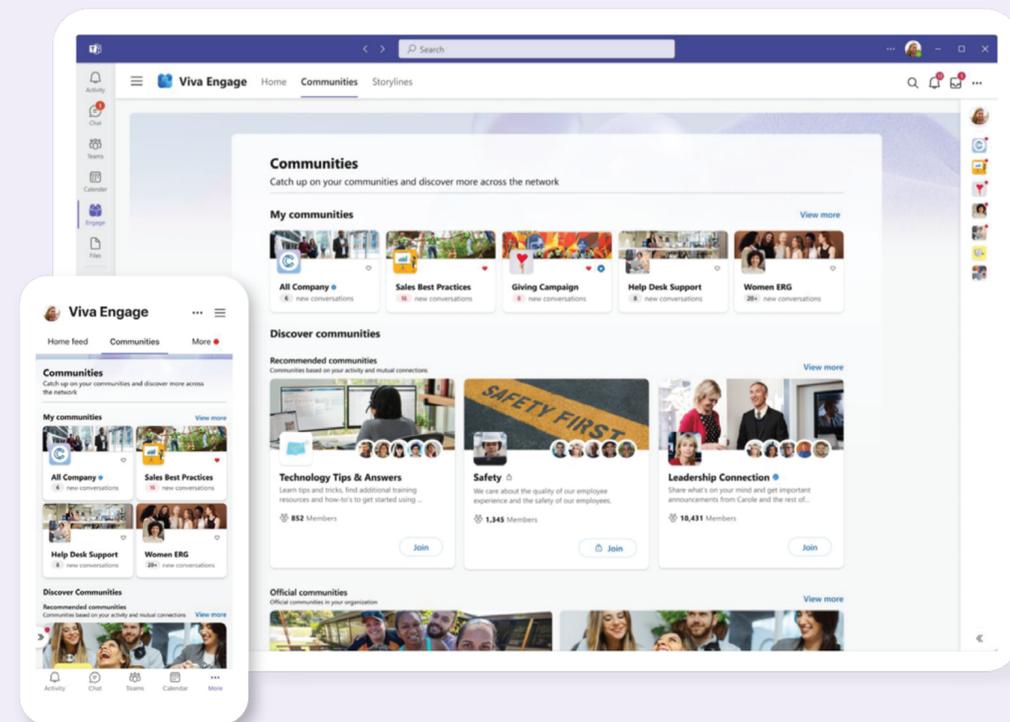
Usar la característica Walkie Talkie para conectarse rápidamente con los equipos a través del chat de voz en tiempo real.

Ampliar un flujo de trabajo o un proceso de negocio mediante aplicaciones de terceros que se sincronizan directamente con Teams para avanzar en el diseño, la administración de proyectos y mucho más, todo en una plataforma.

Las aplicaciones y capacidades de Teams son completamente personalizables para distintos grupos dentro de la organización. Esta flexibilidad ayuda a satisfacer los requisitos específicos y únicos de cada equipo de primera línea, garantizando que estos empleados siempre tengan acceso a las herramientas que necesitan.



Herramientas y capacidades de interacción en toda la organización



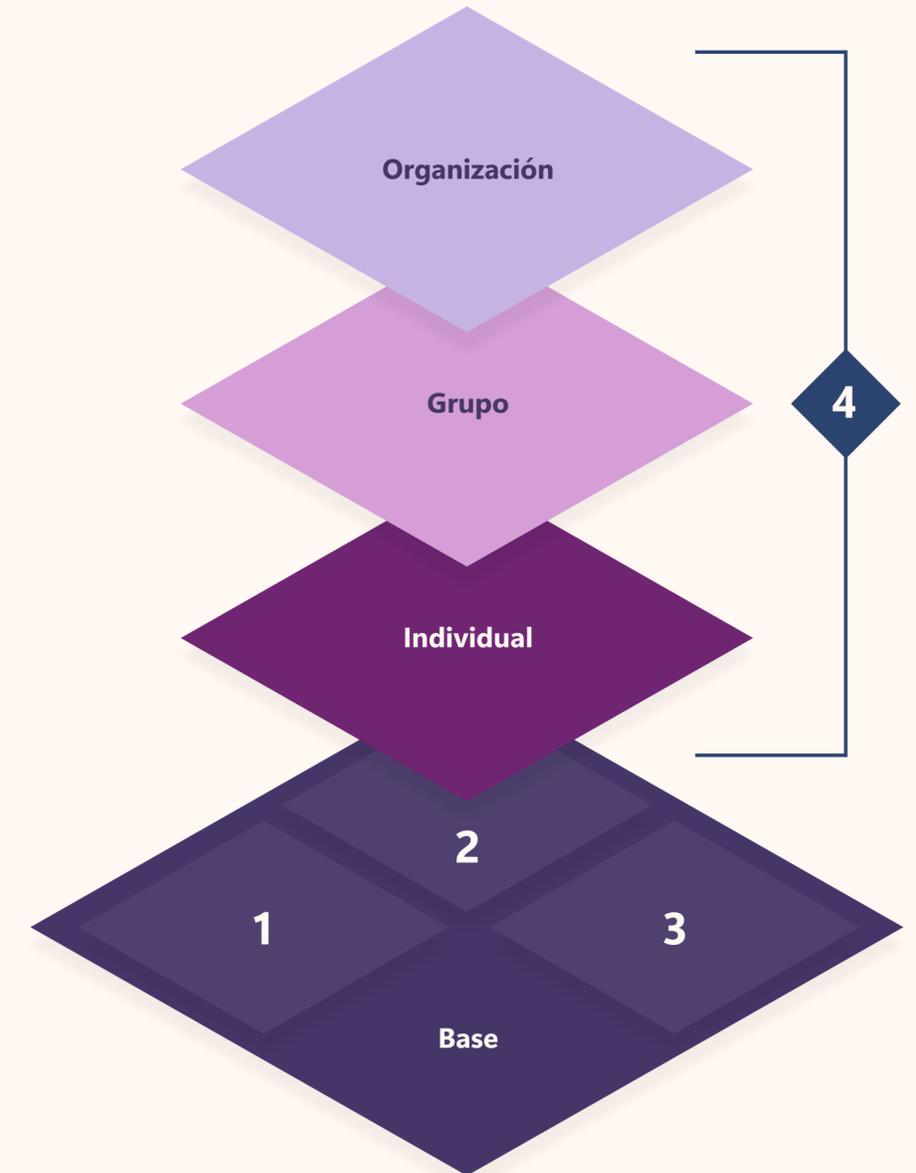
Más allá de la productividad individual o de grupo, Teams también puede impulsar una mayor alineación de las misiones y la implicación de los empleados en toda la organización. Con las capacidades adicionales de Teams, los trabajadores de primera línea pueden entender mejor el impacto de sus contribuciones y sentir que forman parte de algo más grande. Ten en cuenta estos métodos que pueden impulsar la interacción en toda la organización:

Ayuda a los trabajadores de primera línea a tener sentimiento de pertenencia en Viva Engage Communities, donde los grupos de una organización disponen de un lugar central para sus conversaciones, archivos, eventos y actualizaciones.

Guía a los empleados de primera línea a SharePoint News, donde pueden descubrir conocimientos nuevos y aplicables.

Distribuye las comunicaciones corporativas, permitiendo a los empleados de primera línea mantenerse conectados a tu misión y a tus prioridades estratégicas, independientemente de su rol o ubicación.

Al crear comunidades en la organización que permitan a los usuarios compartir noticias importantes, independientemente del equipo o la ubicación geográfica, a los empleados de primera línea les resulta fácil sentirse como una parte esencial del equipo, independientemente de la distancia física.





Empieza a transformar la primera línea con Microsoft Teams

En esta guía, hemos aprendido que, con un modelo de implementación gradual, puedes llevar Teams a tu organización eficientemente. Ahora podrás establecer con confianza tu base de Teams, escalar tu nueva tecnología dentro de tu organización y ampliar las capacidades y herramientas iniciales de Teams para prestar un mejor servicio a tu primera línea.

El modelo gradual de Microsoft hace que sea más fácil que nunca guiar a los principiantes y usuarios hacia el éxito operativo. Empieza hoy mismo a transformar la implementación y administración de soluciones de primera línea a escala con Microsoft Teams.

Capacita a tus empleados de primera línea



Explora los planes y precios

Fuentes

¹ Informe especial Índice de tendencias laborales: La tecnología ofrece un nuevo futuro para la primera línea. Microsoft, 12 de enero de 2022.

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



© 2024 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". La información y las opiniones que aquí se expresan, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Cualquier riesgo relacionado con el uso del documento es responsabilidad del usuario. Este documento no te proporciona ningún derecho legal sobre ninguna propiedad intelectual de ningún producto de Microsoft. Puedes copiar y usar este documento para uso interno como referencia.

DECLINACIÓN DE RESPONSABILIDADES: Algunas suites de Microsoft 365 y Office 365 en el Espacio Económico Europeo y Suiza no incluyen Microsoft Teams. [Obtén más información en nuestra página de licencias.](#)