

Un plan d'action pour la transformation

Déployer des outils numériques pour vos collaborateurs de première ligne

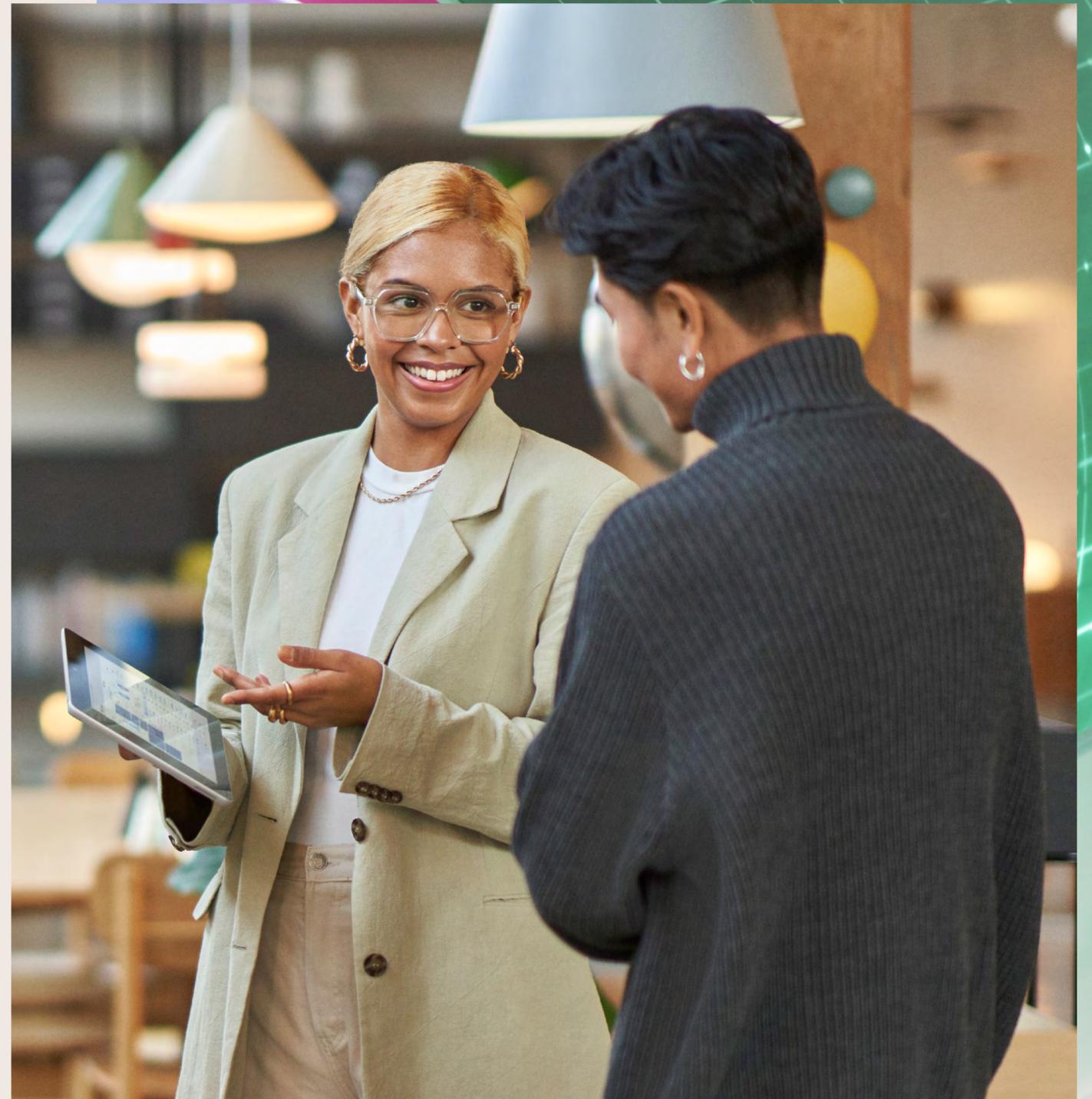


Table des matières

03 →

Une méthode éprouvée pour améliorer l'efficacité des collaborateurs de première ligne

05 →

Principaux facteurs de réussite

06 →

Un modèle de mise en œuvre progressive

- 01 Établir vos bases Teams
- 02 Tester vos bases Teams
- 03 Déployer vos bases Teams à grande échelle
- 04 Mettre à l'échelle et déployer des fonctionnalités Teams supplémentaires

14 →

Commencez à transformer votre première ligne avec Microsoft Teams

Une méthode éprouvée pour améliorer l'efficacité des collaborateurs de première ligne

Les entreprises performantes sont à l'écoute de leurs collaborateurs de première ligne et leur donnent les moyens de faire leur travail. Ce faisant, elles peuvent comprendre pleinement l'étendue des besoins des collaborateurs de première ligne et fournir les outils et les solutions nécessaires à ces équipes pour leur permettre de fonctionner le plus efficacement possible. Microsoft a conçu un modèle de mise en œuvre progressive qui aide les entreprises à mettre Microsoft Teams à la disposition des collaborateurs de première ligne plus efficacement que jamais.

En vous appuyant sur votre plateforme, vous pourrez déployer Teams en première ligne et permettre la personnalisation et le déploiement d'autres fonctionnalités en fonction des besoins des collaborateurs. Cet Ebook fournit un guide, ainsi que des conseils et astuces utiles en vue de réussir le déploiement de Teams auprès des collaborateurs de première ligne, renforçant ainsi la communication et l'efficacité opérationnelle plus rapidement que jamais.

Vous allez découvrir comment :

Identifier les outils et les fonctionnalités Teams qui seront les plus utiles à votre entreprise afin de favoriser le changement

Établir une base initiale solide qui permettent à vos collaborateurs de première ligne d'être rapidement opérationnels

Suivre un modèle de mise en œuvre progressive afin d'élaborer des solutions utiles pour vos collaborateurs de première ligne et votre entreprise à grande échelle



Le modèle de mise en œuvre progressive développé par Microsoft permet de mettre plus rapidement les bons outils entre les mains des collaborateurs de première ligne.



Principaux facteurs de réussite

Pour mieux comprendre comment intégrer au mieux les besoins des collaborateurs de première ligne à ceux de votre entreprise, Microsoft a identifié cinq éléments clés de réussite auprès d'entreprises qui ont donné à leurs collaborateurs les moyens de faire leur travail avec Teams.

Ces entreprises :

- Ont placé les collaborateurs de première ligne au centre de chacune de leurs décisions, en recueillant leurs commentaires dans le cadre de programmes pilotes.

- Ont communiqué les cas d'utilisation prioritaires aux collaborateurs de première ligne de la manière qui leur convenait le mieux.

- Ont assuré une collaboration et un engagement structurés entre les parties prenantes de l'entreprise et informatiques en utilisant les bons outils afin de trouver des solutions rapidement et efficacement.

- Se sont associées aux responsables de première ligne, car ce sont souvent eux qui définissent les méthodes de travail et qui sont le moteur de l'adoption des nouvelles technologies au sein de leurs équipes de première ligne.

- Ont commencé par des solutions simples pour obtenir une rentabilité rapide, puis n'ont cessé de développer des solutions pour leurs collaborateurs de première ligne afin d'améliorer les résultats commerciaux.

Un modèle de mise en œuvre progressive

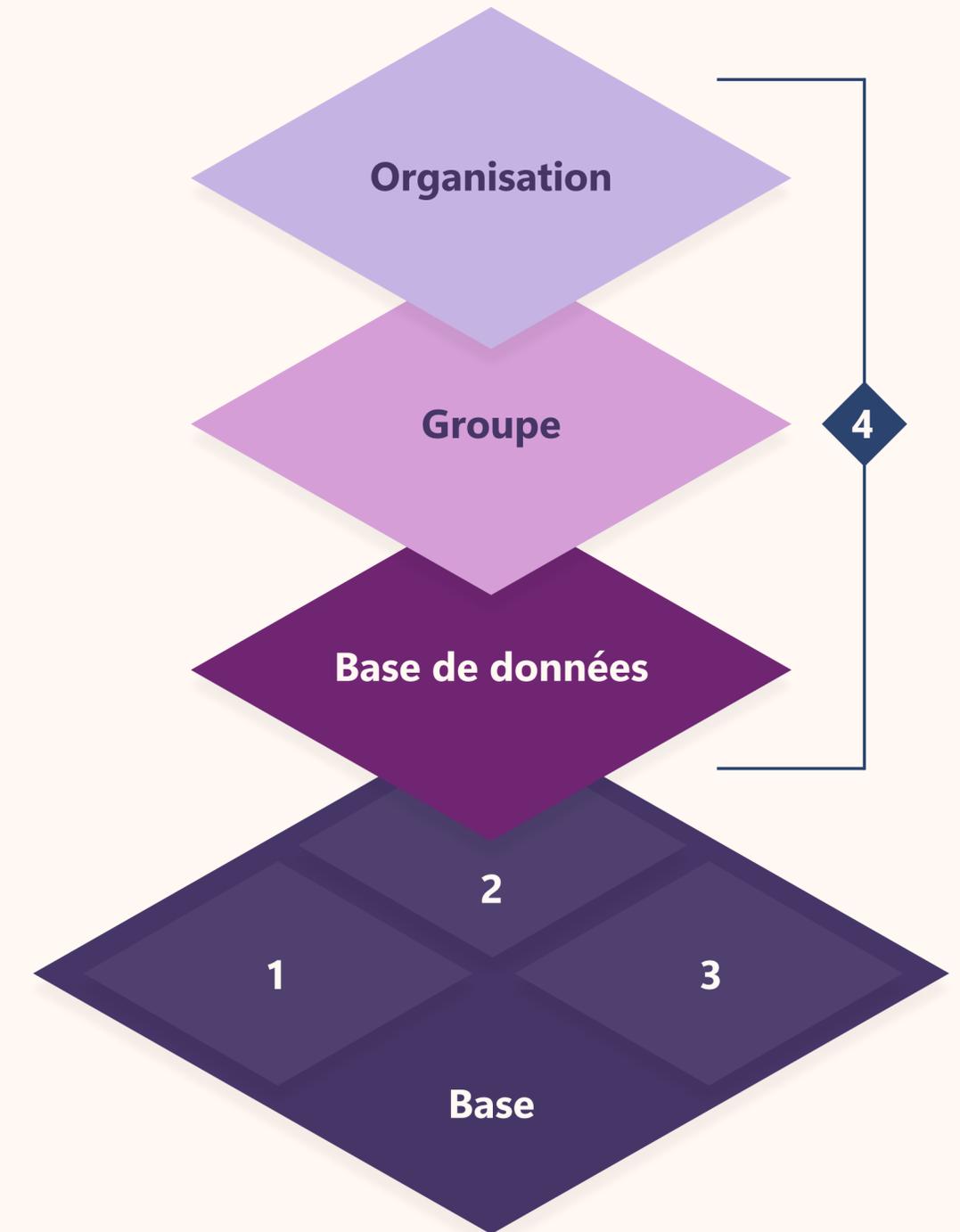
Notre modèle commence par la mise en place, le pilote et le déploiement d'une base de capacités Teams de base. Une fois cette base déployée à grande échelle, vous pouvez explorer et personnaliser des fonctions et des capacités supplémentaires en appliquant le même processus de déploiement que celui que vous avez utilisé pour votre base. Grâce à ces capacités et applications, vous serez en mesure d'améliorer les productivités collective et individuelle, et de stimuler l'engagement de l'ensemble de l'entreprise pour une expérience de première ligne plus cohérente et plus productive.

Bien que Teams offre de nombreuses capacités et applications, Microsoft recommande de se concentrer d'abord sur cette base afin de réduire le temps de déploiement, pour que vos collaborateurs de première ligne puissent travailler plus efficacement et plus rapidement.

Les étapes de la mise en œuvre :

- 1/ Établir vos bases Teams
- 2/ Tester vos bases Teams
- 3/ Déployer vos bases Teams à grande échelle
- 4/ Mettre à l'échelle et déployer des fonctionnalités Teams supplémentaires

- Productivité individuelle
- Productivité collective
- Engagement dans toute l'entreprise





Démarrage :

Établir vos bases Teams

Nous commençons par les éléments de base de Teams qui permettent des communications ponctuelles en première ligne : conversation textuelle, vocale et vidéo, notifications prévisibles et pertinentes, gestion et sécurité efficaces. Le développement de la base de votre nouveau programme technologique est essentiel pour un déploiement réussi de Teams. Ce faisant, les entreprises et les collaborateurs de première ligne disposent de suffisamment de temps pour s'adapter à cette technologie de base et en reconnaître la valeur.

Cette base se compose des éléments suivants :

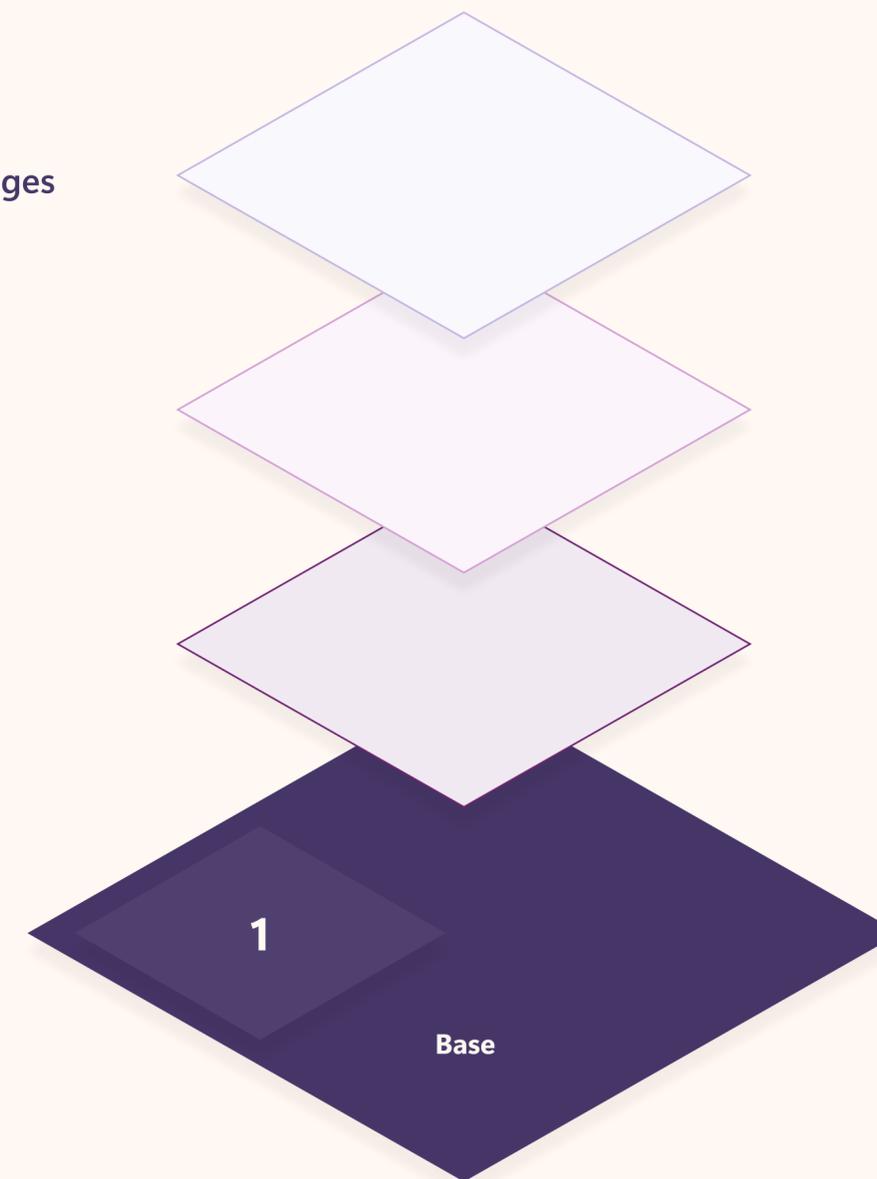
Permettre la communication individuelle en temps réel, la conversation en équipe et la communication par messages vocaux entre les collaborateurs et leurs responsables

Permettre la communication et la collaboration au niveau du département/local

Identité, sécurité et gestion

Client Mobile-first avec notifications prévisibles et recherche pertinente

Cette base essentielle permettra à Teams de devenir la destination unique de vos collaborateurs de première ligne pour la communication et la collaboration, en offrant la possibilité d'ajouter des actions rapides et de permettre des scénarios de type « coup d'œil rapide ». Une fois ces éléments de base en place, vous êtes prêts à passer à l'étape suivante : le pilote.



CONSEIL : L'épinglage d'applications Teams de base souvent utilisées, comme Calendar, Chat et Activity, permet aux utilisateurs de collaborer rapidement avec d'autres personnes.



Suivant :

Tester vos bases Teams

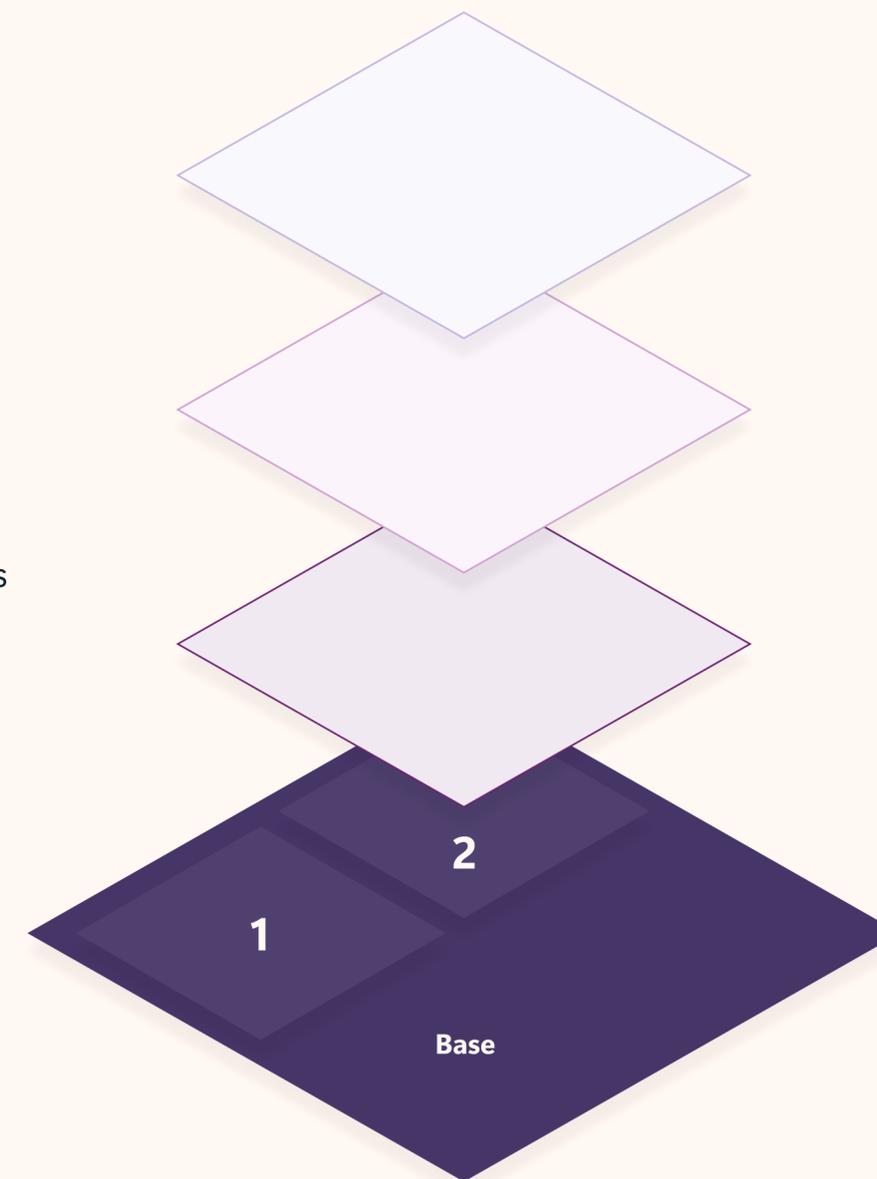
Lorsque vous mettez en œuvre Teams pour la première fois, commencez par tester votre solution sur quelques sites choisis. En commençant par des groupes plus restreints, votre entreprise sera en mesure de tester les outils pilotes avant de les déployer dans toute l'entreprise.

CONSEIL : Microsoft recommande d'activer le paramètre « Afficher les canaux favoris dans Chat » pour les utilisateurs de première ligne de Teams. Configurer Chat de cette manière simplifie l'expérience de l'utilisateur, en lui offrant une présentation qu'il connaît déjà.

L'établissement des identités et des autorisations lors de la mise en place et de l'adaptation de votre programme pilote est facilité par Microsoft Entra, une solution de gestion des identités et des accès basée sur le Cloud de Microsoft 365. Grâce aux attributs d'utilisateur intégrés et personnalisés mis en place pour vous aider à configurer le programme, votre entreprise peut tester les outils de déploiement sur un site pilote, puis les appliquer à un ensemble plus large de sites en plusieurs phases.

Vous pouvez définir des attributs de base comme l'emplacement géographique, les adresses e-mail et les titres de poste, en plus de collecter des informations supplémentaires sur les collaborateurs lors de l'inscription. L'appartenance à des équipes dynamiques de première ligne est déterminée et gérée par ces ensembles d'attributs et gérée automatiquement au fil du temps, à mesure de l'intégration, du départ ou de la relocalisation des collaborateurs de première ligne.

Ce déploiement initial, de moindre ampleur, constitue le bon moment de recueillir des commentaires et de les intégrer dans les changements éventuels. Un partenariat avec les responsables de première ligne peut également vous aider à mieux comprendre ce dont vos collaborateurs de première ligne peuvent avoir besoin afin d'adopter cette nouvelle technologie. Après avoir diagnostiqué les problèmes et identifié les fonctionnalités les mieux adaptées à vos collaborateurs de première ligne, vous pouvez affiner et adapter votre base en fonction de vos besoins après le projet pilote initial.





Puis suivez ces conseils :

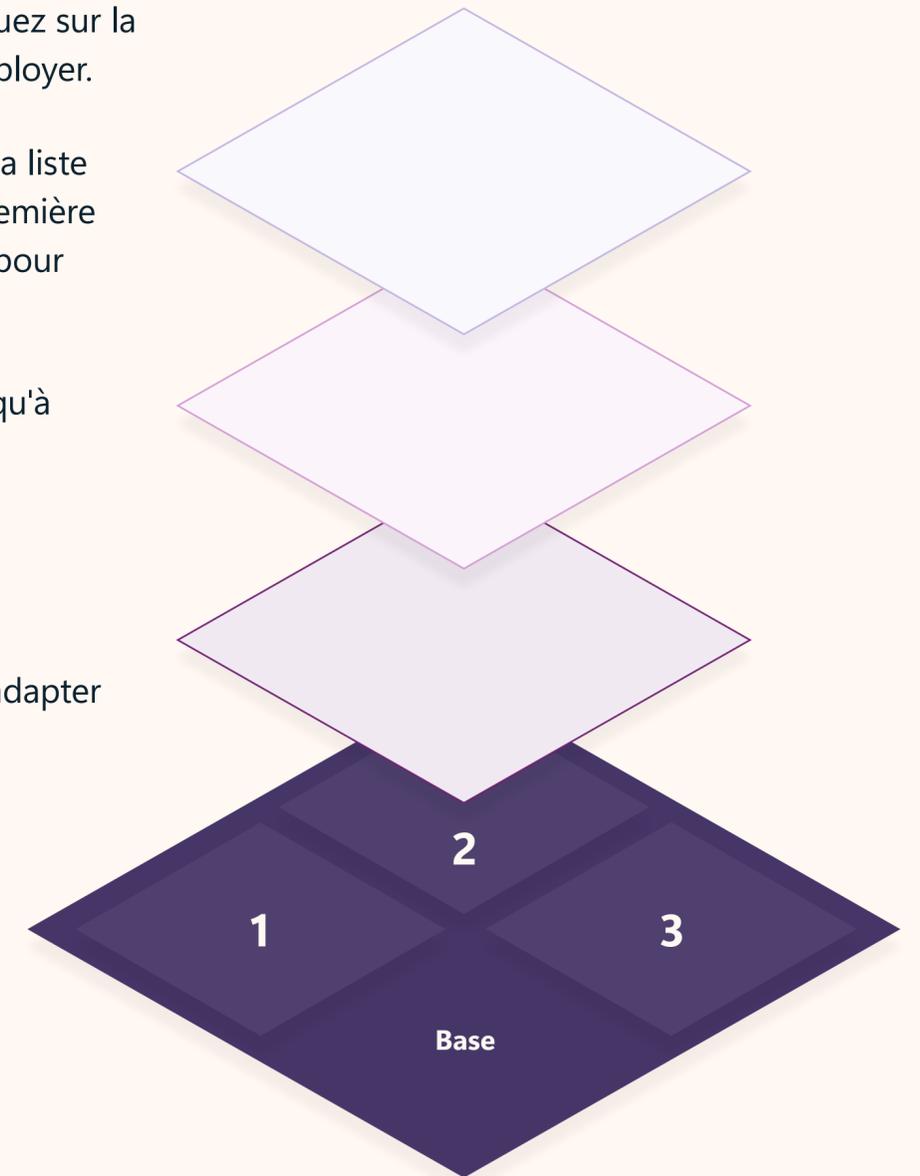
Déployer vos bases Teams à grande échelle

Pour répondre aux besoins de collaborateurs de première ligne dynamiques, les équipes informatiques ont besoin de solutions dynamiques. Pour plus d'efficacité, Microsoft a mis en place un processus étape par étape pour le déploiement de la technologie en première ligne.

CONSEIL : Pour obtenir une liste des identifiants de vos équipes de première ligne, dans le centre d'administration Teams, allez dans Teams > Gérer les équipes de première ligne, puis dans la section Équipes de première ligne, sélectionnez Télécharger le CSV.

- ↓ Une fois que vous avez mis en place et testé Teams, cliquez sur la page « Gérer les équipes de première ligne » pour le déployer.
- ↓ À partir de là, vous pouvez consulter vos paramètres et la liste des sites pour lesquels aucune équipe dynamique de première ligne n'a encore été créée, et sélectionner d'autres sites pour lesquels vous souhaitez créer des équipes.
- ↓ Cliquez sur « Déployer. » Ce processus peut prendre jusqu'à quelques heures en fonction du nombre d'équipes que vous créez. Vous pouvez répéter ce processus à l'avenir pour tous les autres sites de première ligne qui n'ont pas encore d'équipe.
- Vous aurez toujours la possibilité de perfectionner et d'adapter Teams aussi souvent que nécessaire.

Maintenant que le déploiement de Teams a été mené à bien, il est facile de gérer vos équipes dynamiques de première ligne lorsque des changements se produisent au sein de votre entreprise. Dans le centre d'administration Teams, vous pourrez créer de nouvelles équipes pour les nouveaux sites, modifier les paramètres de vos équipes de première ligne et recevoir des rapports d'analyse de données sur l'utilisation de la première ligne. Une fois que l'ensemble de votre première ligne utilise Teams, vous pouvez commencer à déployer des capacités et des outils supplémentaires.





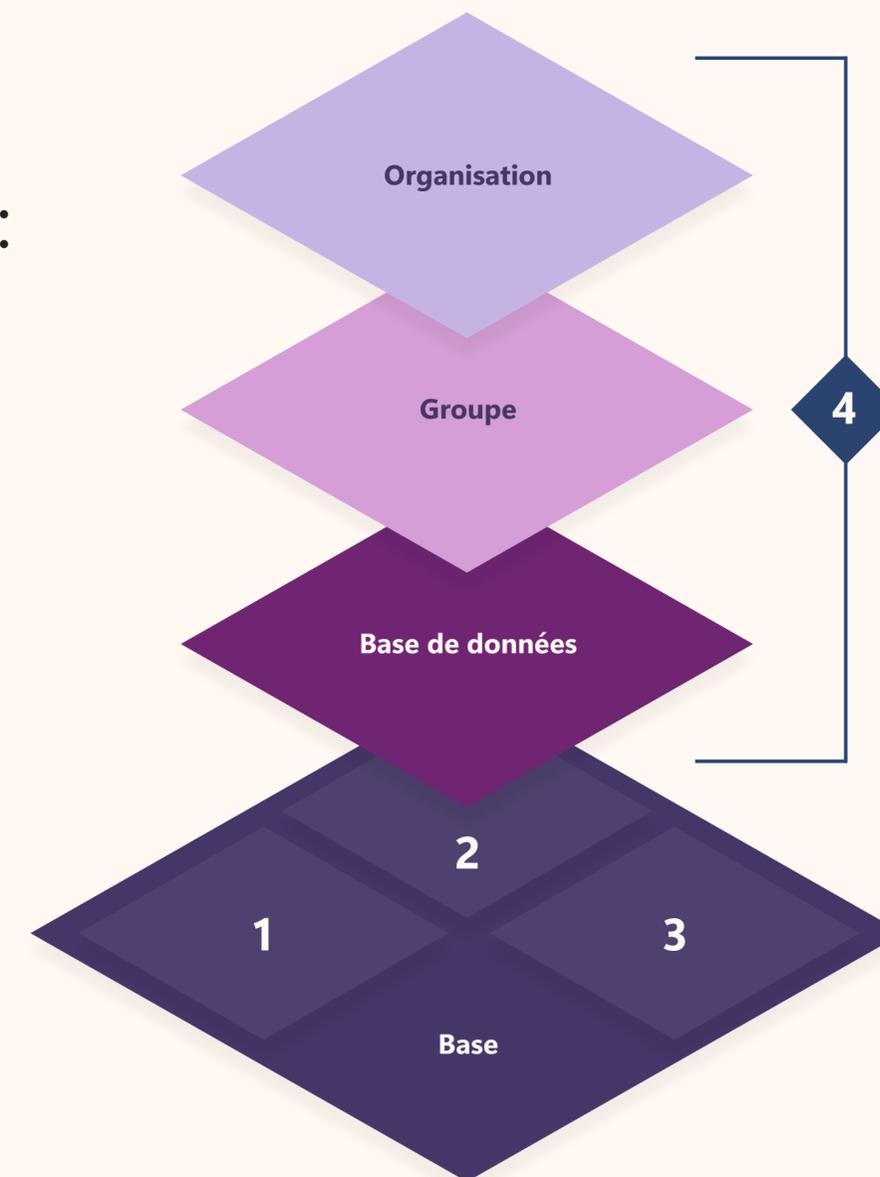
Aller plus loin :

Mettre à l'échelle et déployer des fonctionnalités Teams supplémentaires

À ce stade, vous avez créé et déployé votre base Teams et donné aux collaborateurs de première ligne de votre entreprise les moyens de communiquer sur une seule et même plateforme. Vous pouvez maintenant commencer à déployer des capacités et des outils supplémentaires qui répondent au mieux aux besoins uniques de votre entreprise.

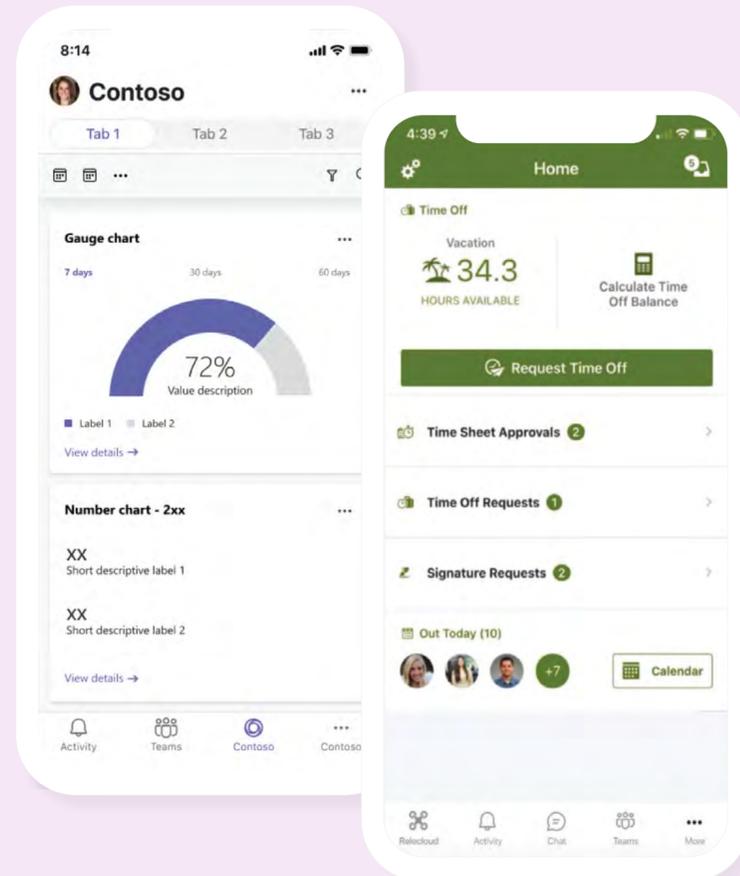
Certaines fonctionnalités et applications sont déjà incluses dans Teams, comme Chat, Channels, Praise et Approvals. D'autres sont disponibles à l'achat ou peuvent être développées pour votre entreprise. Parmi celles-ci, on trouve des applications tierces créées par des développeurs indépendants ou des applications personnalisées créées spécifiquement pour votre entreprise.

L'ajout de capacités Teams supplémentaires s'articule autour de trois axes principaux :
la productivité individuelle,
la productivité collective et
l'engagement de l'ensemble de l'entreprise.



CONSEIL : L'administrateur qui exécute le processus de déploiement doit être un administrateur global.

Outils et capacités de productivité individuels



Utilisez Teams pour augmenter la productivité des collaborateurs de première ligne en leur permettant d'effectuer des tâches sans avoir besoin d'interagir avec le groupe. Envisagez d'appliquer les premières étapes suivantes pour renforcer les moyens d'agir individuels :

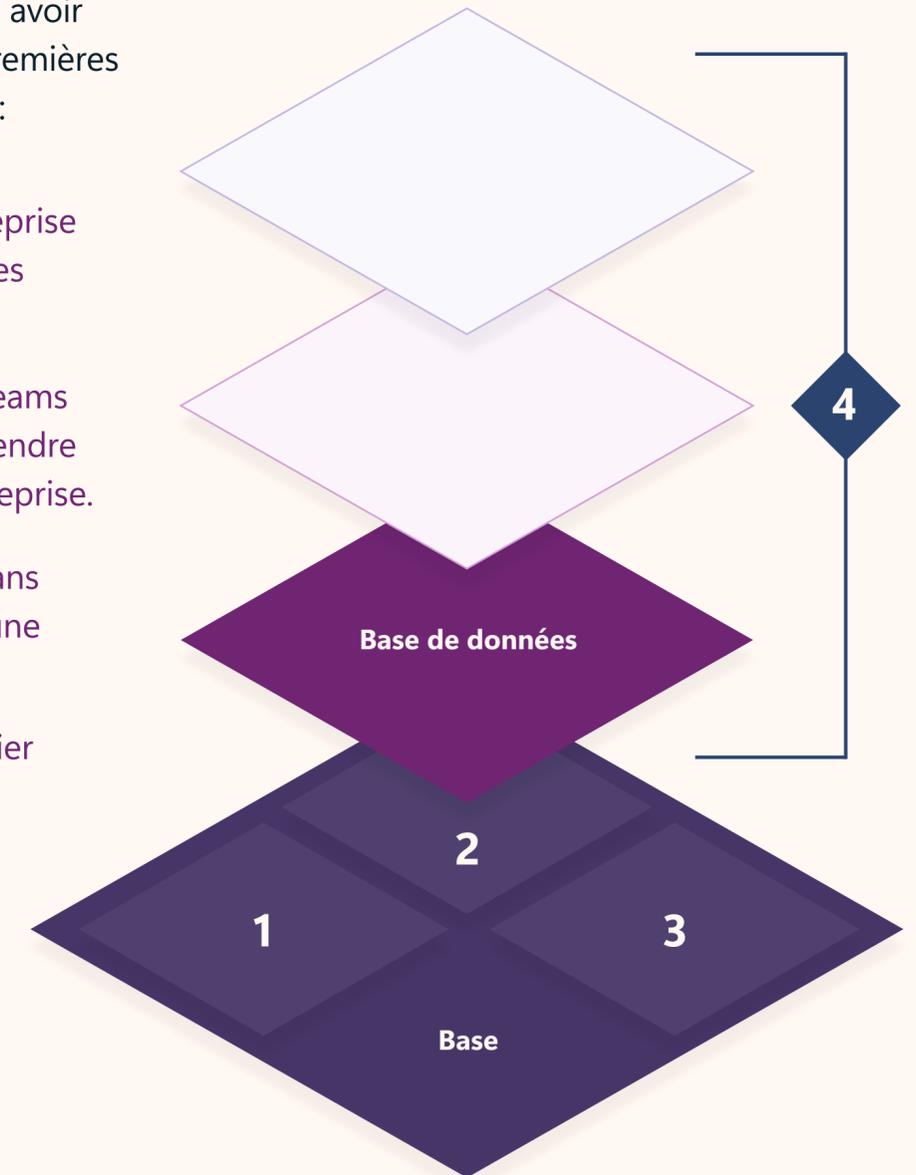
Personnaliser les applications métier créées par votre entreprise afin d'apporter un meilleur soutien aux rôles spécifiques des collaborateurs de première ligne.

Découvrir Viva Learning, un centre d'apprentissage dans Teams où les personnes peuvent partager, recommander et apprendre à partir de bibliothèques de contenu dans toute votre entreprise.

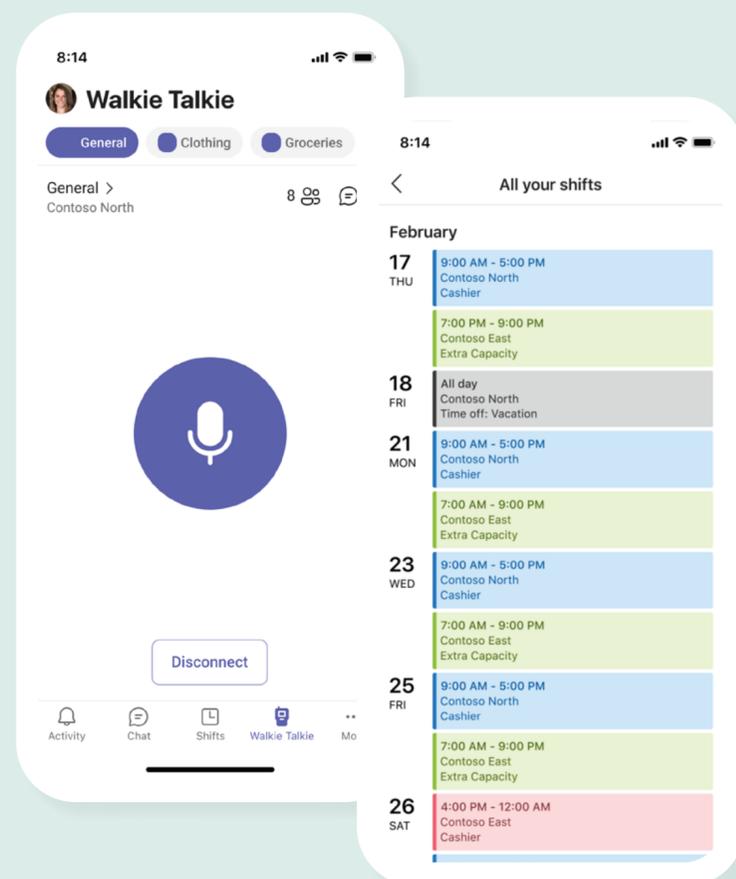
Intégrer des solutions d'applications tierces directement dans Teams pour renforcer la centralisation de votre travail sur une seule plateforme.

Permettre aux collaborateurs de première ligne de bénéficier d'une plateforme centralisée d'emplois du temps qui leur permet d'échanger des horaires, de demander des congés et de pointer à leur arrivée et à leur départ.

Les personnes ont la possibilité de personnaliser leur propre espace de travail Teams au sein de votre entreprise. Teams aide les personnes à personnaliser leur expérience grâce à des paramètres et des outils qui leur permettent d'être le plus productif possible, par exemple en épinglant certains canaux ou applications pour en faciliter l'utilisation ou en dotant leur espace de travail d'applications métier spécifiques ou d'applications tierces.



Outils et capacités de productivité collectifs



L'amélioration des fonctionnalités de Teams grâce à des capacités et des applications uniques peut augmenter la productivité collective en première ligne. Pour fédérer une équipe de première ligne, il peut être essentiel de disposer d'un espace partagé géré permettant à des groupes de collaborateurs de communiquer et de collaborer à la réalisation d'un objectif. Voici quelques exemples de la manière dont la productivité collective peut être amplifiée :

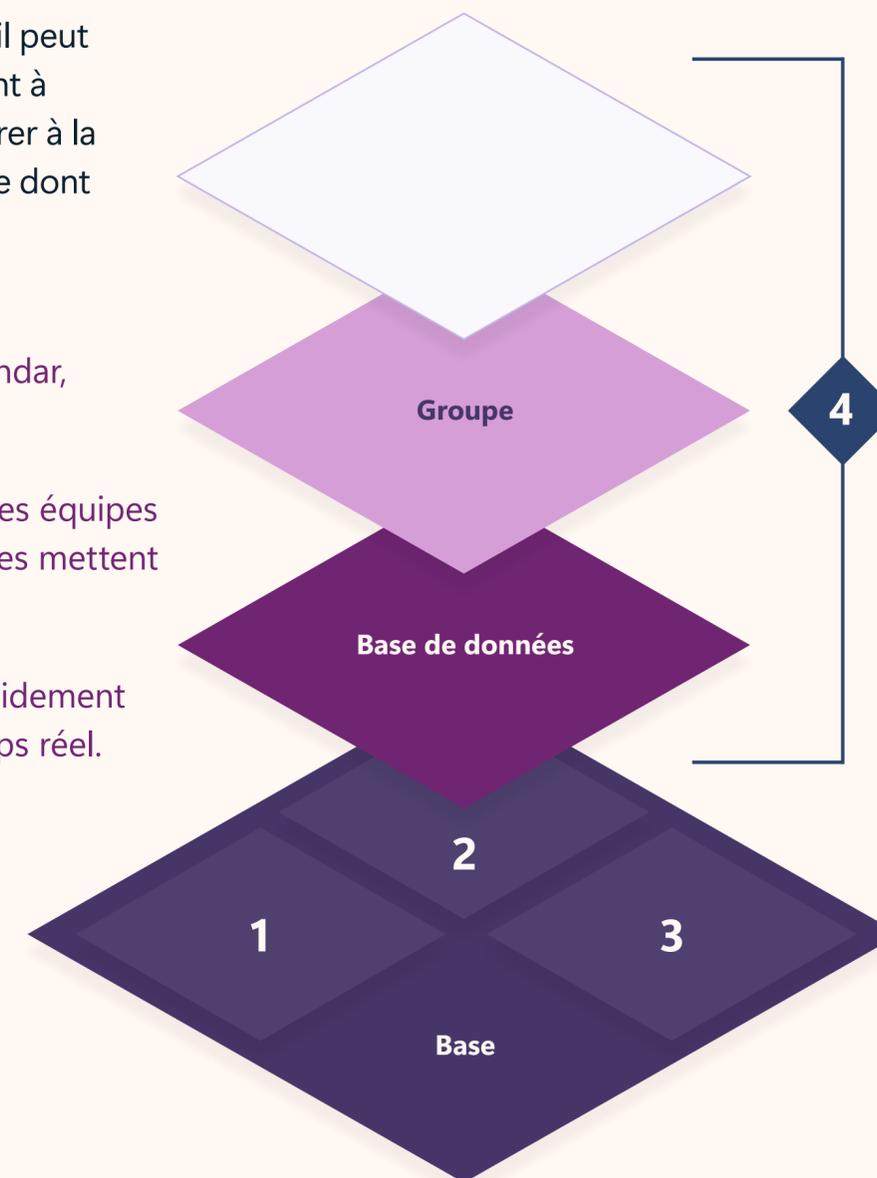
Normaliser les structures de l'entreprise et les emplois du temps grâce à des applications collaboratives comme Calendar, Shifts et Tasks.

Utiliser les communications collaboratives en constituant des équipes et en canalisant les communications de manière à ce qu'elles mettent en relation les membres de l'équipe concernés au mieux.

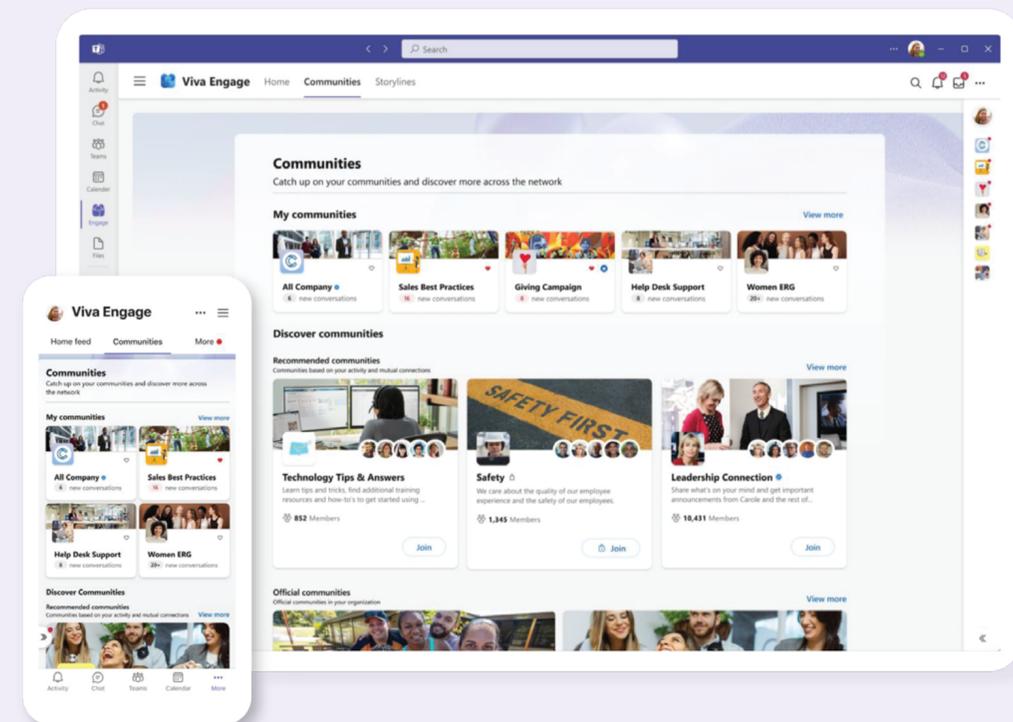
Utiliser la fonction « talkie-walkie » pour communiquer rapidement avec les équipes par l'intermédiaire d'un chat vocal en temps réel.

Étendre un flux de travail ou un processus d'entreprise à l'aide d'applications tierces qui se synchronisent directement avec Teams pour faire progresser la conception, la gestion de projet et bien plus encore, le tout sur une seule et même plateforme.

Les applications et fonctionnalités de Teams sont entièrement personnalisables pour des groupes distincts au sein de votre entreprise. Cette flexibilité permet de répondre aux besoins spécifiques et uniques de chaque équipe de première ligne, en veillant à ce que ces collaborateurs aient toujours accès aux outils dont ils ont besoin.



Outils et capacités d'engagement dans toute l'entreprise



Au-delà de la productivité individuelle ou collective, Teams peut également renforcer l'alignement de la mission et l'engagement des collaborateurs dans toute l'entreprise. Grâce aux fonctionnalités supplémentaires de Teams, les collaborateurs de première ligne peuvent mieux comprendre l'impact de leurs contributions et avoir le sentiment de faire partie de quelque chose de plus grand. Envisagez d'appliquer ces méthodes susceptibles de stimuler l'engagement dans toute votre entreprise :

Aider les collaborateurs de première ligne à trouver leur place dans les communautés Viva Engage, où les groupes au sein d'une entreprise disposent d'un lieu central pour leurs conversations, leurs fichiers, leurs événements et leurs actualités.

Orienter les collaborateurs de première ligne vers SharePoint News où ils peuvent découvrir de nouvelles connaissances applicables.

Diffuser des communications d'entreprise, permettant ainsi aux collaborateurs de première ligne de rester en contact avec votre mission et vos priorités stratégiques, peu importe leurs rôles ou leur emplacement.

En créant des communautés au sein de votre entreprise qui permettent aux utilisateurs de partager des informations importantes quelle que soit l'équipe ou la situation géographique, votre personnel de première ligne sentira plus facilement qu'il fait partie intégrante de l'équipe, peu importe la distance qui les sépare.





Commencez à transformer votre première ligne avec Microsoft Teams

Dans ce guide, nous avons appris qu'un modèle de mise en œuvre progressive vous permettra d'introduire Teams de manière fluide dans votre entreprise. Vous pourrez maintenant établir en toute confiance vos bases Teams, étendre votre nouvelle technologie au sein de votre entreprise et développer les fonctionnalités et les outils initiaux de Teams afin d'offrir à votre personnel de première ligne de meilleures conditions de travail.

Le modèle progressif de Microsoft permet plus que jamais de guider les adoptants et les utilisateurs vers la réussite opérationnelle. Commencez dès aujourd'hui à transformer le déploiement et la gestion des solutions de première ligne à grande échelle avec Microsoft Teams.

Renforcer l'implication des collaborateurs de première ligne



Découvrez les offres et les tarifs

Les sources

¹ Indice des tendances du travail : rapport spécial La technologie peut faciliter un nouvel avenir pour les collaborateurs de première ligne. Microsoft, 12 janvier 2022.

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



©2024 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Le présent document est fourni « en l'état ». Les informations et les points de vue exprimés dans le présent document, y compris les URL et autres références à des sites Web, sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Vous assumez les risques associés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez copier et utiliser ce document pour votre usage interne uniquement à titre de référence.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Microsoft Teams ne figure pas dans certaines suites Microsoft 365 et Office 365 dans l'Espace économique européen et la Suisse. [En savoir plus en consultant notre page consacrée aux licences.](#)