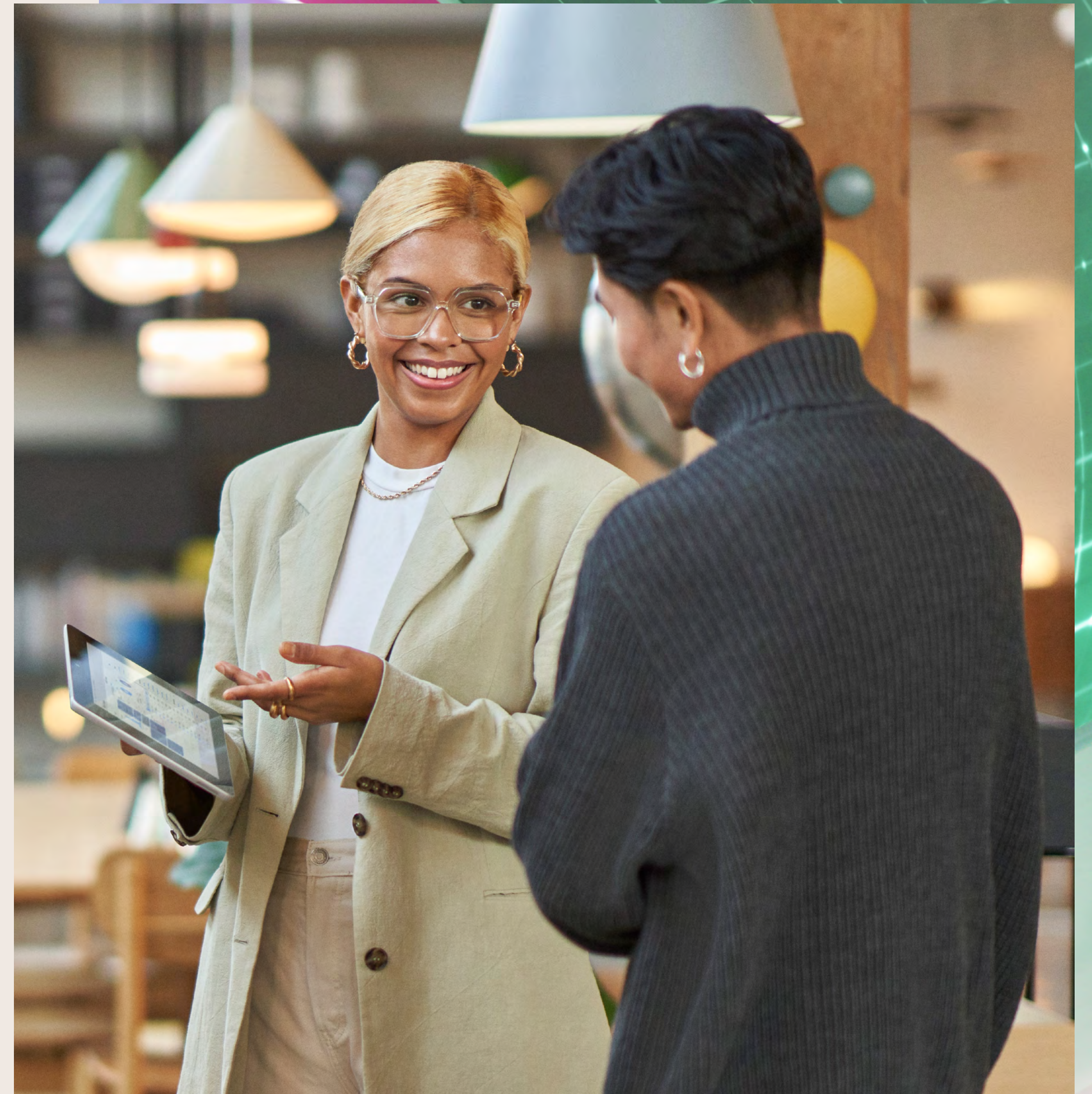


Útmutató az átalakuláshoz

Digitális eszközök az első vonalban dolgozók számára



Tartalom

3 →

Bizonyítottan működő megoldás az első vonalban dolgozók hatékonyságának növeléséhez

5 →

Kulcsfontosságú sikertényezők

6 →

Progresszív implementációs modell

- 01 A Teams alapjainak megteremtése
- 02 A Teams-alapok tesztelése
- 03 A Teams-alapok üzembe helyezése nagy léptékben
- 04 További Teams-képességek skálázása és bevezetése

14 →

Kezdje meg az első vonal átalakítását a Microsoft Teams segítségével!

Bizonyítottan működő megoldás az első vonalban dolgozók hatékonyságának növeléséhez

A sikeres vállalatok odafigyelnek az első vonalban dolgozókra, és megfelelő támogatást nyújtanak nekik. Ez azért szükséges, hogy megérthessék ezeknek a munkatársaknak az igényeit, és olyan eszközöket és megoldásokat adhassanak a kezükbe, amelyekkel a leghatékonyabb dolgozhatnak. A Microsoft kidolgozott egy progresszív implementációs modellt, amelyet követve az Ön vállalata is minden eddiginél hatékonyabban felvértezheti az első vonalban dolgozókat a Microsoft Teams lehetőségeivel.

A platform alapjaira építkezve bevezetheti a Teamst az első vonalban, és szükség esetén további, testreszabható képességeket is üzembe helyezhet. Ez az e-könyv útmutatást nyújt ehhez, és hasznos tippeket és trükköket tartalmaz a Teams sikeres bevezetéséhez az első vonalban – így Ön minden eddiginél gyorsabban megerősítheti a kommunikációt és javíthatja az üzemeltetési hatékonyságot.

A következőkről tudhat meg többet:

A vállalat számára a változások megvalósításához leghasznosabb Teams-eszközök és -funkciók azonosítása

Erős alapok megteremtése, amelyek segítségével gyorsan bevezetheti a megoldást az első vonalban

Progresszív implementációs modell, amellyel az első vonalban dolgozók és a vállalat számára egyaránt értékes megoldásokat alakíthat ki



A Microsoft által kidolgozott progresszív implementációs modellel gyorsabban az első vonalban dolgozók kezébe adhatja a szükséges eszközöket.

Kulcsfontosságú sikertényezők

Ahhoz, hogy megértsük, hogyan lehet összeegyeztetni az első vonalban dolgozók és a vállalat igényeit, a Microsoft meghatározott öt sikertényezőt, amely minden olyan cégnél megvan, amely a Teams segítségével támogatja az első vonalat.

Ezek a vállalatok:

Az első vonalban dolgozókra összpontosítottak a döntések meghozatala során, és a pilot programok részeként visszajelzést kértek tőlük.

Tájékoztatták az első vonalban dolgozókat a számukra legrelevánsabb és legfontosabb alkalmazási módokról.

A megfelelő eszközök segítségével strukturált együttműködést és kapcsolatokat alakítottak ki az üzleti és az IT-érdekeltek között, így gyorsan és hatékonyan megtalálták a megoldásokat.

Bevonták a munkába az első vonalbeli menedzsereket, hiszen gyakran ők határozzák meg a munkamódszereket, és ők ösztönzik az új technológiák használatára a beosztottjaikat.

Egyszerű megoldásokkal kezdtek, amelyek rövid idő alatt értéket teremtettek, majd a változó üzleti céloknak megfelelően folyamatosan bővítették az első vonalban használt megoldásokat.

Progresszív implementációs modell

Modellünk első lépése a Teams alapvető képességeinek kihasználásához szükséges alapok megteremtése, tesztelése és üzembe helyezése. Ha ezeket sikerült nagy léptékben megvalósítani, a vállalat erre a meglévő üzembehelyezési folyamatra támaszkodhat további funkciókat és képességeket fedezhet fel és szabhat testre. Ezekkel a funkciókkal és alkalmazásokkal fokozhatják a csapatok hatékonyságát, magasabb szintre emelhetik az egyéni munkát, és az egész vállalatnál növelhetik az elégedettséget, valamint egységesebb és praktikusabb élményeket nyújthatnak az első vonal számára.

A Teams számos képességet és alkalmazást tartalmaz, a Microsoft javasolja, hogy először fókuszáljanak ezekre az alapokra, amelyekkel lerövidíthetik az üzembe helyezéshez szükséges időt, így az első vonalban dolgozók gyorsabban hozzájutnak a hatékonyságnövelő eszközökhöz.

Az implementáció lépései:

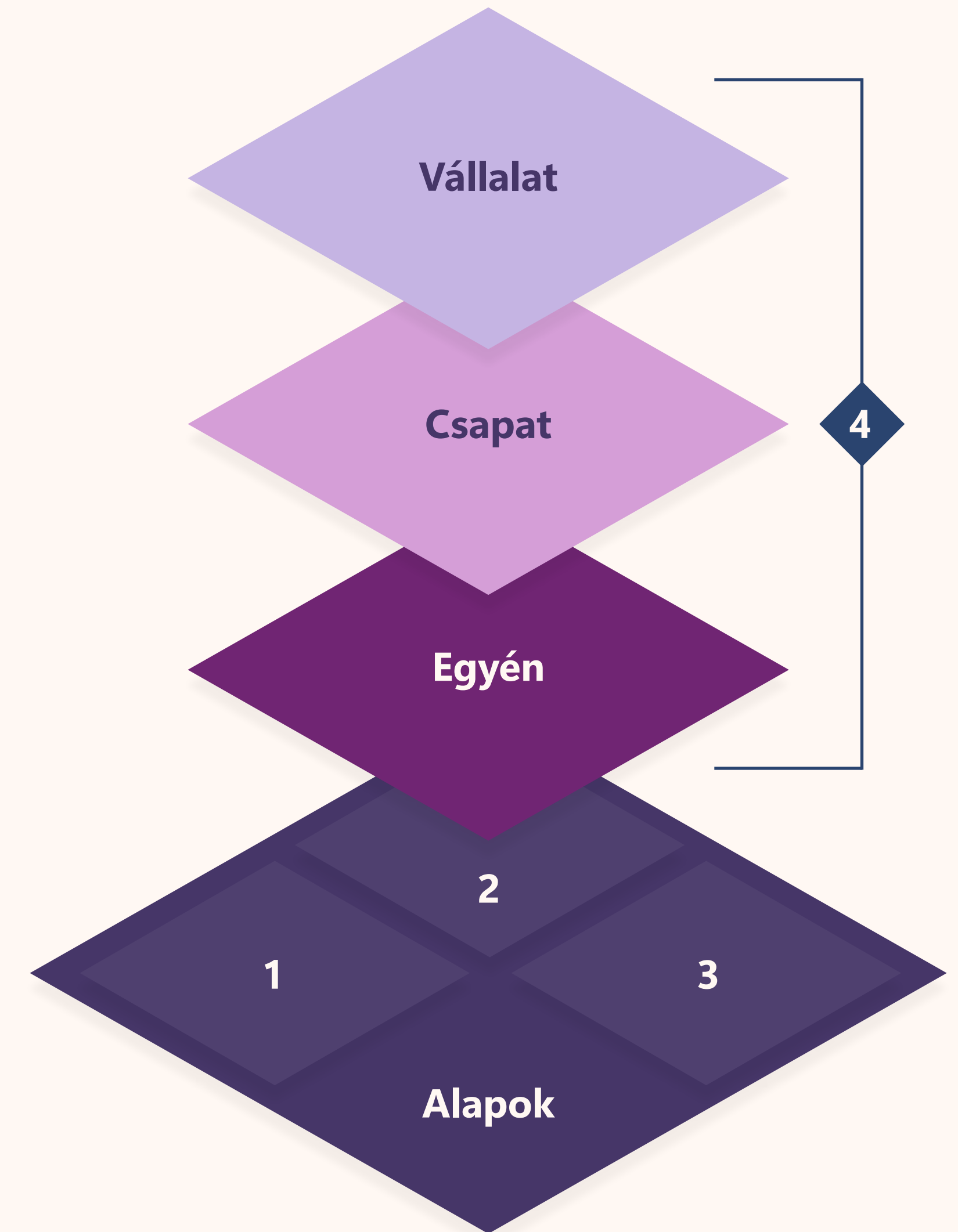
1 / A Teams alapjainak megteremtése

2 / A Teams-alapok tesztelése

3 / A Teams-alapok üzembe helyezése nagy léptékben

4 / További Teams-képességek skálázása és bevezetése

- Egyéni hatékonyság
- Csoportszintű hatékonyság
- Vállalati szintű elégedettség



Kezdés:

A Teams alapjainak megteremtése

Első lépésként azokkal az alapvető Teams-képességekkel kell foglalkoznunk, amelyek megkönnyítik az ad hoc kommunikációt az első vonalban: szöveges, hangalapú és videocsevegést biztosítanak, kiszámítható és releváns értesítéseket küldenek, valamint hatékony felügyeletet és biztonságot tesznek lehetővé. Az új technológiai program alapjainak gondos kidolgozása elengedhetetlen a Teams sikeres bevezetéséhez. Ennek során a vállalatnak és a dolgozóknak egyaránt elegendő idejük lesz arra, hogy hozzászokjanak az alapvető technológiához, és felismerjék a benne rejlő értéket.

Ez az alap a következőkből áll:

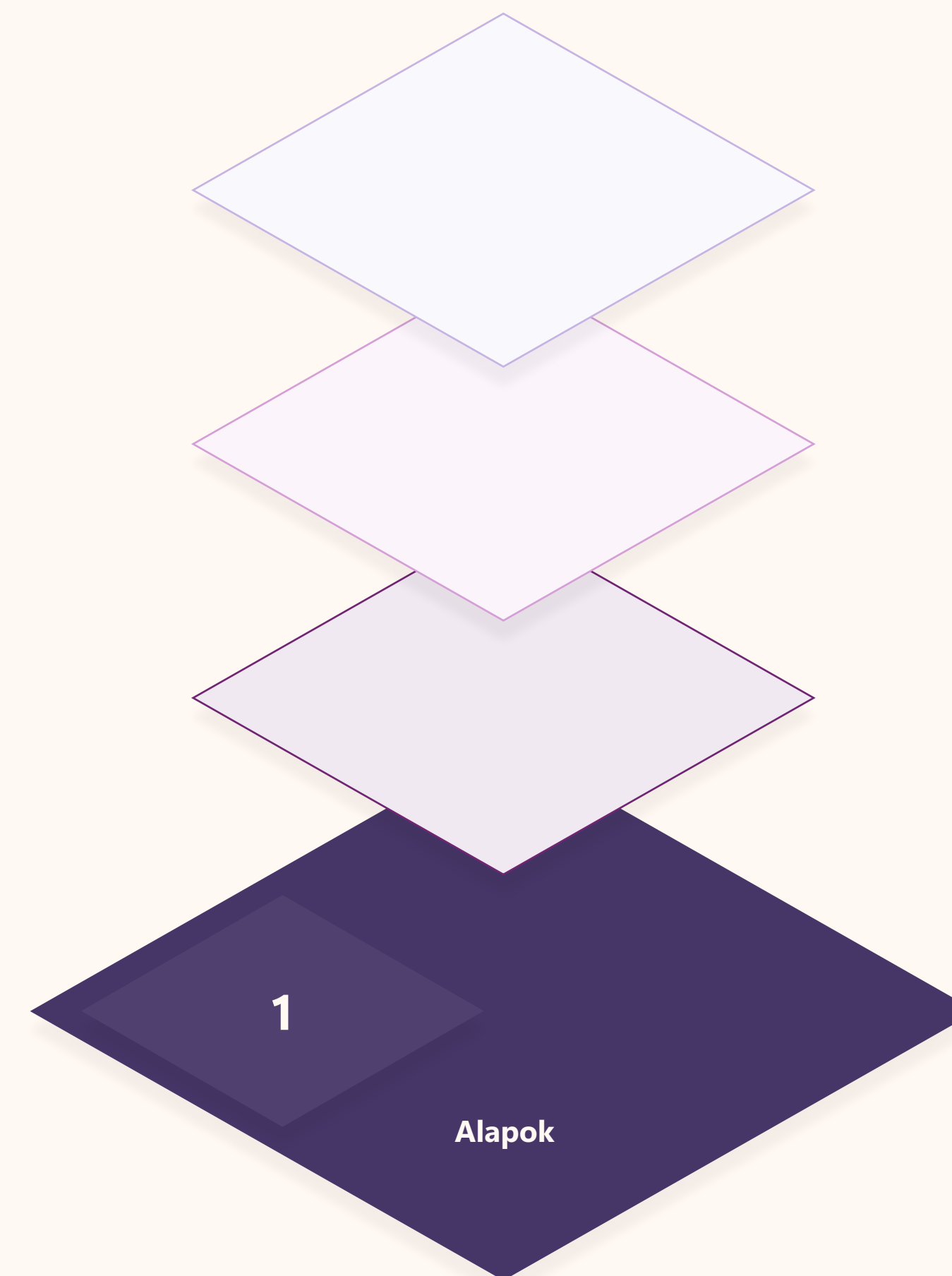
Valós idejű, kétszemélyes kommunikáció, csapatcsevegések és hangalapú kommunikáció támogatása a dolgozók és a menedzserek között

A kommunikáció és az együttműködés megkönnyítése a részlegek és/vagy a helyi közösség szintjén

Identitás, biztonság és felügyelet

Mobilközpontú kliens kiszámítható értesítésekkel és releváns kereséssel

A Teams a kulcsfontosságú alapfunkciókkal az első vonalban dolgozók egyetlen kommunikációs és együttműködési eszközévé válhat, amellyel gyors tevékenységeket lehet beállítani, és a legtöbb helyzet egyetlen pillantással áttekinthető. Ha leraktuk az alapokat, kezdődhet a következő szakasz: a pilot program.



TIPP: Ha rögzítik a gyakran használt alapvető Teams-alkalmazásokat, például a Naptárat, a Csevegést és a Tevékenységet, a felhasználók még gyorsabban megkezdhetik az együttműködést.



Következő lépés:

A Teams-alapok tesztelése

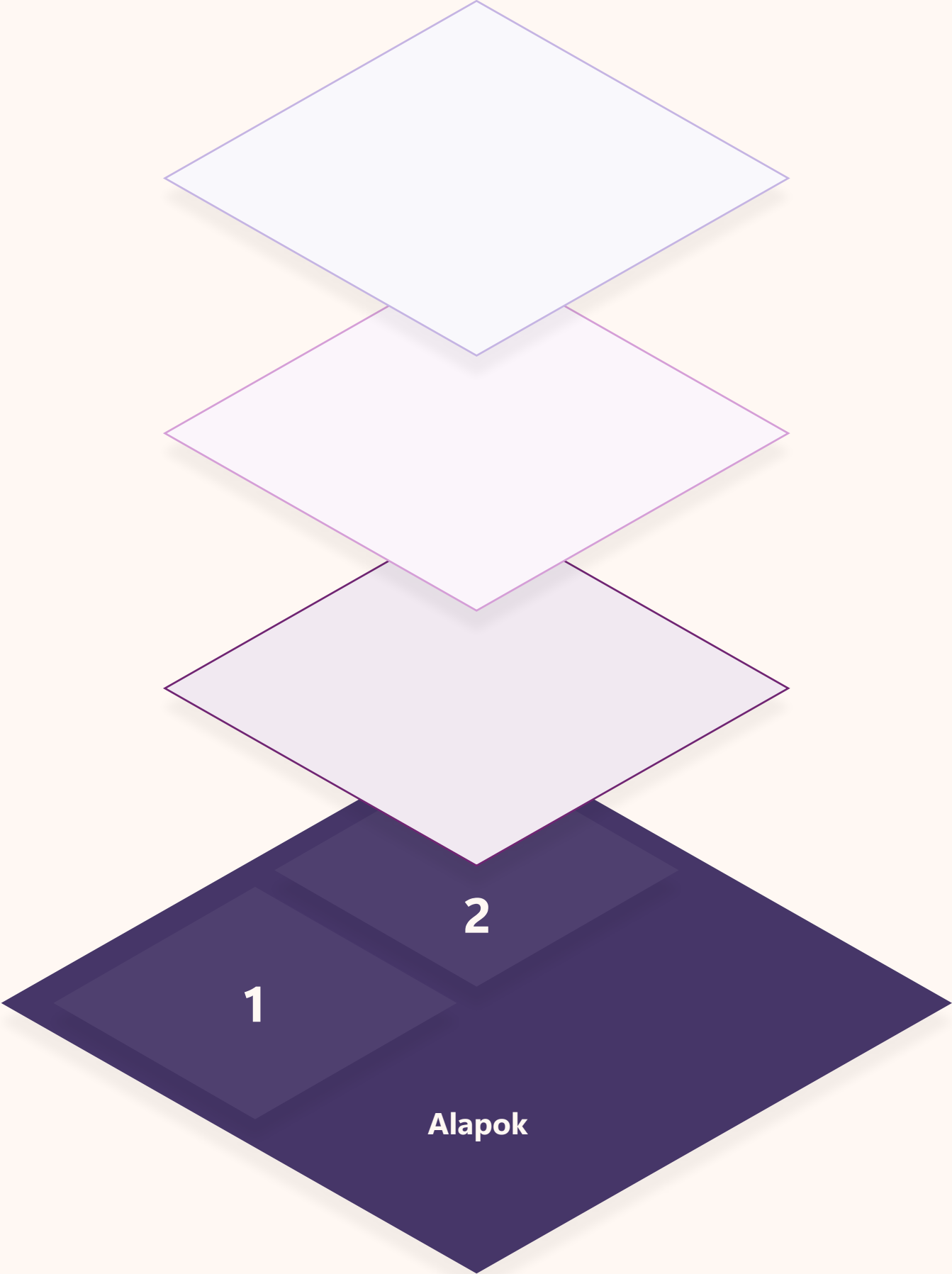
A Teams bevezetésekor először csak néhány helyen tesztelje a megoldást. Ha kezdetben szűkebb csoportokra fókuszál, a vállalat alaposan kipróbálhatja az új eszközöket, mielőtt mindenhol bevezeti őket.

TIPP: A Microsoft javasolja, hogy engedélyezzék a „Kedvenc csatornák megjelenítése a Csevegésben” beállítást a Teams első vonalbeli felhasználóinál. Ez a csevegési beállítás leegyszerűsíti a használatot, és olyan elrendezést biztosít, amely ismerős lesz az első vonalban dolgozóknak.

A Microsoft Entra, a Microsoft 365 részét képező felhőalapú identitás- és hozzáférés-kezelő megoldás megkönnyíti az identitások és az engedélyek beállítását a pilot program során. Használják a beépített felhasználói attribútumokat, vagy hozzanak létre egyedieket. Ezt követően a vállalat szűkebb körben tesztelheti az eszközöket, majd szakaszosan egyre több területen bevezetheti őket.

Számos alapvető attribútumot meg lehet határozni, például a földrajzi helyet, az e-mail-címeket és a beosztásokat, és a regisztráció során további adatokat gyűjthet a dolgozóktól. A dinamikus első vonalbeli csapatok tagságát ezek az attribútumkészletek határozzák meg és szabályozzák, és a rendszer automatikusan kezeli a csapathoz érkező, onnan távozó vagy máshová áthelyezett munkavállalókat.

A kezdeti szűkebb bevezetés jó alkalom, hogy rögzítsük a visszajelzéseket, és beépítsük ezeket az esetleges módosításokba. Az első vonalbeli menedzserekkel való együttműködés segíthet, hogy jobban megértsük, mire lehet szükség az új technológia igazán eredményes használatához. A hibaelhárítást és az első vonal számára leghasznosabb funkciók azonosítását követően, a pilot program befejeztével szükség szerint finomíthatja és módosíthatja az alapokat.





Ezt követően:

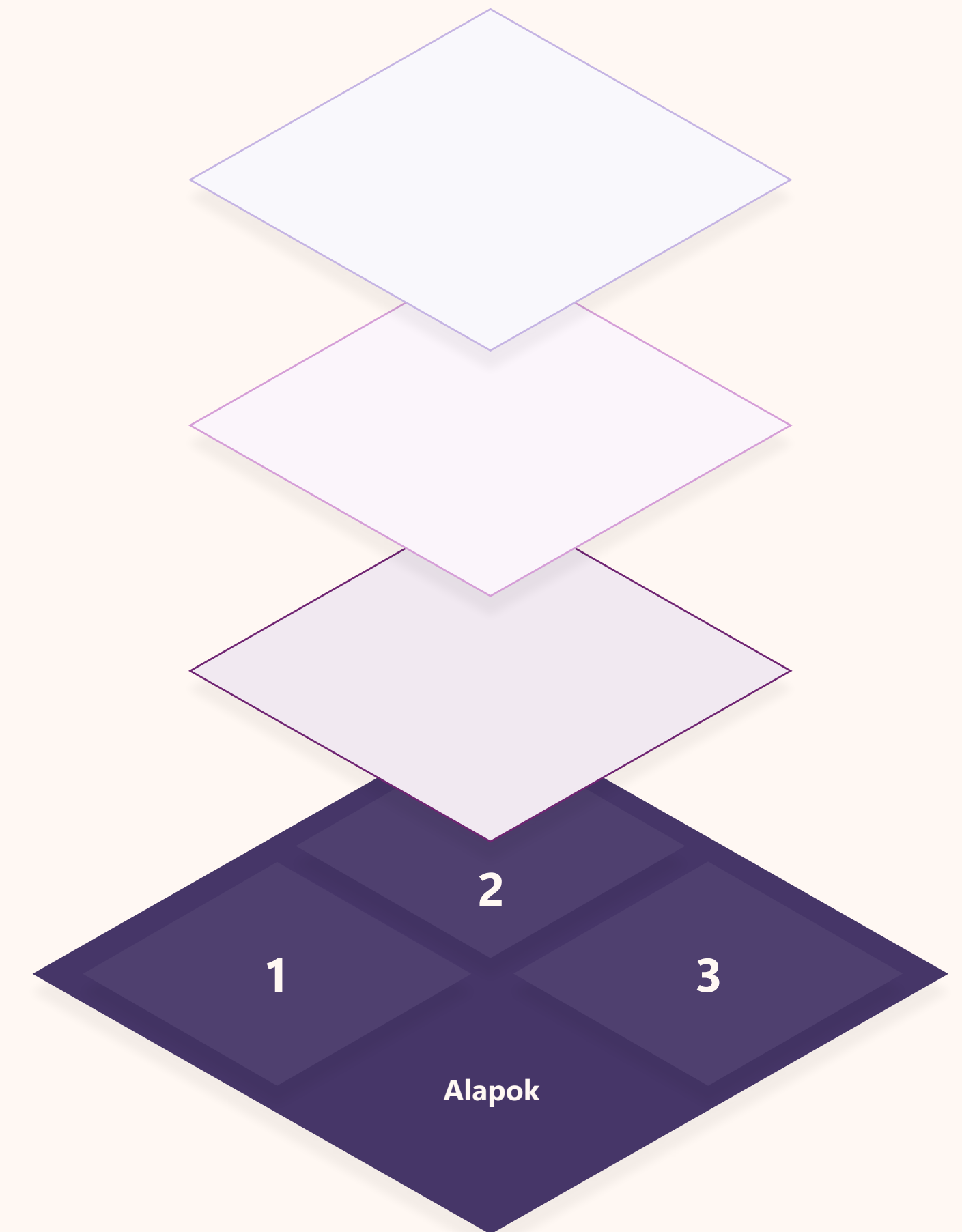
A Teams-alapok üzembe helyezése nagy léptékben

Az IT-csapatok dinamikus megoldásokat igényelnek az első vonalban dolgozók sokszínű igényeinek kielégítéséhez. A hatékonyság fokozása érdekében a Microsoft kifejlesztett egy részletes eljárást, amely megkönnyíti az első vonalbeli technológiák üzembe helyezését.

TIPP: Ha szeretné lekérni az első vonalbeli csapatok azonosítóinak listáját, nyissa meg a Teams felügyeleti központját, válassza a Csapatok > Első vonalbeli csapatok kezelése lehetőséget, majd az Első vonalbeli csapatok részben válassza a CSV letöltése lehetőséget.

- ↓ Ha végzett a kezdeti beállításokkal, és a Teams pilot programja is lezárult, az üzembe helyezéshez kattintson az „Első vonalbeli csapatok kezelése” lehetőségre.
- ↓ Itt felülvizsgálhatja a beállításokat, megtekintheti, hogy hol nem hozott még létre dinamikus csapatot, és kiválaszthatja azokat a további helyszíneket, ahol szeretne ilyen csapatokat létrehozni.
- ↓ Kattintson a „Telepítés” gombra. Ez a folyamat akár több órát is igénybe vehet, attól függően, hogy hány csapatot hoz létre. Ezt a folyamatot a jövőben minden olyan első vonalbeli helyszínen megismételheti, ahol még nem jött létre csapat.
- Később is bármikor finomhangolhatja és konfigurálhatja a Teamst, amikor csak szeretné.

Most, hogy sikeresen telepítette a Teamst, egyszerűbben menedzselheti az első vonalbeli dinamikus csapatokat a cégen belüli változásoknak megfelelően. A Teams felügyeleti központjában új csapatokat hozhat létre az újonnan megnyitott helyszínekhez, szerkesztheti az első vonalbeli csapat beállításait, valamint analitikai jelentéseket kérhet a megoldás használatáról. Ha pedig már a teljes első vonal használja a Teamst, további funkciókat és eszközöket is bevezethet.





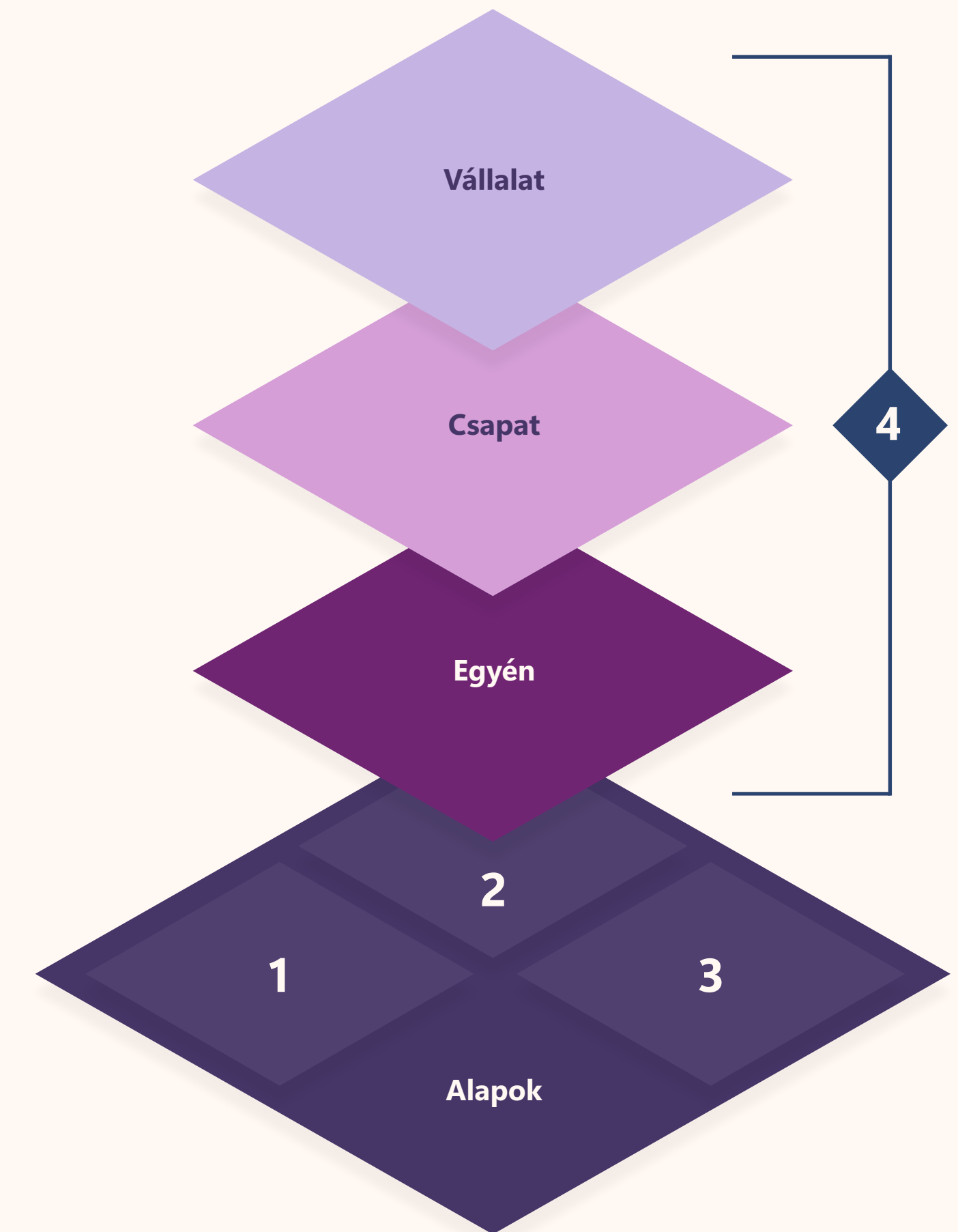
További lépések:

További Teams-képességek skálázása és bevezetése

Már kidolgozta és üzembe helyezte a Teams alapjait, és lehetővé tette, hogy az első vonalban dolgozók egyetlen platformon keresztül kommunikáljanak egymással. Most már megkezdheti a további képességek és eszközök bevezetését, amelyek a legjobban szolgálják a vállalat egyedi igényeit.

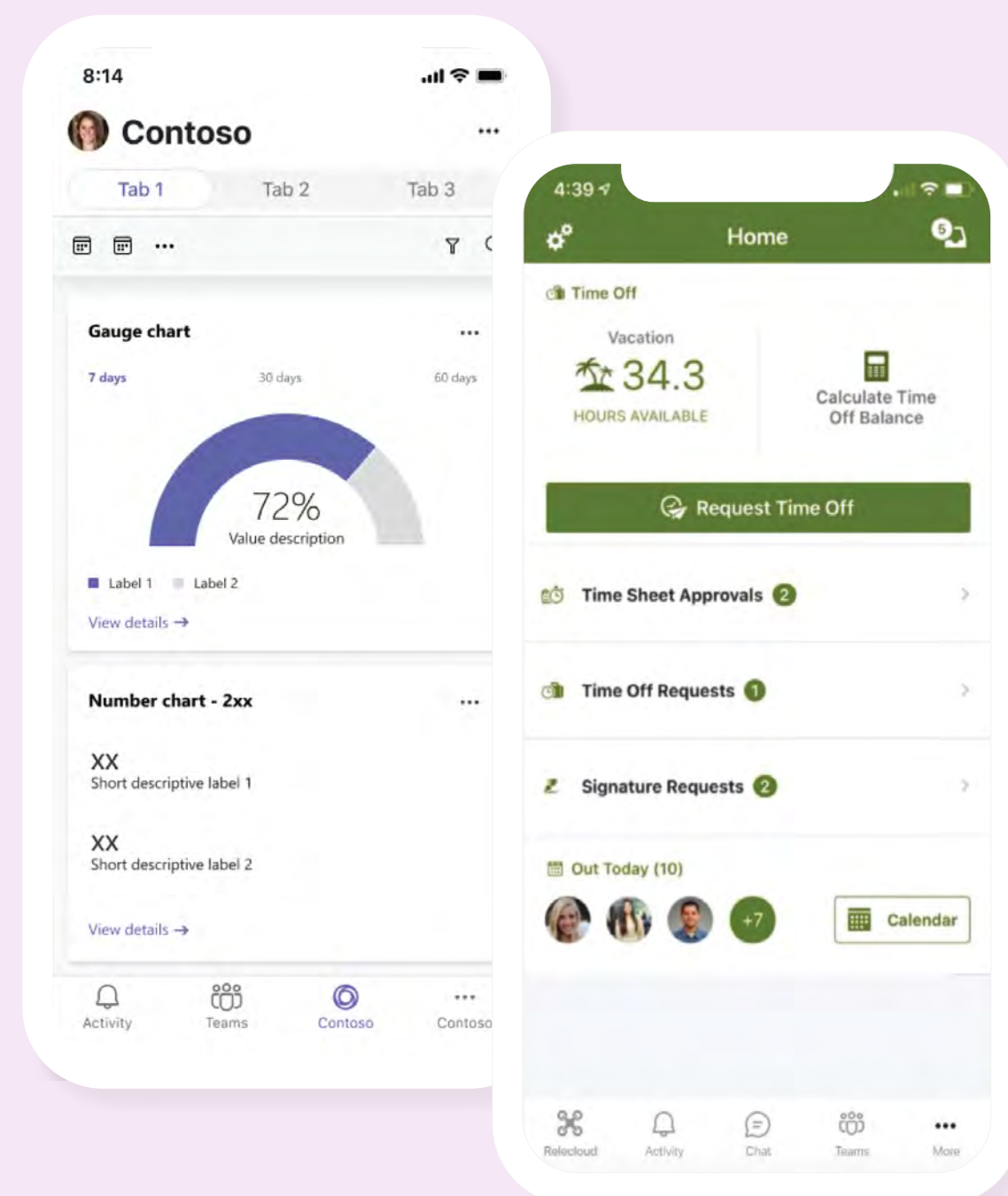
Egyes funkciók és alkalmazások a Teamsen keresztül érhetők el, ilyen például a Csevegés, a Csatornák, a Dicséret és a Jóváhagyások. Másokat megvásárolhat, illetve kifejleszthet a vállalaton belül. Ezek közé tartoznak a független fejlesztők által létrehozott külső alkalmazások, és a kifejezetten az Ön cége számára létrehozott egyéni megoldások.

A további Teams-funkciók bevezetése három fő útvonalon történhet: **egyéni hatékonyság, csapatszintű hatékonyság és vállalati szintű elégedettség.**



TIPP: Az üzembe helyezés folyamatát egy globális rendszergazdának kell felügyelnie.

Egyéni hatékonyságnövelő eszközök és képességek



A Teams segítségével tovább fokozhatja az első vonal hatékonyságát, mivel eszközeivel a dolgozók számos feladatot önállóan, a csapat bevonása nélkül is elvégezhetnek. Az alábbi kezdeti lépésekkel sokat tehet az egyes munkatársak támogatásáért:

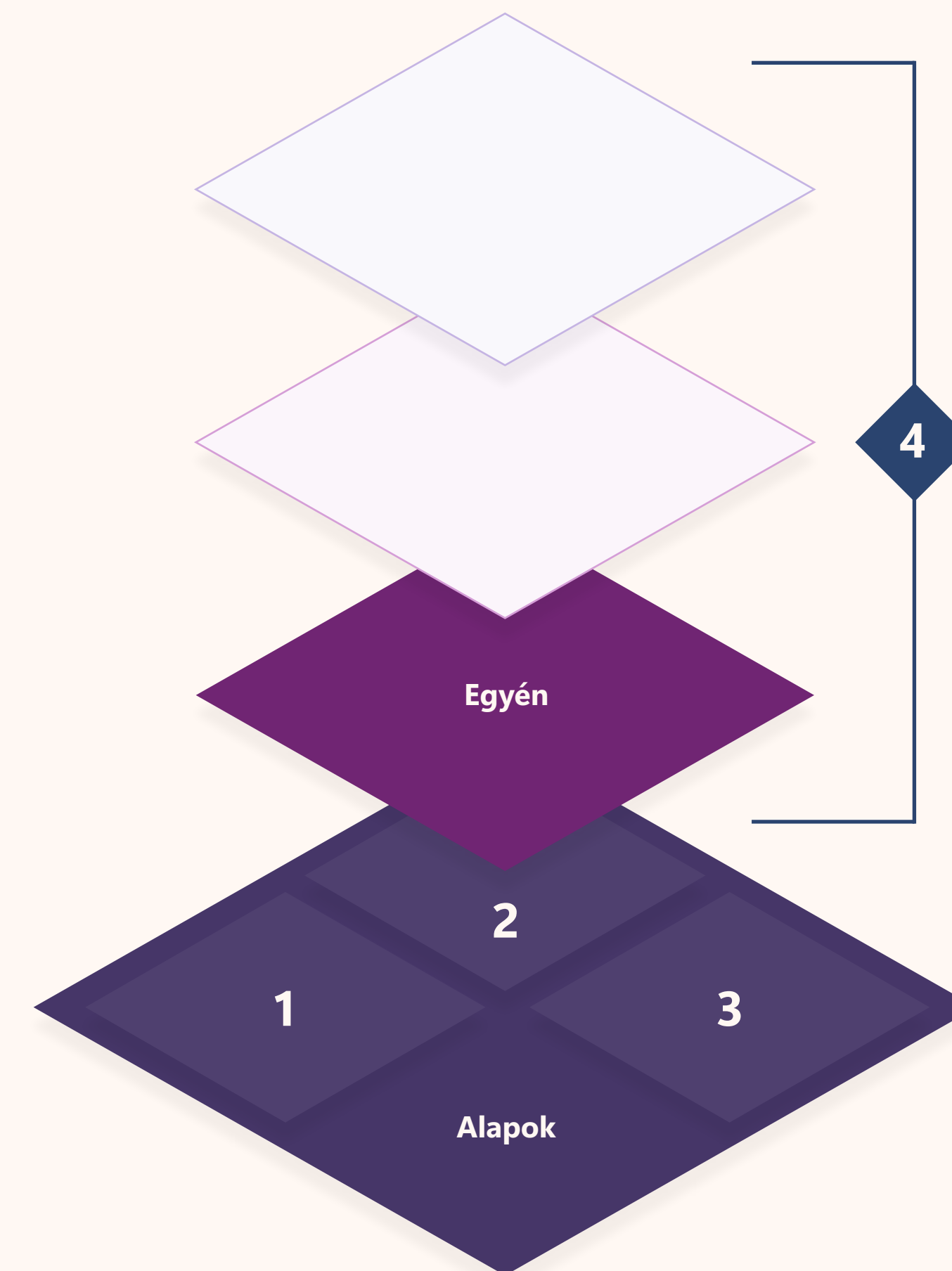
Testre szabhatja a vállalat által létrehozott üzletági (LOB) alkalmazásokat, hogy hatékonyabb támogatást nyújtsanak a releváns első vonalbeli szerepköröknek!

Fedezze fel a Viva Tanulást, a Teams képzési központját, ahol a munkavállalók tanulhatnak, megoszthatják a vállalati tartalomtárak anyagait, és hasznos forrásokat javasolhatnak egymásnak!

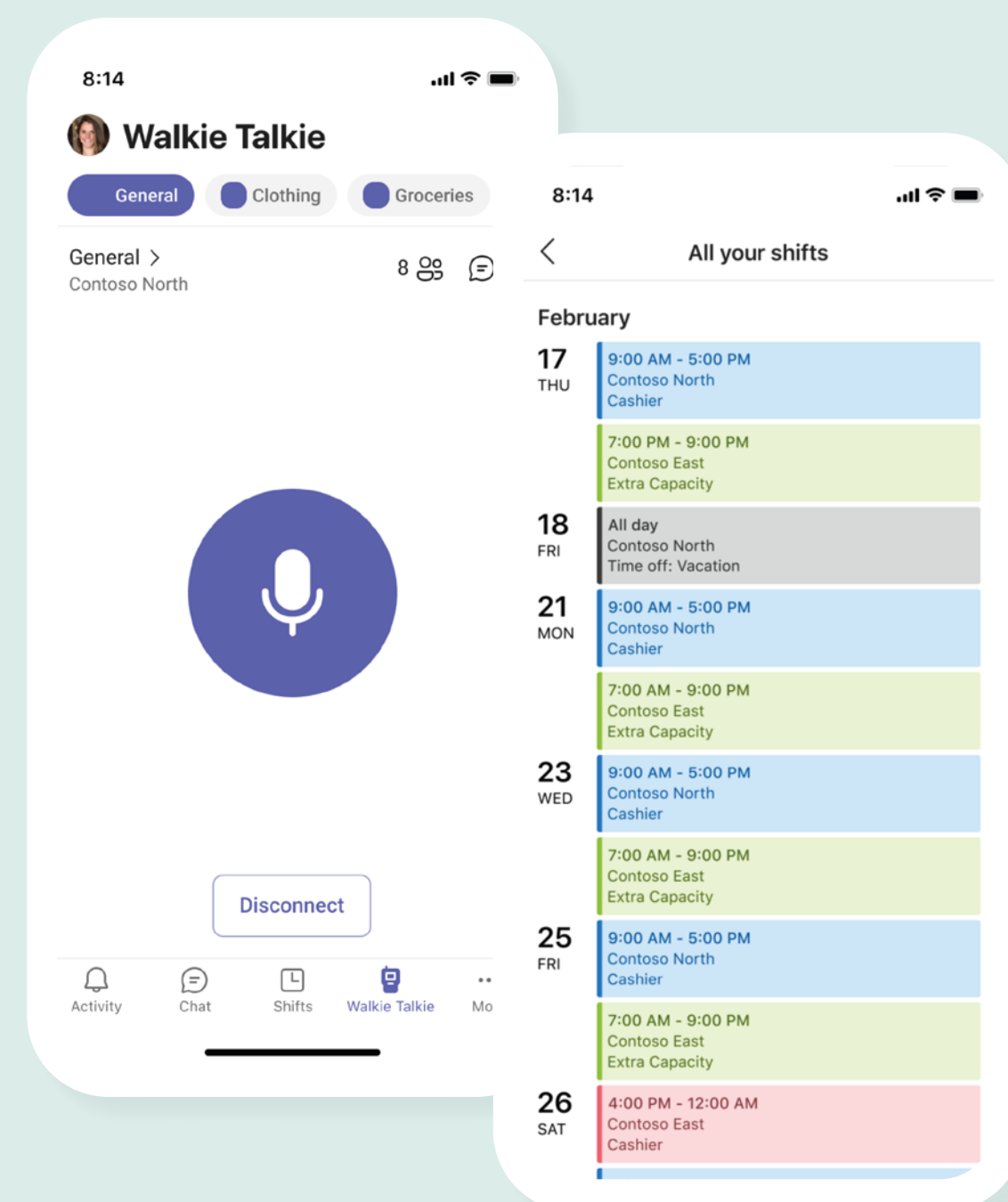
Építse be a külső alkalmazásokat közvetlenül a Teamsbe, így egyetlen platformon folyhat a munka!

Kínáljon egyfajta műszakpiacteret az első vonalban dolgozóknak, ahol cserélgethetik a műszakokat, szabadságot kérhetnek, valamint elintézhetik a be- és kijelentkezést!

Az egyes dolgozók is átalakíthatják a saját Teams-munkaterületüket. Például kitűzhetik a kedvenc csatornáikat vagy alkalmazásaikat, amelyeket így könnyebben elérnek vagy konkrét üzletági vagy külső alkalmazásokkal láthatják el a munkaterületet, és a Teams eszközeivel és beállításaiival olyan egyedi munkahelyi élményt teremthetnek, amellyel a maximumot nyújthatják.



Csapatszintű hatékonyságnövelő eszközök és képességek



A Teams egyedi funkciókkal és alkalmazásokkal bővíthető, amelyekkel magasabb szintre emelheti az első vonalban dolgozó csapatok hatékonyságát. Az ilyen csapatok összekapcsolásához elengedhetetlen egy felügyelt közös tér, ahol a dolgozók kommunikálhatnak és együttműködhetnek. Néhány példa a csapatszintű hatékonyság növelésére:

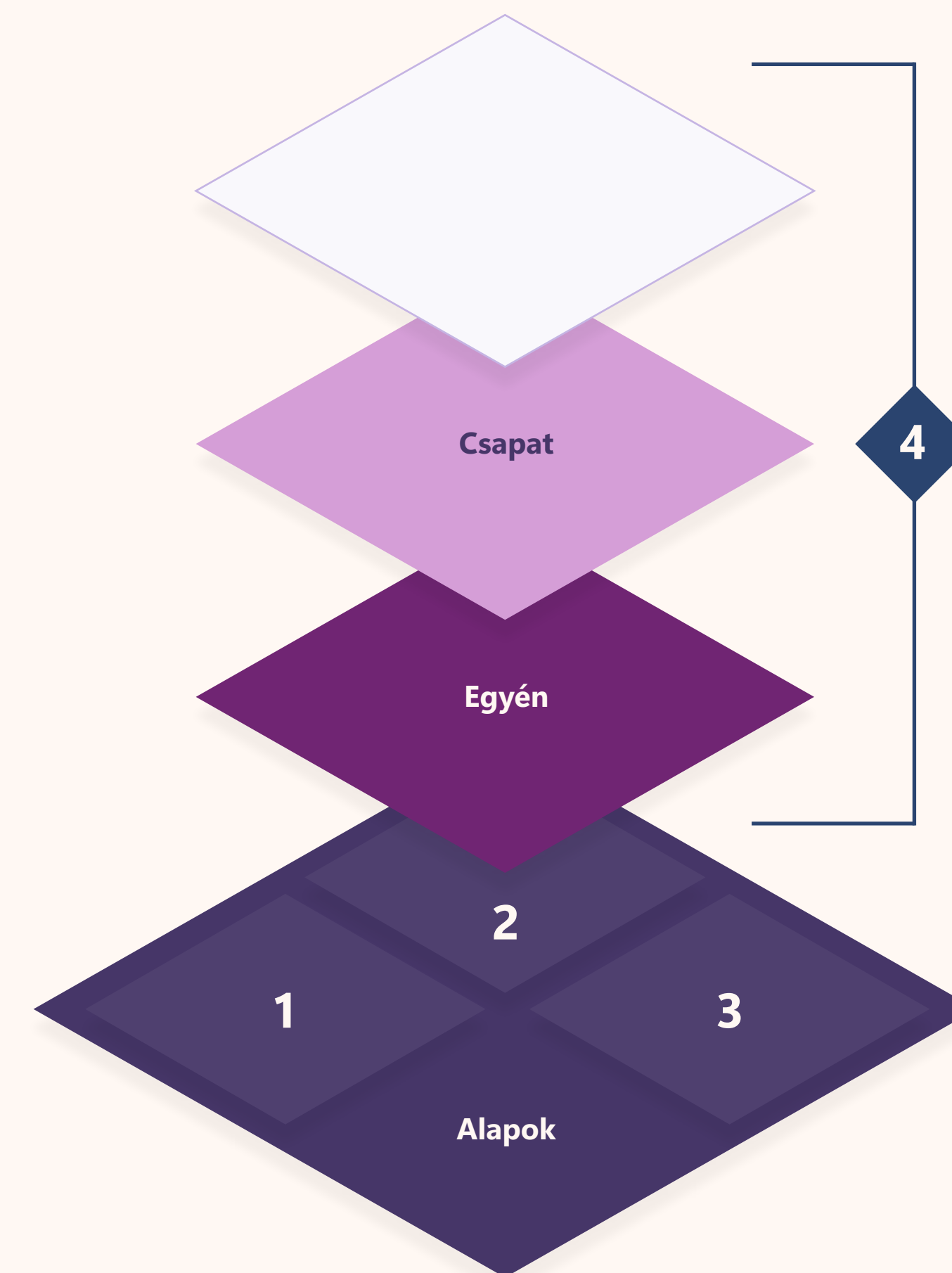
A vállalati struktúrák és ütemezések szabványosítása olyan együttműködési alkalmazásokkal, mint a Naptár, a Műszakok és a Feladatok.

Az együttműködésen alapuló kommunikáció előnyeinek kihasználása Teams- és csatornaalapú kommunikációval, amely összeköti a megfelelő munkatársakat.

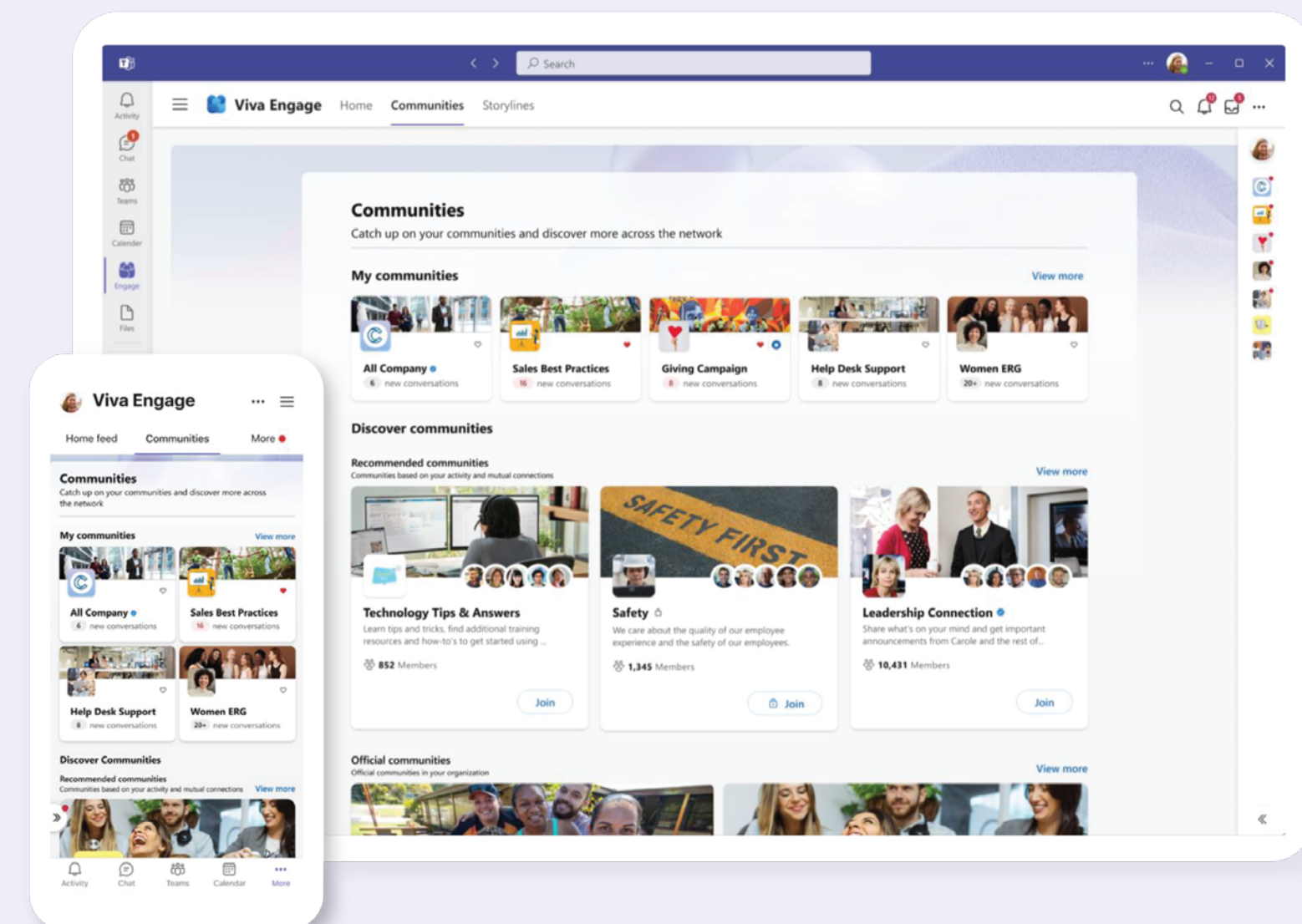
A Walkie-Talkie funkcióval a csapatok gyorsan, valós időben kapcsolatba léphetnek egymással hangcsevegésen keresztül.

A Teamsszel közvetlenül együttműködő külső alkalmazásokkal kibővítheti az üzleti munkafolyamatokat és eljárásokat, így egyetlen platformon támogathatja a tervezést, a projektmenedzsmentet és sok más területet.

A Teams alkalmazásai és képességei teljes mértékben testreszabhatók a vállalatban belüli különböző csapatok igényeinek megfelelően. Így rugalmasan teljesíthetik az egyes első vonalbeli csapatok konkrét, egyedi igényeit, és minden munkatárs hozzáfér a számára szükséges eszközökhöz.



Az egész vállalatra kiterjedő eszközök és képességek



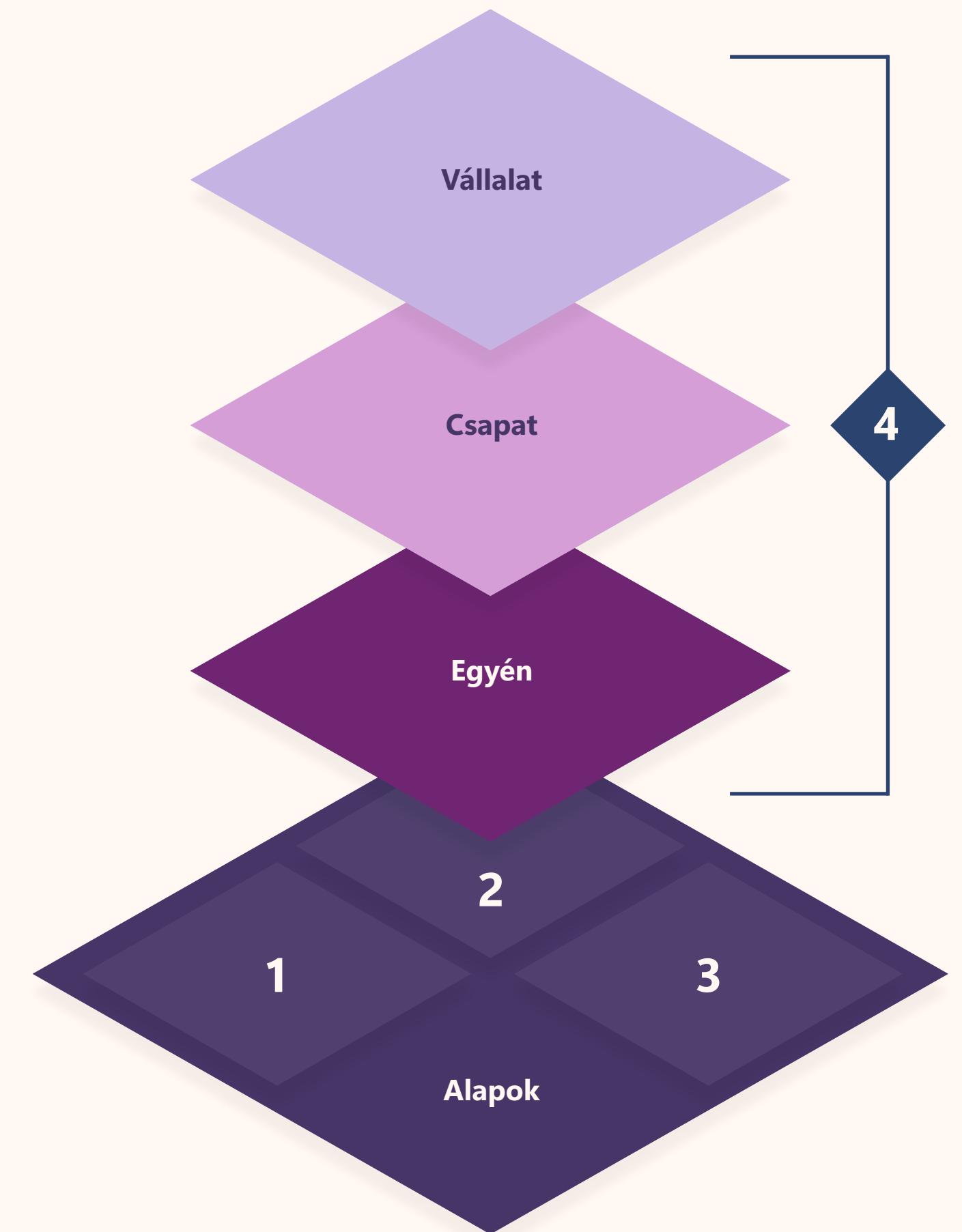
Az egyéni és csapatszintű hatékonyságon túl a Teams lehetővé teszi, hogy az egész vállalaton belül összehangolják a távlati célokat, és növeljék a dolgozók elégedettségét. A Teams további funkcióival az első vonalban dolgozók jobban megérthetik, hogy milyen eredménnyel jár a munkájuk, és úgy érezhetik, hogy egy nagyobb célért dolgoznak. Az alábbi módszerekkel vállalati szinten növelheti az elégedettséget:

A Viva Engage közösségeivel az első vonalban dolgozók szorosabb kötelékeket alakíthatnak ki: a csapatok itt központi helyhez jutnak, ahol a tagok beszélgethetnek, és fájlokat, eseményeket és híreket oszthatnak meg egymással.

A SharePoint News segítségével az első vonalban dolgozók új gyakorlati ismereteket sajátíthatnak el.

A vállalati üzenetek terjesztésével az első vonalban dolgozók beosztásuktól és munkahelyüktől függetlenül mindig értesülhetnek az aktuális feladatokról és stratégiai prioritásokról.

Ha olyan közösségeket teremt a vállalaton belül, amelyben a munkavállalók földrajzi helytől függetlenül megoszthatják egymással a fontos híreket, az első vonalban dolgozók is a csapat fontos tagjának érezhetik magukat – a tagokat elválasztó fizikai távolság ellenére.





Kezdje meg az első vonal átalakítását a Microsoft Teams segítségével!

Ebből az útmutatóból megismerhette progresszív implementációs modellünket, amellyel Ön is zökkenőmentesen bevezetheti a Teamst a vállalatánál. Most már magabiztosan leteheti a Teams alapjait, skálázhatja az új technológiát a cégen belül, és szabadon bővítheti a Teams kezdeti képességeit és eszközeit, amelyekkel még hatatosabb támogatást nyújthat az első vonal számára.

A Microsoft progresszív modelljével minden eddiginél nagyobb segítséget nyújthat a felhasználóknak a megoldás sikeres alkalmazásához. Alakítsa át az első vonalbeli megoldások működését és felügyeletét még ma a Microsoft Teams segítségével!

Támogassa az első vonalban dolgozók munkáját!



Csomagok és árak megtekintése

Források

¹ Work Trend Index – különleges jelentés: A technológia megalapozhatja az első vonalban dolgozók jövőjét.
Microsoft, 2022. január 12.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/technology-unlocks-a-new-future-for-frontline>



©2024 Microsoft Corporation. Minden jog fenntartva. Ezt a dokumentumot a jelen formájában biztosítjuk. A dokumentumban található információk és vélemények – többek között az URL-címek és az egyéb internetes weboldalakra mutató hivatkozások – előzetes értesítés nélkül megváltozhatnak. Ezek használatáért az olvasót illeti a felelősség. A jelen dokumentum nem biztosít Önnek semmilyen törvényes jogot a Microsoft bármely termékének szellemi tulajdonjogával kapcsolatban. A dokumentumot lemásolhatja és felhasználhatja belső, tájékoztató jellegű célokra.

NYILATKOZAT: Az Európai Gazdasági Térségben és Svájcban egyes Microsoft 365- és Office 365-csomagok nem tartalmazzák a Microsoft Teams szolgáltatást.
[További információ licenclési oldalunkon.](#)