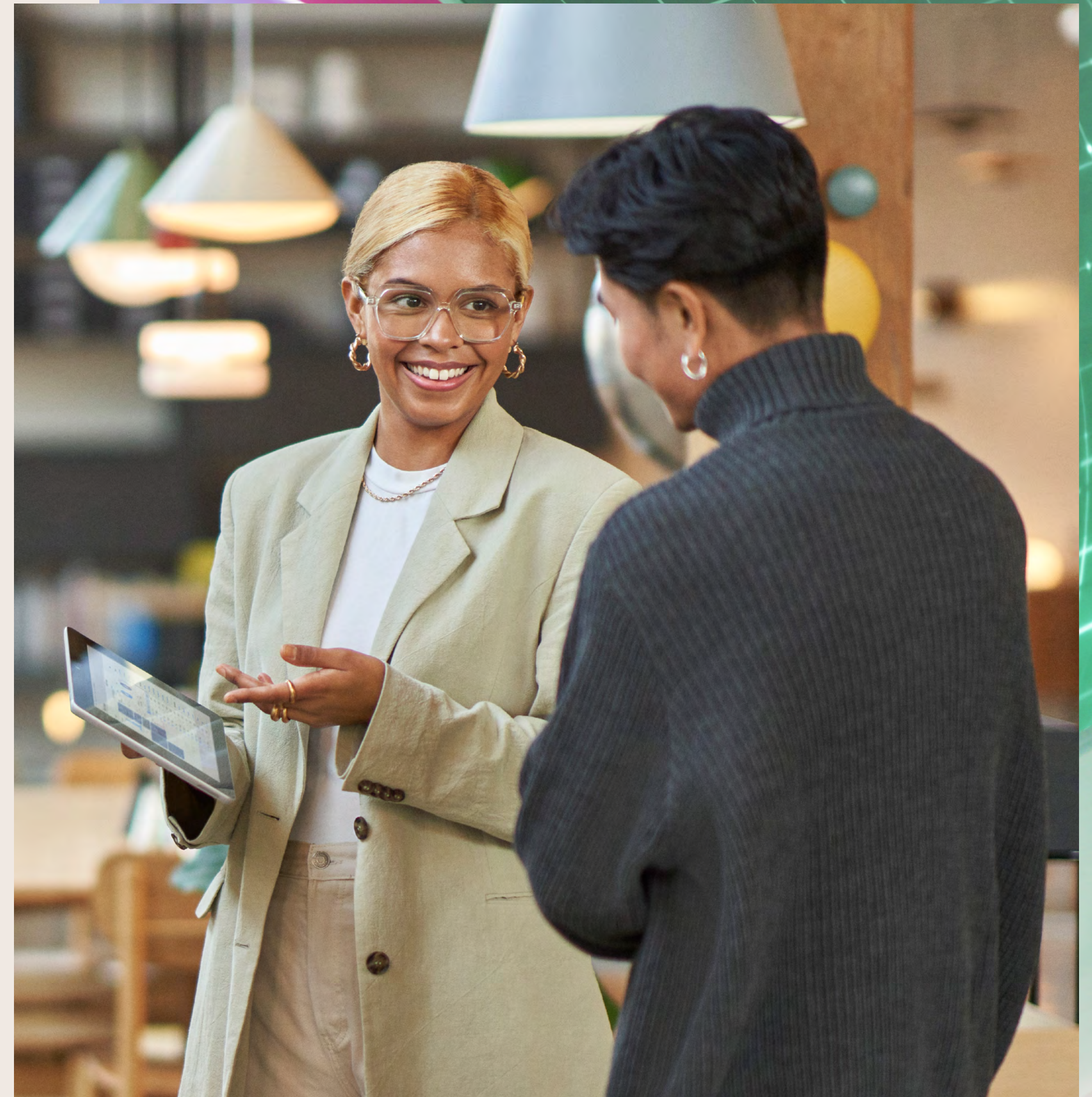


Strategia transformacji

Wdrażanie narzędzi cyfrowych dla pracowników pierwszej linii



Spis treści

03 →

Sprawdzona droga do efektywności pracowników pierwszego kontaktu

05 →

Kluczowe warunki sukcesu

06 →

Progresywny model implementacji

- 01 Poznaj podstawy Teams
- 02 Monitoruj swoje podstawy Teams
- 03 Wdrażaj podstawy Teams na dużą skalę
- 04 Skaluj i wdrażaj dodatkowe funkcje Teams

14 →

Rozpocznij transformację swojej linii pierwszego kontaktu dzięki Microsoft Teams

Sprawdzona droga do efektywności pracowników pierwszego kontaktu

Organizacje odnoszące sukcesy słuchają pracowników pierwszego kontaktu i wzmacniają ich. W ten sposób organizacje te mogą w pełni zrozumieć zakres potrzeb pracowników pierwszego kontaktu oraz zapewnić narzędzia i rozwiązania niezbędne dla tych zespołów, aby mogły działać jak najbardziej wydajnie. Firma Microsoft opracowała progresywny model wdrażania, który pomaga organizacjom przenosić Microsoft Teams na linię pierwszego kontaktu w sposób bardziej efektywny niż kiedykolwiek wcześniej.

Opierając się na fundamencie platformy, będziesz w stanie wdrożyć Teams na pierwszej linii frontu i umożliwić dostosowanie i wdrożenie dalszych funkcji w razie potrzeby. Ten e-book zawiera taki przewodnik, a także przydatne wskazówki i porady dotyczące pomyślnego wdrażania usługi Teams wśród pracowników pierwszej linii — umożliwiające szybsze niż kiedykolwiek usprawnienie komunikacji i efektywności operacyjnej.

Nauczysz się, jak:

Zidentyfikować narzędzia i funkcje usługi Teams, które będą najbardziej wartościowe dla Twojej organizacji, aby przyspieszyć zmiany

Stworzyć solidne początkowe fundamenty, dzięki którym pracownicy pierwszego kontaktu szybko przygotują się do pracy

Postępować zgodnie z progresywnym modelem wdrożenia, aby tworzyć wartościowe rozwiązania dla pracowników pierwszego kontaktu i organizacji w skali



Progresywny model implementacji opracowany przez Microsoft szybciej trafia do właściwych pracowników pierwszego kontaktu.

Kluczowe warunki sukcesu

Aby lepiej zrozumieć, jak najskuteczniej zintegrować potrzeby pracowników pierwszego kontaktu z potrzebami Twojej firmy, Microsoft wyodrębnił pięć składników sukcesu organizacji, które wzmocniły swoją linię pierwszego kontaktu dzięki Teams.

Organizacjom tym udało się:

- Utrzymać pracowników pierwszego kontaktu w centrum każdej decyzji, zbierając ich opinie w ramach programów pilotażowych.
- Przedstawić priorytetowe przykłady użycia przez pracowników pierwszego kontaktu w sposób, który najmocniej ich dotyczy.
- Zapewnić ustrukturyzowaną współpracę i zaangażowanie między interesariuszami ze strony biznesu i działu IT dzięki użyciu odpowiednich narzędzi do szybkiego i wydajnego znajdowania rozwiązań.
- Współpracować z menedżerami pierwszego kontaktu, ponieważ ich zespoły często definiują sposoby pracy i przyspieszają wdrażanie nowych technologii w zespołach pierwszego kontaktu.
- Rozpocząć od prostych działań, aby szybko osiągnąć wartość dodaną, a następnie stale rozwijać rozwiązania linii pierwszego kontaktu, aby wygenerować postępujące wyniki biznesowe.

Progresywny model implementacji

Nasz model zaczyna się od ustanowienia, pilotowania i wdrożenia podstaw głównych funkcji Teams. Po wdrożeniu na dużą skalę można eksplorować i dostosowywać dodatkowe funkcje i możliwości przy użyciu tego samego procesu wdrażania, co w przypadku podstaw. Dzięki tym możliwościom i aplikacjom możesz zwiększyć produktywność zespołu, wydajność indywidualną i zwiększyć zaangażowanie w całej organizacji, aby zapewnić bardziej spójną i produktywną obsługę na linii pierwszego kontaktu.

Podczas gdy Teams zapewnia wiele możliwości i aplikacji, Microsoft zaleca skoncentrowanie się najpierw na tych podstawach, aby skrócić czas wdrażania, aby Twoja linia frontu mogła pracować wydajniej i szybciej.

Kroki do wdrożenia:

1 / Poznaj podstawy Teams

2 / Monitoruj swoje podstawy Teams

3 / Wdrażaj podstawy Teams na dużą skalę

4 / Skaluj i wdrażaj dodatkowe funkcje Teams

- Indywidualna produktywność
- Wydajność zespołowa
- Zaangażowanie w całej organizacji





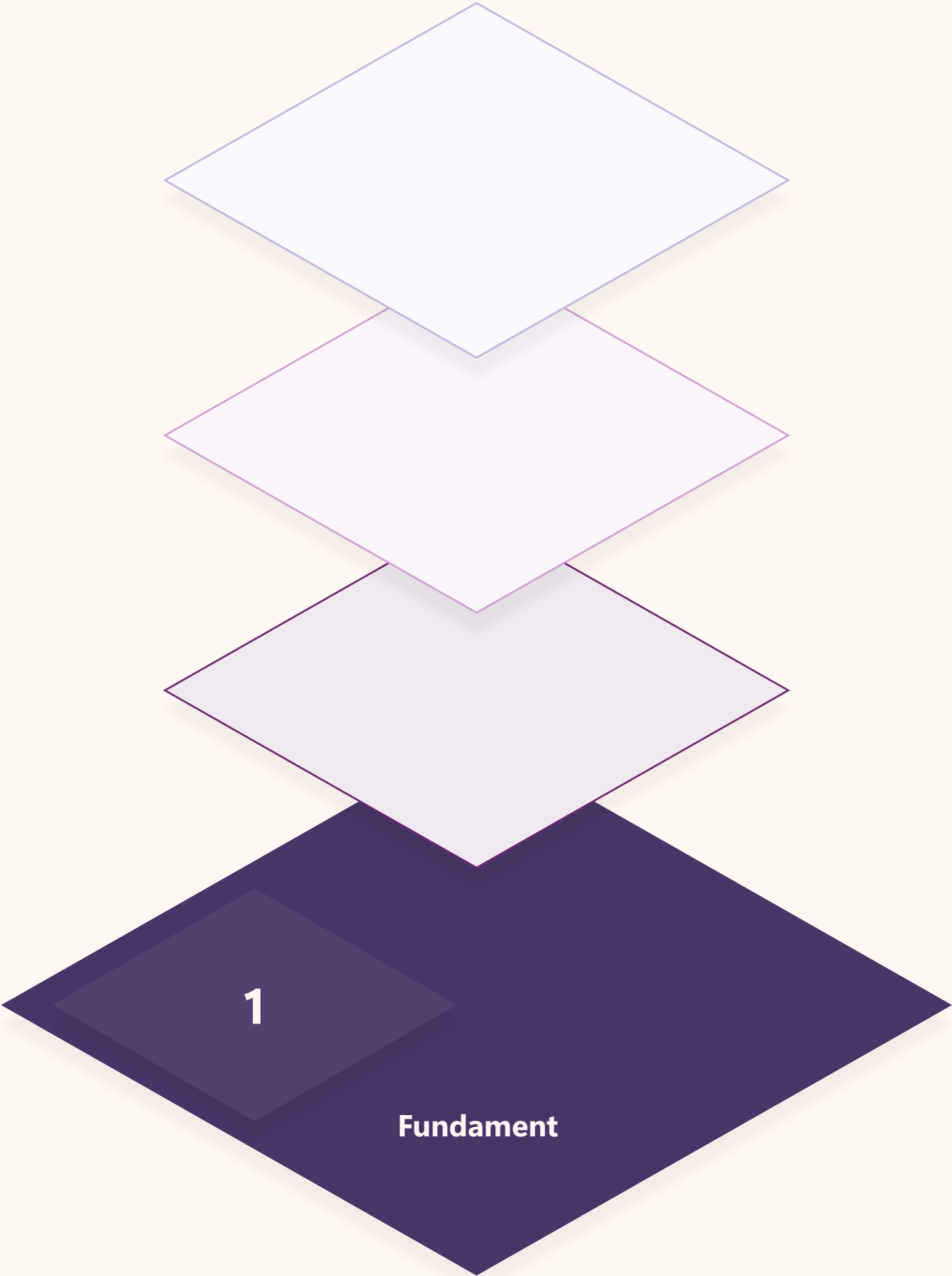
Rozpocznij:
**Poznaj
podstawy Teams**

Na początek zaczniemy od podstawowych elementów Teams, które umożliwiają komunikację ad-hoc na linii pierwszego kontaktu: czat tekstowy, głosowy i wideo, przewidywalne i odpowiednie powiadomienia oraz efektywne zarządzanie i bezpieczeństwo. Opracowanie podstaw nowego programu technologicznego jest niezbędne do pomyślnego wdrożenia usługi Teams. Czyniąc to, organizacje i pracownicy pierwszego kontaktu mają wystarczająco dużo czasu na przystosowanie się do tej podstawowej technologii i docenienie jej wartości.

Podstawa ta obejmuje:

- Umożliwienie komunikacji jeden na jeden w czasie rzeczywistym, czatu zespołu oraz komunikacji głosowej pracownikom i menedżerom
- Umożliwienie komunikacji i współpracy lokalnie lub w ramach działu
- Tożsamość, bezpieczeństwo i zarządzanie
- Klient mobilny z przewidywalnymi powiadomieniami i odpowiednim wyszukiwaniem

Dzięki tym kluczowym funkcjom, usługi Teams będą jednym z głównych miejsc komunikacji i współpracy dla pracowników pierwszego kontaktu, zapewniając możliwość dodawania szybkich działań i scenariusze do natychmiastowego wdrożenia. Gdy te podstawowe elementy są gotowe, można przejść do następnego kroku: pilotażu.



WSKAZÓWKA: Przypinanie często używanych podstawowych aplikacji Teams, takich jak Kalendarz, Czat i Aktywność, pozwala użytkownikom na szybką współpracę z innymi osobami.



Co dalej:

Monitoruj swoje podstawy Teams

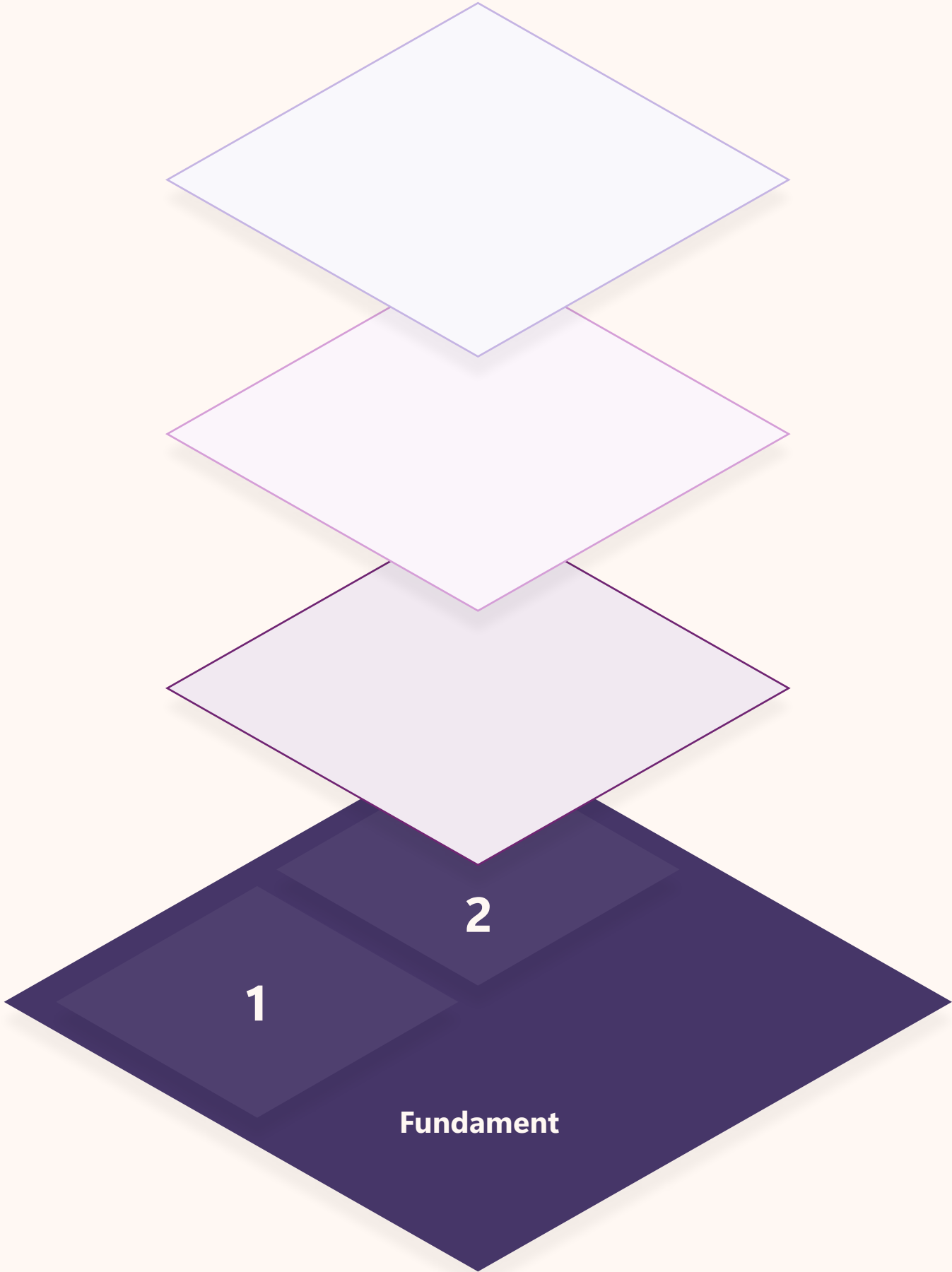
Podczas pierwszej implementacji Teams, przeprowadź pilotaż swojego rozwiązania w kilku wybranych lokalizacjach. Dzięki początkowemu zastosowaniu mniejszych grup organizacja będzie mogła przetestować narzędzia pilotażowe przed wdrożeniem ich w całej firmie.

WSKAZÓWKA: Microsoft zaleca włączenie ustawienia „Pokaż ulubione kanały na czacie” dla użytkowników Teams pierwszego kontaktu. Skonfigurowanie czatu w ten sposób upraszcza obsługę, zapewniając układ znany już pracownikom pierwszego kontaktu.

Ustanowienie tożsamości i uprawnień podczas konfigurowania i dostosowywania programu pilotażowego jest łatwe dzięki Microsoft Entra, opartemu na chmurze rozwiązaniu do zarządzania tożsamością i dostępem z platformy Microsoft 365. Dzięki wbudowanym i niestandardowym atrybutom użytkowników, które pomagają skonfigurować program, organizacja może przetestować narzędzia wdrożeniowe w lokalizacji pilotażowej, a następnie zastosować je w szerszym zestawie lokalizacji w fazach.

Oprócz zbierania dodatkowych informacji o pracownikach, podczas rejestracji można zdefiniować podstawowe atrybuty, takie jak lokalizacja geograficzna, adresy e-mail i stanowiska. Przynależność do dynamicznych zespołów pierwszego kontaktu jest określana i zarządzana przez te zestawy atrybutów i w miarę upływu czasu zarządzana automatycznie, gdy pracownicy pierwszej linii są wdrażani, wyrejestrowywani lub zmieniają lokalizację.

To początkowe wdrożenie na mniejszą skalę jest dobrym momentem na zebranie opinii i wykorzystanie jej przy wszelkich zmianach. Współpraca z menedżerami pierwszego kontaktu może również pomóc lepiej zrozumieć, czego linia pierwszego kontaktu w Twojej organizacji potrzebuje do wdrożenia tej nowej technologii. Po rozwiązywaniu problemów i określeniu, które funkcje najlepiej obsługują Twoją linię pierwszego kontaktu, możesz w miarę potrzeb udoskonalić i dostosować podstawy po wstępnym projekcie pilotażowym.





Następnie:

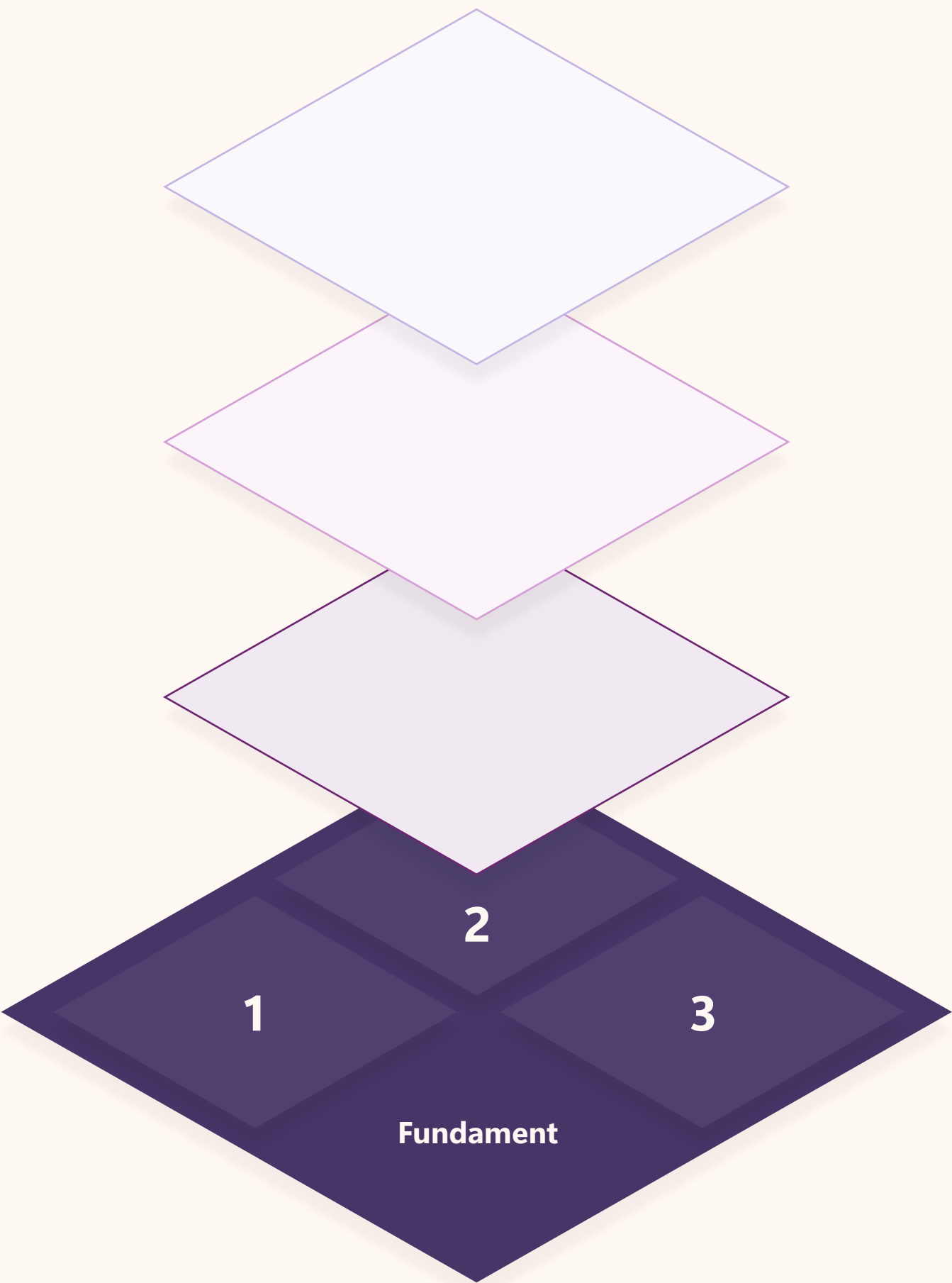
Wdrażaj podstawy Teams na dużą skalę

Aby zaspokoić potrzeby dynamicznych pracowników pierwszego kontaktu, zespoły IT potrzebują dynamicznych rozwiązań. W celu wydajniejszego uruchomienia, Microsoft opracował proces wdrażania technologii pierwszego kontaktu krok po kroku.

WSKAZÓWKA: Aby uzyskać listę identyfikatorów zespołów pierwszego kontaktu, w centrum administracyjnym Teams wybierz kolejno opcje Teams> Zarządzaj zespołami pierwszego kontaktu, a następnie w sekcji Zespoły pierwszego kontaktu wybierz Pobierz CSV.

- ↓ Po konfiguracji i pilotażu Teams, kliknij stronę „Zarządzaj zespołami pierwszego kontaktu”, aby je uruchomić.
- ↓ W tym miejscu możesz sprawdzić swoje ustawienia, wyświetlić listę lokalizacji, w których nie ma jeszcze utworzonego dynamicznego zespołu pierwszego kontaktu, a także wybrać dodatkowe lokalizacje, dla których chcesz utworzyć zespoły.
- ↓ Kliknij przycisk „Uruchom”. Ten proces może potrwać do kilku godzin, w zależności od liczby tworzonych zespołów. Możesz powtórzyć ten proces w przyszłości dla wszystkich innych lokalizacji, które nie mają jeszcze zespołu.
- Nadal będziesz mieć możliwość dopracowywania i dostosowywania Teams tak często, jak to konieczne.

Teraz, gdy usługa Teams została pomyślnie wdrożona, zarządzanie dynamicznymi zespołami na froncie jest łatwe, gdy tylko zmiany nastąpią w organizacji. W centrum administracyjnym Teams będzie można tworzyć nowe zespoły dla nowo otwieranych lokalizacji, edytować ustawienia zespołu pierwszego kontaktu i otrzymywać raporty analityczne dotyczące użycia linii pierwszego kontaktu. Gdy cała Twoja organizacja pierwszego kontaktu będzie korzystać z Teams, możesz zacząć wdrażać dodatkowe funkcje i narzędzia.



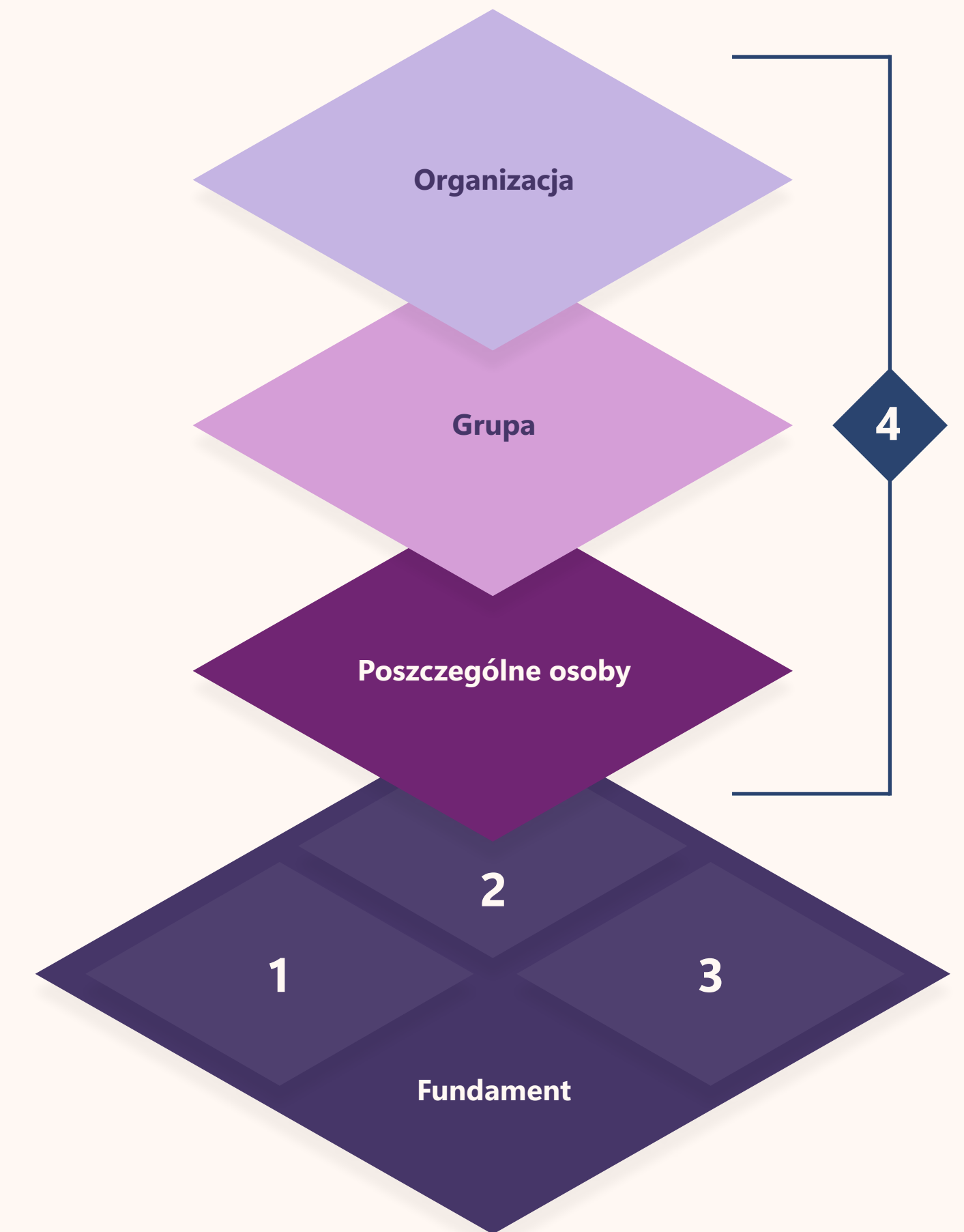
Postęp:

Skaluj i wdrażaj dodatkowe funkcje Teams

W tym momencie podstawy Teams zostały zbudowane i uruchomione, a pracownicy pierwszego kontaktu w całej organizacji mogą się komunikować w jednej platformie. Teraz możesz rozpocząć wdrażanie dodatkowych funkcji i narzędzi, które najlepiej spełnią indywidualne potrzeby Twojej organizacji.

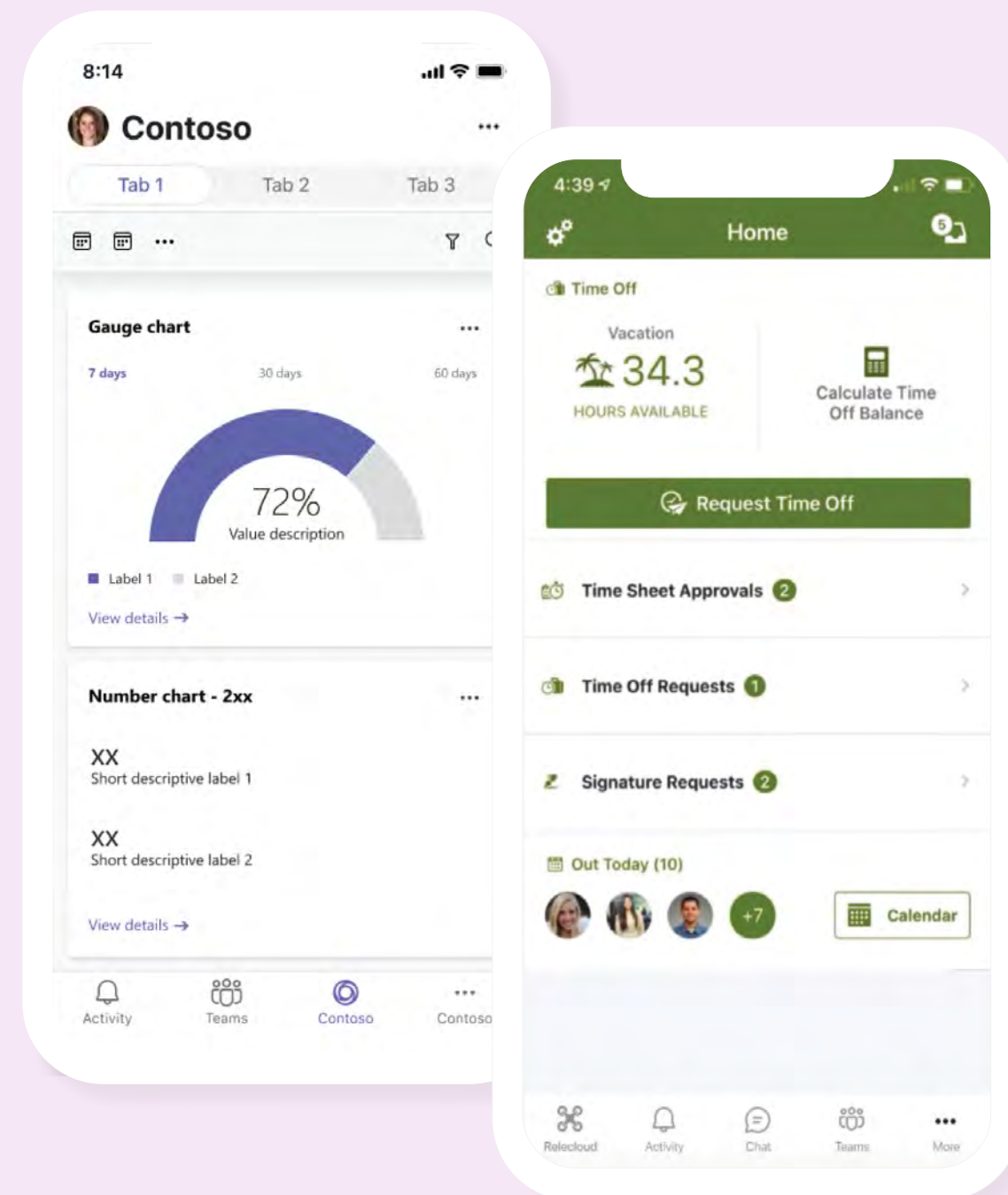
Niektóre funkcje i aplikacje, takie jak czat, kanały, pochwały i zatwierdzenia, są już dostępne w Teams. Inne są dostępne do kupienia lub mogą być opracowane dla Twojej organizacji. Należą do nich aplikacje innych firm utworzone przez niezależnych programistów lub aplikacje niestandardowe utworzone specjalnie dla Twojej organizacji.

Tworzenie warstw w dodatkowych funkcjach Teams odbywa się za pomocą trzech podstawowych ścieżek: **indywidualna wydajność, produktywność w zespole i zaangażowanie w całej organizacji.**



WSKAZÓWKA: Administrator uruchamiający proces wdrażania musi być administratorem globalnym.

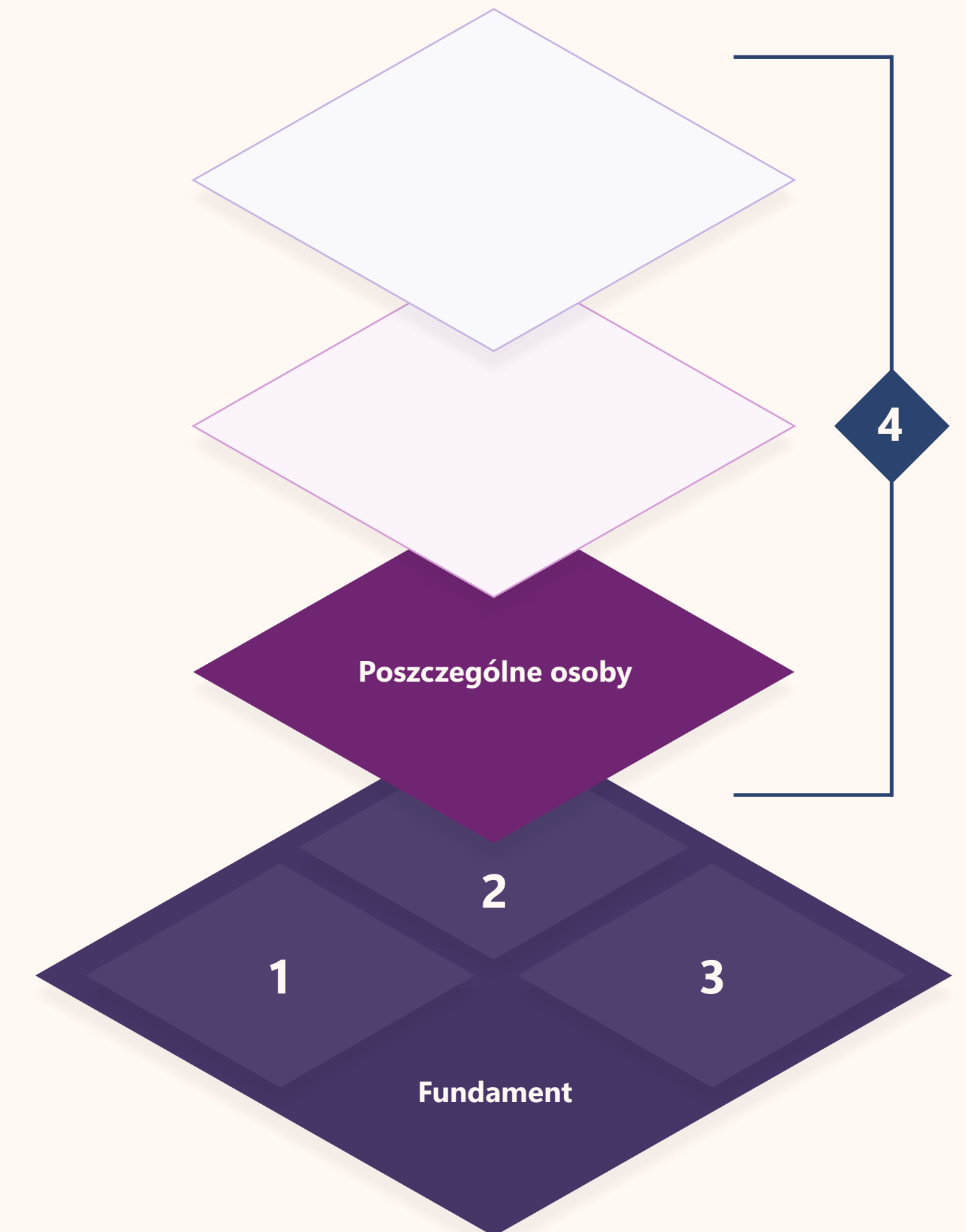
Indywidualne narzędzia i możliwości zwiększające produktywność



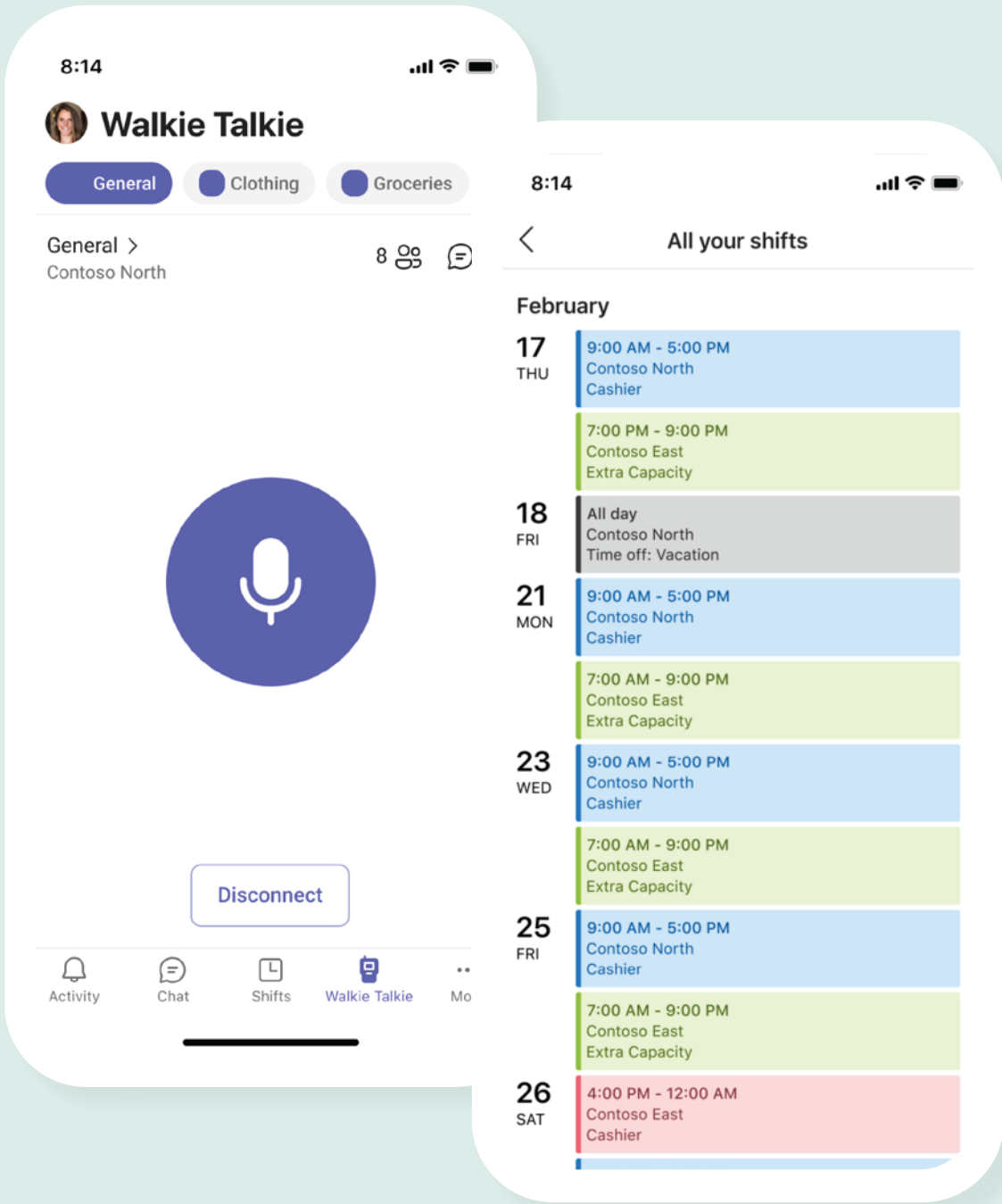
Korzystaj z Teams, aby jeszcze bardziej zwiększyć wydajność linii pierwszego kontaktu, umożliwiając pracownikom wykonywanie zadań bez konieczności interakcji z grupą. Należy rozważyć następujące pierwsze kroki w kierunku dalszego wzmocnienia pozycji jednostki:

- Dostosuj krytyczne aplikacje firmowe (LOB) tworzone przez Twoją organizację, aby lepiej obsługiwały określone role pierwszego kontaktu.
- Odkryj Nauka Viva, centrum szkoleń w Teams, w którym poszczególne osoby mogą udostępniać, polecać i uczyć się z bibliotek zawartości w całej organizacji.
- Zintegruj rozwiązania aplikacji innych firm bezpośrednio z Teams, aby dalej łączyć się z pracą na jednej platformie.
- Zapewnij pracownikom pierwszego kontaktu giełdę zmian, która pozwala im zamieniać się zmianami, prosić o urlop, rejestrować początek i koniec zmiany.

Poszczególne mogą dostosowywać własne miejsca pracy Teams w organizacji. Niezależnie od tego, czy chodzi o przypinanie określonych kanałów lub aplikacji w celu ułatwienia obsługi, czy wyposażanie ich obszaru roboczego w konkretne krytyczne aplikacje firmowe lub aplikacje innych firm, Teams pomaga spersonalizować doświadczenia za pomocą ustawień i narzędzi, które pozwalają pracownikom być najbardziej wydajnymi.



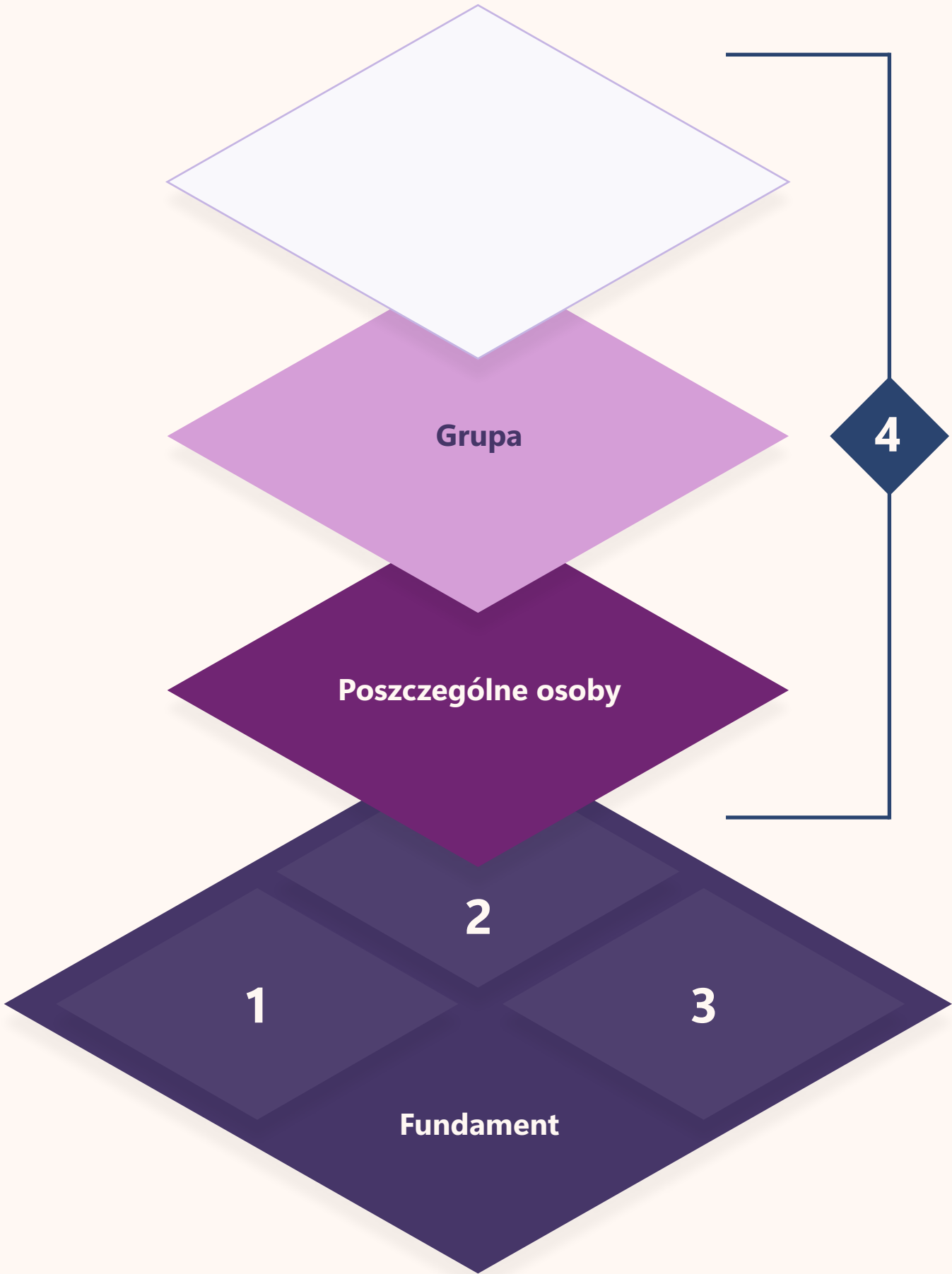
Zespołowe narzędzia i możliwości zwiększające produktywność



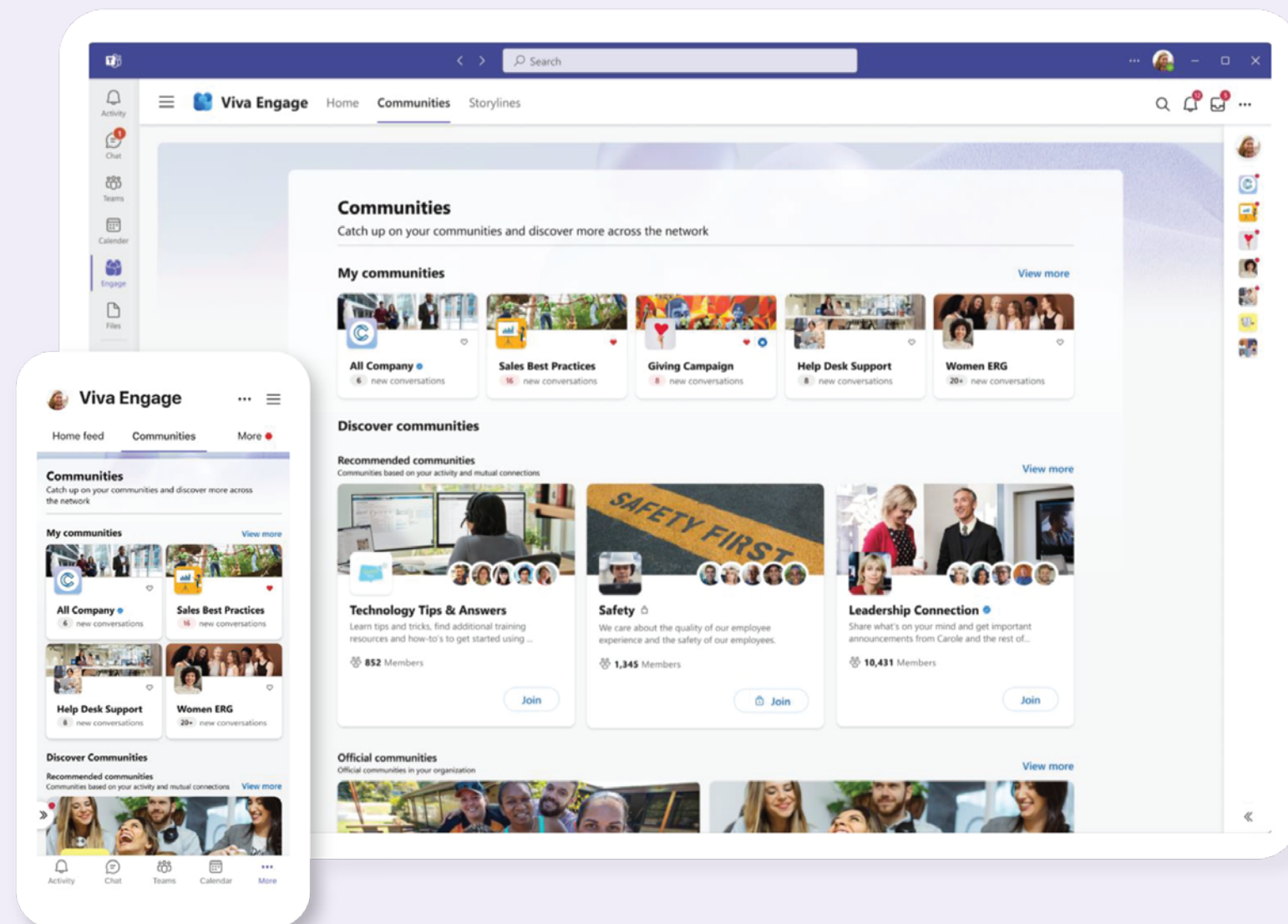
Zwiększenie funkcjonalności Teams dzięki unikalnym możliwościom i aplikacjom może zwiększyć produktywność zespołu na linii pierwszego kontaktu. Przy zbieraniu zespołu pierwszego kontaktu, niezbędna może okazać się zarządzana wspólna przestrzeń komunikacji i współpracy dla grup pracowników w celu osiągnięcia celu. Oto niektóre przykłady zwiększenia produktywności zespołu:

- Standaryzacja struktur organizacyjnych i harmonogramów za pomocą aplikacji do współpracy, takich jak Kalendarz, Zmiany i Zadania.
- Wykorzystanie komunikacji opartej na współpracy poprzez połączenie zespołów i kanałów komunikacji, które najlepiej łączą odpowiednich członków zespołu.
- Korzystanie z funkcji Walkie Talkie umożliwia szybkie łączenie się z zespołami przez czat głosowy w czasie rzeczywistym.
- Rozszerzanie przepływu pracy lub procesów biznesowych za pomocą aplikacji innych firm, które bezpośrednio synchronizują się z Teams , by usprawnić projektowanie, zarządzanie projektami i nie tylko — wszystko na jednej platformie.

Aplikacje i funkcje w Teams można całkowicie dostosować do różnych grup w organizacji. Ta elastyczność pomaga zaspokoić szczególne i niepowtarzalne potrzeby każdego zespołu pierwszego kontaktu, zapewniając tym pracownikom stały dostęp do potrzebnych im narzędzi.



Narzędzia i możliwości zaangażowania w całej organizacji



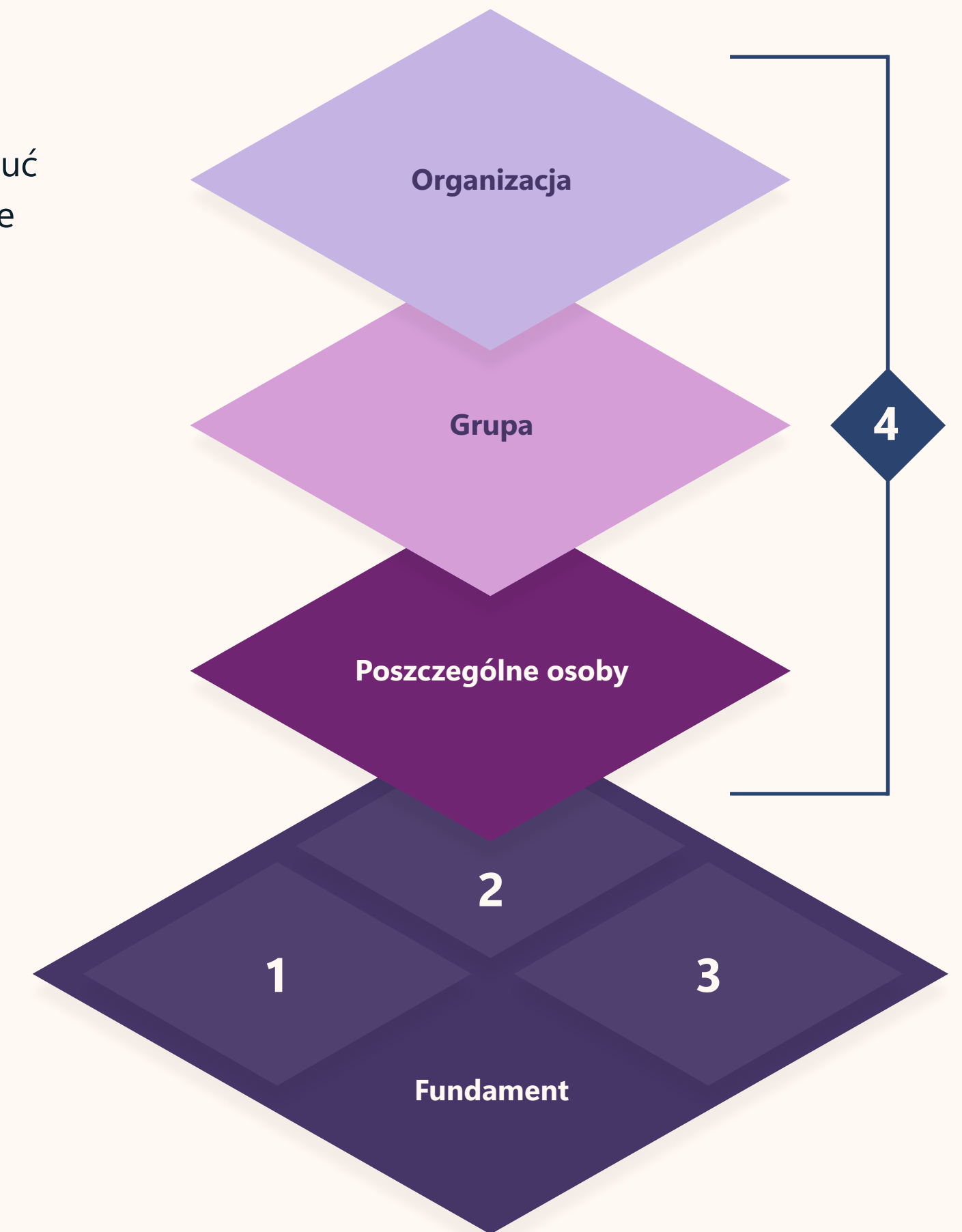
Poza wydajnością pojedynczą lub grupową, zespoły mogą również przyczynić się do lepszego dostosowania misji i zaangażowania pracowników w całej organizacji. Dzięki dodatkowym funkcjom w zespołach pracownicy pierwszego kontaktu mogą lepiej zrozumieć, jak istotny jest ich wkład i czuć się częścią większej całości. Rozważ następujące metody, które mogą zwiększyć zaangażowanie w całej organizacji:

Pomóż pracownikom pierwszego kontaktu zintegrować się w społecznościach Viva Engage, w których grupy w organizacji mają centralne miejsce do prowadzenia rozmów, wymiany plików, wydarzeń i aktualizacji.

Pokaż pracownikom pierwszego kontaktu SharePoint News, gdzie mogą odkryć nową i przydatną wiedzę.

Rozpowszechniaj komunikację korporacyjną, umożliwiając pracownikom pierwszego kontaktu pozostanie w kontakcie z misją i priorytetami strategicznymi — niezależnie od roli i lokalizacji.

Tworząc w organizacji społeczności, które umożliwiają użytkownikom dzielenie się ważnymi informacjami bez względu na zespół lub lokalizację geograficzną, linia pierwszego kontaktu może czuć się niezbędną częścią zespołu — niezależnie od fizycznej odległości między nimi.





Rozpocznij transformację swojej linii pierwszego kontaktu dzięki Microsoft Teams

Dzięki temu przewodnikowi dowiedzieliśmy się, że dzięki progresywnemu modelowi implementacji można bezproblemowo przenieść Teams do swojej organizacji. Teraz możesz z łatwością zbudować fundamenty Teams, skalować tę nową technologię w swojej organizacji oraz rozszerzyć początkowe możliwości i narzędzia Teams, aby lepiej służyć linii pierwszego kontaktu.

Model progresywny Microsoft sprawia, że łatwiej niż kiedykolwiek poprowadzić odbiorców i użytkowników do sukcesu operacyjnego. Rozpocznij transformację wdrażania rozwiązań pierwszego kontaktu na dużą skalę dzięki Microsoft Teams już dziś.

Zapewnij większe możliwości linii pierwszego kontaktu



Poznaj plany i ceny

Źródła

¹ Trendy na rynku pracy — raport specjalny: Technologia daje pracownikom pierwszego kontaktu nowe możliwości.

Microsoft, 12 stycznia 2022 r.

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



Microsoft 365

©2024 Microsoft Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. Niniejszy dokument jest udostępniany „w stanie takim, w jakim jest”. Informacje i poglądy w nim wyrażone, w tym adresy URL i inne odwołania do witryn internetowych, mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Ryzyko związane z ich wykorzystaniem ponosi użytkownik. Niniejszy dokument nie zapewnia żadnych praw do własności intelektualnej dotyczących jakiegokolwiek produktu Microsoft. Kopiowanie i używanie niniejszego dokumentu jest dozwolone wyłącznie do wewnętrznych celów informacyjnych.

ZASTRZEŻENIE: Niektóre pakiety Microsoft 365 i Office 365 w Europejskim Obszarze Gospodarczym i Szwajcarii nie obejmują Microsoft Teams. [Dowiedz się więcej na naszej stronie z informacjami na temat licencji.](#)