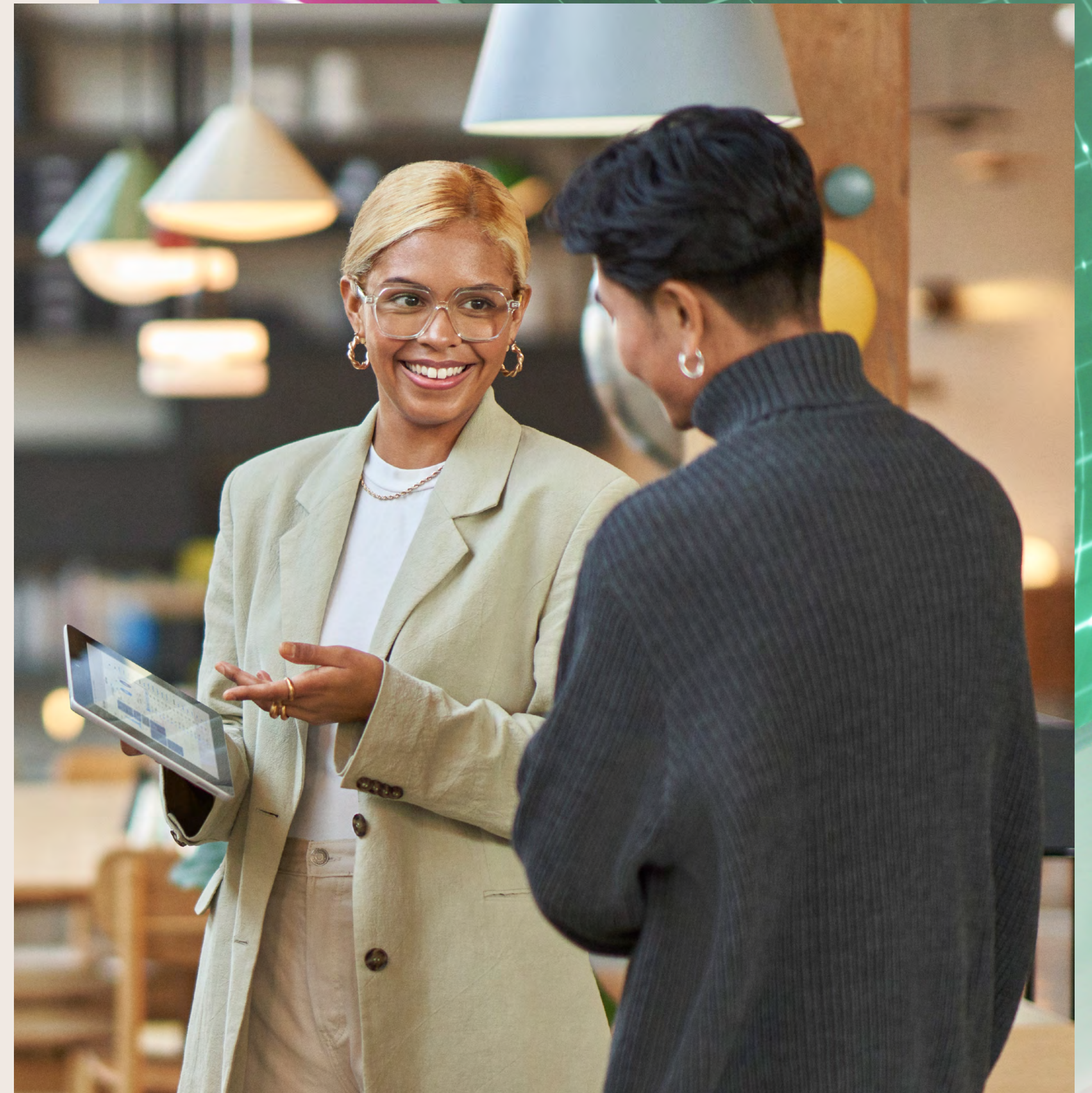


Um Esquema para a Transformação

Implementar ferramentas digitais para os seus trabalhadores da linha da frente



Índice

03 →

Um caminho comprovado
para a eficiência dos
trabalhadores da linha
da frente

05 →

Fatores-chave
para o sucesso

06 →

Um modelo progressivo de implementação

- 01 Estabelecer a sua base do Teams
- 02 Dinamizar a sua base do Teams
- 03 Implementar a sua base do Teams em escala
- 04 Dimensionar e implementar funcionalidades
adicionais do Teams

14 →

Iniciar a transformação
da sua linha da frente
com o Microsoft Teams

Um caminho comprovado para a eficiência dos trabalhadores da linha da frente

As organizações bem-sucedidas ouvem e capacitam os seus trabalhadores da linha da frente. Ao fazê-lo, estas organizações podem entender completamente o âmbito das necessidades dos trabalhadores da linha da frente e fornecer as ferramentas e soluções necessárias para que estas equipas operem de forma mais eficiente. A Microsoft criou um modelo progressivo de implementação que ajuda as organizações a disponibilizar o Microsoft Teams para a linha da frente de forma mais eficiente do que nunca.

Apoiando-se na base da sua plataforma, poderá implementar o Teams na sua linha da frente e permitir que outras funcionalidades sejam personalizadas e implementadas conforme necessário. Este e-book assume-se como esse guia, fornecendo também sugestões e truques úteis para implementar o Teams com sucesso para os trabalhadores da linha da frente, fortalecendo a comunicação e a eficiência operacional mais rápido do que nunca.

Vai aprender a:

Identificar que ferramentas e funcionalidades do Teams serão mais valiosas para a sua organização catalisar mudanças

Estabelecer uma base inicial sólida que coloque os seus trabalhadores da linha da frente a trabalhar rapidamente

Seguir um modelo progressivo de implementação para construir soluções valiosas para os seus trabalhadores da linha da frente e organização à escala



O modelo progressivo de implementação desenvolvido pela Microsoft coloca as ferramentas certas nas mãos dos trabalhadores da linha da frente de uma forma mais rápida.

Fatores-chave para o sucesso

Para entender melhor como integrar as necessidades dos trabalhadores da linha da frente com as necessidades do seu negócio, a Microsoft identificou cinco elementos de sucesso das organizações que capacitaram a sua linha da frente com o Teams.

Estas organizações:

- Mantiveram os trabalhadores da linha da frente no centro de todas as decisões, recolhendo o seu feedback como parte de programas-piloto.

- Comunicaram casos de utilização priorizados aos trabalhadores da linha da frente de formas que melhor se aplicam aos mesmos.

- Garantiram a colaboração estruturada e o envolvimento entre as partes interessadas do negócio e de TI através da utilização das ferramentas certas para encontrar soluções de forma rápida e eficiente.

- Estabeleceram parcerias com gestores da linha da frente, pois geralmente definem as formas de trabalhar e impulsionam a adoção de novas tecnologias junto das suas equipas da linha da frente.

- Iniciaram de forma simples para acelerar o retorno do investimento e, em seguida, expandiram as soluções de linha da frente continuamente para impulsionar a evolução dos resultados do negócio.

Um modelo progressivo de implementação

O nosso modelo começa com o estabelecimento, a dinamização e a implementação de uma base de funcionalidades core do Teams. Quando implementado à escala, pode explorar e personalizar funcionalidades e capacidades adicionais através do mesmo processo de implementação da sua base. Através destas funcionalidades e aplicações, poderá melhorar a produtividade do grupo, elevar a produtividade individual e impulsionar o envolvimento em toda a organização para uma experiência da linha da frente mais coesa e produtiva.

Embora o Teams forneça muitas funcionalidades e aplicações, a Microsoft recomenda que se foque primeiro nesta base para reduzir o tempo de implementação, de modo a que a sua linha da frente possa trabalhar com mais eficiência e rapidez.

Os passos para a implementação:

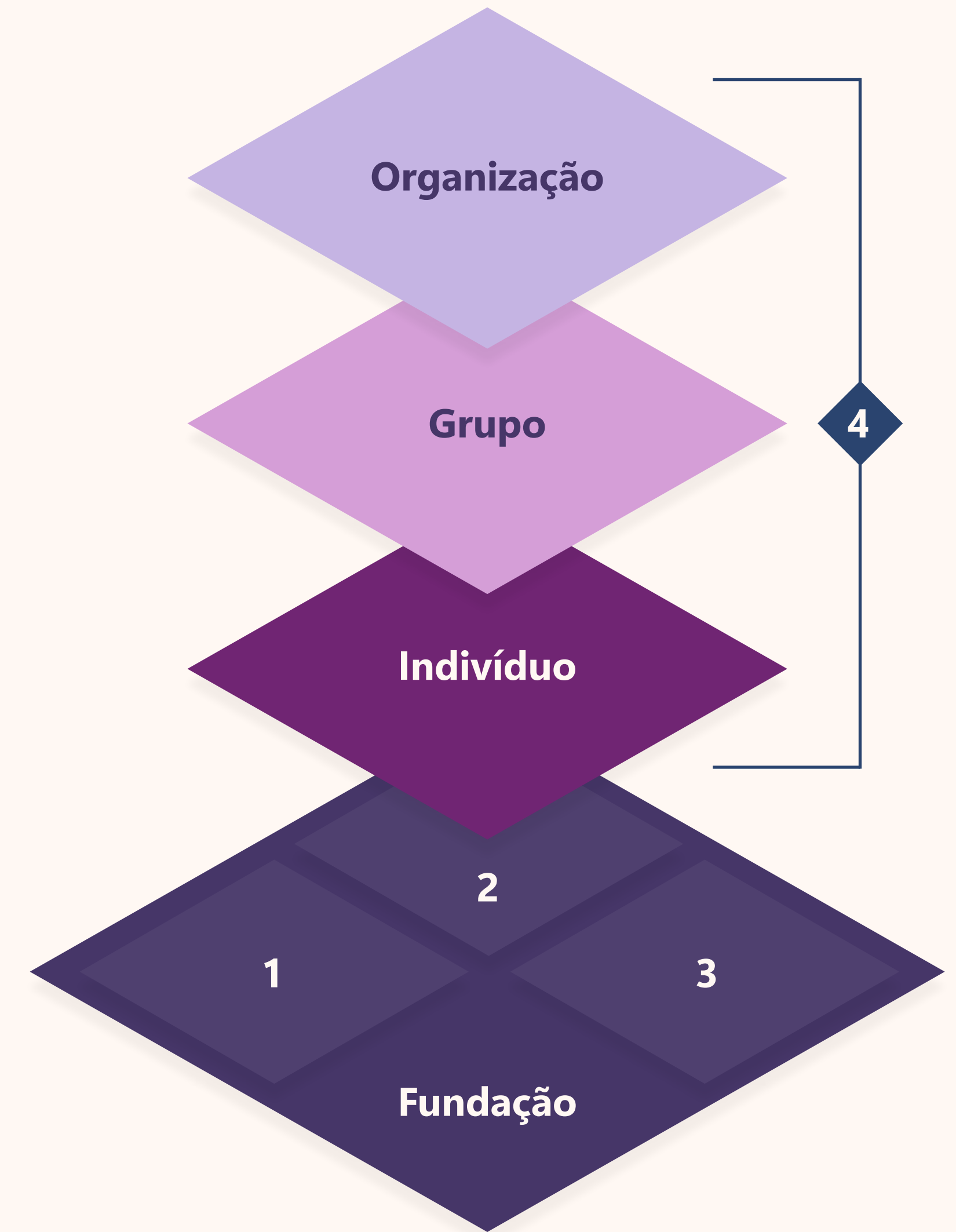
1 / Estabelecer a sua base do Teams

2 / Dinamizar a sua base do Teams

3 / Implementar a sua base do Teams em escala

4 / Dimensionar e implementar funcionalidades adicionais do Teams

- Produtividade individual
- Produtividade do grupo
- Envolvimento em toda a organização





Início:

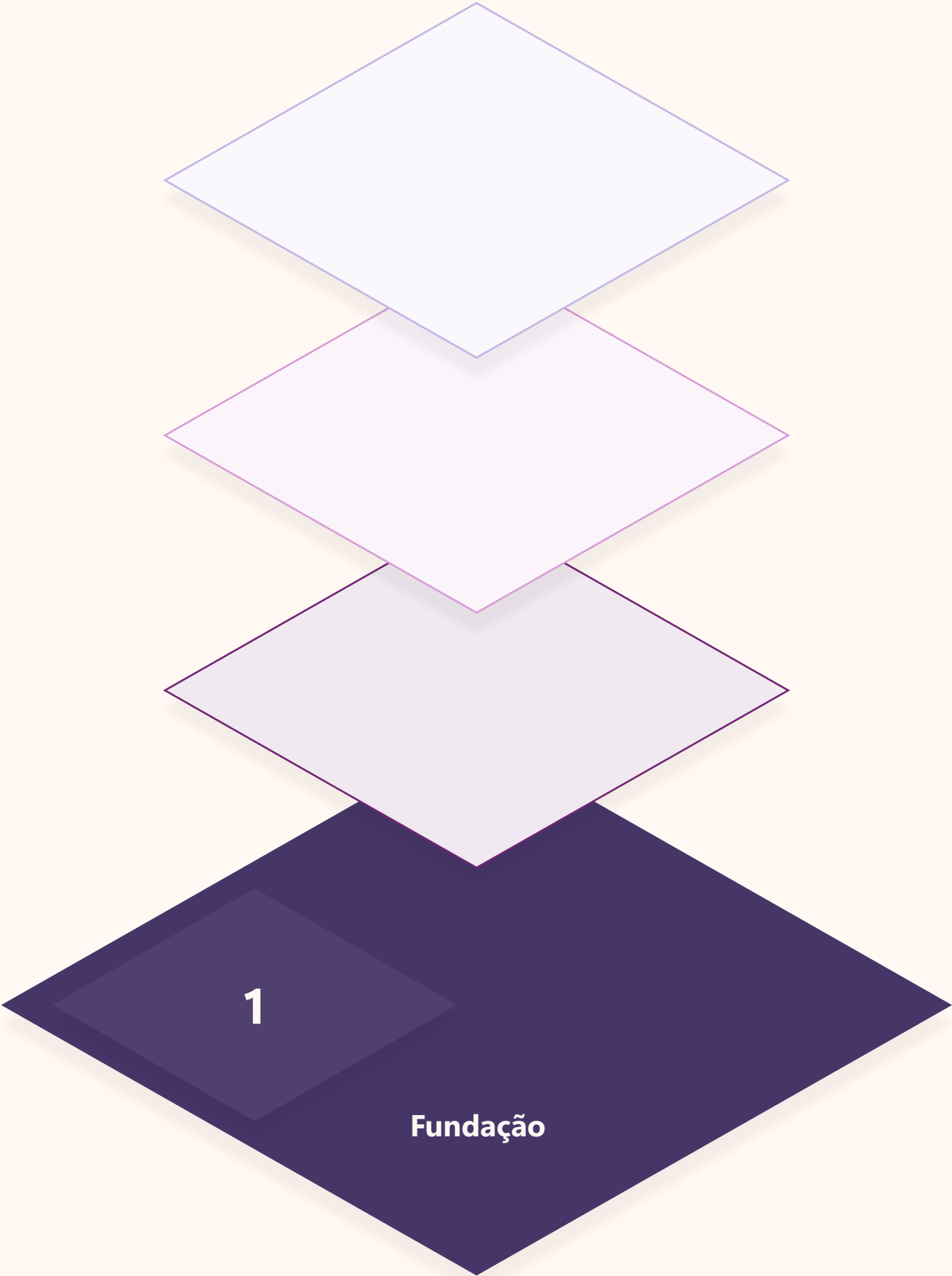
Estabelecer a sua base do Teams

Para começar, partimos dos elementos fundamentais do Teams que permitem a comunicação ad-hoc em toda a linha da frente: chat por texto, voz e vídeo, notificações previsíveis e relevantes e gestão e segurança eficientes. Desenvolver a base do seu novo programa de tecnologia é essencial para uma implementação bem-sucedida do Teams. Ao fazer isso, as organizações e os trabalhadores da linha da frente têm tempo suficiente para se adaptar a essa tecnologia de base e reconhecer o valor da mesma.

Esta fundação é composta por:

- Estabelecimento de comunicação individual em tempo real, Chat de Equipa e voz entre trabalhadores e gestores
- Estabelecimento de comunicação e colaboração no departamento e/ou local
- Identidade, segurança e gestão
- Cliente que prioriza a mobilidade com notificações previsíveis e pesquisa relevante

Esta base fundamental irá permitir que o Teams se torne no único destino dos seus trabalhadores da linha da frente para comunicação e colaboração, oferecendo a capacidade de adicionar ações rápidas e permitir cenários de relance. Assim que estes elementos fundamentais são implementados, está pronto para o próximo passo: a dinamização.



SUGESTÃO: Afixar aplicações básicas do Teams usadas com frequência, como o Calendário, o Chat e a Atividade, permite que os utilizadores colaborem rapidamente com outras pessoas.



De seguida:

Dinamizar a sua base do Teams

Ao implementar o Teams pela primeira vez, dinamize a sua solução em algumas localizações selecionadas primeiro. Utilizando inicialmente grupos menores, a sua organização poderá testar as ferramentas piloto antes da implementação em toda a empresa.

SUGESTÃO: A Microsoft recomenda ativar a configuração "Mostrar canais favoritos no Chat" para utilizadores da linha da frente do Teams. Configurar o Chat desta forma simplifica a experiência do utilizador, fornecendo um esquema com o qual os seus trabalhadores da linha da frente já estarão familiarizados.

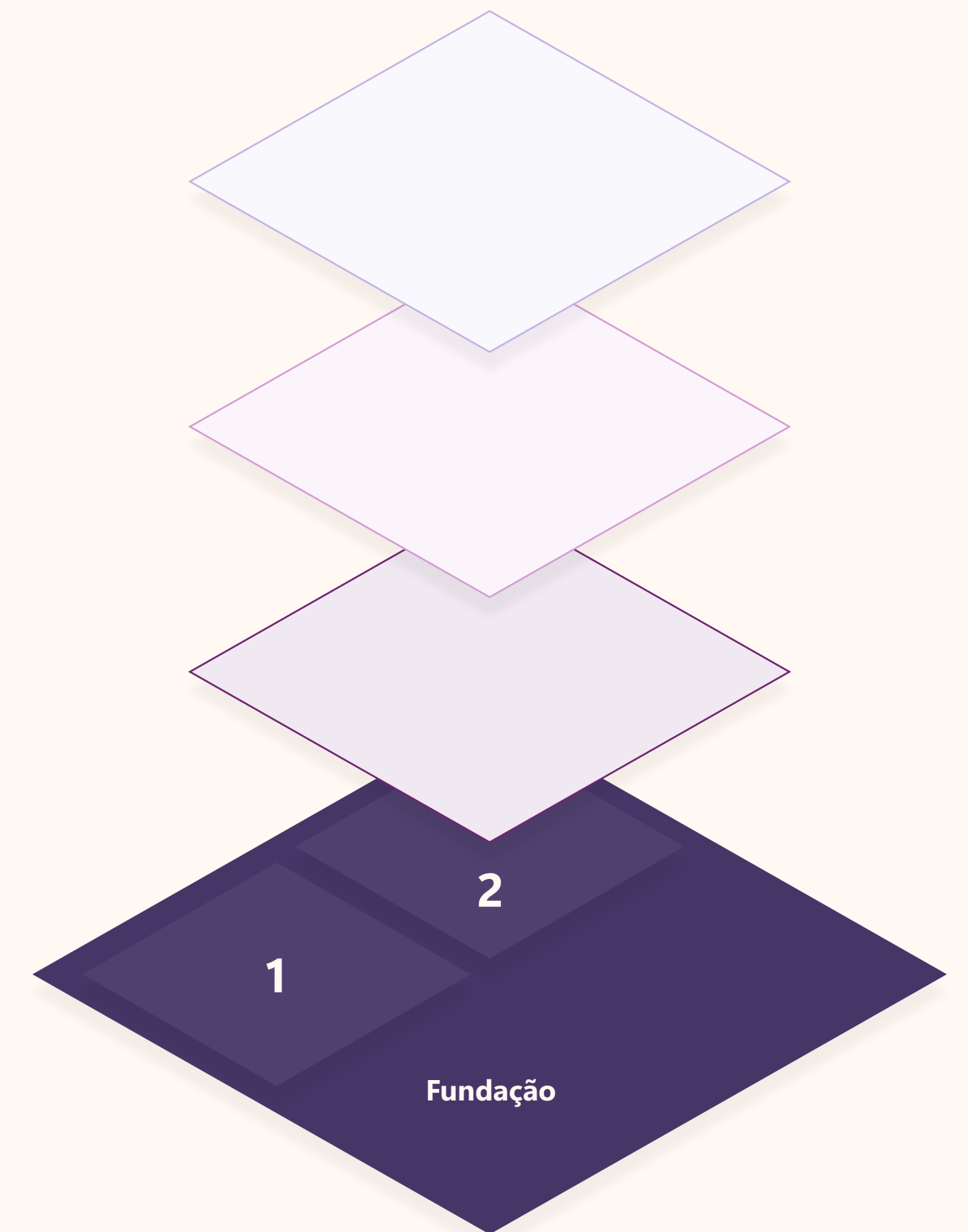
Um Esquema para a Transformação: Implementar ferramentas digitais para os seus trabalhadores da linha da frente

8

Estabelecer identidades e permissões ao configurar e ajustar o seu programa piloto torna-se mais fácil com o Microsoft Entra, uma solução de gestão de identidades e acessos baseada na cloud do Microsoft 365. Com atributos de utilizador integrados e personalizados para ajudar a configurar o programa, a sua organização pode testar as ferramentas de implementação numa localização piloto e, em seguida, aplicá-las a um conjunto mais amplo de localizações por fases.

Pode definir atributos core, como a localização geográfica, endereços de e-mail e cargos, além de recolher informações adicionais dos colaboradores durante a inscrição. A associação das equipas dinâmicas da linha da frente é determinada e gerida por estes conjuntos de atributos e gerida automaticamente ao longo do tempo à medida que os trabalhadores da linha da frente são integrados, excluídos ou mudam de localização.

Esta implementação inicial e mais pequena é um bom momento para recolher feedback e incorporá-lo em quaisquer alterações. A parceria com os gestores da linha da frente também pode ajudar a entender melhor o que a sua linha da frente pode precisar para adotar esta nova tecnologia. Depois de resolver problemas e identificar os recursos que oferecem melhor suporte à sua linha da frente, pode refinar e ajustar a sua base, conforme necessário, após a dinamização inicial.





De seguida:

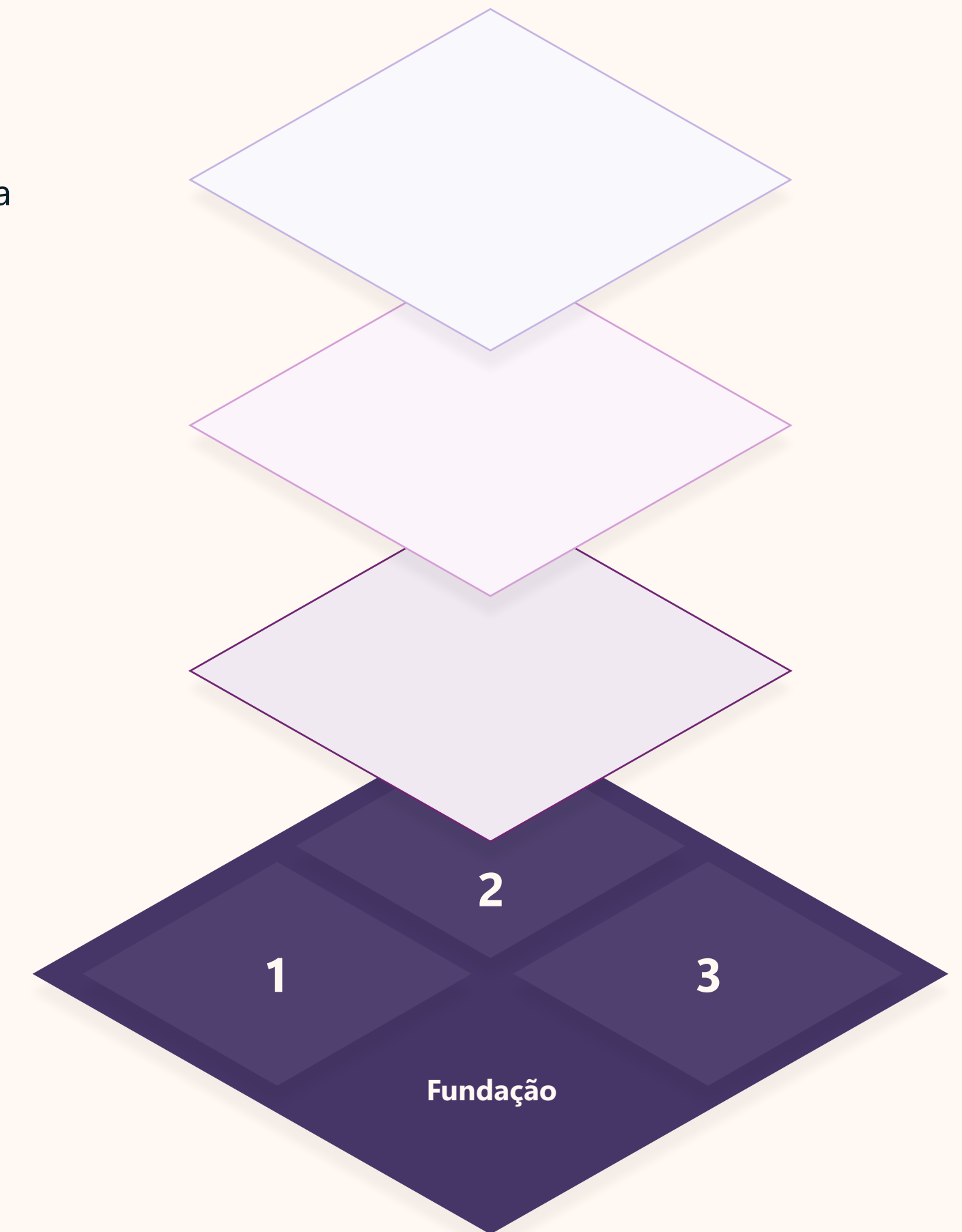
Implementar a sua base do Teams em escala

Para atender às necessidades de uma força de trabalho dinâmica na linha da frente, as equipas de TI precisam de soluções dinâmicas. Para implementar de forma mais eficiente, a Microsoft desenvolveu um processo passo a passo para a implementação de tecnologia da linha da frente.

SUGESTÃO: Para obter uma lista dos seus ID de equipa da linha da frente, no centro de administração do Teams, aceda a Teams > Gerir equipas da linha da frente e, na secção Equipas da linha da frente, selecione Fazer Download do CSV.

- ↓ Depois de configurar e dinamizar o Teams, clique na página "Gerir equipas da linha da frente" para implementar.
- ↓ A partir daqui, pode rever as suas definições, ver a lista de localizações que ainda não têm uma equipa dinâmica da linha da frente criada e seleccionar localizações adicionais para as quais gostaria de criar equipas.
- ↓ Clique em "Implementar". Este processo pode demorar algumas horas, dependendo de quantas equipas está a criar. Pode repetir este processo no futuro para qualquer outra localização da linha da frente que ainda não tenha uma equipa.
- Irá continuar a ter a oportunidade de afinar e ajustar o Teams sempre que necessário.

Agora que o Teams foi implementado com sucesso, a gestão das suas equipas dinâmicas da linha da frente é fácil sempre que ocorrem mudanças na sua organização. No centro de administração do Teams, poderá criar novas equipas para localizações recentemente abertas, editar as definições da equipa da linha da frente e receber relatórios analíticos sobre a utilização da linha da frente. Quando toda a sua organização da linha da frente estiver a usar o Teams, poderá começar a implementar funcionalidades e ferramentas adicionais.





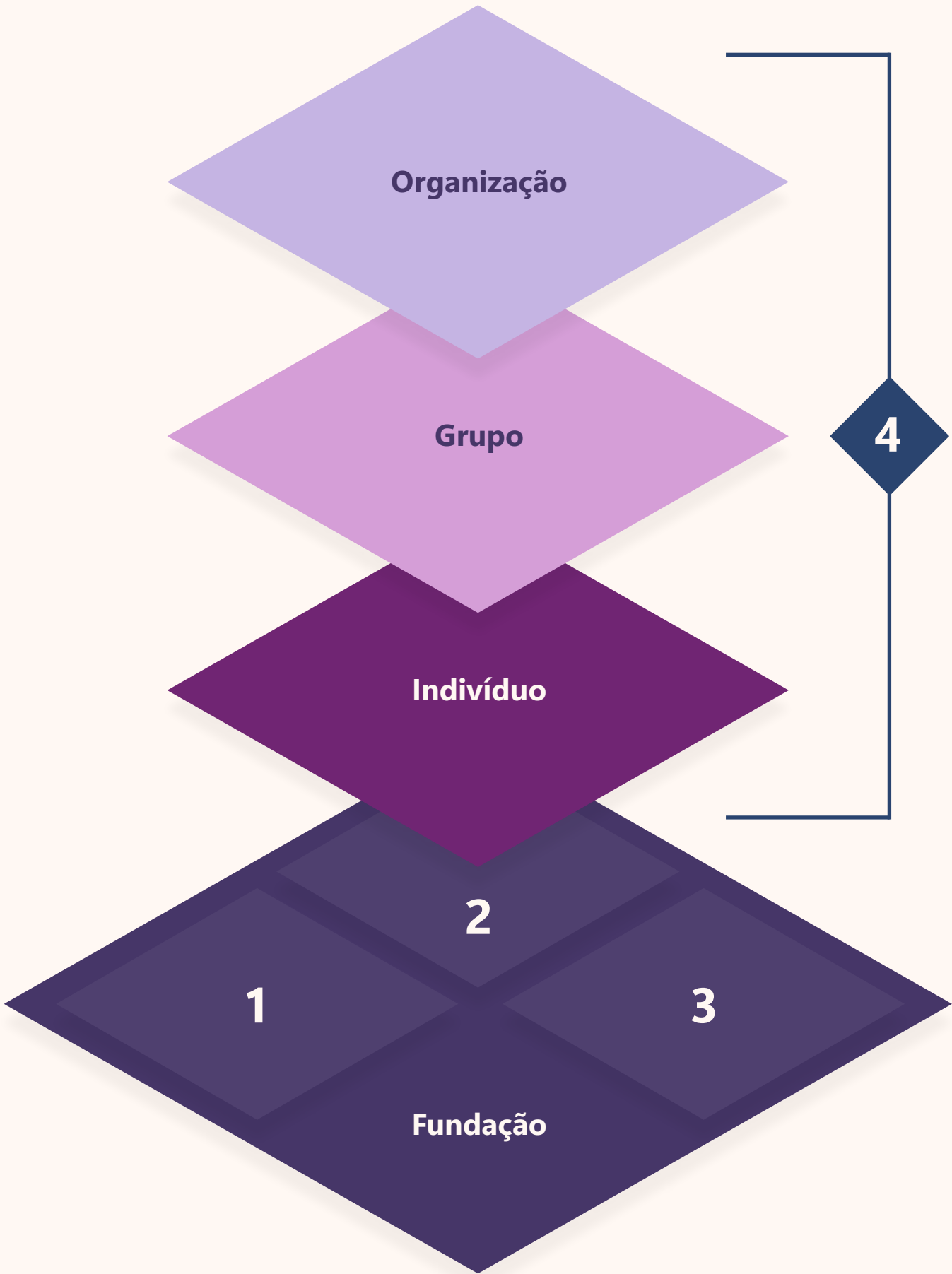
Progredindo:

Dimensionar e implementar funcionalidades adicionais do Teams

Neste ponto, criou e implementou a sua base do Teams e capacitou os trabalhadores da linha da frente em toda a sua organização para comunicarem numa única plataforma. Agora, pode começar a implementar funcionalidades e ferramentas adicionais que respondem melhor às suas necessidades organizacionais exclusivas.

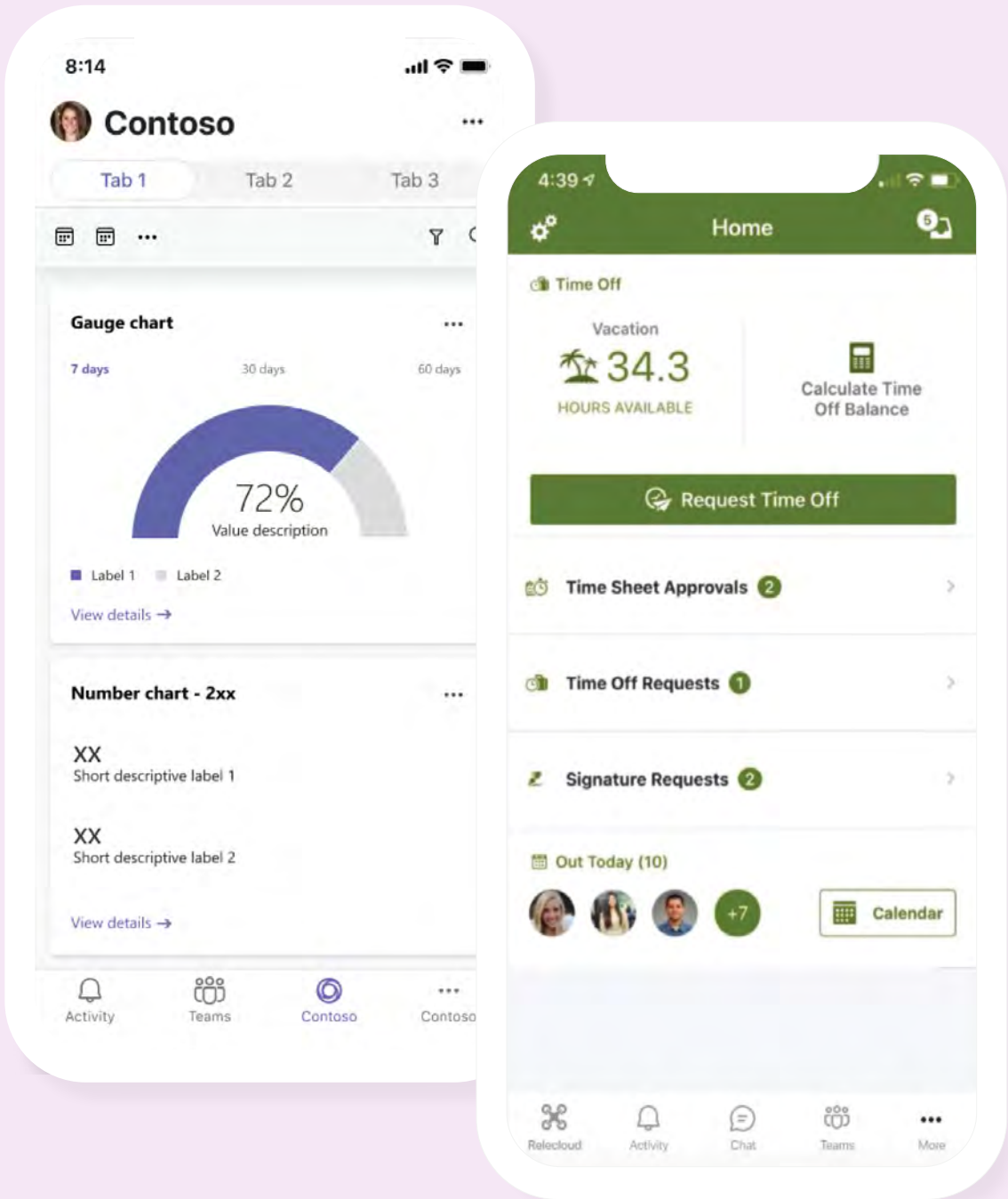
Algumas funcionalidades e aplicações já estão incluídos no Teams, como o Chat, os Canais, Elogios e Aprovações. Outras estão disponíveis para compra ou podem ser desenvolvidas para a sua organização. Estas incluem aplicações de terceiros criadas por programadores independentes ou aplicações personalizadas criadas especificamente para a sua organização.

A criação de camadas em funcionalidades adicionais do Teams é organizada através de três caminhos core: **produtividade individual, produtividade do grupo e envolvimento em toda a organização.**



SUGESTÃO: O administrador que executa o processo de implementação deve ser um administrador Global.

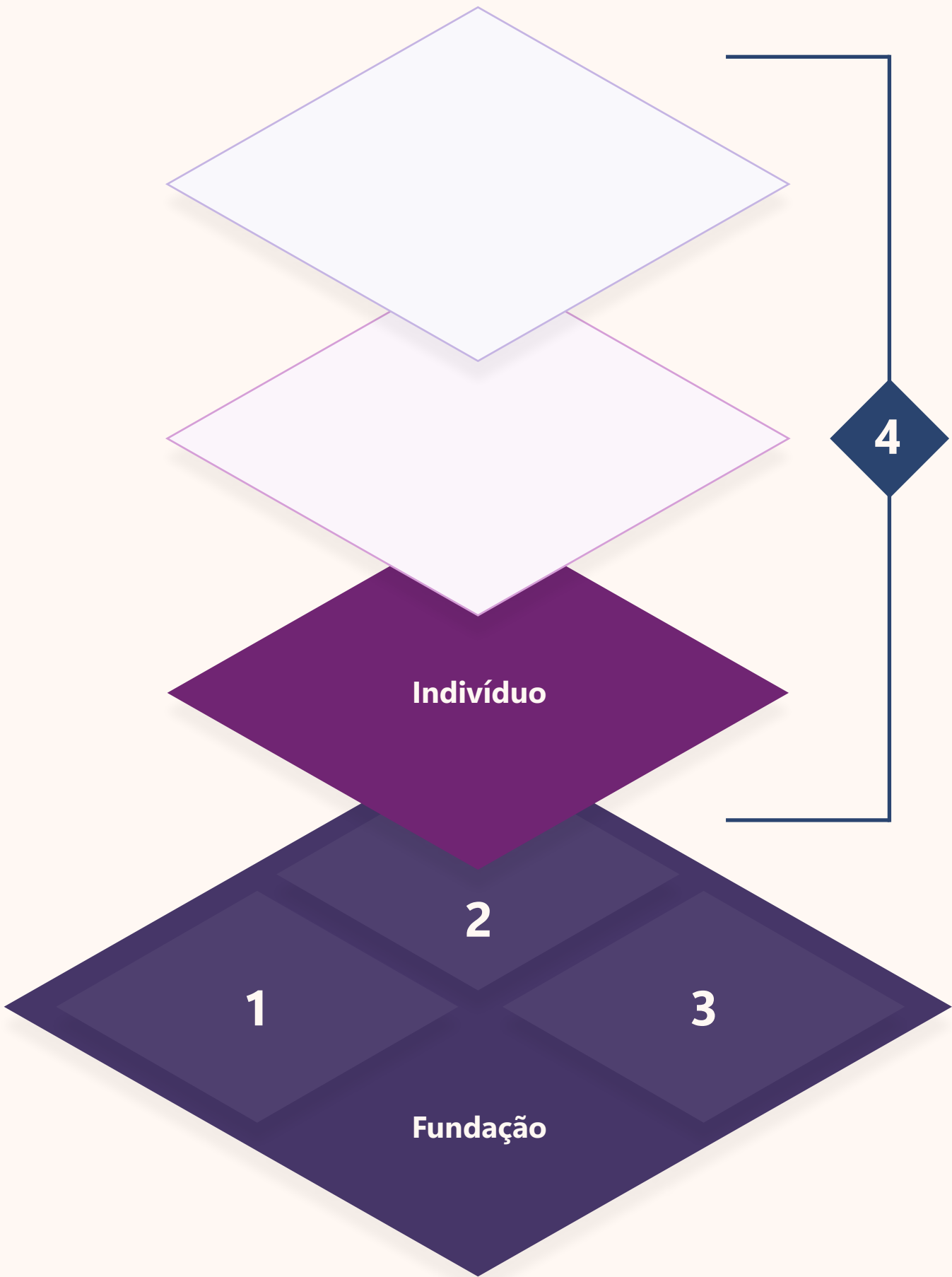
Ferramentas e funcionalidades individuais de produtividade



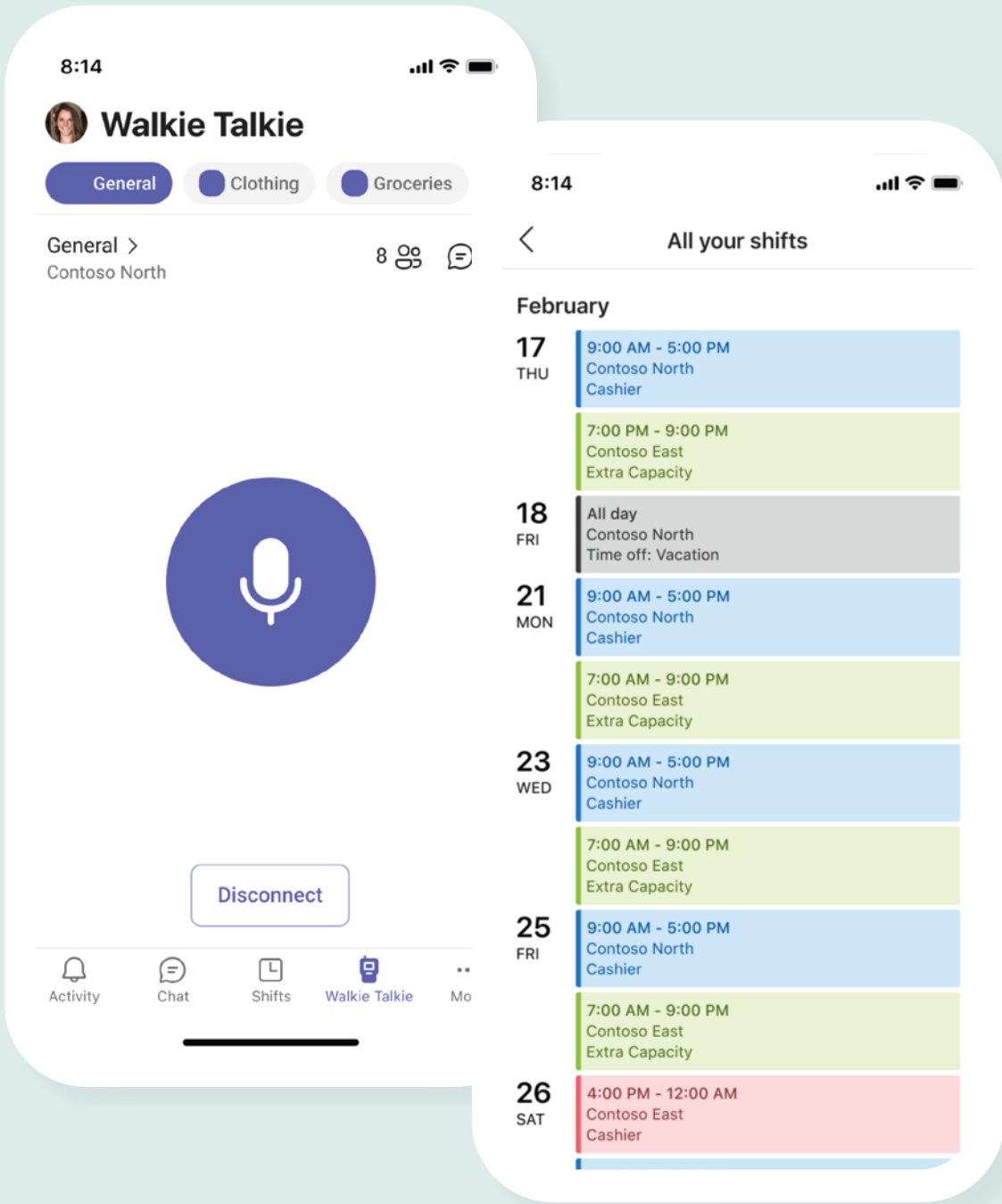
Utilize o Teams para aumentar ainda mais a produtividade da linha da frente, permitindo que os colaboradores concluem tarefas sem exigir interações em grupo. Considere os seguintes primeiros passos para capacitar ainda mais o indivíduo:

- Personalizar aplicações da linha de negócio (LOB) criados pela sua organização para oferecer melhor suporte a funções específicas da linha da frente.
- Descobrir o Viva Learning, um hub central de aprendizagem no Teams, onde os indivíduos podem partilhar, recomendar e aprender com bibliotecas de conteúdo em toda a sua organização.
- Integrar soluções de aplicações de terceiros diretamente no Teams para se conectarem ainda mais com o seu trabalho numa plataforma.
- Disponibilizar um marketplace de turnos aos trabalhadores da linha da frente, que lhes permite trocar turnos, pedir folgas e picar a entrada e saída.

Os indivíduos estão capacitados para personalizar o seu próprio local de trabalho do Teams dentro da sua organização. Quer seja afixando determinados canais ou aplicações para facilitar a utilização ou equipando o seu espaço de trabalho com aplicações específicas da LOB ou de terceiros, o Teams ajuda os indivíduos a personalizarem a sua experiência com definições e ferramentas que lhes permitem ser mais produtivos.



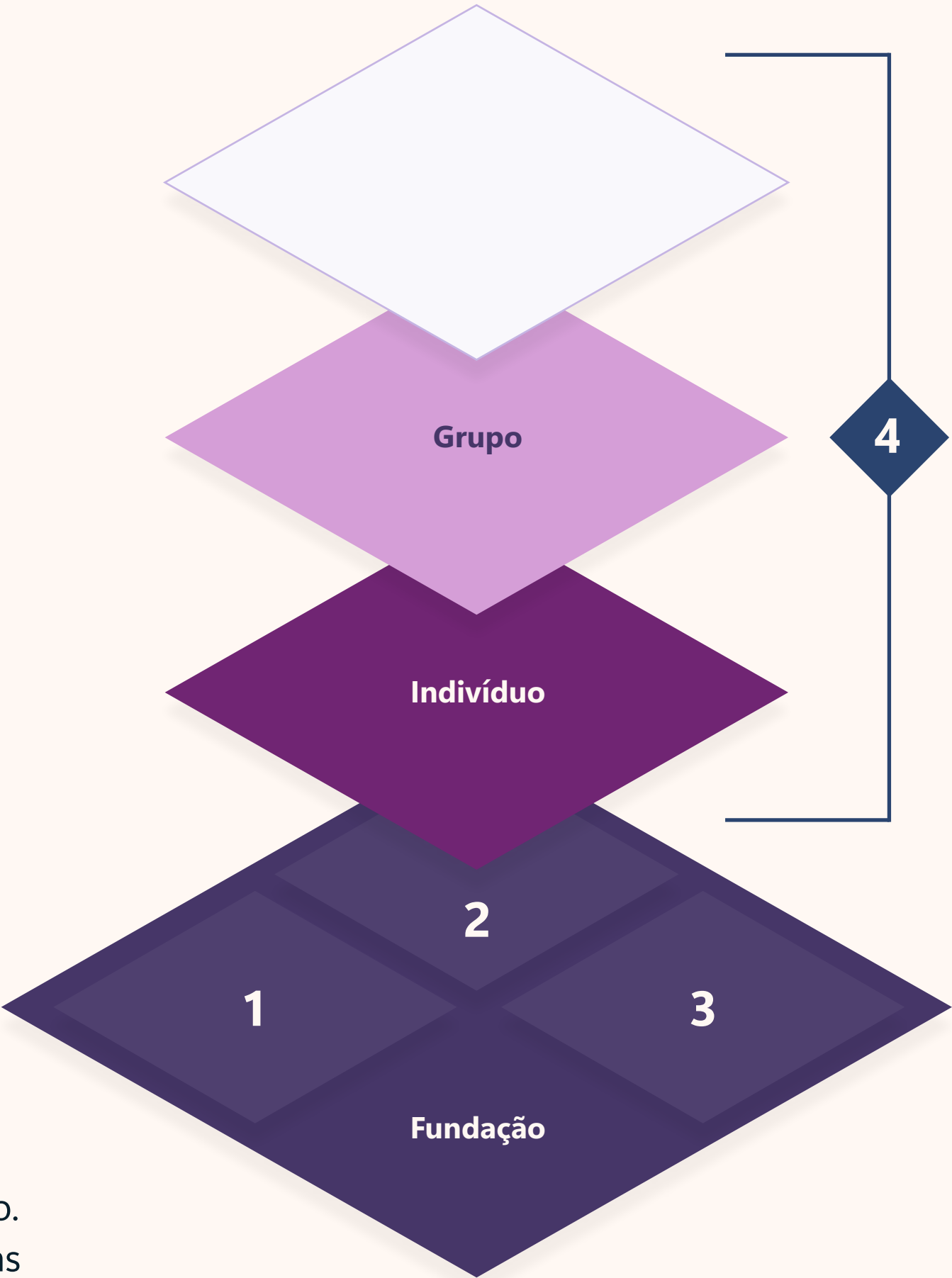
Ferramentas e funcionalidades de produtividade do grupo



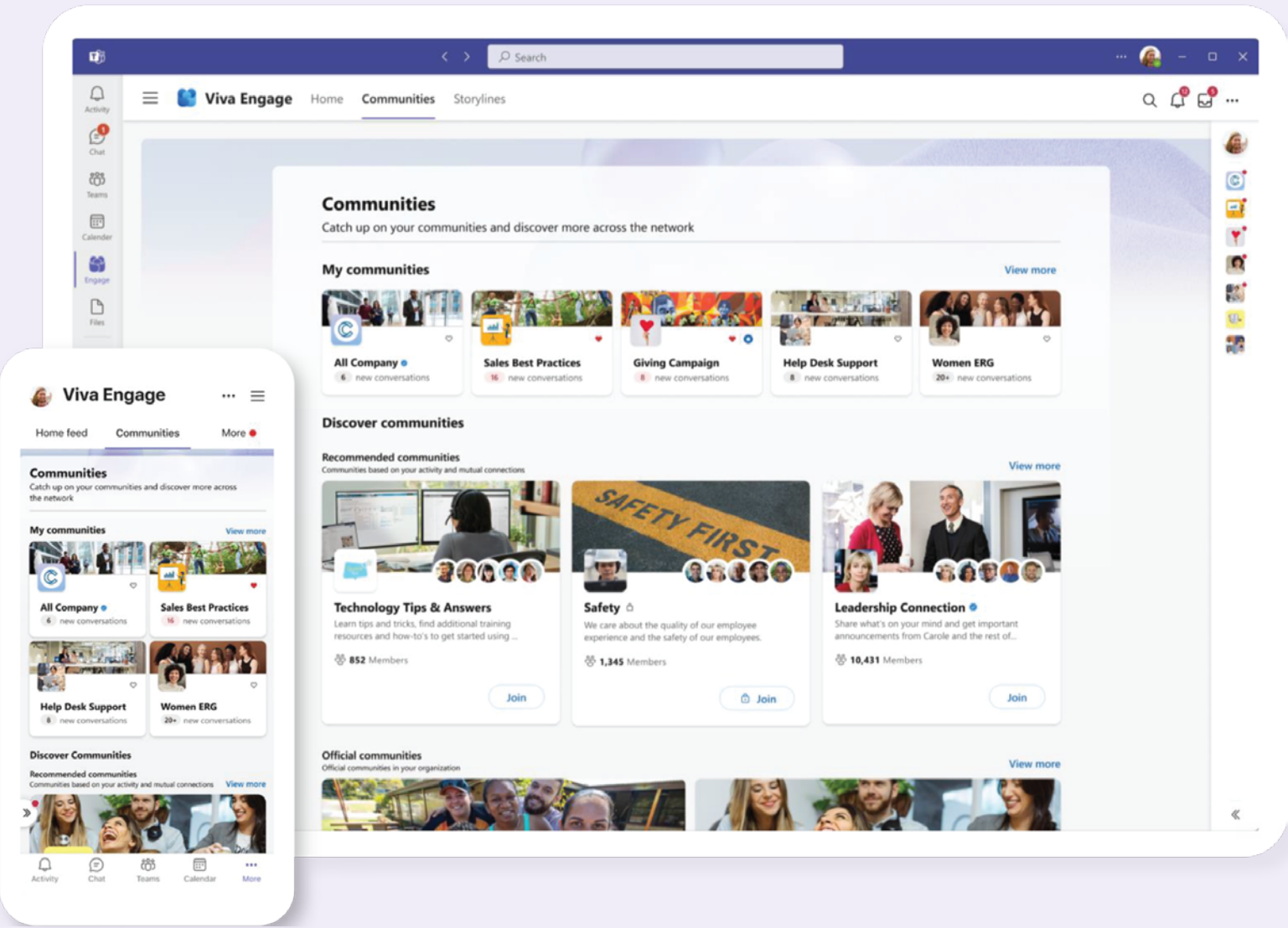
Melhorar a funcionalidade do Teams com funcionalidades e aplicações exclusivas pode elevar a produtividade do grupo na linha da frente. Ao reunir uma equipa da linha da frente, pode ser essencial ter um espaço partilhado gerido para grupos de colaboradores comunicarem e colaborarem para um determinado resultado. Alguns exemplos de como a produtividade do grupo pode ser ampliada são:

- Padronização de estruturas organizacionais e agendas através de aplicações colaborativas como Calendário, Turnos e Tarefas.
- Utilização de comunicações colaborativas através da montagem do Teams e comunicações de canal que melhor liguem os membros da equipa adequados.
- Utilização da funcionalidade Walkie Talkie para se ligar rapidamente às equipas através do chat de voz em tempo real.
- Expansão de um workflow ou processo de negócios através de aplicações de terceiros que sincronizam diretamente com o Teams para avançar no design, gestão de projetos e muito mais, tudo numa única plataforma.

As aplicações e funcionalidades do Teams são completamente personalizáveis para grupos distintos dentro da sua organização. Esta flexibilidade ajuda a dar suporte às necessidades específicas e exclusivas de cada equipa da linha da frente, garantindo que estes colaboradores têm sempre acesso às ferramentas de que precisam.



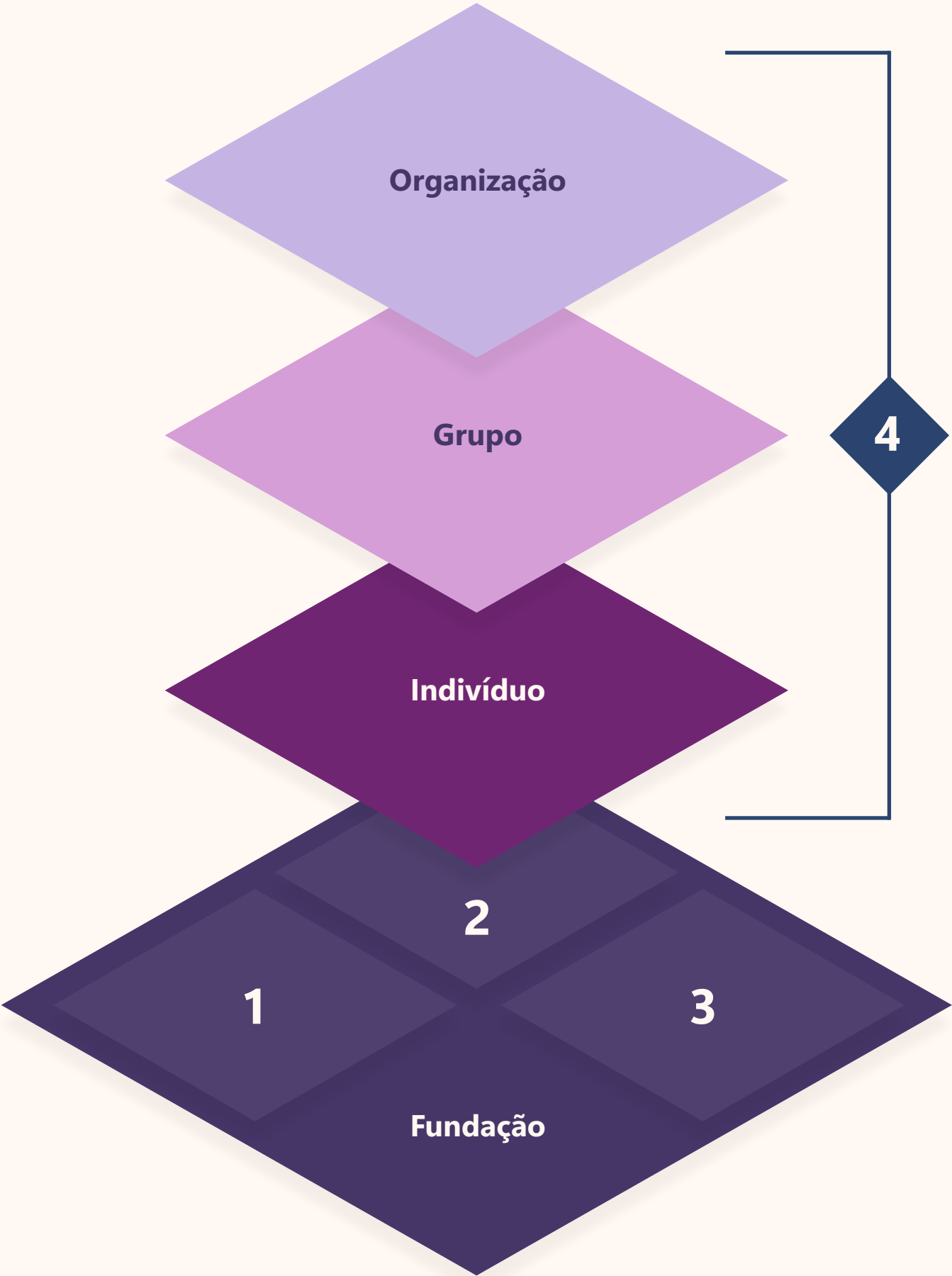
Ferramentas e funcionalidades de envolvimento em toda a organização



Além da produtividade individual ou do grupo, o Teams também pode aumentar o alinhamento da missão e o envolvimento dos colaboradores em toda a organização. Com funcionalidades adicionais no Teams, os trabalhadores da linha da frente podem entender melhor o impacto das suas contribuições e sentir que fazem parte de algo maior. Considere estes métodos que podem impulsionar o envolvimento em toda a organização:

- Ajudar os trabalhadores da linha da frente a sentirem pertença nas Comunidades Viva Engage, onde os grupos de uma organização têm um local central para as suas conversas, ficheiros, eventos e atualizações.
- Guiar os trabalhadores da linha da frente para as Notícias do SharePoint, onde podem descobrir conhecimentos novos e aplicáveis.
- Distribuir comunicações corporativas, permitindo que os trabalhadores da linha da frente permaneçam conectados à sua missão e prioridades estratégicas, independentemente da função ou localização.

Ao criar comunidades dentro da sua organização que permitem que os utilizadores partilhem notícias importantes, independentemente da equipa ou da localização geográfica, torna-se fácil para a sua linha da frente se sentir como uma parte crítica da equipa, independentemente da distância física entre eles.





Iniciar a transformação da sua linha da frente com o Microsoft Teams

Através deste guia, aprendemos que, com um modelo progressivo de implementação, pode trazer o Teams para a sua organização sem problemas. Agora poderá estabelecer com confiança a sua base do Teams, dimensionar a sua nova tecnologia dentro da sua organização e expandir as funcionalidades e ferramentas iniciais do Teams para servir melhor a sua linha da frente.

O modelo progressivo da Microsoft torna mais fácil do que nunca orientar pioneiros e usuários para o sucesso operacional. Comece hoje mesmo a transformar a implementação e a gestão de soluções da linha da frente à escala com o Microsoft Teams.

Capacita a sua linha da frente



Explorar planos e preços

Origens

¹ Relatório Especial do Índice de Tendências de Trabalho: A tecnologia Pode Ajudar a Desbloquear um Novo Futuro para os Trabalhadores da Linha da Frente. Microsoft, 12 de janeiro de 2022.

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



Microsoft 365

©2024 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Este documento é fornecido "tal como está". As informações e noções presentes neste documento, incluindo os URL e outras referências de sites da Internet, podem ser alterados sem qualquer aviso. O utilizador é o único responsável pela utilização destas informações. Este documento não lhe confere quaisquer direitos legais relativamente a qualquer propriedade intelectual em qualquer produto da Microsoft. Pode copiar e utilizar este documento para consulta interna.

EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE: Alguns conjuntos de aplicações do Microsoft 365 e do Office 365 no Espaço Económico Europeu e na Suíça não incluem o Microsoft Teams. [Saiba mais na nossa página de licenciamento.](#)