

План трансформации

Развертывание цифровых инструментов для сотрудников первой линии



Содержание

03 →

Проверенный путь к повышению эффективности работы сотрудников первой линии

05 →

Основные факторы успеха

06 →

Модель постепенного внедрения

- 01 Создание основных средств Teams
- 02 Тестирование основных средств Teams
- 03 Развертывание основных средств Teams в требуемом масштабе
- 04 Масштабирование и развертывание дополнительных возможностей Teams

14 →

Начало трансформации первой линии с помощью Microsoft Teams

Проверенный путь к повышению эффективности работы сотрудников первой линии

В успешных организациях прислушиваются к сотрудникам первой линии и расширяют их возможности. Благодаря этому такие организации могут полностью понять масштаб потребностей сотрудников первой линии и предоставить инструменты и решения, необходимые для их наиболее эффективной работы. Корпорация Microsoft разработала модель постепенного внедрения, которая помогает организациям вводить Microsoft Teams в эксплуатацию на первой линии эффективнее, чем когда-либо прежде.

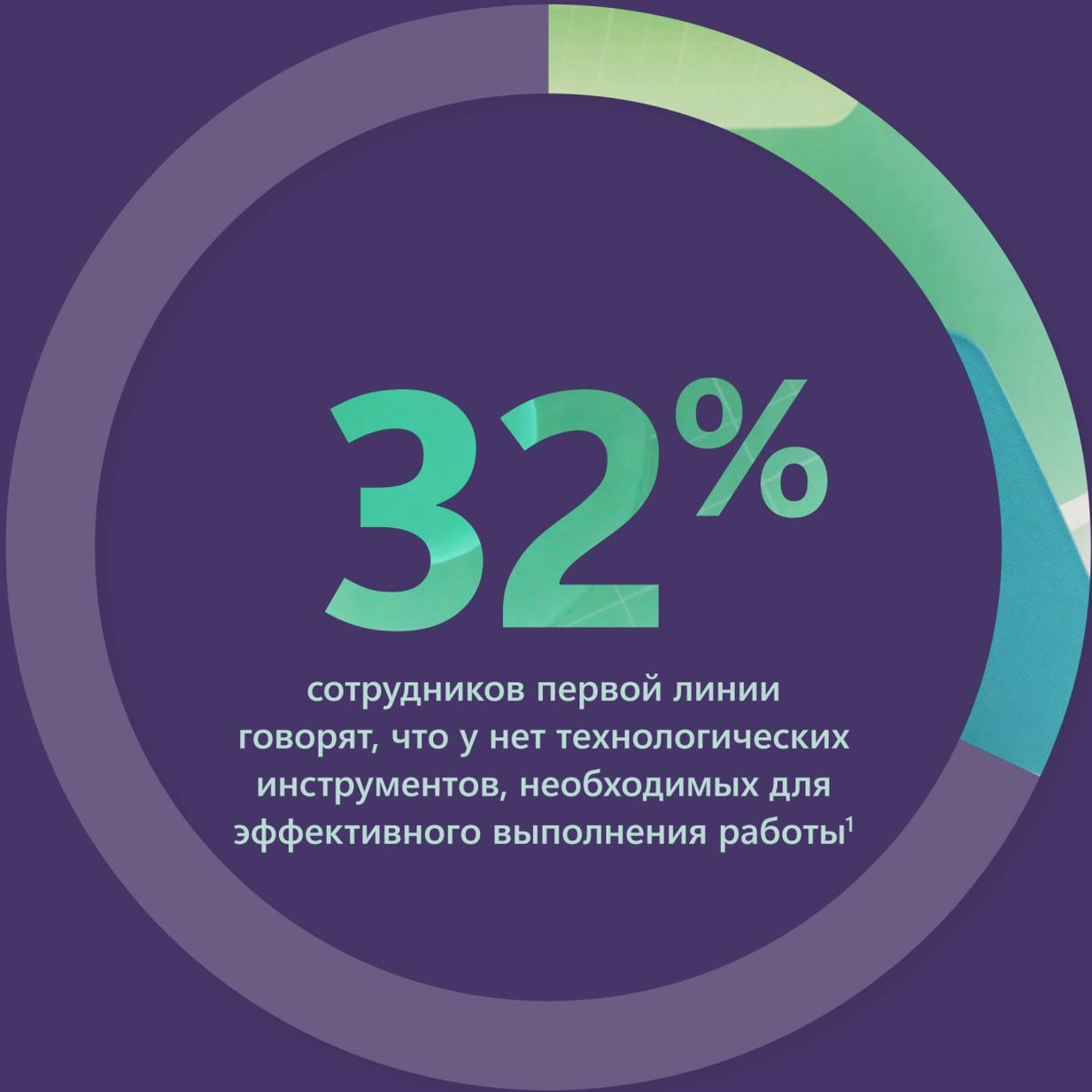
Опираясь на основные средства своей платформы, вы можете развернуть Teams на первой линии, после чего настраивать и развертывать дополнительные возможности по мере необходимости. В этой электронной книге содержатся инструкции, а также полезные советы и рекомендации по развертыванию Teams для сотрудников первой линии, позволяющие расширить возможности их взаимодействия и повысить эффективность работы быстрее, чем когда-либо прежде.

Вы узнаете, как:

Определить, какие инструменты и функции Teams будут наиболее ценными для решения вашей организацией задачи стимулировать изменения

Создать прочную начальную основу (основные средства), которая позволит сотрудникам первой линии быстро приступить к работе

Действовать согласно модели постепенного внедрения, чтобы создавать ценные решения для сотрудников первой линии и всей организации в нужном масштабе



Модель постепенного внедрения, разработанная корпорацией Microsoft, позволяет сотрудникам первой линии быстрее получать нужные инструменты.



Основные факторы успеха

Чтобы лучше понять, как оптимально интегрировать потребности сотрудников первой линии с потребностями компании, корпорация Microsoft определила пять факторов, благодаря которым организации, расширившие возможности сотрудников первой линии с помощью Teams, достигли успеха.

Эти организации:

- При принятии каждого решения учитывали мнение сотрудников первой линии, собирая их отзывы в рамках пилотных программ.
- Сообщали сотрудникам первой линии о приоритетных вариантах использования наиболее подходящими для них способами.
- Обеспечили структурированную совместную работу заинтересованных сторон бизнеса и ИТ, а также взаимодействие между ними, используя надлежащие инструменты для быстрого и эффективного поиска решений.
- Взаимодействовали с руководителями первой линии, поскольку они часто определяют способы работы и стимулируют в своих командах внедрение новых технологий.
- Начали с простого подхода, стремясь обеспечить быструю окупаемость инвестиций, а затем постоянно расширяли решения для первой линии, чтобы добиться постоянного улучшения результатов бизнеса.

Модель постепенного внедрения

Реализация нашей модели начинается с создания, тестирования и развертывания основных средств для обеспечения базовых возможностей Teams. После развертывания в требуемом масштабе можно изучить и настроить дополнительные функции и возможности, используя тот же процесс развертывания, что и для основных средств. Благодаря этим возможностям и приложениям можно повысить производительность групп и отдельных сотрудников, а также улучшить взаимодействие персонала в масштабе всей организации для слаженной и продуктивной работы на первой линии.

Несмотря на то, что Teams предоставляет множество возможностей и приложений, Microsoft рекомендует в первую очередь сосредоточиться на этих основных средствах для сокращения времени развертывания, чтобы сотрудники первой линии могли работать быстрее и эффективнее.

Действия для внедрения

1. Создание основных средств Teams
2. Тестирование основных средств Teams
3. Развертывание основных средств Teams в требуемом масштабе
4. Масштабирование и развертывание дополнительных возможностей Teams
 - Производительность отдельных сотрудников
 - Производительность групп
 - Взаимодействие персонала в масштабе всей организации





Начальный этап

Создание основных средств Teams

Начнем с основополагающих элементов Teams, которые обеспечивают произвольное взаимодействие на всей первой линии: обмен текстовыми сообщениями, голосовую связь и видеочат, передачу ожидаемых и актуальных уведомлений, а также эффективное управление и безопасность. Разработка основы новой технологической программы имеет важное значение для успешного развертывания Teams. При использовании такой разработки как организации, так и сотрудники первой линии получают достаточно времени для адаптации к этим базовым технологиям и осознания их ценности.

Эти основные средства включают:

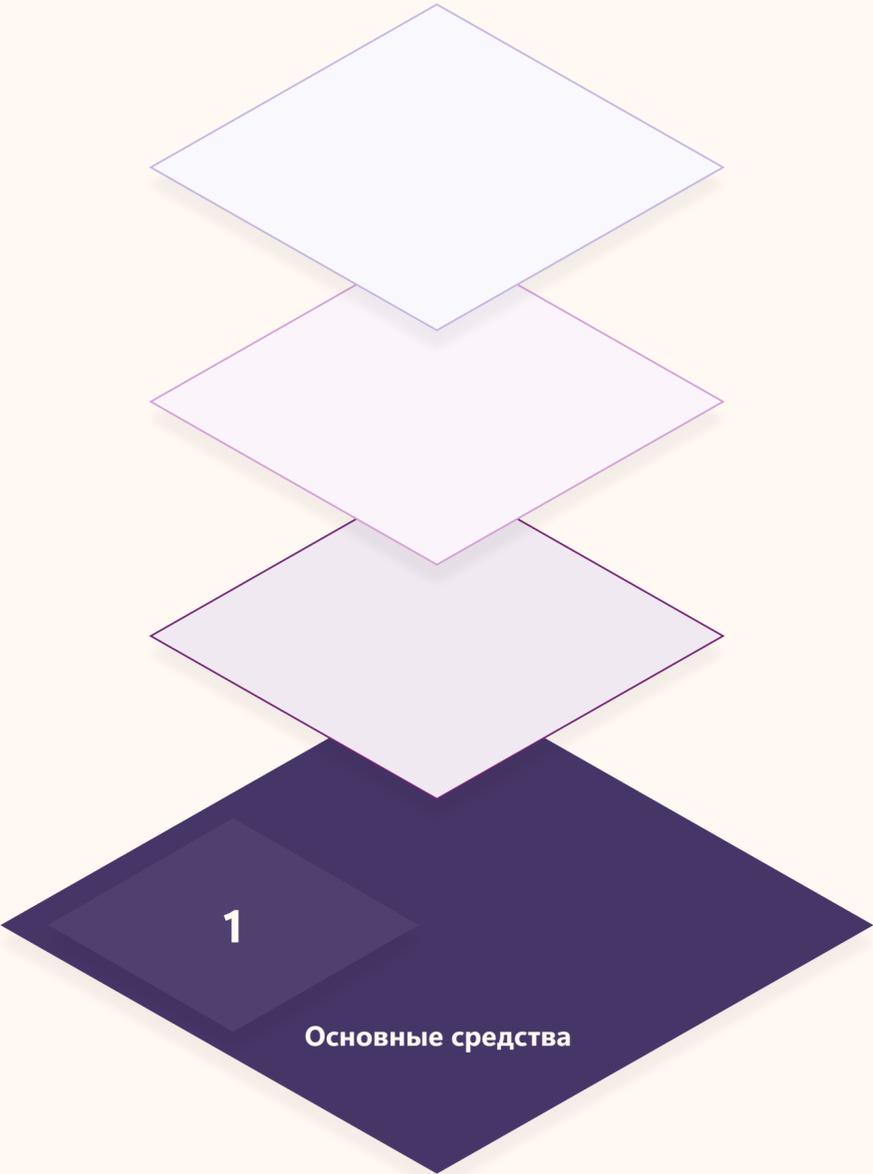
Средства поддержки личного общения, командного чата и голосовой связи в режиме реального времени между сотрудниками и руководителями

Средства поддержки взаимодействия и совместной работы различных отделов и (или) на местном уровне

Средства идентификации, безопасности и управления

Мобильный клиент с ожидаемыми уведомлениями и соответствующим поиском

Эти основные средства позволяют Teams стать единой средой для общения и совместной работы сотрудников первой линии, а также предоставляют возможность добавлять быстрые действия и реализовывать сценарии быстрой работы. Сразу после подготовки этих основных средств можно перейти к следующему этапу — тестированию.



СОВЕТ. Закрепление часто используемых базовых приложений Teams, таких как Календарь, Чат и Действия, позволяет пользователям быстро совместно работать друг с другом.



Следующий этап

Тестирование основных средств Teams

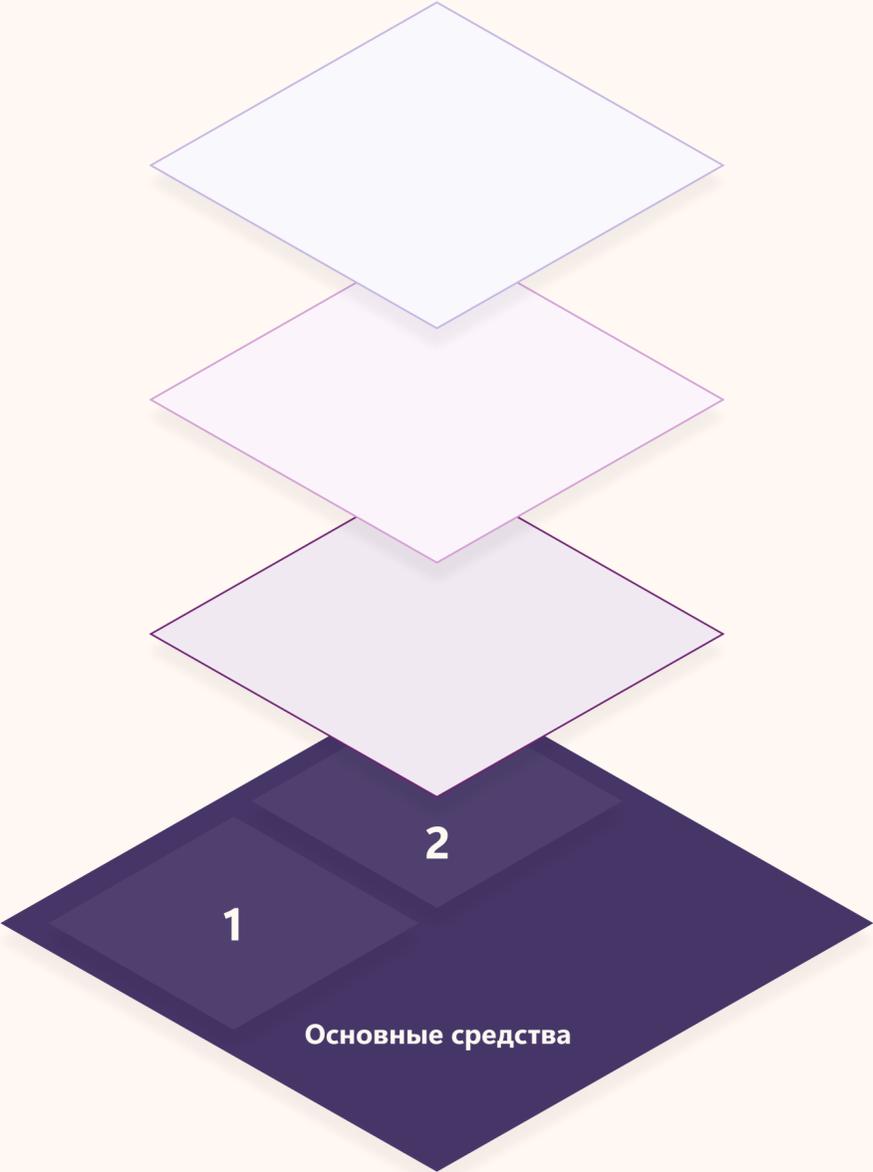
При первом внедрении Teams сначала протестируйте решение в нескольких выбранных местах. Перед развертыванием в масштабе всей компании можно протестировать пилотные инструменты, используя небольшие группы.

СОВЕТ. Microsoft рекомендует включить для пользователей Teams первой линии параметр «Показывать избранные каналы в чате». Такая настройка чата упрощает работу пользователей, предоставляя макет, с которым сотрудники первой линии уже знакомы.

Создание удостоверений и разрешений при настройке программы тестирования упрощается с помощью Microsoft Entra — облачного решения для управления удостоверениями и доступом от Microsoft 365. Благодаря встроенным и настраиваемым атрибутам пользователя, помогающим настроить программу, можно проверить средства развертывания в тестовой точке, а затем поэтапно применить их в большом количестве других точек.

Можно определить основные атрибуты, такие как географическое положение, адреса электронной почты и должности, а также собрать дополнительную информацию о сотрудниках во время регистрации. Участие в динамически меняющихся командах первой линии определяется и управляется этими наборами атрибутов и автоматически изменяется с течением времени по мере адаптации сотрудников первой линии, их увольнения или смены местоположения.

Это небольшое начальное развертывание хорошо подходит для сбора отзывов и их включения в любые изменения. Взаимодействие с руководителями первой линии также позволит лучше понять, что может потребоваться сотрудникам для внедрения этих новых технологий. После устранения неполадок и определения функций, которые лучше всего поддерживают сотрудников первой линии, можно при необходимости уточнить и скорректировать основные средства по окончании первоначального тестирования.





Следующий этап

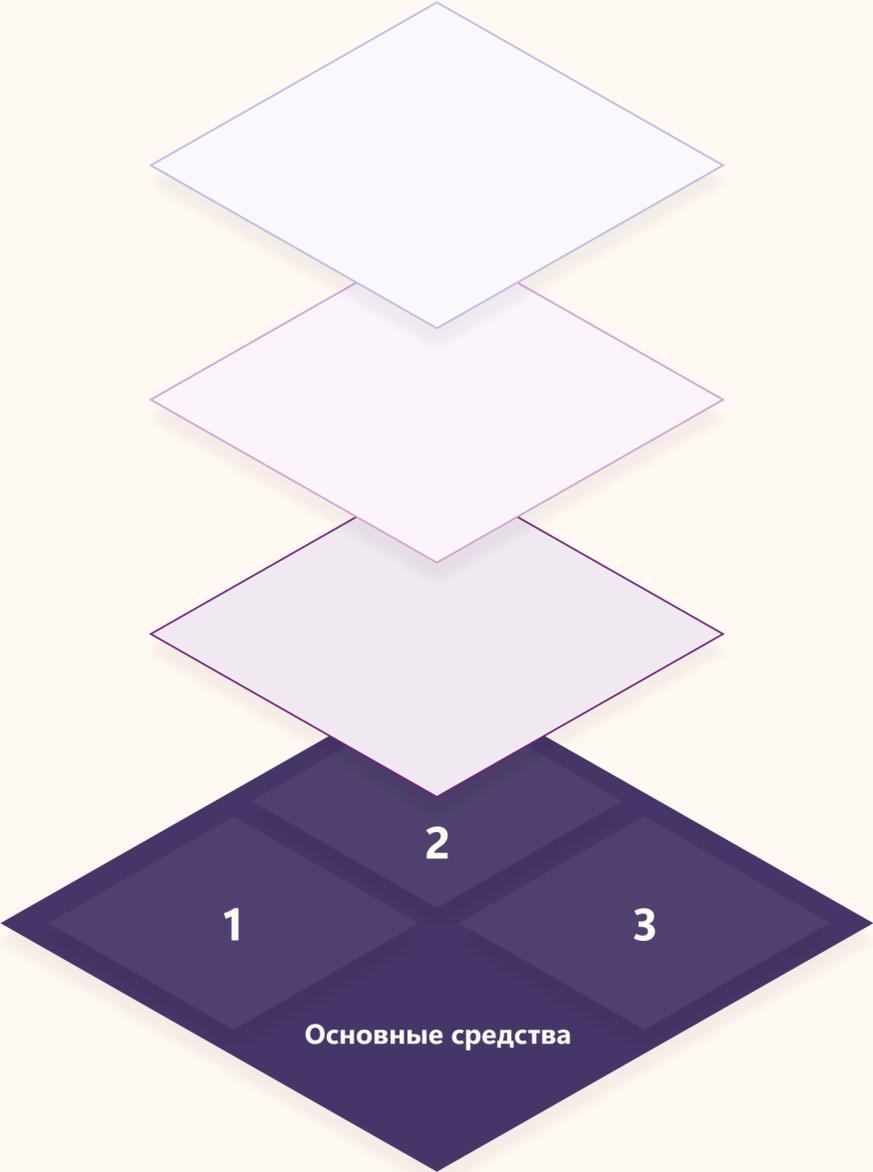
Развертывание основных средств Teams в требуемом масштабе

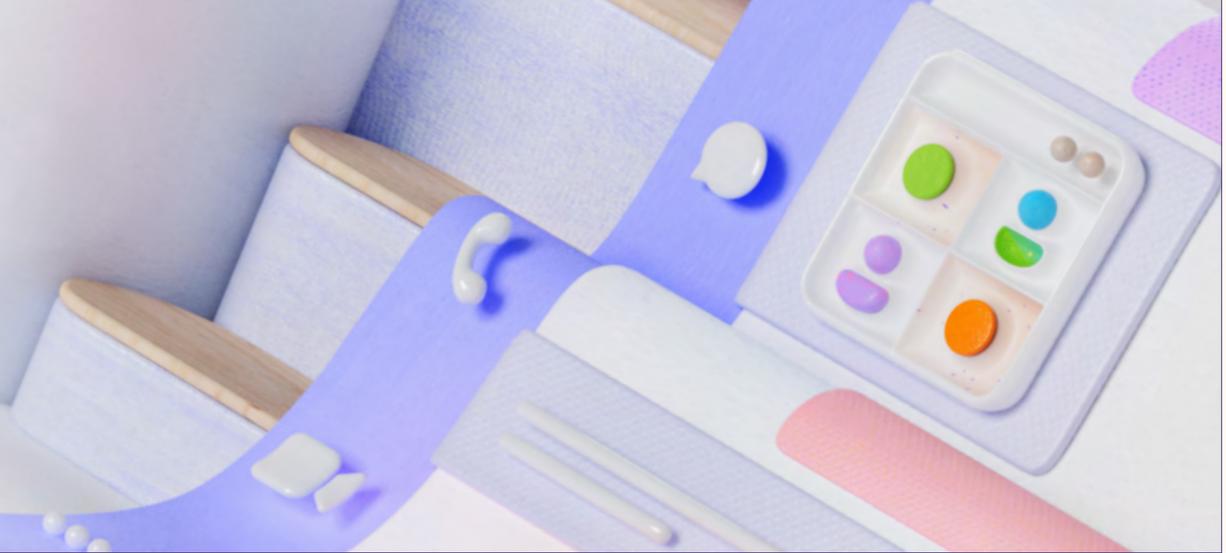
Чтобы удовлетворить потребности динамически меняющихся сотрудников первой линии, ИТ-специалистам требуются динамические решения. Для повышения эффективности развертывания корпорация Microsoft разработала пошаговый процесс развертывания технологий для первой линии.

СОВЕТ. Чтобы получить список идентификаторов команд первой линии, в центре администрирования Teams выберите «Teams» > «Управление командами первой линии», а затем в разделе «Команды первой линии» нажмите «Скачать CSV-файл».

- ↓ После настройки и тестирования Teams перейдите на страницу «Управление командами первой линии» для развертывания.
- ↓ На этой странице можно просмотреть параметры, список расположений, где динамически меняющаяся команда первой линии еще не создана, и выбрать дополнительные расположения, для которых требуется создать команды.
- ↓ Нажмите «Развернуть». Процесс развертывания может занять до нескольких часов в зависимости от количества создаваемых команд. Этот процесс можно повторить в будущем для любых других расположений первой линии, где еще нет команд.
- У вас по-прежнему будет возможность настраивать и корректировать Teams с необходимой частотой.

После развертывания Teams можно легко управлять динамически меняющимися командами первой линии при любых изменениях в организации. В центре администрирования Teams можно создавать новые команды для новых расположений, изменять параметры команд первой линии и получать аналитические отчеты об использовании первой линии. После того как вся организация первой линии начнет использовать Teams, можно приступить к развертыванию дополнительных возможностей и инструментов.





Продвижение вперед

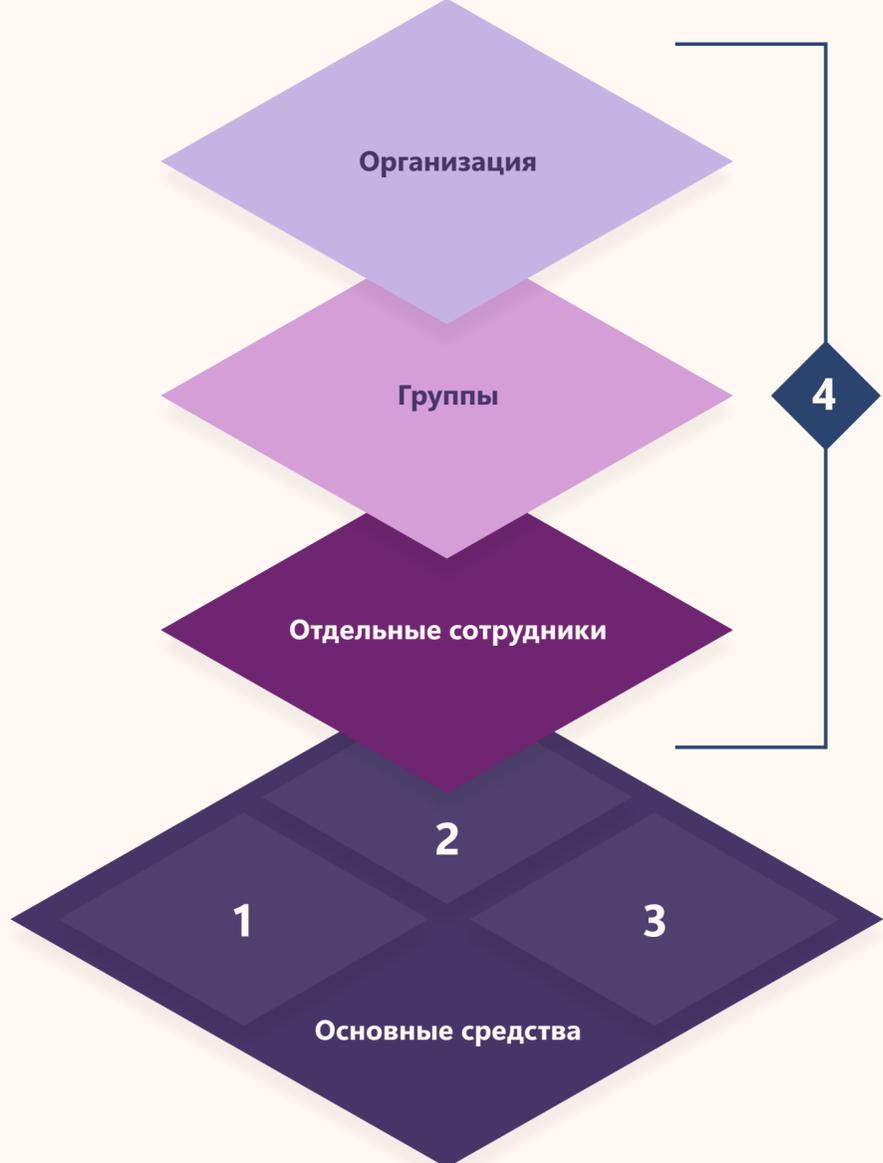
Масштабирование и развертывание дополнительных возможностей Teams

К этому моменту вы создали и развернули основные средства Teams и предоставили сотрудникам первой линии в организации возможность общаться на единой платформе. Теперь можно приступить к развертыванию дополнительных возможностей и инструментов, которые наилучшим образом соответствуют уникальным потребностям вашей организации.

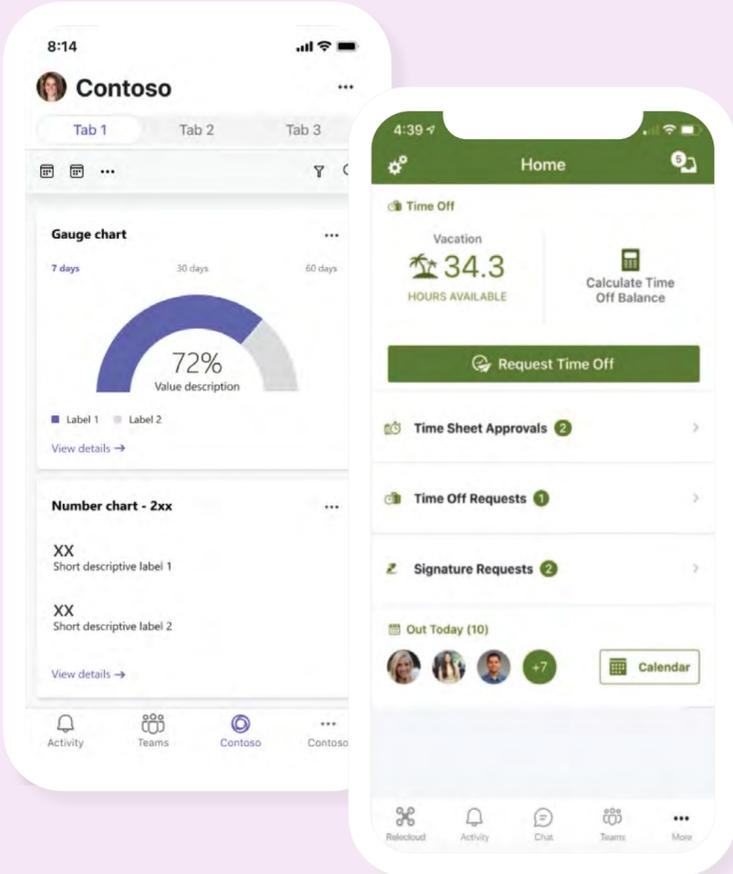
Некоторые возможности и приложения уже включены в Teams, такие как Чат, Каналы, Благодарность и Утверждения. Другие доступны для покупки или могут быть разработаны для вашей организации. К ним относятся сторонние приложения независимых разработчиков и пользовательские приложения, созданные специально для вашей организации.

Многоуровневое использование дополнительных возможностей Teams организовано по трем основным направлениям: производительность отдельных сотрудников, производительность групп и взаимодействие персонала в масштабе всей организации.

СОВЕТ. Запускать процесс развертывания должен глобальный администратор.



Инструменты и возможности для повышения производительности отдельных сотрудников



Используйте Teams для дальнейшего повышения производительности на первой линии, позволяя сотрудникам выполнять задачи без необходимости группового взаимодействия. Рассмотрите целесообразность выполнения следующих начальных действий на пути к дальнейшему расширению возможностей сотрудников:

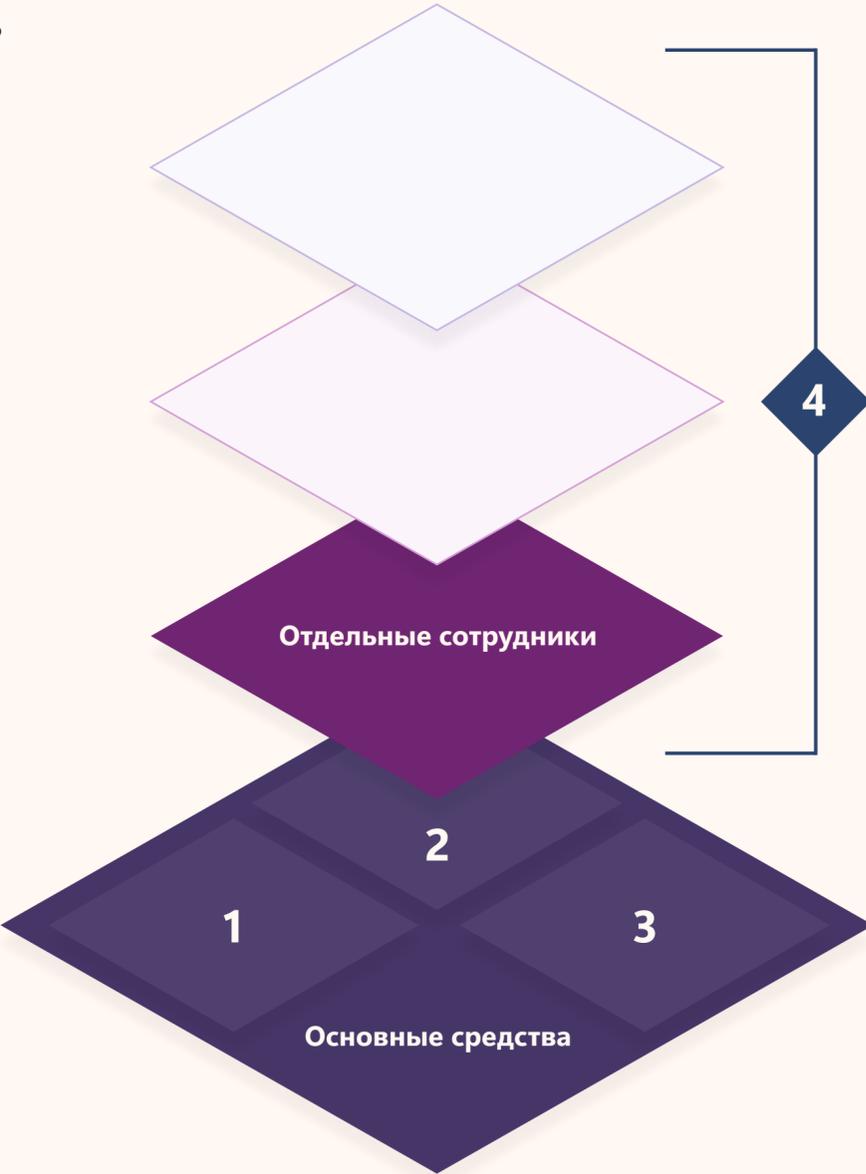
Настройте бизнес-приложения, созданные вашей организацией, для повышения эффективности поддержки сотрудников первой линии, выполняющих определенные должностные задачи.

Ознакомьтесь с Viva Learning — центром обучения в Teams, где сотрудники могут делиться информацией, давать рекомендации и учиться с использованием библиотек контента вашей организации.

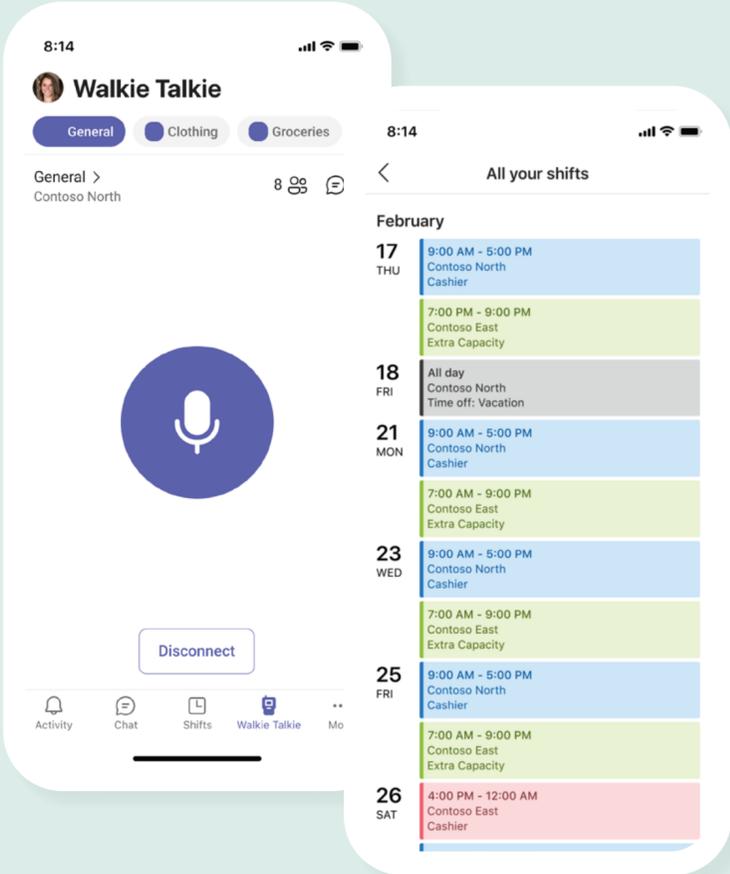
Интегрируйте в Teams сторонние приложения, чтобы расширить возможности работы на одной платформе.

Предоставьте сотрудникам первой линии доступ к рынку смен, который позволяет им менять смены, запрашивать отгулы, а также отмечать время прихода и ухода.

Сотрудники могут настраивать свои рабочие места Teams в организации. Teams помогает сотрудникам персонализировать свою среду с помощью параметров и инструментов, позволяющих работать максимально эффективно. Это может быть, например, закрепление определенных каналов или приложений для удобства использования либо оснащение рабочего пространства конкретными сторонними или бизнес-приложениями.



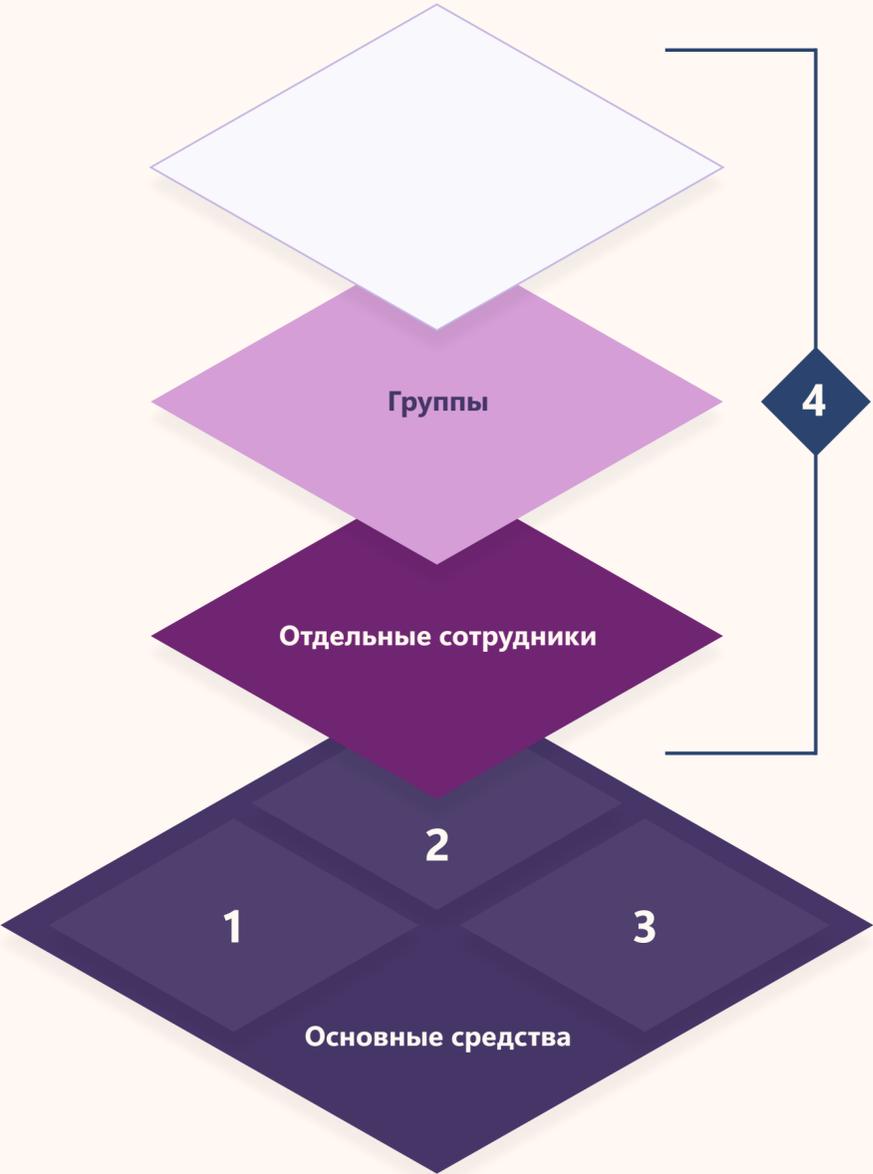
Инструменты и возможности для повышения производительности групп



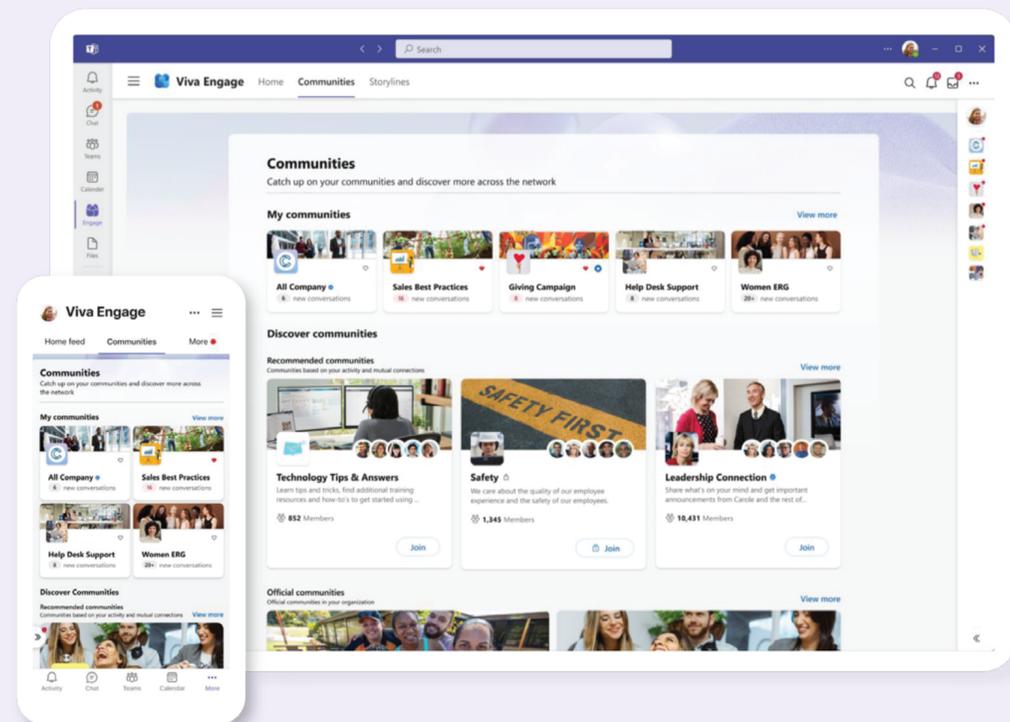
Расширение функциональности Teams с помощью уникальных возможностей и приложений может повысить производительность групп на первой линии. При объединении команды первой линии важное значение может иметь управляемое общее пространство для общения и совместной работы групп сотрудников с целью достижения результата. Вот некоторые примеры способов повышения производительности групп:

- Стандартизация структур и графиков организации с помощью таких приложений для совместной работы, как «Календарь», «Смены» и «Задачи».
- Использование средств взаимодействия для совместной работы путем объединения Teams и каналов связи, которые наилучшим образом соединяют соответствующих участников команды.
- Использование функции «рация» для быстрой связи с командами через голосовой чат в режиме реального времени.
- Расширение бизнес-процесса с помощью напрямую синхронизирующихся с Teams сторонних приложений для улучшения проектирования, управления проектами и многих других возможностей — все на одной платформе.

Приложения и возможности в Teams полностью настраиваются для отдельных групп в организации. Такая гибкость помогает поддерживать специфические и уникальные потребности каждой команды первой линии, гарантируя постоянный доступ сотрудников к необходимым инструментам.



Инструменты и возможности взаимодействия в масштабе всей организации



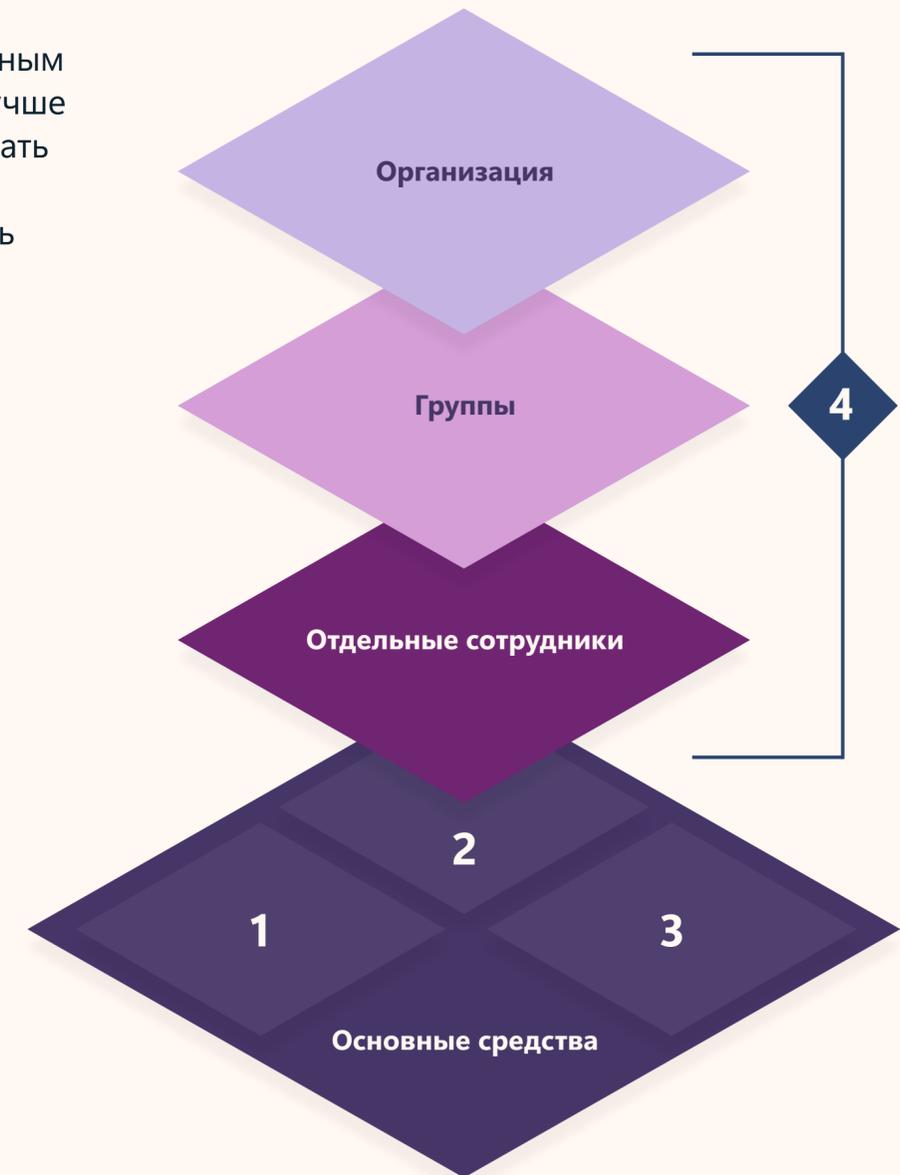
Помимо повышения производительности отдельных сотрудников и групп, Teams также может улучшить согласованность выполняемых задач и вовлеченность сотрудников во всей организации. Благодаря дополнительным возможностям в Teams сотрудники первой линии могут лучше понимать влияние своего вклада в общее дело и чувствовать себя частью чего-то большего. Рассмотрите возможность выполнения следующих действий, которые могут повысить вовлеченность сотрудников во всей организации:

Помогите сотрудникам первой линии найти свою принадлежность к сообществам Viva Engage, где группы организации находятся в центре своих бесед, файлов, событий и обновлений.

Направляйте сотрудников первой линии в раздел новостей SharePoint, где они могут найти новые и нужные знания.

Распределяйте средства корпоративной связи, чтобы сотрудники первой линии оставались в курсе целей, задач и стратегических приоритетов вашей организации независимо от должности и местоположения.

Благодаря созданию в организации сообществ, позволяющих пользователям делиться важными новостями независимо от команды и географического положения, сотрудники первой линии могут чувствовать себя важной частью команды независимо от физического расстояния между ними.





Начало трансформации первой линии с помощью Microsoft Teams

Из этого руководства вы узнали, что с помощью модели постепенного внедрения можно легко внедрить Teams в организации. Теперь вы можете уверенно создать основные средства Teams, масштабировать в своей организации новые технологии, а также расширить первоначальные возможности и инструменты Teams, чтобы улучшить условия работы сотрудников первой линии.

Модель постепенного внедрения Microsoft позволяет проще, чем когда-либо прежде, направлять пользователей для достижения ими успеха в работе. Начните трансформировать развертывание решений для первой линии в нужном масштабе и управление ими с помощью Microsoft Teams уже сегодня.

Расширение возможностей сотрудников первой линии



Ознакомьтесь с планами и ценами

Источники

¹ Индекс рабочих тенденций: специальный отчет. Технологии могут создать новое будущее для сотрудников первой линии. Microsoft, 12 января 2022 г.

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



© Корпорация Microsoft, 2024 г. Все права защищены. Этот документ предоставляется «как есть». Изложенные в нем мнения и сведения, в том числе URL-адреса и прочие ссылки на веб-сайты, могут изменяться без предупреждения. Вы принимаете на себя все риски, связанные с их использованием. Этот документ не предоставляет вам никаких прав на интеллектуальную собственность, содержащуюся в любом из продуктов корпорации Microsoft. Вы можете копировать этот документ и использовать его во внутренних справочных целях.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Некоторые наборы Microsoft 365 и Office 365 в Европейской экономической зоне и Швейцарии не включают Microsoft Teams. Узнайте подробнее на нашей странице лицензирования.