

En plan för förnyelse

Förse medarbetarna i frontlinjen med digitala verktyg



Innehållsförteckning

03 →

En beprövad metod för en effektiv frontlinje

04 →

Viktiga framgångsfaktorer

05 →

En progressiv implementeringsmodell

- 01 Lägga grunden för Teams
- 02 Pilottesta din Teams-grund
- 03 Distribuera din Teams-grund i stor skala
- 04 Skala och distribuera ytterligare Teams-funktioner

13 →

Börja omvandla frontlinjen med Microsoft Teams

En beprövad metod för en effektiv frontlinje



Framgångsrika organisationer prioriterar att lyssna på medarbetarna i frontlinjen och ge dem rätt förutsättningar. På så sätt får de en bättre förståelse för frontlinjemedarbetarnas behov och kan tillhandahålla säkra och effektiva verktyg som hjälper teamen att arbeta mer effektivt. Microsoft har tagit fram en progressiv implementeringsmodell som hjälper organisationer att erbjuda användbara Microsoft Teams-lösningar för medarbetarna i frontlinjen.

Genom att bygga vidare på din plattform kan du distribuera Teams i frontlinjen och sedan anpassa och distribuera ytterligare funktioner efter behov. Den här e-boken innehåller praktisk vägledning och tips som hjälper organisationer att implementera Teams för medarbetarna i frontlinjen – så att de kan förbättra kommunikationen och effektivisera verksamheten.

Du får reda på hur du kan

identifiera vilka Teams-verktyg och funktioner som är mest användbara för att kickstarta omvandlingen i din organisation

skapa en stark grund som gör att medarbetarna i frontlinjen kan komma i gång snabbt

följa en progressiv implementeringsmodell för att skapa lösningar som är användbara för medarbetarna i frontlinjen och organisationen som helhet

Viktiga framgångsfaktorer

Microsoft har identifierat fem framgångsfaktorer hos organisationer som har förstärkt frontlinjen med hjälp av Teams, som kan illustrera hur man förenar medarbetarnas behov med verksamhetens.

De organisationerna hade gjort följande:

- De har satt frontlinjemedarbetarna i centrum för alla beslut, och inhämtat deras feedback som en del av sina pilotprojekt.
- De har kommunicerat viktiga användningsområden för frontlinjemedarbetarna på ett sätt som var relevant för dem.
- De har säkerställt att intressenter inom både IT och verksamheten samarbetade på ett strukturerat och engagerat sätt genom att använda rätt verktyg för att snabbt och effektivt hitta lösningar.
- De har samarbetat med cheferna i frontlinjen, eftersom det ofta är dem som organiserar arbetet och är drivande i införandet av ny teknik för frontlinjeteamen.
- De har börjat i liten skala för att snabbare skapa värde, och sedan utökat frontlinjelösningarna kontinuerligt för att uppnå goda verksamhetsresultat.

En progressiv implementeringsmodell

I modellens första fas ingår att etablera, pilottesta och distribuera de grundläggande Teams-funktionerna. När du väl har distribuerat i stor skala kan du utforska och anpassa ytterligare funktioner enligt samma distributionsprincip. De här funktionerna och apparna gör att du kan förbättra gruppens samarbete, öka de enskilda medarbetarnas produktivitet och uppmuntra hela organisationen till att skapa en mer enhetlig och effektiv upplevelse i frontlinjen.

Teams erbjuder ett brett utbud av funktioner och appar, och Microsoft rekommenderar att du utgår från denna grund så att du kan förenkla implementeringen och genomföra införandet snabbare.

Implementeringsfaserna:

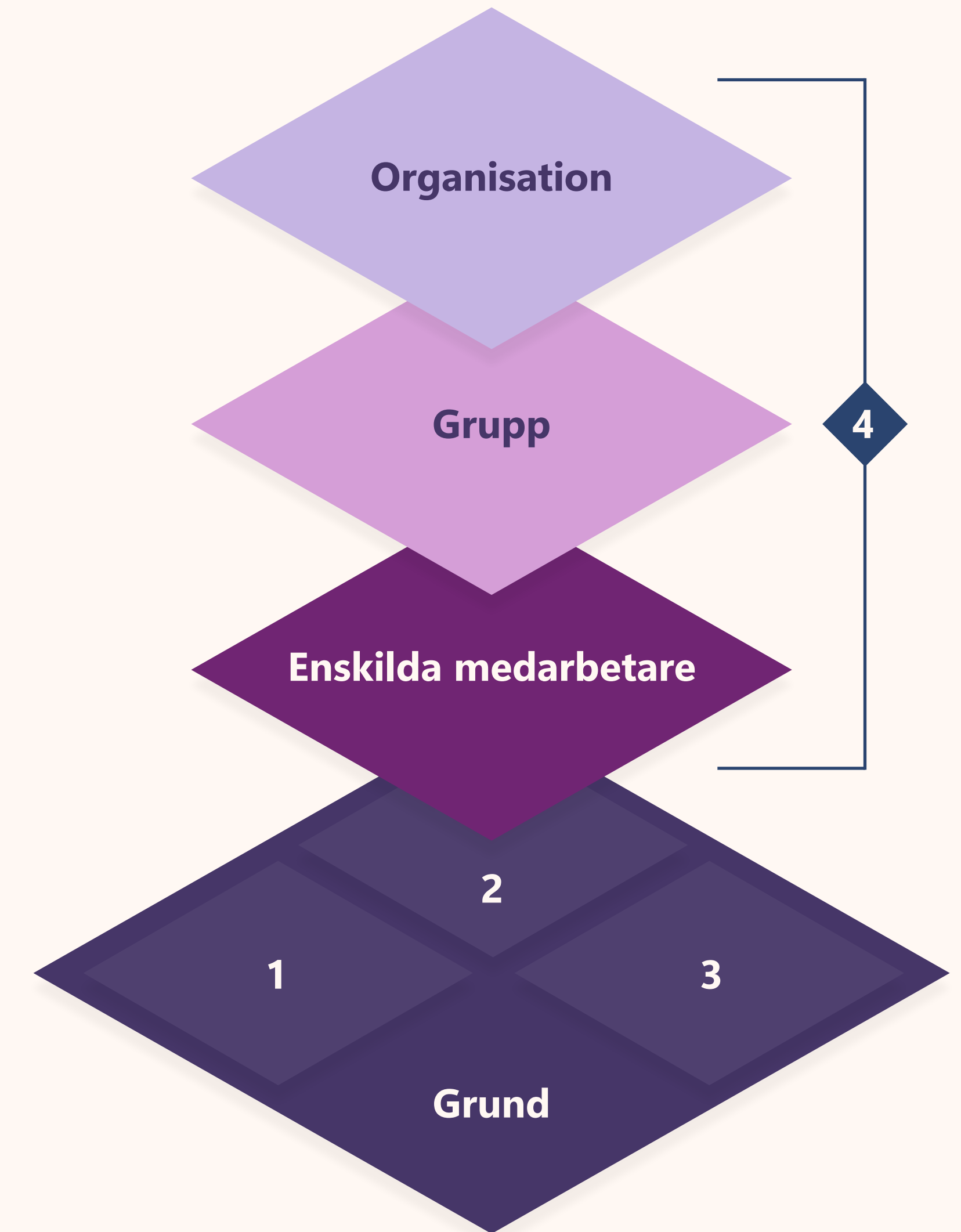
1 / Lägg grunden för Teams

2 / Pilottesta din Teams-grund

3 / Distribuera din Teams-grund i stor skala

4 / Skala och distribuera ytterligare Teams-funktioner

- Individuell produktivitet
- Grupproduktivitet
- Engagemang i hela organisationen



Start:

Lägg grunden för Teams

Först fokuserar vi på de grundläggande elementen i Teams som möjliggör ad hoc-kommunikation för frontlinjearbetarna: text-, röst- och videochatt, förutsägbara och relevanta aviseringar samt effektiv administration och säkerhet. För att din Teams-distribution ska lyckas måste du lägga en bra grund för den nya tekniken. På så sätt får både organisationen och medarbetarna i frontlinjen gott om tid att anpassa sig till de grundläggande funktionerna och inse fördelarna med dem.

Grunden består av:

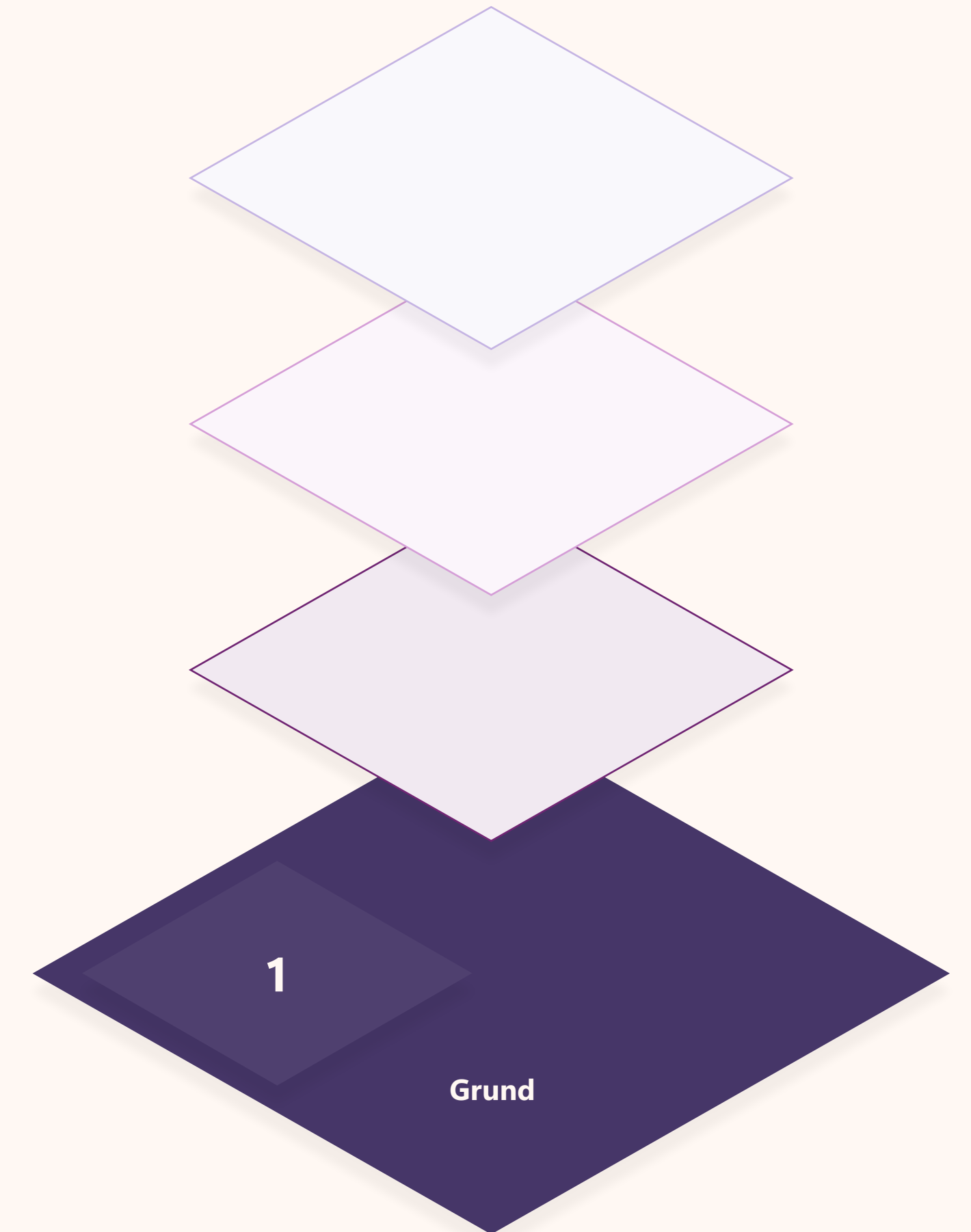
Privat kommunikation, teamchatt och röstchatt i realtid för medarbetare och chefer.

Kommunikation och samarbete, både mellan avdelningar och lokalt.

Identitet, säkerhet och hantering.

Mobila klienter med förutsägbara aviseringar och relevanta sökfunktioner.

Lägg grunden för att Teams ska bli ett primärt nav för enhetlig kommunikation och samarbete för frontlinjemedarbetarna. När de grundläggande elementen är på plats är du redo för nästa fas: pilotprojektet.



Tips! Genom att fästa grundläggande Teams-appar de ofta använder, som Chatt och Aktivitet, kan användarna snabbt samarbeta med varandra.



Nästa fas:

Pilottesta din Teams-grund

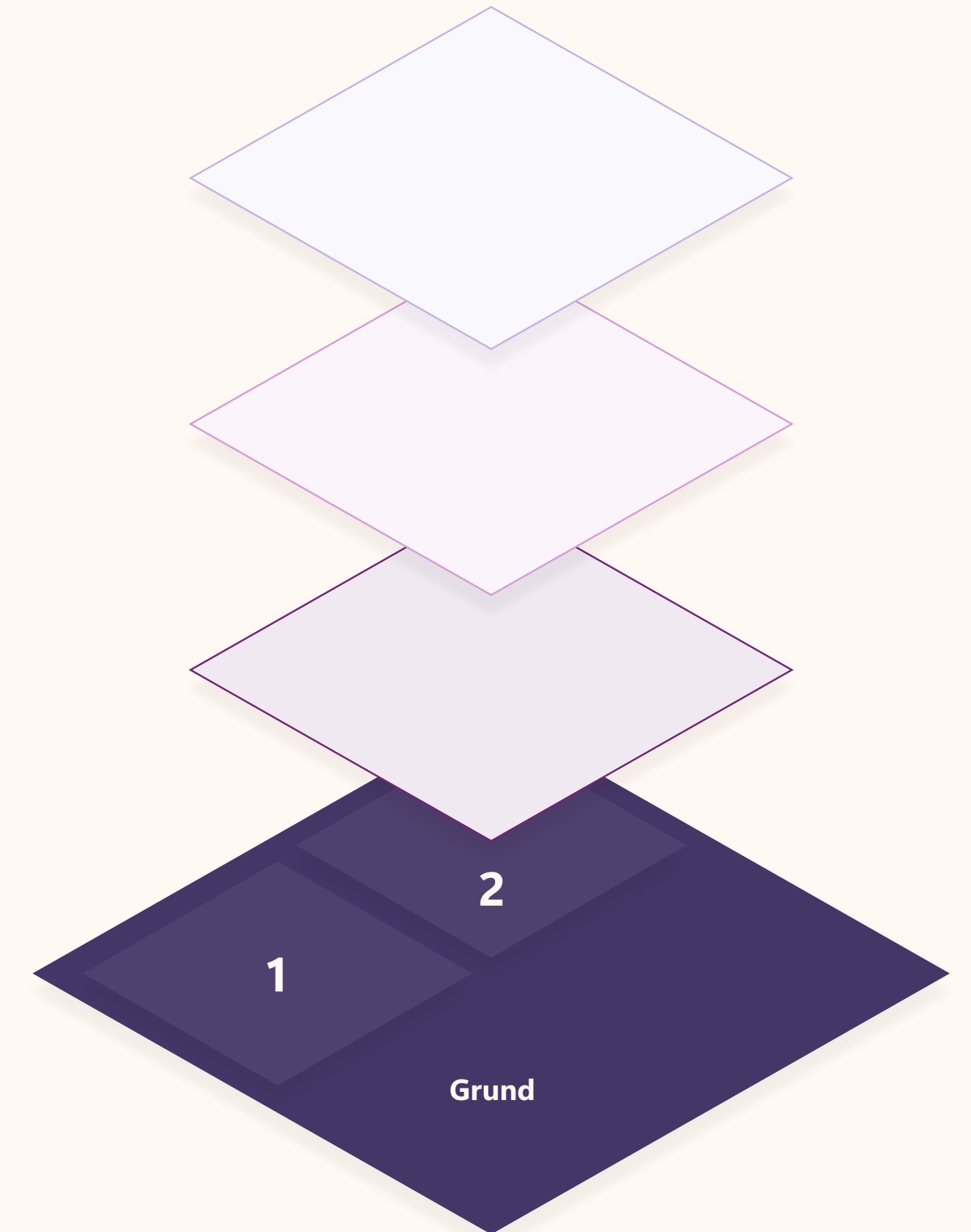
Genomför först ett pilotprojekt om din Teams-lösning på ett antal utvalda platser. Genom att inledningsvis använda dig av mindre grupper får organisationen testa verktygen innan du genomför distributionen i hela företaget.

Tips! Microsoft rekommenderar att du aktiverar inställningen Visa favoritmarkerade kanaler i chatten för Teams-användare i frontlinjen. Den här konfigurationen skapar en användarvänlig upplevelse och en layout som medarbetarna redan känner till.

Med Microsoft Entra, en molnbaserad lösning för identitets- och åtkomsthantering från Microsoft 365, är det enkelt att upprätta identiteter och behörigheter när du konfigurerar ditt pilotprojekt. Tack vare inbyggda och anpassade användarattribut som hjälper dig att konfigurera appen kan du testa distributionsverktygen på en plats, och sedan tillämpa dem på en bredare uppsättning platser i flera olika faser.

Du kan definiera grundläggande attribut som geografisk platsinformation, e-postadress och befattning och samla in ytterligare uppgifter om medarbetarna under registreringsprocessen. De här attributen definierar medarbetarens medlemskap i ett visst dynamiskt team, som hanteras automatiskt och efterhand allteftersom medarbetare introduceras, avlämnas eller byter arbetsplats.

Den mindre omfattande, inledande distributionen är ett bra tillfälle att samla in feedback och införliva den i eventuella justeringar. Att samarbeta med de kundnära cheferna kan också hjälpa dig att förstå vad frontlinjen behöver för att kunna införa den nya tekniken. När du har genomfört en felsökning och identifierat vilka funktioner som bäst kan stötta medarbetarna i frontlinjen kan du efter det inledande pilotprojektet förbättra och justera grunden efter behov.





Nästa fas:

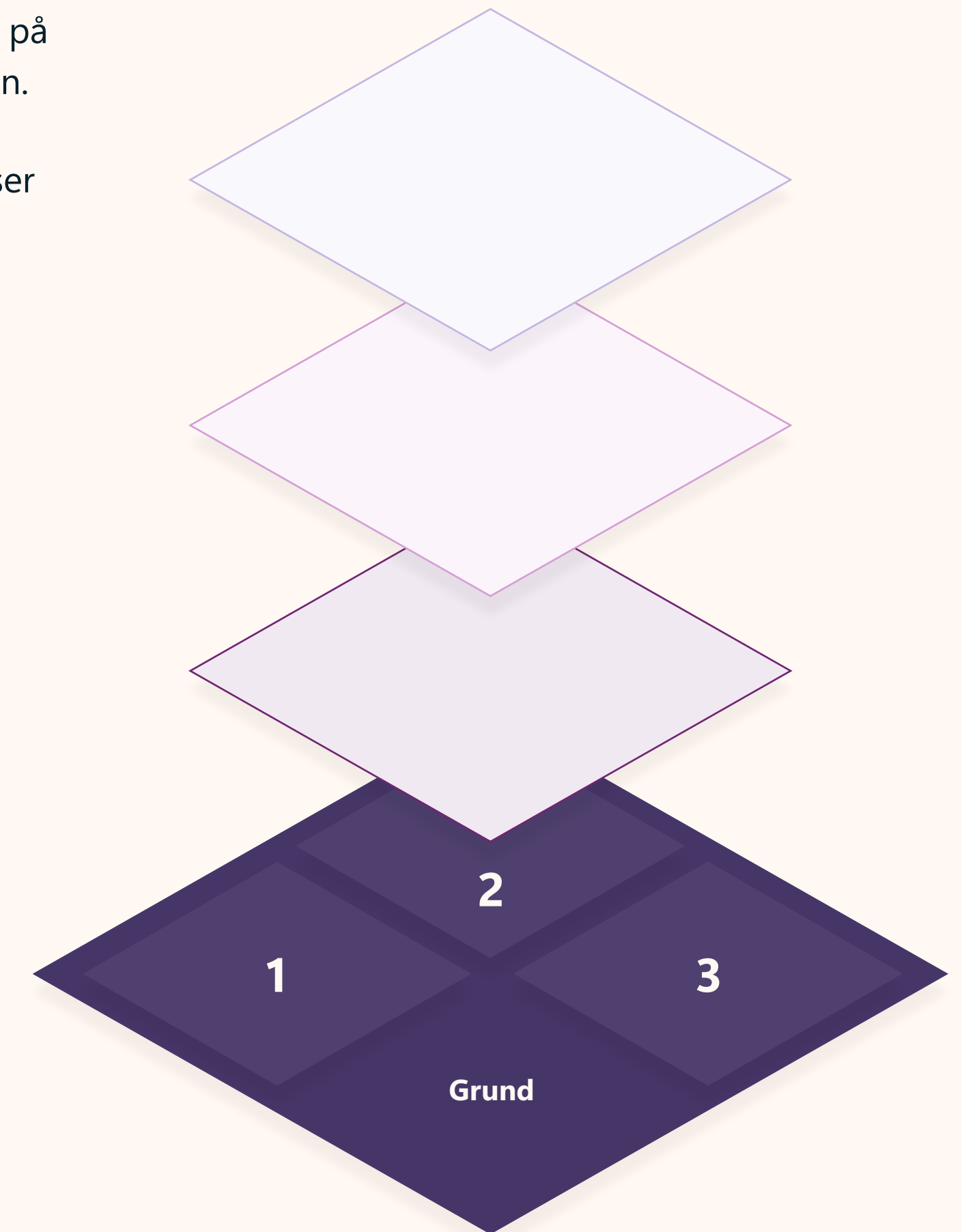
Distribuera din Teams-grund i stor skala

För att kunna tillgodose behoven hos den dynamiska personalen i frontlinjen behöver IT-team ha tillgång till dynamiska lösningar. Microsoft har tagit fram en steg-för-steg-guide till distribution av ny teknik i frontlinjen som kan effektivisera distributionsprocessen.

Tips! För att hämta en lista över team-ID-nummer går du till Hantera frontlinjeteam i administrationscentret för Teams och väljer Ladda ned CSV i avsnittet Frontlinjeteam.

- ↓ När du har konfigurerat och pilottestat Teams klickar du på sidan Hantera frontlinjeteam för att initiera distributionen.
- ↓ Här kan du granska inställningarna, se en lista över platser du inte har skapat ett dynamiskt frontlinjeteam för ännu och välja ytterligare platser som du vill skapa team för.
- ↓ Klicka på Distribuera. Processen kan ta upp till ett par timmar beroende på hur många team du skapar. Du kan upprepa samma process i framtiden för alla andra frontlinjeplatser som inte redan har ett team.
- Du har alltid möjligheten att finjustera Teams, så ofta som du behöver.

Nu när Teams har distribuerats är det enkelt att hantera de dynamiska teamen allteftersom förändringar sker i organisationen. I administrationscentret för Teams kan du skapa nya team för nya arbetsplatser, redigera teaminställningarna och hämta analytiska användningsrapporter från frontlinjen. När alla medarbetare i frontlinjen väl använder Teams kan du börja lansera ytterligare funktioner och verktyg.



Utveckla:

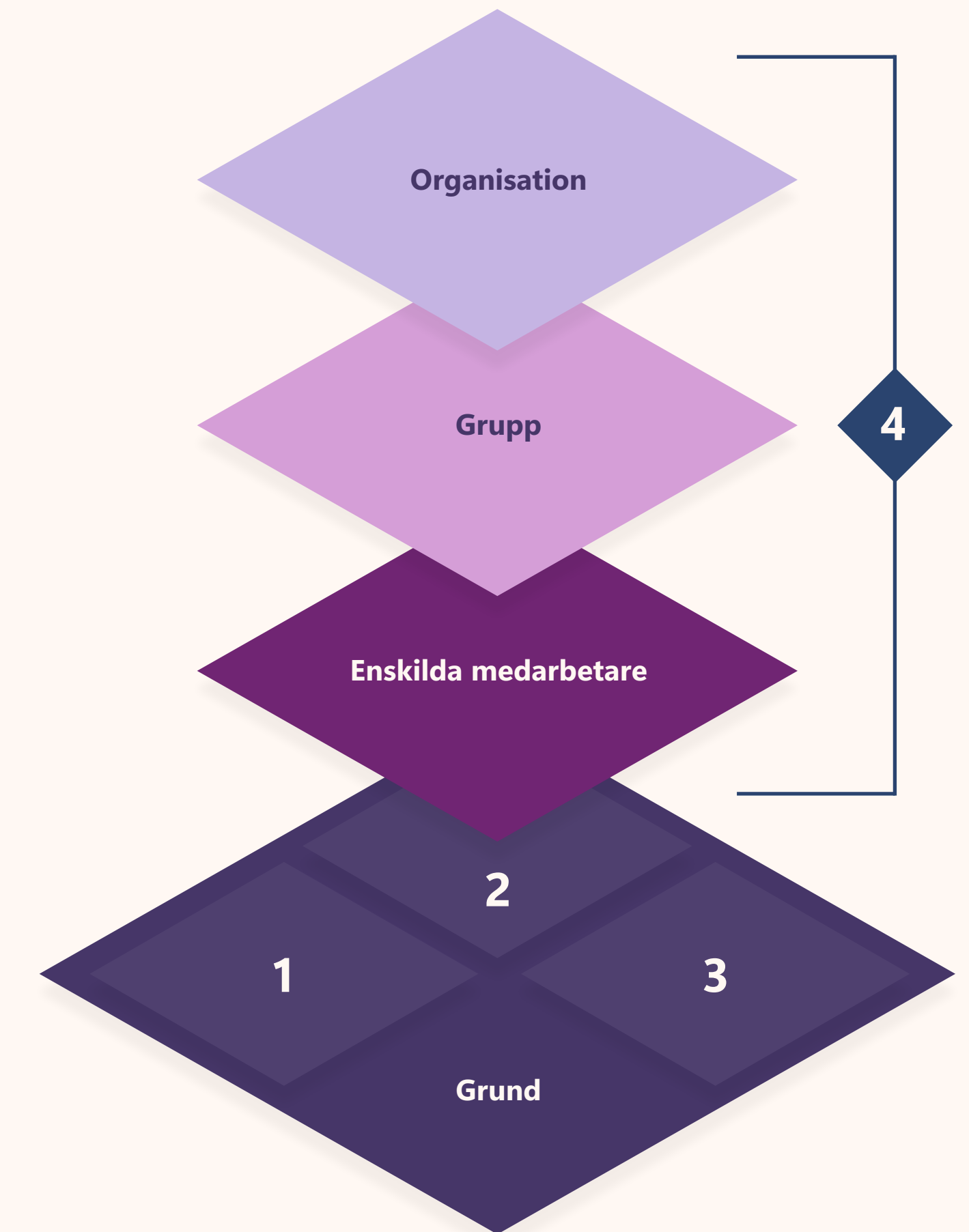
Skala och distribuera ytterligare Teams-funktioner

Nu har du skapat och distribuerat din Teams-grund och gett alla medarbetare i frontlinjen möjligheten att kommunicera på en enhetlig plattform. Det är dags att distribuera ytterligare funktioner och verktyg som tillgodoser din organisations unika behov.

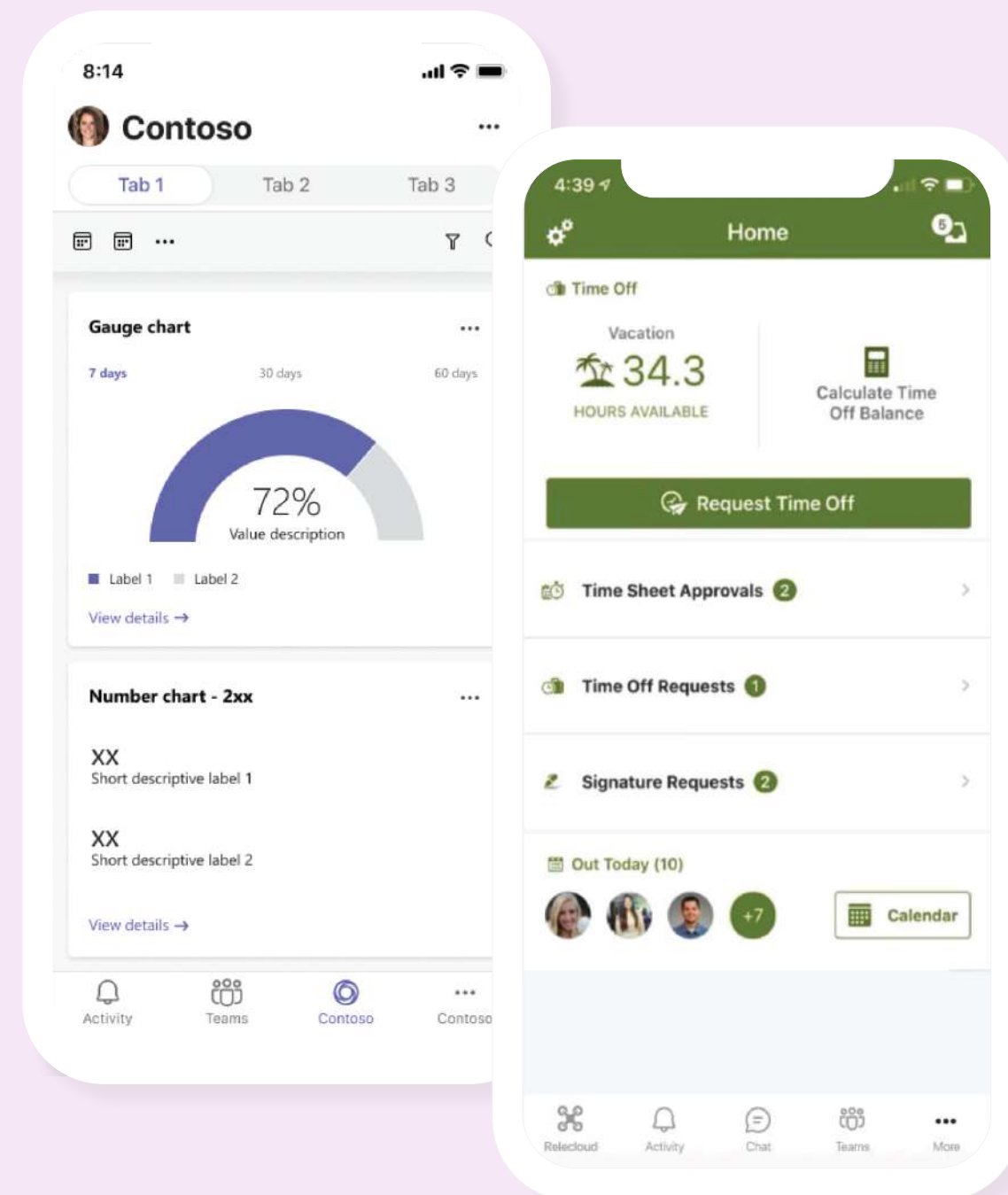
Vissa funktioner och appar som Chatt, Kanaler och Arbetspass, ingår redan i Teams. Andra finns att köpa till eller kan utvecklas för din organisation, som tredjepartsappar som skapats av oberoende utvecklare eller appar som har skräddarsyttts för din organisation.

Införandet av ytterligare Teams-funktioner organiseras via tre huvudspår:
Individuell produktivitet, gruppproduktivitet och engagemang i hela organisationen.

Tips! Administratören som är ansvarig för distributionen måste vara global administratör.



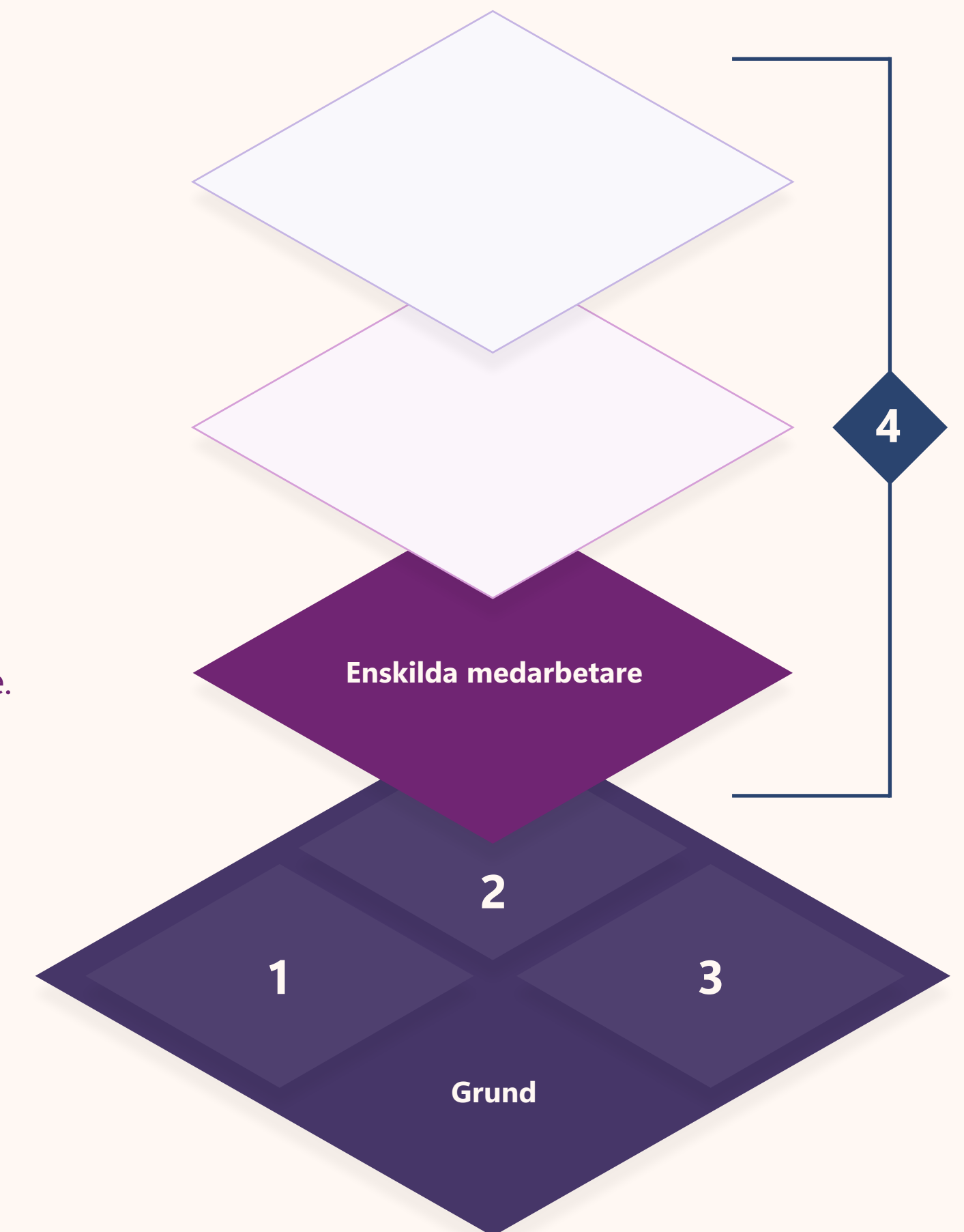
Individuell produktivitet verktyg och funktioner



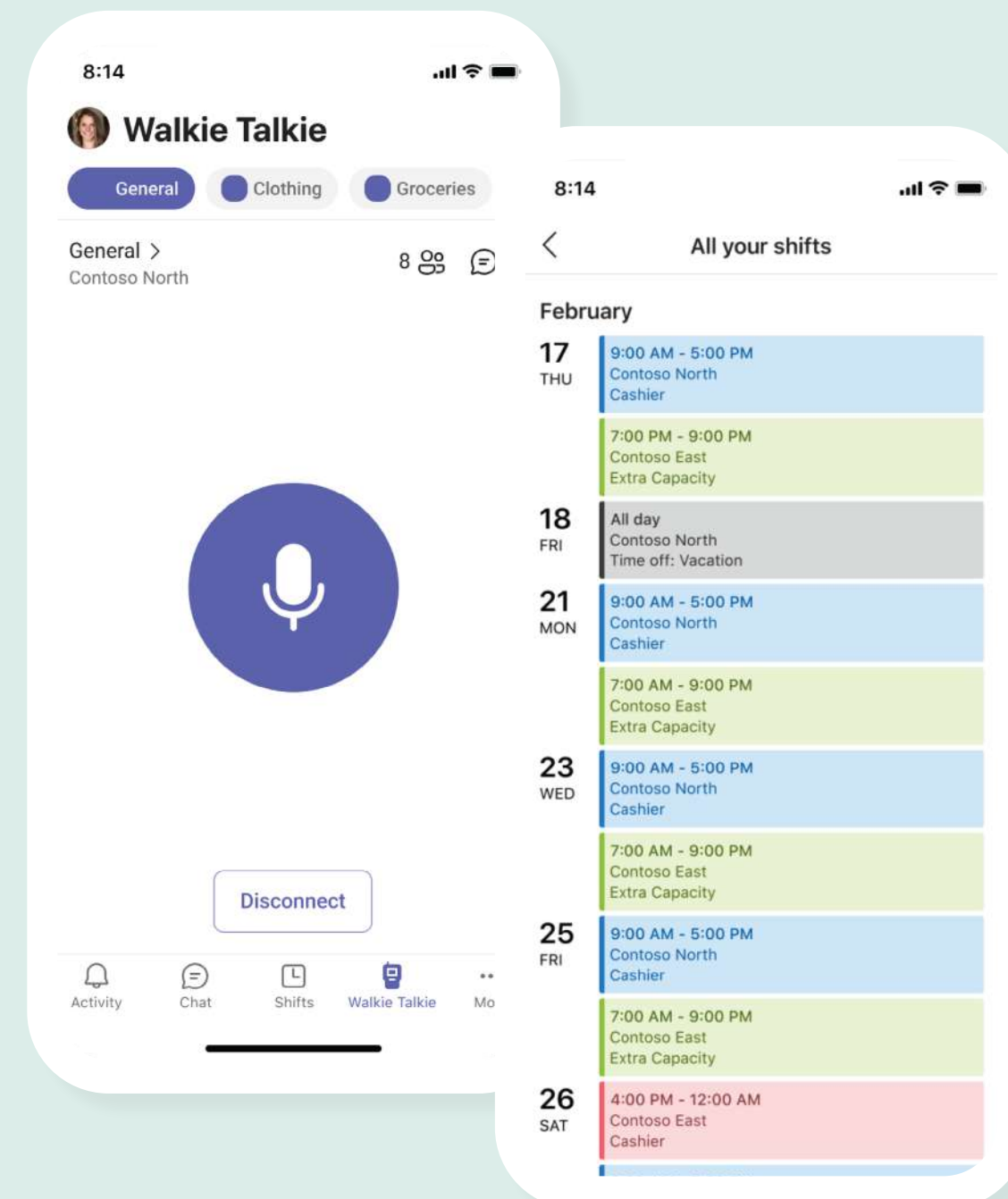
Använd Teams för att öka produktiviteten i frontlinjen ytterligare genom att ge medarbetarna möjlighet att utföra uppgifter oberoende av gruppen. Fundera på att ta följande första steg mot att ytterligare stärka individen:

- Anpassa verksamhetsspecifika appar som har utvecklats av din organisation för att ge bättre stöd åt medarbetare i specifika roller.
- Upptäck Viva Learning, ett centralt kunskapsnav i Teams, där enskilda medarbetare kan dela, rekommendera och lära av innehåll från bibliotek i hela organisationen.
- Integrera tredjepartsappar direkt i Teams för att centralisera arbetet på en och samma plattform ytterligare.
- Ge frontlinjemedarbetarna tillgång till en marknadsplats där de kan byta arbetspass med varandra, begära ledighet och stämpla in och ut.

Enskilda medarbetare kan anpassa sin egen Teams-arbetsyta inom organisationen. Oavsett om de vill fästa särskilda kanaler eller appar för att enkelt komma åt dem eller lägga till specifika affärs- eller tredjepartsappar på sin arbetsyta, hjälper Teams medarbetarna att anpassa upplevelsen med inställningar och verktyg som gör att de kan arbeta mer produktivt.



Gruppproduktivitet verktyg och funktioner



Att förhöja funktionaliteten i Teams med unika funktioner och appar kan öka gruppproduktiviteten i frontlinjen. När ett frontlinjeteam skapas kan ett hanterat, gemensamt utrymme där de kan kommunicera och jobba mot samma resultat vara viktigt för medarbetarna i den gruppen. Du kan exempelvis öka gruppproduktiviteten på följande sätt:

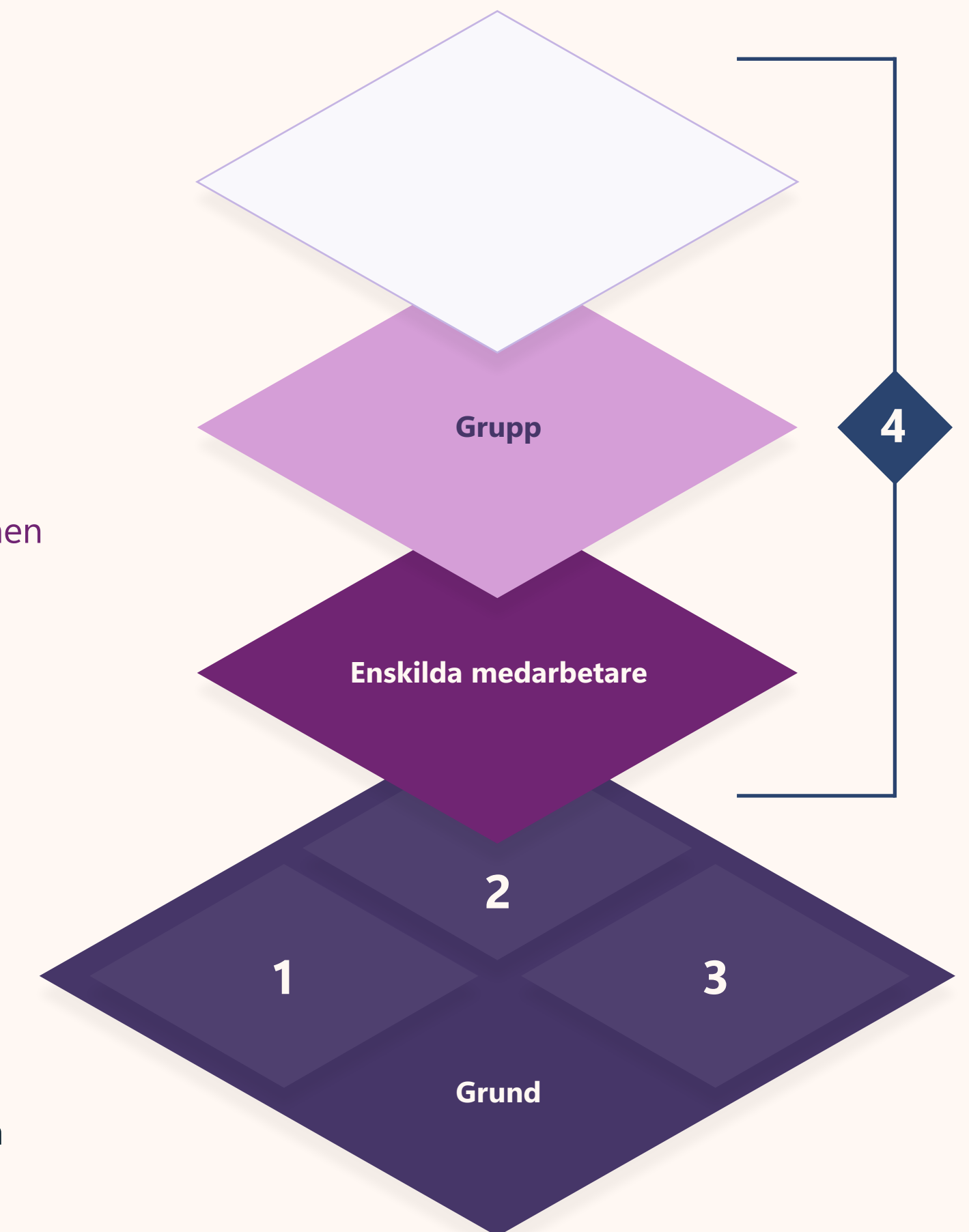
Standardisera organisationsstrukturer och scheman med hjälp av samarbetsappar som Bokningar, Arbetspass och Uppgifter.

Utnyttja samarbetsverktyg och organisera kommunikationen i Teams och i kanalerna så att relevanta teammedlemmar sammankopplas på bästa sätt.

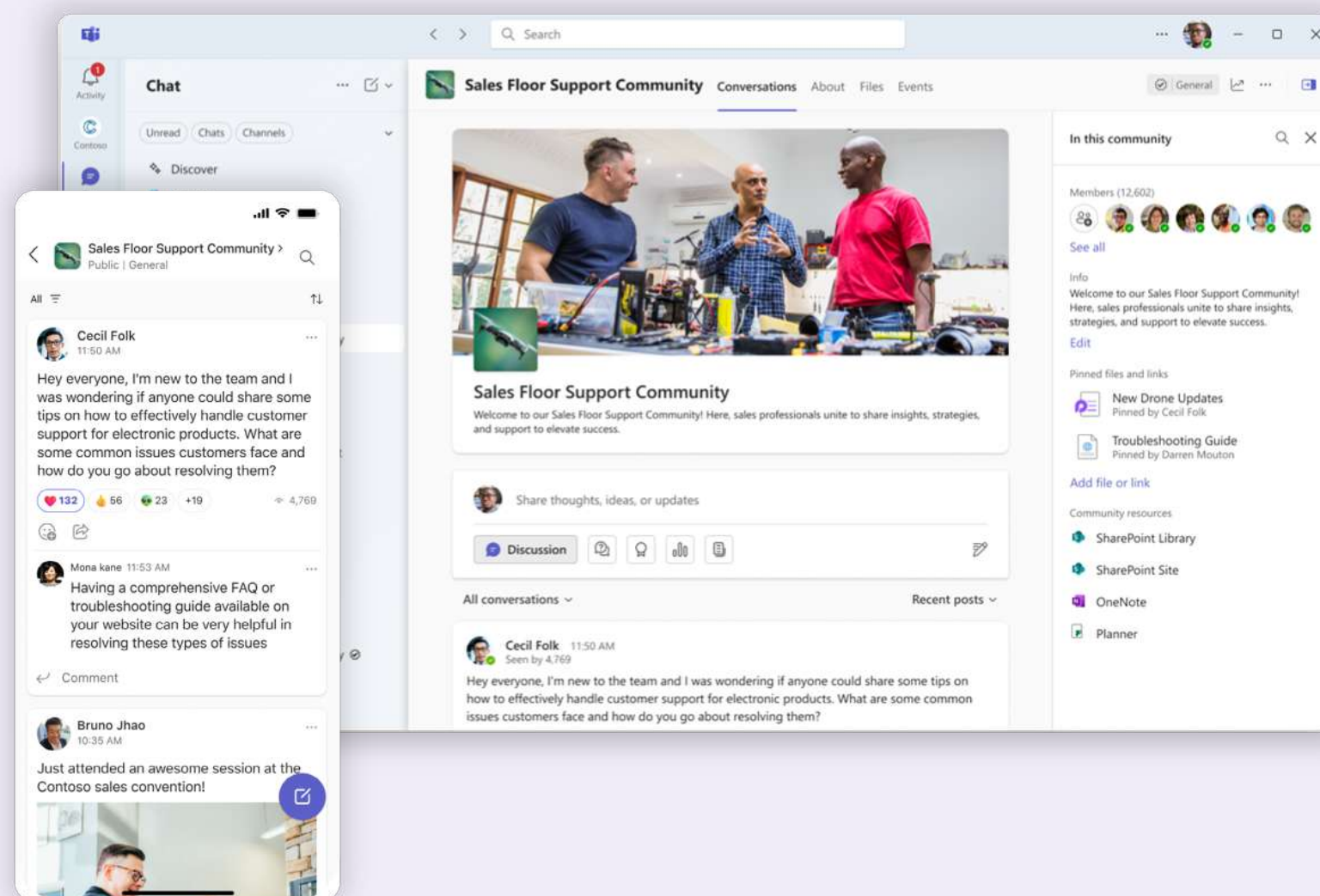
Använda Walkie talkie-funktionen för att snabbt komma i kontakt med teamen via röstchatt i realtid.

Utöka ett arbetsflöde eller en process med hjälp av tredjepartsappar som synkroniseras med Teams så att design, projektledning och mera kan utföras på en och samma plattform.

Appar och funktioner i Teams är fullständigt anpassningsbara för olika grupper inom organisationen. Den här flexibiliteten gör att frontlinjeteamens specifika och unika behov kan tillgodoses, och säkerställer att medarbetarna alltid har tillgång till de verktyg de behöver.



Verktyg och funktioner för engagemang i hela organisationen



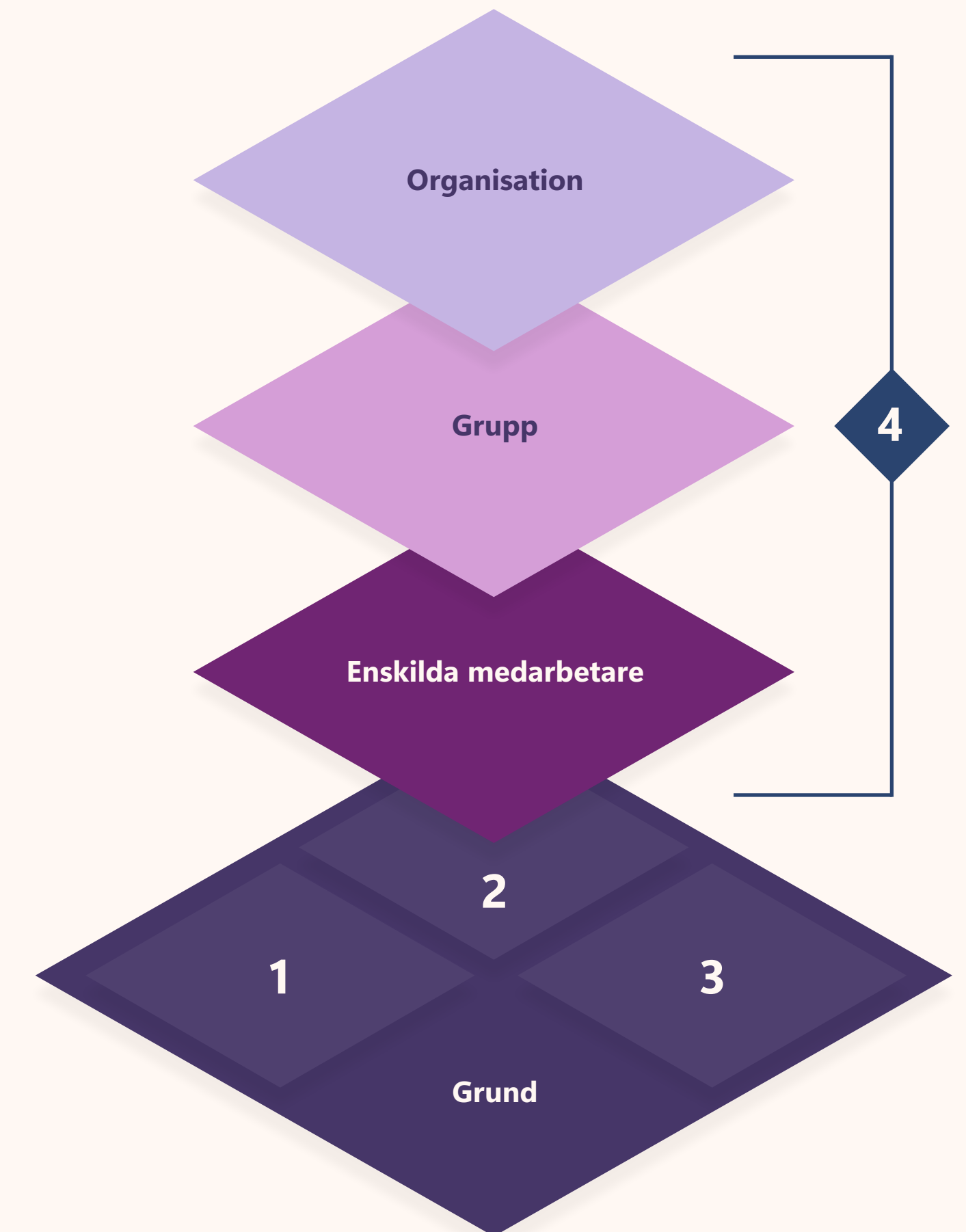
Utöver individens och gruppens produktivitet kan Teams också bidra till öka hela organisationens engagemang och samsynen kring organisationens uppdrag. Med ytterligare funktioner i Teams får medarbetarna i frontlinjen tillgång till verktyg som hjälper dem att hålla sig informerade och uppdaterade, vilket stärker deras känsla av delaktighet och samhörighet. Fundera på att använda följande metoder som kan öka engagemanget i organisationen.

Skapa communities kring gemensamma intressen och låt medarbetarna i frontlinjen engagera sig tillsammans med kollegor, dela idéer och skapa meningsfulla kontakter.

Koppla frontlinjens medarbetare till den information de behöver och hjälp dem hitta svar och experter inom organisationen.

Distribuera företagsmeddelanden och samordna riktad kommunikation för att hålla medarbetarna i frontlinjen informerade och uppdaterade – oavsett roll eller plats.

Genom att skapa communities där användare kan dela med sig av viktiga nyheter till medarbetare i andra team eller på andra platser, känner sig frontlinjen som en viktig del av organisationen – oavsett fysiskt avstånd.





Börja omvandla frontlinjen med Microsoft Teams

I den här guiden har vi förklarat hur du kan införa Teams i din organisation på ett smidigt sätt med hjälp av en progressiv implementeringsmodell. Nu kan du tryggt skapa din Teams-grund, skala den nya tekniken inom organisationen och utöka de grundläggande Teams-funktionerna och verktygen för att bättre tillgodose frontlinjens behov.

Microsofts progressiva modell hjälper organisationer att förenkla införandet och effektivisera implementeringen och hanteringen av lösningar för frontlinjen i stor skala med Microsoft Teams. Kom i gång i dag och börja skapa en stark grund för framgång för dina medarbetare i frontlinjen.

Stärk frontlinjen



Utforska prenumerationer och priser



© 2025 Microsoft Corporation. Med ensamrätt. Det här dokumentet tillhandahålls i befintligt skick. Den information och de åsikter som uttrycks i dokumentet, inklusive webbadresser och hänvisningar till andra webbplatser, kan ändras utan förvarning. Risker för att använda dessa åvilar dig. Det här dokumentet ger dig inga juridiska rättigheter till någon immateriell egendom i någon Microsoft-produkt. Du får kopiera och använda detta dokument för interna referensändamål.

ANSVARSRISKRIVNING: Microsoft 365 Frontline-programpaket finns även utan Teams. [Läs mer om prenumerationsavtal och priser för M365-programpaket utan Teams.](#)

