

Strategia transformacji

Wdrażanie narzędzi cyfrowych dla pracowników pierwszego kontaktu



Spis treści

03 →

Sprawdzona droga do efektywności pracowników pierwszego kontaktu

04 →

Kluczowe warunki sukcesu

05 →

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

13 →

Rozpocznij transformację swojej linii pierwszego kontaktu dzięki Microsoft Teams

Sprawdzona droga do efektywności pracowników pierwszego kontaktu

Organizacje odnoszące sukcesy priorytetowo traktują słuchanie i wzmacnianie pozycji swoich pracowników pierwszego kontaktu. Dzięki temu zyskują lepszy obraz potrzeb pracowników pierwszego kontaktu i mogą zapewnić bezpieczne, usprawnione narzędzia, które pomagają zespołom pracować efektywnie. W Microsoft opracowaliśmy 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 w zespole pracowników pierwszego kontaktu oraz umożliwić dostosowanie i wdrożenie dalszych funkcji w razie potrzeby. Ten e-book zawiera konkretne wskazówki oraz porady, które pomogą organizacjom wdrożyć Teams dla pracowników pierwszego kontaktu, wspierając usprawnioną komunikację i efektywność operacyjną.

Dowiesz 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

Kluczowe warunki sukcesu

Aby lepiej zrozumieć, jak najskuteczniej zintegrować potrzeby pracowników pierwszego kontaktu z potrzebami 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 funkcjom i aplikacjom można poprawić współpracę w grupie, wspierać indywidualną produktywność i zwiększać zaangażowanie w całej organizacji, tworząc bardziej spójne i wydajne środowisko pracy dla pracowników pierwszego kontaktu.

Teams oferuje szeroką gamę możliwości i aplikacji, jednak Microsoft zaleca rozpoczęcie od tego fundamentu, aby uprościć wdrażanie i przyspieszyć proces adaptacji.

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

Zaczynamy od podstawowych elementów usługi Teams, które umożliwiają spontaniczną komunikację w zespole pierwszego kontaktu: rozmowy tekstowe, głosowe i wideo, przewidywalne i istotne powiadomienia oraz efektywne zarządzanie i bezpieczeństwo. Opracowanie podstaw nowego programu technologicznego jest niezbędne do pomyślnego wdrożenia usługi Teams. Dzięki temu organizacje i pracownicy pierwszego kontaktu mają wystarczająco dużo czasu na przystosowanie się do tej podstawowej technologii i docenienie jej wartości.

Podstawa ta obejmuje:

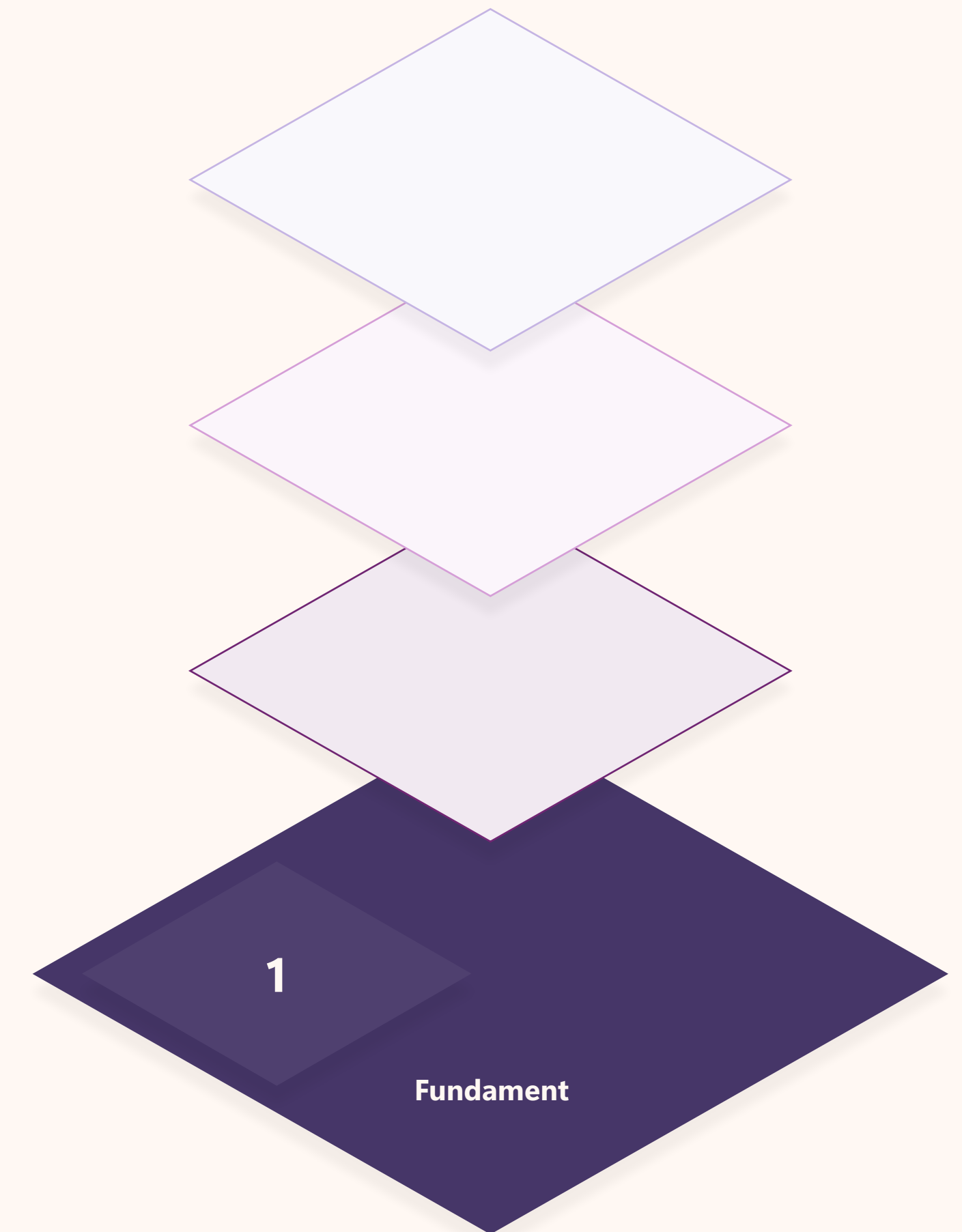
Umożliwienie komunikacji jeden na jeden w czasie rzeczywistym, czatu zespołu oraz komunikacji głosowej pracownikom i menedżerom

Umożliwienie komunikacji i współpracy lokalnie lub w ramach działu

Tożsamość, bezpieczeństwo i zarządzanie

Klient mobilny z przewidywalnymi powiadomieniami i odpowiednim wyszukiwaniem

Stwórz fundamenty, aby Teams stał się głównym centrum ujednoliconej komunikacji i współpracy dla pracowników pierwszego kontaktu. Gdy te podstawowe elementy są gotowe, można przejść do następnego kroku: pilotażu.



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



Co dalej:

Monitoruj swoje podstawy Teams

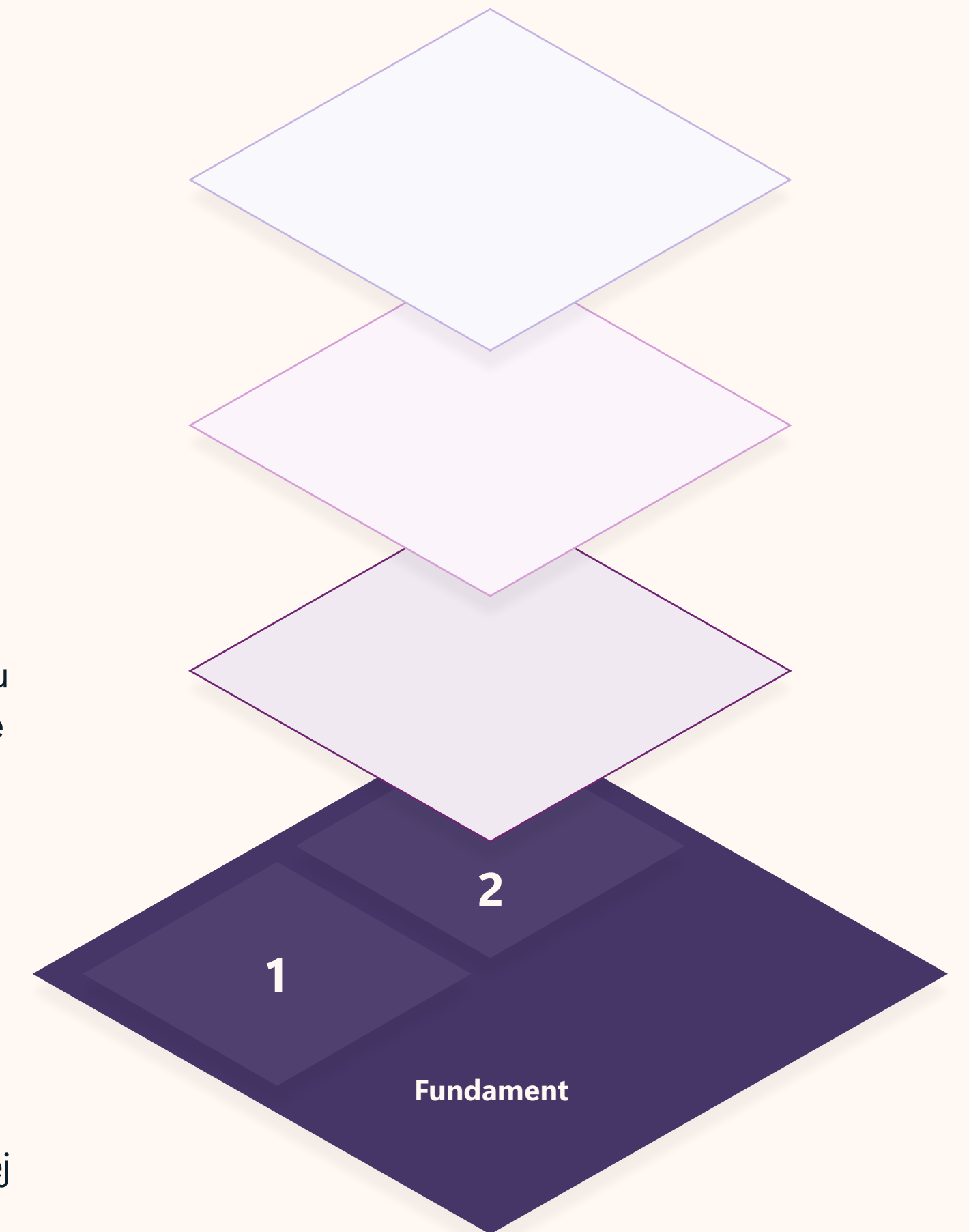
Podczas pierwszej implementacji Teams przeprowadź pilotaż swojego rozwiązania w kilku wybranych lokalizacjach. Dzięki początkowemu zastosowaniu mniejszych grup organizacja będzie mogła przetestować narzędzia pilotażowe przed wdrożeniem ich w całej firmie.

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 kolejnych 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:

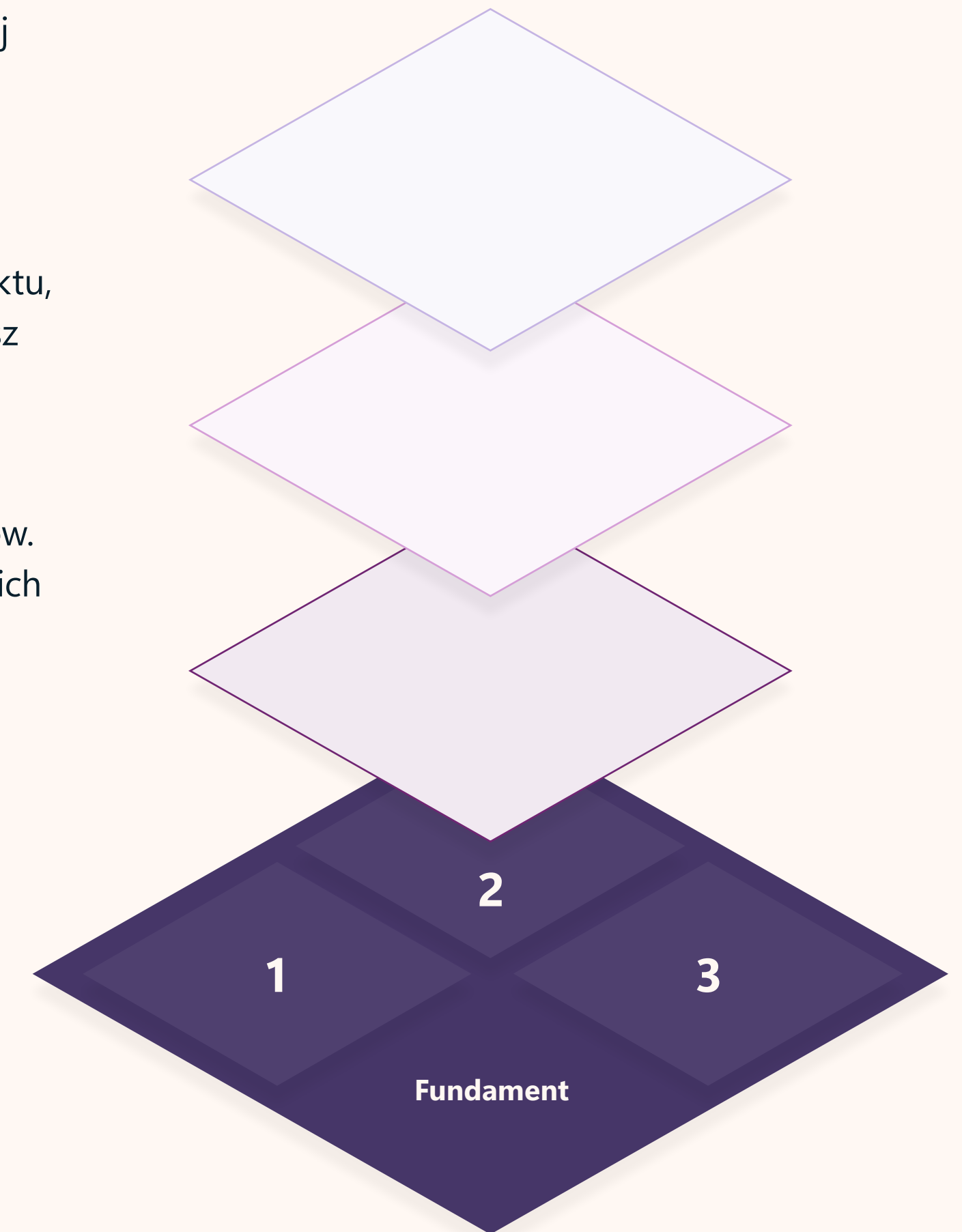
Wdrażaj podstawy Teams na dużą skalę

Aby zaspokoić potrzeby dynamicznych pracowników pierwszego kontaktu, zespoły IT potrzebują dynamicznych rozwiązań. Aby wesprzeć wydajniejsze uruchomienie, 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 organizacja pierwszego kontaktu będzie korzystać z Teams, możesz zacząć wdrażać dodatkowe funkcje i narzędzia.



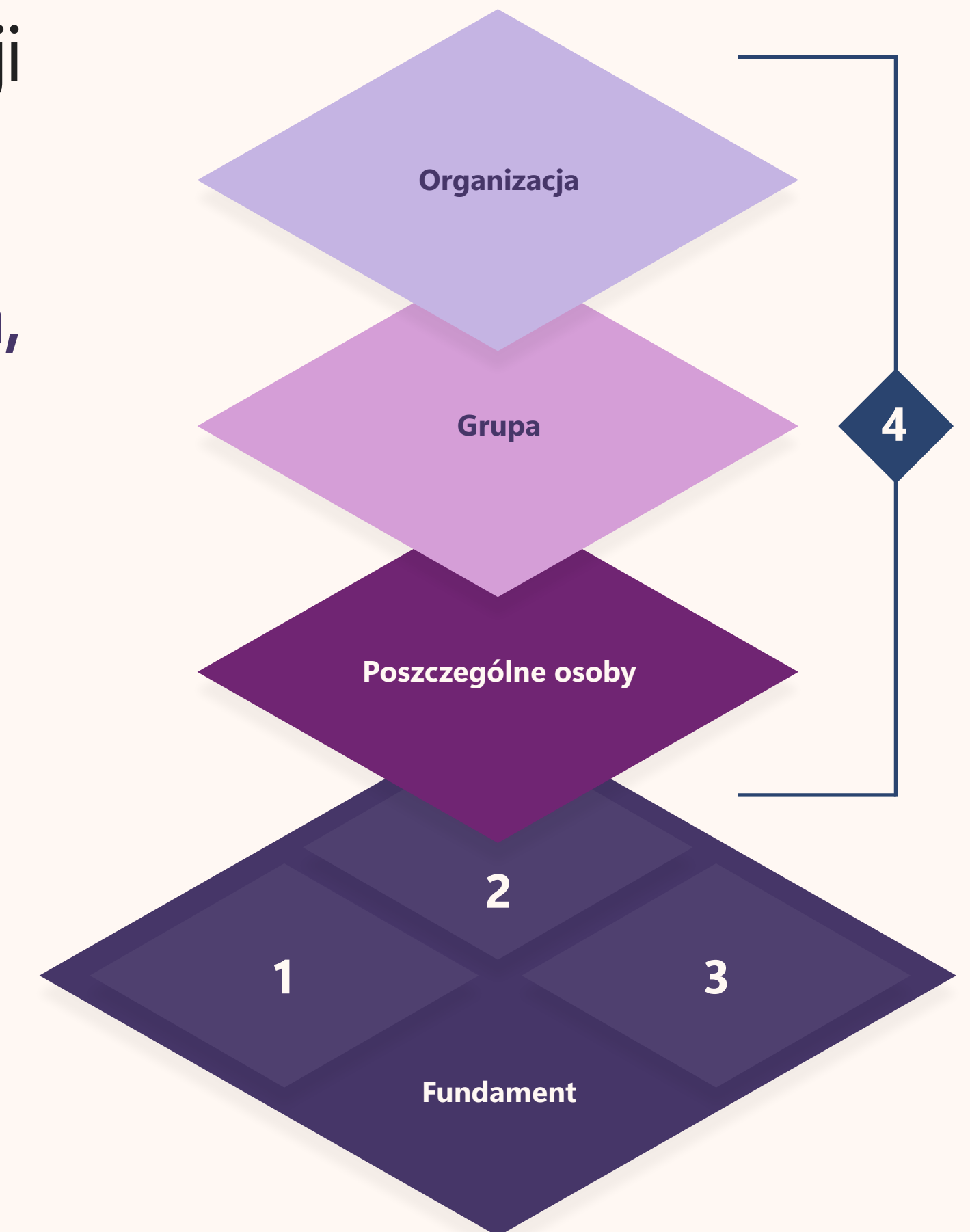
Postęp:

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 na jednej ujednoliconej platformie. Teraz możesz rozpocząć wdrażanie dodatkowych funkcji i narzędzi, które najlepiej spełnią indywidualne potrzeby Twojej organizacji.

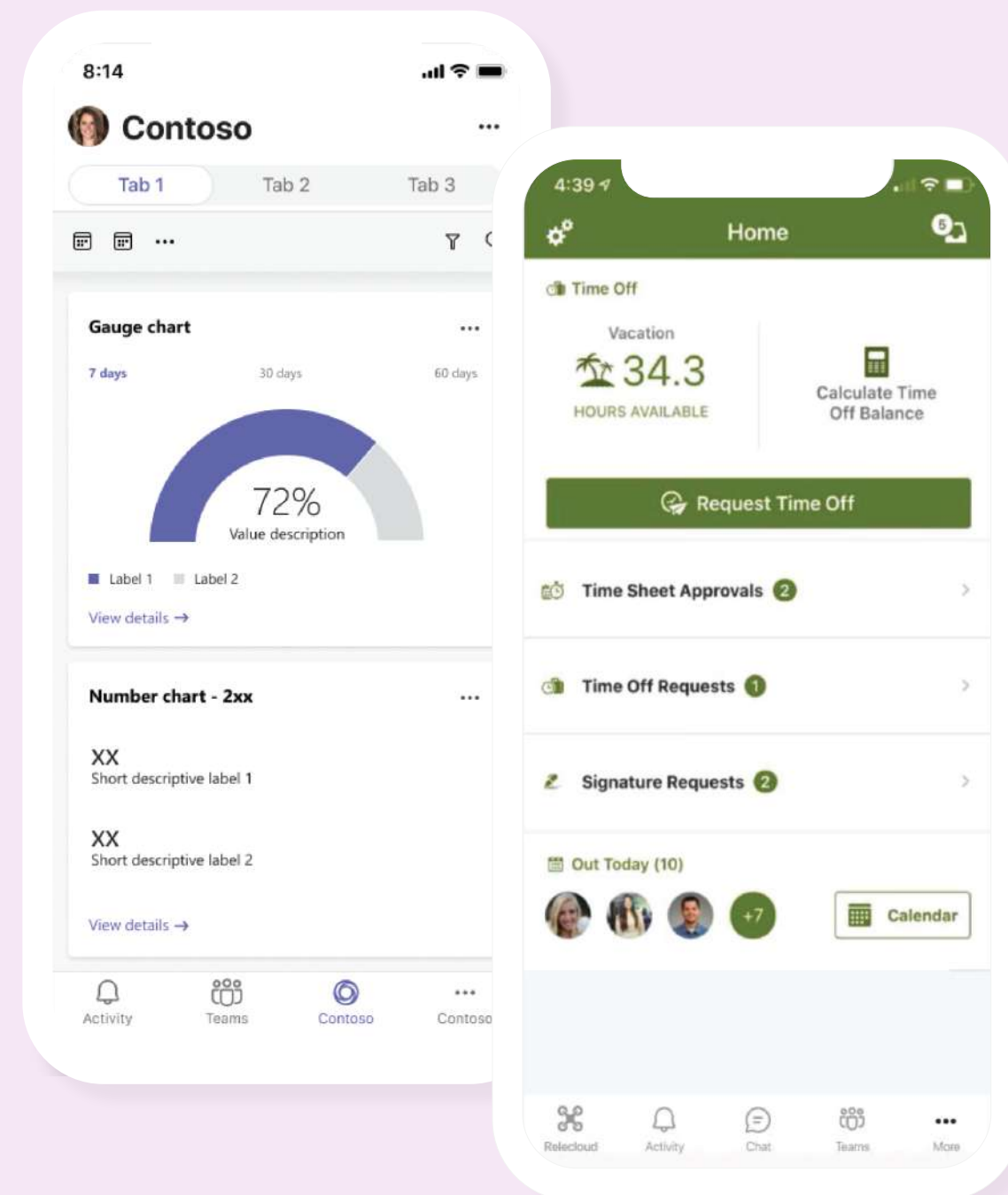
Niektóre funkcje i aplikacje, takie jak Chat, Channels czy Shifts, są już dostępne w Teams. Inne są dostępne do kupienia lub mogą być opracowane dla Twojej organizacji. Należą do nich aplikacje innych firm utworzone przez niezależnych programistów lub aplikacje niestandardowe utworzone specjalnie dla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

Wdrażanie dodatkowych funkcji Teams odbywa się trzema podstawowymi ścieżkami: **produktywność indywidualna, produktywność grupowa i zaangażowanie w całej organizacji.**



WSKAZÓWKA: Administrator uruchamiający proces wdrażania musi być administratorem globalnym.

Narzędzia i funkcje zwiększające produktywność indywidualną



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:

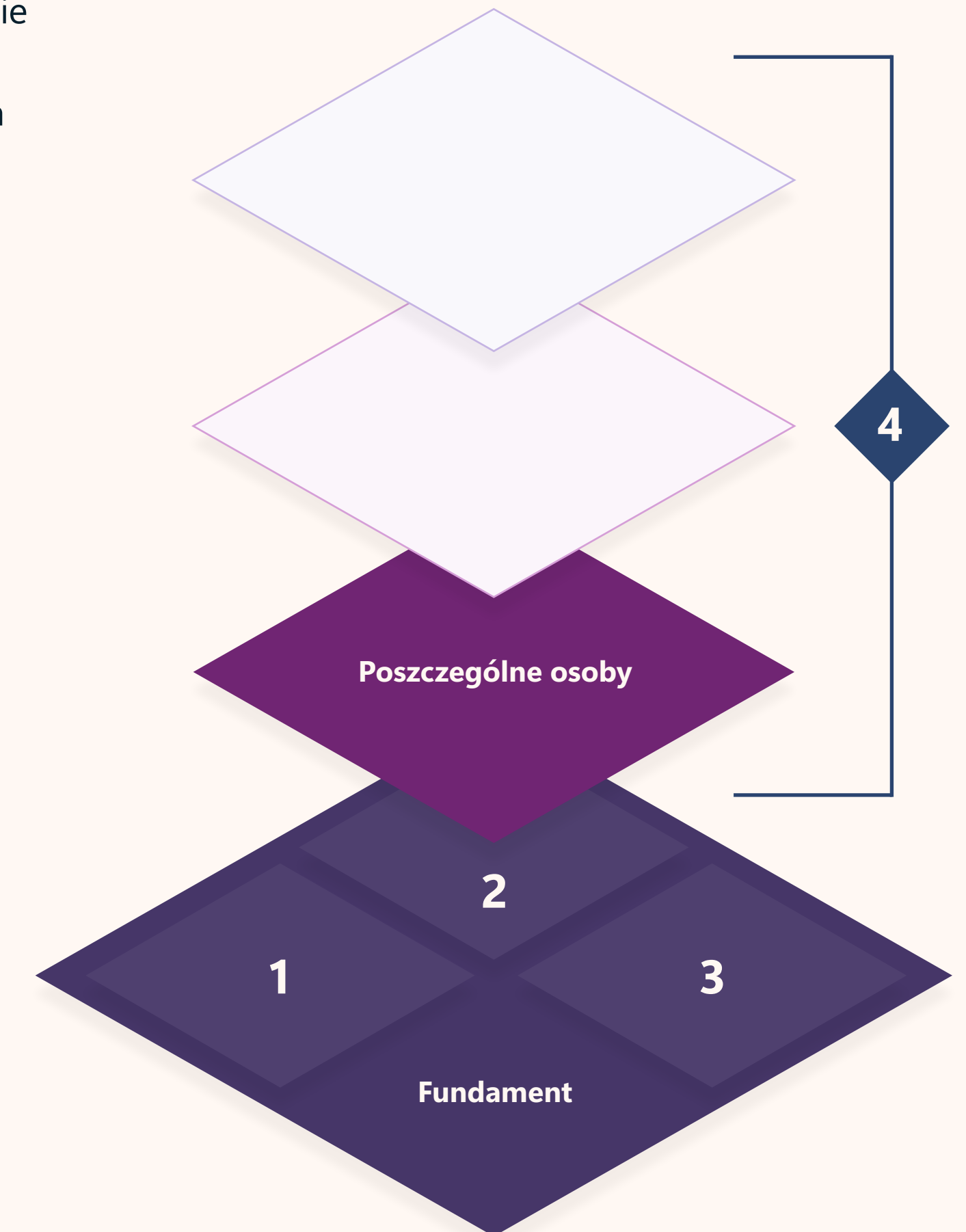
Dostosuj krytyczne aplikacje firmowe (LOB) tworzone przez Twoją organizację, aby lepiej obsługiwały określone role pierwszego kontaktu.

Odkryj Viva Learning, centrum szkoleń w Teams, w którym poszczególne osoby mogą udostępniać biblioteki zawartości w całej organizacji, polecać je i uczyć się z nich.

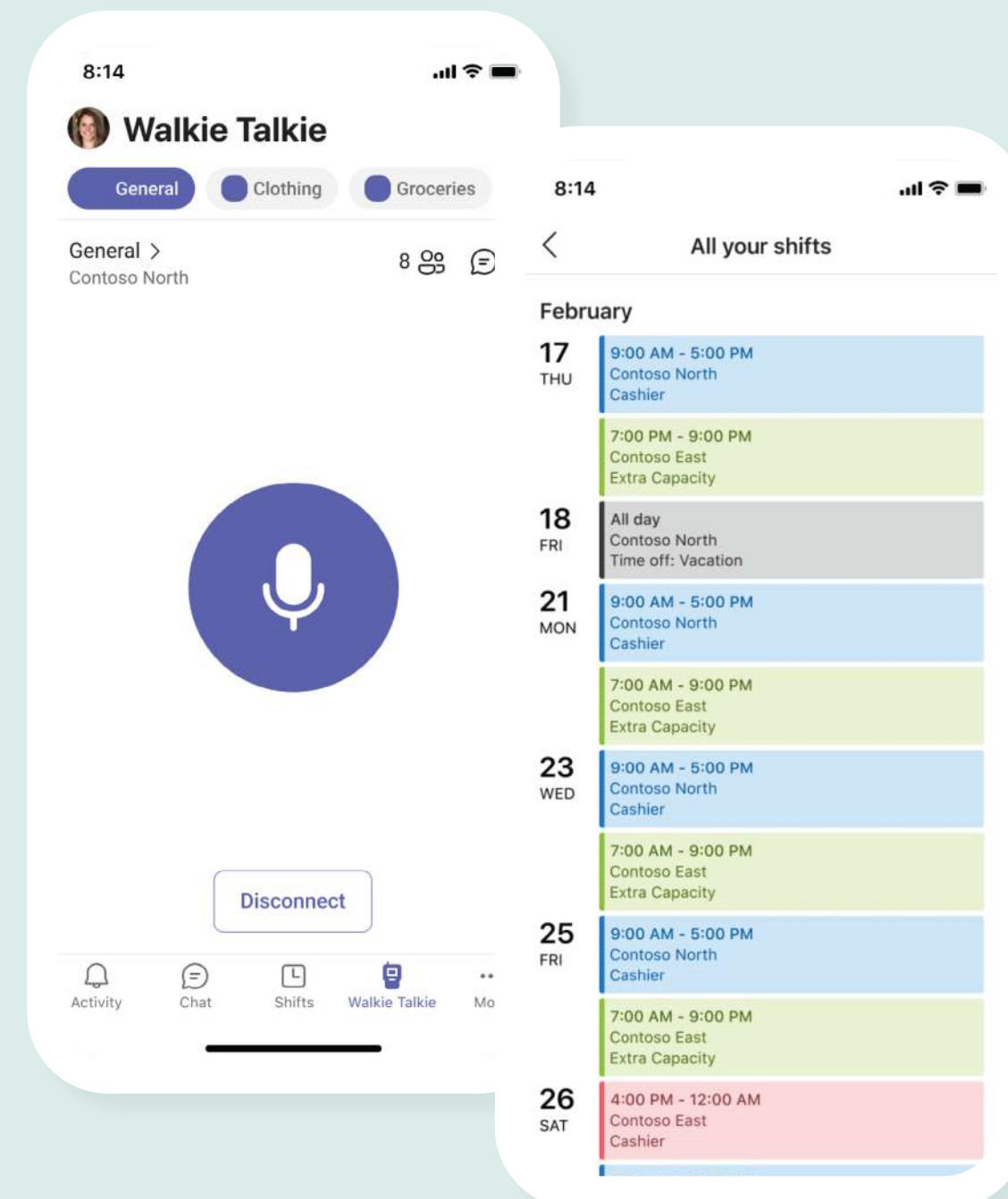
Zintegruj rozwiązania aplikacji innych firm bezpośrednio z Teams, aby dalej łączyć się z pracą na jednej platformie.

Zapewnij pracownikom pierwszego kontaktu giełdę zmian, która pozwala im zamieniać się zmianami, prosić o urlop, rejestrować początek i koniec zmiany.

Poszczególne osoby 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 obsługę za pomocą ustawień i narzędzi, które wspierają wzrost wydajności pracowników.



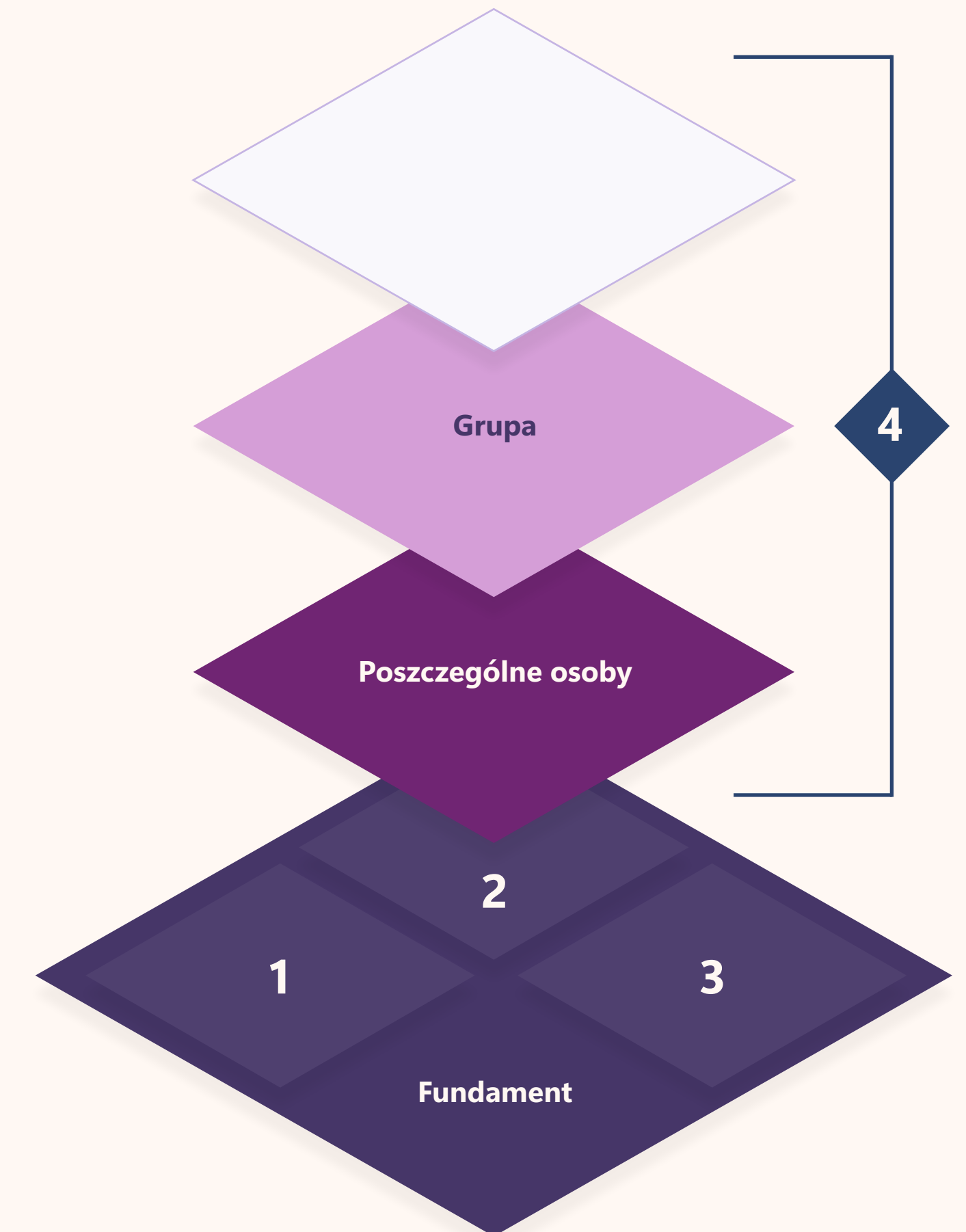
Narzędzia i funkcje zwiększające produktywność grupy



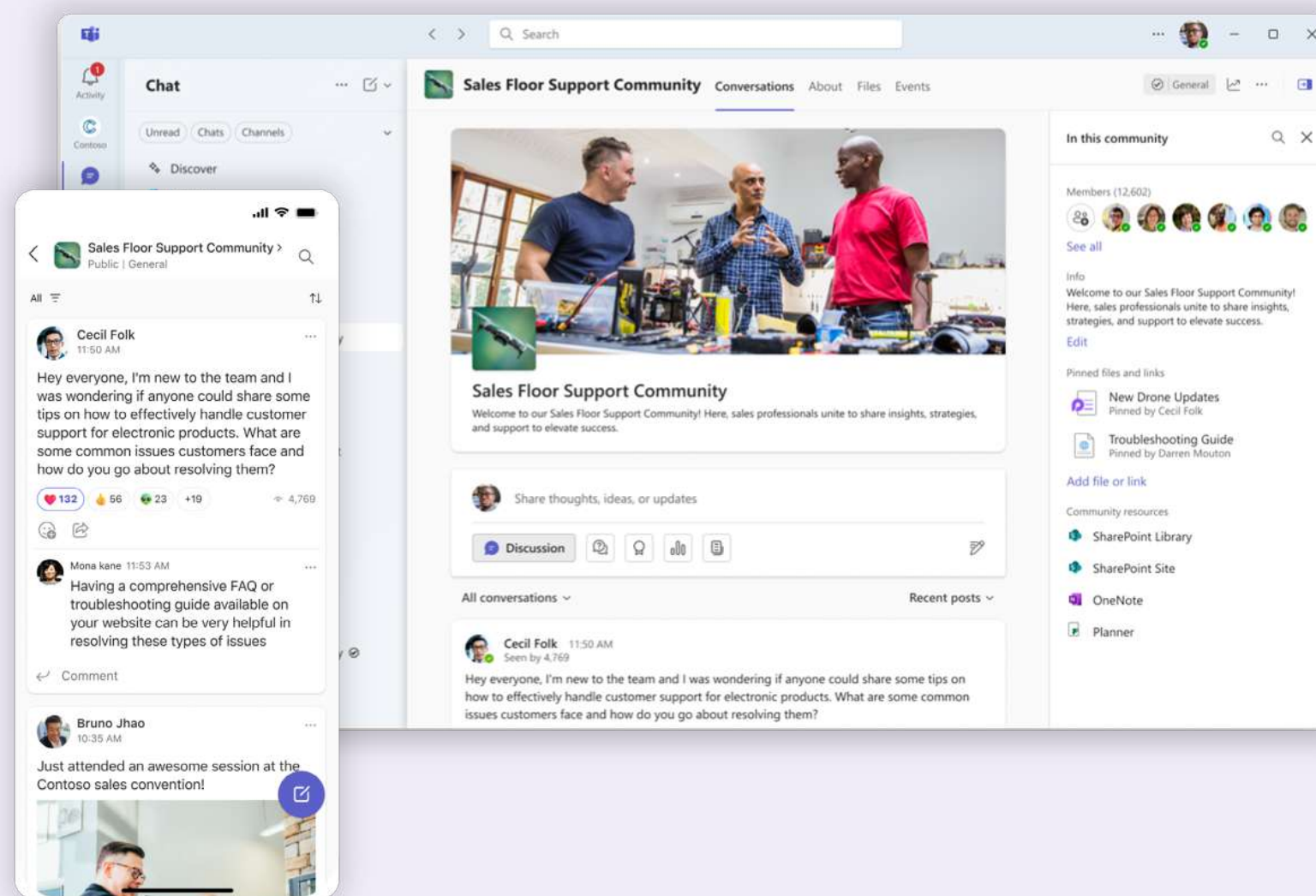
Zwiększenie funkcjonalności Teams dzięki unikalnym możliwościom i aplikacjom może zwiększyć produktywność zespołu na linii pierwszego kontaktu. Przy zbieraniu zespołu pierwszego kontaktu, niezbędna może okazać się zarządzana wspólna przestrzeń komunikacji i współpracy dla grup pracowników w celu osiągnięcia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

- Standaryzacja struktur organizacyjnych i harmonogramów za pomocą aplikacji do współpracy, takich jak Bookings, Shifts i Tasks.
- Wykorzystanie komunikacji opartej na współpracy poprzez połączenie Teams 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 funkcje zwiększające zaangażowanie w całej organizacji



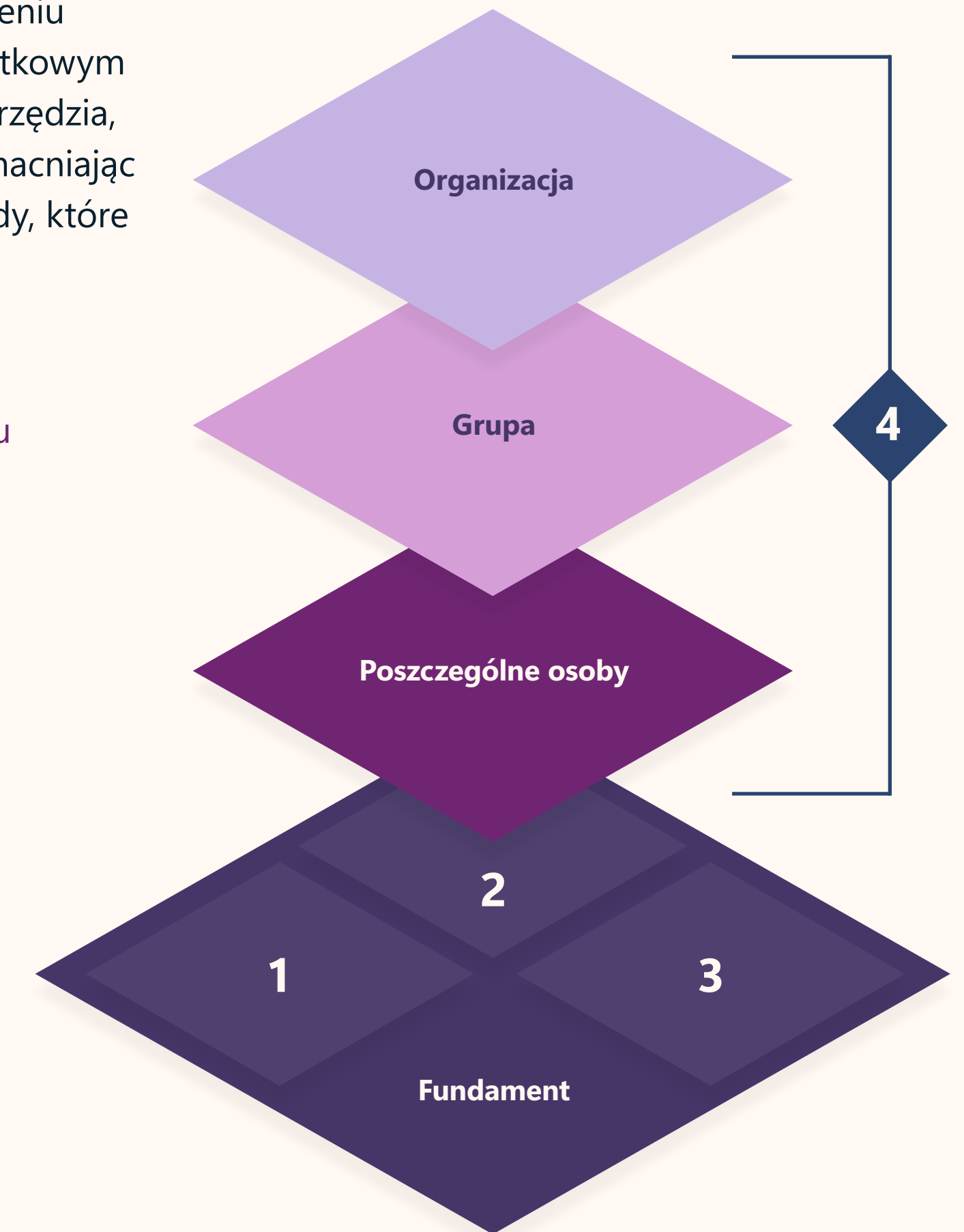
Oprócz wspierania produktywności poszczególnych osób i zespołów, aplikacja Teams może pomóc w dostosowaniu misji i zwiększeniu zaangażowania pracowników w całej organizacji. Dzięki dodatkowym funkcjom Teams pracownicy pierwszego kontaktu zyskują narzędzia, które pomagają im pozostawać na bieżąco i w kontakcie, wzmacniając poczucie wkładu i przynależności. Rozważ następujące metody, które mogą pomóc zwiększyć zaangażowanie w całej organizacji.

Twórz społeczności skupione wokół wspólnych zainteresowań i pozwól pracownikom pierwszego kontaktu nawiązywać kontakty z innymi pracownikami, dzielić się pomysłami i pielęgnować wartościowe relacje.

Zapewnij pracownikom pierwszego kontaktu dostęp do potrzebnych informacji i pomóż im znaleźć odpowiedzi oraz ekspertów w całej organizacji.

Rozsyłaj ogłoszenia firmowe i organizuj ukierunkowaną komunikację, aby pracownicy pierwszego kontaktu byli poinformowani i pozostawali w kontakcie — niezależnie od roli lub lokalizacji.

Tworząc w organizacji społeczności, które umożliwiają użytkownikom dzielenie się ważnymi informacjami bez względu na zespół lub lokalizację geograficzną, pracownicy pierwszego kontaktu mogą 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 mogły lepiej służyć pracownikom pierwszego kontaktu.

Progresywny model od Microsoft pomaga organizacjom uprościć przyjęcie rozwiązań dla pracowników pierwszego kontaktu na dużą skalę za pomocą Teams, ich wdrożenie i zarządzanie nimi. Rozpocznij już dziś, zacznij budować fundamenty sukcesu zespołu pierwszego kontaktu.

Zapewnij większe możliwości pracownikom pierwszego kontaktu



Poznaj plany i ceny



© 2025 Microsoft Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. Ten dokument jest dostarczany „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. Niniejszy dokument można kopiować i wykorzystywać do celów wewnętrznych i informacyjnych.

ZASTRZEŻENIE: Pakiety Microsoft 365 Frontline są dostępne również bez usługi Teams. [Dowiedz się więcej o planach i cenach pakietów M365 bez usługi Teams.](#)