



IT Бизнес-партнер:
повышаем эффективность
командной работы в компании



Вступление

В прошлом, в индустриальную эпоху, когда большинство людей были заняты на производстве, работали по единой программе и в соответствии с заранее установленными приоритетами — командная работа была не так важна, как персональная эффективность. В современном информационном обществе большая часть работы основана на взаимодействии с другими людьми. Согласно исследованию, опубликованному Harvard Business Review¹, количество времени, которое сотрудники проводят, выполняя задачи, связанные с взаимодействием с другими членами команды, за последние два десятка лет выросло на 50%.

Такой подход к организации труда позволяет быстрее и точнее принимать верные решения, рассматривать возможные проблемы с нескольких сторон, не тратить времени на бюрократические согласования. Процессы не останавливаются на время болезни или отпуска сотрудника, сокращается себестоимость операций, а знания лучше распространяются в компании. Таким образом, командная работа является ключом к достижению роста и успеха любого бизнеса.

Для организации рабочих процессов команд и достижения наилучших результатов от коллективной работы был создан Microsoft Teams.

Microsoft Teams

Microsoft Teams реализует концепцию пространства для коллективной работы, основанной на чатах, и предназначен в первую очередь для ведения интенсивных неструктурированных коммуникаций, которые неудобно осуществлять, используя лишь телефон и электронную почту. У сотрудников появляется возможность вести обсуждение проектов, распределять и отслеживать задачи, устраивать совместные онлайн-собрания; проводить аудио- и видеоконференции, создавать и хранить в рамках рабочего пространства команды общие документы,

публиковать новости, а также планировать совместную деятельность участников команды. Преимущества Microsoft Teams сразу же оценят участники проектных групп, в рамках которых создаётся и редактируется большое количество документов, требующих совместного обсуждения и доработки.

¹ <https://hbr.org/2016/01/collaborative-overload>

Оглавление

Одно окно для всех приложений	03
Организация делового общения в Microsoft Teams	04
Коллективное взаимодействие и проектная работа	07
Дополнительные сценарии	11
Полевые работники	11
Чат-боты и искусственный интеллект	12
Бизнес-аналитика	13
Microsoft Flow/Power Apps	14
Итоги	15

Одно окно для всех приложений

Механизм закладок и интеграция Teams с другими приложениями Microsoft Office позволяет пользователю работать в одном инструменте.

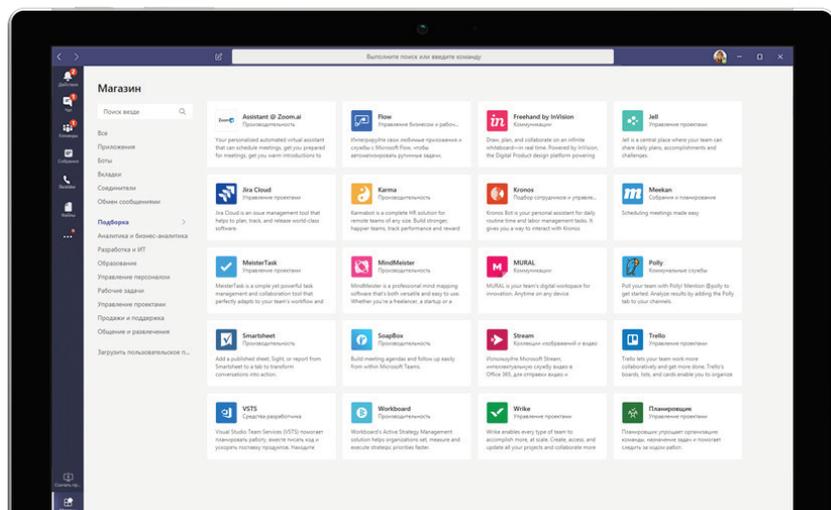


Любой бизнес сопровождается большим количеством разных ИТ-систем, на переключение между которыми тратится много рабочего времени.

Грамотно выстроив информационную рабочую среду, можно значительно увеличить эффективность бизнес-процессов.

В Microsoft Teams можно настроить вкладки так, что переключения между разными рабочими программами будут происходить быстро и из «одного окна».

Например, сотруднику не составит труда из диаграммы проекта переключиться на бухгалтерскую программу или аналитический отчет.



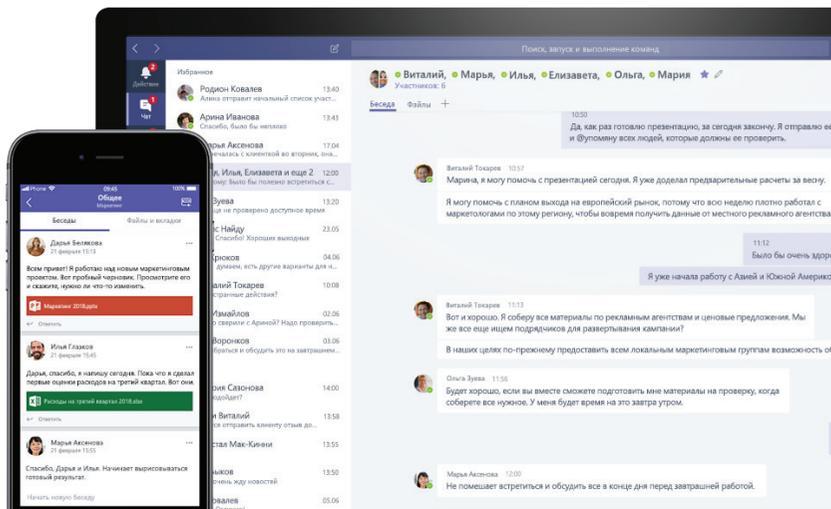
Организация делового общения в Microsoft Teams

- Создание тематических каналов для общения
- Добавление канала в избранное
- Подписка на оповещения в электронной почте
- Указание в сообщении с помощью @ отдельного сотрудника или команды



Информации становится слишком много, и на первый план выходят инструменты, которые позволяют грамотно организовывать потоки информации. В Microsoft Teams можно настроить тематические каналы для взаимодействия с рабочей группой, коллегами из отдела, а также внешними пользователями – партнерами и подрядчиками.

Тематический канал – как группа в мессенджере, только помимо общения в чате, пользователи могут обмениваться файлами, совместно работать над документами, подключаться к звонкам или собраниями, а также ставить друг другу задачи и отслеживать их выполнение. Благодаря возможности настройки оповещений сотрудники не пропустят важное и при этом не будут отвлекаться на каждое входящее сообщение.



Отправка мгновенных сообщений



Жизнь стала очень быстрой. Электронное письмо писать долго. Короткое сообщение в мессенджере – быстрее и эффективнее (их читает на 30% больше адресатов). Сегодня это очень привычный способ общения для большинства людей, благодаря опыту использования мессенджеров в личных целях.

Расширенные функции медиаконтента сообщений (GIF, смайлики и т. д.)



«Сухая» рабочая переписка может создать напряженную атмосферу, а смайлики и картинки позволяют передавать эмоции и улучшать коммуникации, а также способствуют объединению рабочей силы разных поколений. Не секрет, что для поколений Y и Z использование расширенного медиаконтента уже давно является стандартом общения.

Поддержка аудио- и видеозвонков



Любое собрание или обсуждение рабочих вопросов можно провести в онлайн-формате, при этом в Microsoft Teams есть возможность видеть собеседника, демонстрировать экран, просматривать отчеты и редактировать документы в режиме реального времени, а также фиксировать принятые решения и публиковать план дальнейших действий прямо в канале. Благодаря этому, в случае если сотрудник в командировке или вынужден остаться дома, это не мешает ему полноценно участвовать в совещании и решать рабочие вопросы с коллегами. А если совещание проходит очно, тех сотрудников, кто вынужден в этот момент отсутствовать в офисе, всегда можно подключить онлайн.

Обмен файлами из SharePoint



Участники проектной команды или же коллеги из одного и того же или смежных отделов имеют доступ ко всем документам, над которыми они работают. В формате общения в личном чате 1 на 1 или обсуждая с коллегами важный рабочий вопрос в тематическом канале Microsoft Teams, любой сотрудник в несколько кликов может поделиться нужным документом из облачного хранилища.

Интеграция с Outlook



В Microsoft Teams с помощью одного клика можно организовать встречу с коллегами для обсуждения важного рабочего вопроса. Благодаря связке с рабочими календарями коллег, приглашая участников на собрание, вы увидите доступное всем участникам время для встречи. В случае если собрание необходимо передвинуть на другое время, не нужно обзванивать всех участников – все получат уведомление в почту.

Преимущества бизнес-коммуникаций в Microsoft Teams:

История сообщений и легкий поиск по чатам



Найти нужную информацию в огромном количестве чатов с коллегами теперь просто, и это не займет много времени благодаря функционалу поиска.

Работает на любом устройстве – на телефоне, планшете, компьютере



Не всегда есть возможность собрать всех сотрудников в одном помещении. С помощью Microsoft Teams можно легко подключиться к совещанию со смартфона или планшета. Например, по пути в аэропорт или из командировки. Сотрудники больше не привязаны к рабочему месту в офисе и успевают делать больше!

Коллективное взаимодействие и проектная работа

Одновременное редактирование документов Office в классических и веб-версиях Microsoft Office

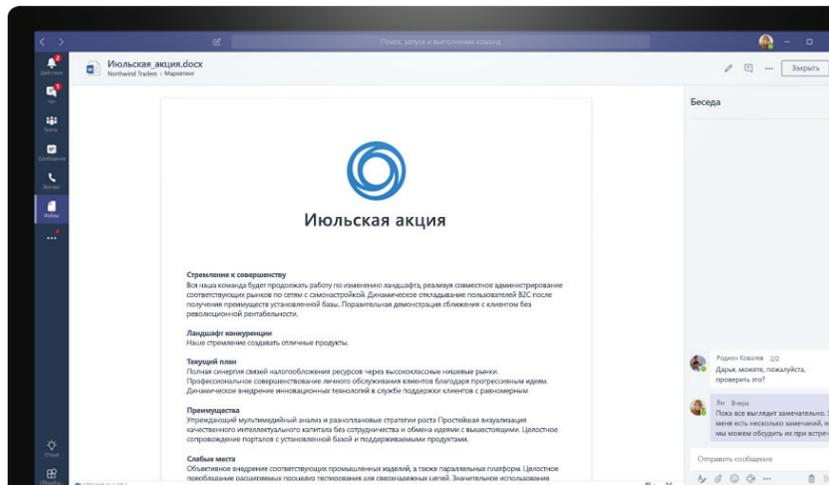


Благодаря возможности совместного редактирования документов сотрудники будут тратить меньше времени на внесение правок.

Документ изначально находится в папке группы, к которой имеют доступ те сотрудники, которым это необходимо. Коллеги

подключаются к редактированию документа онлайн. Автор документа видит все вносимые изменения и может сразу обсудить их в чате с коллегами.

Работать с документами можно и через браузер, если не хочется запускать классическое приложение Office или вовсе нет такой возможности.



Создание опросов в Microsoft Forms.

Подробнее ниже в блоке про Чат-боты и искусственный интеллект



У многих компаний часто возникает потребность провести опрос среди коллег из отдела или всех сотрудников компании по какому-либо вопросу. Например, маркетинг хочет опросить менеджеров по продажам и узнать, как покупатели реагируют на запущенную промоакцию. Это легко можно сделать с помощью Microsoft Forms. После того, как опрос создан, он добавляется в группу Teams в виде отдельной вкладки. Таким образом, все сотрудники отдела узнают о необходимости пройти опрос.

Кроме создания опроса в Forms, опрос в команде в Teams можно провести и с помощью чат-бота. Чат-бот позволяет организовать опрос буквально за минуту.

Доступ к файлам SharePoint из Microsoft Teams



Любой проект или текущую работу отдела сопровождает огромное количество документации, особенностью которой является изменение содержания отдельно взятого документа, например, внесение правок в договор об оказании услуг. В Microsoft Teams хранить всю проектную документацию становится легко и просто за счет специального хранилища, поддерживающего функцию версионности документов. Благодаря этому в любой момент времени можно вернуться к нужной версии документа, причем все остальные версии никуда не исчезнут. Хранилище также предоставляет возможность организации совместного доступа к документам, таким образом ротация в рамках проектной команды никак не скажется на эффективности взаимодействия.

Ввиду того, что документ не дублируется, каждый может быть уверен в том, что предоставляет коллегам последнюю актуальную на данный период времени информацию.

Почта больше не перегружена большими файлами, теперь письмо содержит только ссылку на документ. Общий доступ к документу можно предоставить как на его просмотр, так и на редактирование, если для финальной верстки документа необходима помощь коллег.

Есть возможность самостоятельного управления доступом к общим файлам. Например, сами сотрудники финансового отдела могут определять, у кого есть доступ к документам данного отдела.

Управление командными задачами в Planner. Planner – простой инструмент для управления несложными проектами или выполнения совместных задач



Поставить задачу в письме по электронной почте проще простого. Однако контролировать выполнение задачи становится сложно и отнимает много времени: приходится искать информацию по задачам и поручениям в отдельных, разбросанных письмах. В результате задачи не всегда выполняются в срок, это может оказать негативное влияние на проект в целом или обязательства компании по отношению к клиентам.

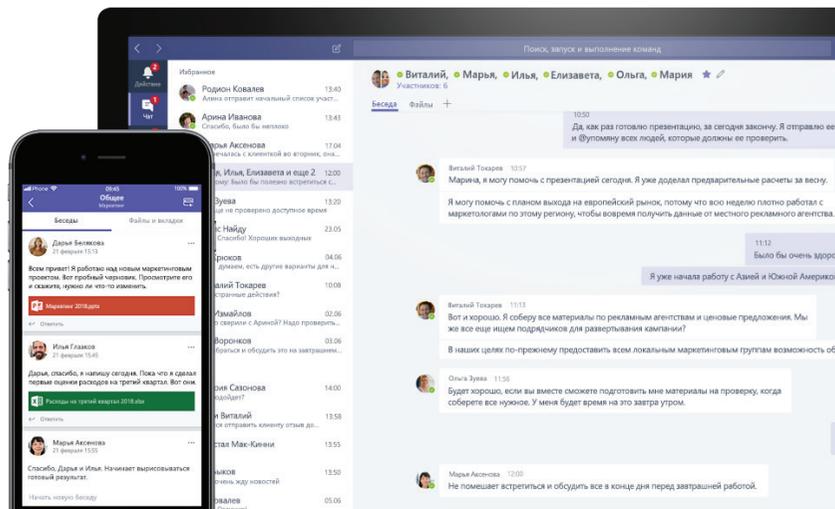
Ставить задачи в Planner так же просто, как и в почте, при этом появляется возможность быстро оценить статус выполнения поручения. Графическая визуализация позволяет легко отслеживать задачи с нарушением сроков выполнения. А возможность сразу же оставить замечания о ходе проекта или задать вопросы ответственным исполнителям избавляет от необходимости тратить время на отдельное совещание. Кроме того, все необходимые документы можно вложить в задачи, чтобы всегда иметь их «под рукой».

Многие пользователи особо отмечают возможность очень быстрого создания списка задач прямо на совещаниях со смартфона или планшета, это экономит время, которое обычно тратится на написание протоколов встреч.

Дополнительные сценарии

Полевые работники

Управление расписанием смен полевых сотрудников в Microsoft Teams



Microsoft Teams помогает организовать работу полевых сотрудников и управлять их рабочими сменами.

Функционал доступен даже если у сотрудника нет рабочего места с компьютером. Достаточно чтобы у него был смартфон, на который устанавливается приложение. Простой наглядный интерфейс позволяет сделать процесс согласования рабочих смен и отгулов простым и быстрым.

Менеджер в свою очередь получает мощный инструмент контроля дисциплины полевых сотрудников, таким образом повышается бизнес-эффективность подразделения в целом.

Также с помощью Microsoft Teams можно организовать дистанционную программу обучения и провести последующую аттестацию приобретенных знаний и навыков.

Чат-боты и искусственный интеллект

Настроить чат-бот в Microsoft Teams с базой вопросов и ответов, доступом из веб-сайтов и всех популярных мессенджеров



В Microsoft Teams есть возможность создать своего чат-бота. Чат-бот — это «робот», на которого можно переложить большую часть рутинных операций или запрограммировать отвечать на часто возникающие вопросы.

Например, сотрудник ищет шаблон отчета о командировке и краткую инструкцию по его заполнению. Написав чат-боту вопрос, сотрудник сразу же получает ответ.

И нет необходимости отвлекать от работы бухгалтера или другого коллегу.

Microsoft Teams позволяет добавлять дашборды Power BI в команды через механизм вкладок



Есть специальный инструмент для отображения отчетов и аналитики – PowerBI. Каждому отделу или проектной группе может быть настроен свой набор отчетов, которые наглядно показывают важные для них показатели. Эти отчеты легко просматривать как с компьютера, так и с мобильных устройств.

С помощью Power BI можно автоматизировать процесс сбора и подготовки управленческой отчетности, а менеджеры среднего и высшего звена теперь могут принимать решения еще быстрее, за счет наличия приложения Power BI для смартфона.

Например, в группу отдела продаж в Microsoft Teams можно прикрепить интерактивные онлайн-отчеты с основными показателями по продажам из Power BI.

Отчеты будут обновляться автоматически, а доступ будет предоставлен тем сотрудникам, кому это необходимо.

Microsoft Flow/Power Apps

Конструктор бизнес-приложений PowerApps позволяет вам с минимумом кода создавать специализированные бизнес-приложения для вашей компании, оптимизированные для работы на ПК, планшетах и смартфонах.



Конструктор бизнес-процессов Microsoft Flow позволяет автоматизировать бизнес-процессы компании любому опытному пользователю ПК или начинающему разработчику



В Microsoft Teams есть доступ к конструктору приложений. Например, с помощью него своими силами можно создать приложение — сервис-деск для АХО (средство обработки заявок). Сервис заявок становится доступным сразу для всех сотрудников организации и позволяет в несколько кликов создавать заявки на ремонт принтера, заказ канцелярии и т.д.

Приложение создается за считанные минуты, при этом не нужно обладать глубокой ИТ экспертизой, привлекать сторонние организации к разработке и тратить большие бюджеты на внедрение.

Процесс согласования договоров или заявок из сервис-деска можно легко автоматизировать своими силами без привлечения сторонних ИТ-компаний.

Благодаря встроенному в Teams механизму можно оперативно вносить изменения в автоматизированный процесс в соответствии с изменениями бизнес-логики процесса.

Итоги

Microsoft Teams – многофункциональный современный инструмент для обеспечения эффективной командной работы. Поддержка чатов, видеоконференций, совместной работы над документами, доски задач и многого другого позволяет упорядочить самые неструктурированные коммуникации в сжатые сроки. Все функции Microsoft Teams доступны сразу после подключения сервиса и требуют минимального привлечения ИТ-специалистов. Используя единую корпоративную модель управления доступом — Microsoft Teams позволит нам обеспечивать безопасность корпоративной информации. При найме, переводе или увольнении сотрудника его уровень доступа к служебной информации может быть мгновенно изменен в едином интерфейсе.

Переход к использованию Microsoft Teams не требует значимых начальных инвестиций в оборудование, покупку ПО и внедрение. Подключение и оплата сервиса происходит так же, как за мобильную связь – фиксированная сумма за сотрудников в месяц.

Научить сотрудников использовать Teams для работы не так сложно – ведь большинство имеют большой опыт использования мессенджеров, облачных дисков и онлайн-звонков и приложений в телефоне. Но роль ИТ-отдела в том, чтобы выбрать верные сценарии использования и помочь сотрудникам перейти на новые эффективные бизнес-процессы работы.

Надеемся, что нам удалось убедить Вас в том, что Microsoft Teams позволяет сотрудникам быстро, продуктивно и удобно общаться между собой выполняя рабочие задачи и обмениваться необходимой информацией. Это значимая возможность для повышения эффективности командной работы.

Обсудите эту возможность со своими бизнес-пользователями!