



wainhouse

real.objective.insight.

Microsoft Teams Revisited - een nieuwe analyse van succesvolle implementaties

Een diepgaande duik in bedrijfsdrivers, geleerde lessen en best practices om de waarde van Microsoft Teams te maximaliseren

Whitepaper gesponsord door:

logitech[®]



Inhoud

Invoering	3
Microsoft Teams verstoort de traditionele UC Value Prop	4
De gebruikerservaring van vandaag is niet meer wat u zich herinnert	5
Voldoen aan functionaliteit die meer biedt dan verwacht	7
Ontdek de nieuwe sleutels tot succes	8
Samenvatting en volgende stappen	10
Over Logitech, Wainhouse en de onderzoekers	11

INVOERING

Oplossingen voor vergaderingen hebben de afgelopen jaren veel aandacht gekregen - van besluitvormers van ondernemingen, technologieleveranciers en analisten - en terecht: we besteden meer tijd aan deze oplossingen dan ooit tevoren. In 2019 schat Wainhouse het aantal **betaald** licenties per gebruiker voor persoonlijke vergaderoplossingen groeiden met 6,2 miljoen tot een recordhoogte van 36 miljoen licenties - een groei op jaarbasis van 21%.¹

Hoewel indrukwekkend, houdt dit historische perspectief niet eens rekening met de recente seismische toename van werken op afstand, veroorzaakt door de wereldwijde aanpassing die plaatsvond in het eerste kwartaal van 2020, aangezien werkgevers over de hele wereld hun werknemers de middelen geven die nodig zijn om productief en verbonden te blijven in deze "nieuwe normaal." Als gevolg hiervan rapporteren alle grote leveranciers van vergaderoplossingen in een zeer korte periode een ongelooflijke toename van eindgebruikers. Microsoft heeft bijvoorbeeld onthuld dat ze op 18 maart 44 miljoen Teams-gebruikers hadden, meer dan het dubbele van de 20 miljoen gebruikers die de softwaremaker in november meldde. Microsoft Teams heeft tussen 11 maart en 18 maart alleen al 12 miljoen nieuwe gebruikers toegevoegd.

En als deze dramatische toename van gebruikers met een licentie niet genoeg is, wordt het beheer van communicatie- en samenwerkingstools in uw IT-omgeving nog gecompliceerder omdat een explosie van freemium-vergaderoplossingen hun weg naar de werkplek heeft gevonden. Wanneer deze situatie voorbijgaat, zullen ITDM's (IT-besluitvormers) hun UC en strategieën voor oplossingsoplossingen moeten aanpassen aan een nieuw paradigma waar meer eindgebruikers bekend zijn met en waarschijnlijk veeleisende use-cases op afstand zullen eisen.

Als u een stap terug doet en naar het grotere geheel kijkt, zijn vergaderingen slechts één essentieel onderdeel van een breder ecosysteem voor **bedrijfscommunicatie**. Gebruikers werken samen via drie primaire mechanismen: **inhoud die is gemaakt en gedeeld via een beheerd platform dat algemeen toegankelijk is, berichten via sms met behulp van e-mail en teamchatoplossingen, en vergadering in realtime via spraak en video**. Dit ecosysteem omvat een complexe mix van applicaties en oplossingen van verschillende leveranciers, vaak losgekoppeld en niet ondersteund door IT. Concreet zijn vergaderoplossingen overal in de onderneming, met de gemiddelde kenniswerker die er vier of meer gebruikt *anders* maandelijks vergaderoplossingen voor zakelijke communicatie.² Dit fenomeen wordt veroorzaakt door een steeds meer "vergadergerichte" werkplek, een toename van B2B-samenwerking en een flexibel Bring-Your-Own-App (BYOA) -bedrijfsbeleid ... allemaal verergerd door het groeiende aantal beschikbare vergaderoplossingen.

Terwijl gebruikers tussen vergaderoplossingen springen, is de kans groot dat u Microsoft zult vinden binnen een groot deel van hun communicatieworkflow. Eind 2019 rapporteerde de CEO van Microsoft, Satya Nadella, meer dan 200 miljoen maandelijks actieve Office 365-gebruikers. Daarnaast zijn de eerder genoemde 44 miljoen *dagelijks* actieve gebruikers positioneert Teams als de snelstgroeiende oplossing van Microsoft in de geschiedenis. Deze gecombineerde statistieken plaatsen Microsoft als marktleider op de Enterprise Productivity-markt.

¹ Schatting is voor actieve gebruikers van vergaderingen van: Cisco Webex, Microsoft Teams (Meetings), Zoom Meetings, LogMeIn GoToMeeting, Google Hangouts Meet en anderen (bijv. Bluejeans, Fastviewer, etc.). Dit omvat geen gratis licenties of betaalde gebruikers van de functionaliteit voor alleen berichten.

² "Q3 2018 UC IT Decision Maker Survey", september 2018, Wainhouse Research

Voor het IT-team dat een Microsoft Active Directory-, Office- en Exchange-omgeving ondersteunt, valt de beslissing om een complexe en redundante mix van vergaderoplossingen te consolideren in Microsoft Teams in de categorie "no-brainer". Natuurlijk leidt IT-voorkeur niet altijd tot bedrijfsrealiteit. Hoewel Microsoft Teams een aanzienlijke actieve gebruikerspopulatie heeft, hebben de meeste bedrijven de berichtfunctionaliteit van Teams geïmplementeerd, maar staan ze pas aan het begin van de implementatie van de vergaderfunctie van Teams.

De redenen voor deze vertraging variëren. Voor sommige organisaties krijgen vergaderoplossingen meer aandacht van gebruikers dan essentiële platformfunctionaliteit zoals directory- en e-maildiensten die essentieel zijn voor IT. Als gevolg hiervan kan IT verrassend veel weerstand ondervinden bij het bevorderen van een verandering van de huidige vergaderoplossing van een eindgebruiker naar iets dat meer in overeenstemming is met IT-prioriteiten. Voor andere organisaties hebben ITDM's de werkbelasting voor vergaderingen in Microsoft Teams permanent in de wacht gezet, wachtend op de levering van een kritieke functieset voordat ze deze gereed voor hun gebruikers achten. Anderen wijzen op eerdere uitdagingen bij het uitrollen van een Microsoft-vergaderoplossing, Skype for Business of vroege versies van Teams, en willen geen herhaling van die gecompliceerde inspanningen.

Maar terwijl sommige bedrijven op het juiste moment wachten, hebben anderen zich volledig toegelegd op de vergaderfunctionaliteit in Microsoft Teams. Met meer dan 27 miljoen vergaderingen per maand groeit Microsoft Teams snel uit tot een van de grootste vergaderplatforms op de markt. We hebben een aantal van deze early adopters geïnterviewd en een consistente set van gedeelde stuurprogramma's, voordelen en geleerde lessen gevonden. Deze interviews, gecombineerd met ons Wainhouse-marktinzicht en de UC-database, bieden een bijgewerkte kijk op het ecosysteem van Microsoft Teams - Microsoft gaat snel en nu is het een goed moment om de huidige ervaring opnieuw te bekijken.

Microsoft Teams verstoort de traditionele UC Value Prop

De "UC Value Prop" is gedurende het jaar relatief ongewijzigd gebleven: bespaar geld, bespaar tijd, zorg voor een consistente ervaring. We hebben met onze IT-partners naar details gezocht over de belangrijkste stuurprogramma's die specifiek zijn voor Microsoft Teams - hier is wat ze ons vertelden:

Levert meer dan alleen besparingen op reiskosten - Ondernemingen met een grote gebruikerspopulatie, of die een mix van redundante vergaderoplossingen (of beide) ondersteunen, breiden de focus verder uit dan de traditionele reisbesparingsmotor. Met andere woorden, we zien nu CFO's, naast hun CIO-tegenhangers, sponsorinitiatieven om over te stappen op één Unified Communications-platform. Ze berusten bij deze initiatieven omdat het verwijderen van overvloedige oplossingen net zo financieel impact heeft (zo niet meer) dan alleen focussen op een kostencategorie zoals "reizen". Het helpt ook dat de consolidatie-inspanningen financiële resultaten opleveren die tastbaar en meetbaar zijn.

"Oorspronkelijk koppelde onze CFO 'videovergaderingen' aan reiskosten, maar nu drijft hij een initiatief om onze vergaderingen te consolideren in Microsoft Teams. Waarom? We betalen al voor de Microsoft-ervaring - als een gebruiker een alternatieve oplossing wil, moet hij rechtvaardigen wat hij niet kan krijgen door eerst met Teams te vergaderen. "

VP of IT, Global Media Company

Belooft IT Synergy - De complexere onderneming heeft de handen vol aan het beheer van de fundamentele componenten. Daartoe is Microsoft Teams standaard geïntegreerd in het Office 365-configuratiescherm, waardoor IT vergaderingen kan beheren als een "functie" in plaats van een op zichzelf staande service. ITDM's noemen vaak uniform identiteitsbeheer als het leveren van de hoogwaardige synergie die ze nodig hebben - de identiteit van de gebruiker in kaart brengen, authenticatie- en nalevingsregels opstellen - en Teams keurt wat al aanwezig is.

"We zijn echt een Microsoft-winkel - we verhuizen naar Teams, Stream en SharePoint. Teams is de verpakking waarvan we verwachten dat ze het leven van iedereen beter zullen maken. Als je zoveel gebruikers hebt, moet je absoluut standaarden vaststellen om het allemaal te laten werken. "

Directeur van Windows, US Healthcare Organization

Biedt gecentraliseerde beveiliging - Veiligheid en privacy zijn de topprioriteiten voor elk IT-team waarmee we praten, maar worden vaak over het hoofd gezien als het gaat om vergaderoplossingen. Degenen die een grote Microsoft Teams-installatie beheren, zullen echter eerder "beveiliging en privacy" als primaire driver voor hun implementatie benadrukken. Minder leveranciers, minder gaatjes in uw voordeel en één enkel beheervenster om eDiscovery uit te voeren en compliance te beheren.

"Beveiliging zit in ons DNA - onze hoogste prioriteit. We leggen de boel strak vast en verkleinen onze leverancierslijst. eDiscovery is aanzienlijk en het aantal content blijft groeien als een gek - Teams geeft ons de mogelijkheid om onze gegevens beter te consolideren en te beheren. We zijn van mening dat Microsoft Teams ons overal een veiliger omgeving biedt. "

EVP, Global Health Advocacy Organization

Moedigt betrokkenheid en inclusie van medewerkers aan - Vrijwel elke werkgever waarmee we praten, deelt een agenda of initiatief met betrekking tot verhoogde productiviteit. In de kern is productiviteit rechtstreeks verbonden met teamwerk - de essentiële workflow voor het oplossen van zakelijke uitdagingen en het bereiken van bedrijfsdoelstellingen. Maar teamwerk productief en efficiënt maken kan een uitdagende onderneming zijn. Microsoft Teams is misschien maar een stuk software, maar het creëert een platform waarmee mensen zich verbonden kunnen voelen met andere mensen. Snel antwoord nodig? Stuur een IM. Face-to-face nodig? Maak een videovergadering. Wil je een collega laten glimlachen? Stuur ze een positieve opmerking, gevolgd door een GIF. Misschien voor een goede dosis een paar emoji's erin gooien.

Door de toegankelijkheid voor anderen te vergroten, maak je organisatieculturen minder afschrikwekkend; processen worden toegankelijker doordat individuen snel "zelfbediening" toegang krijgen tot bestanden, mensen en communicatie via een gebruikerservaring die vertrouwd en vriendelijk is. Kortom, de IT-partners waarmee we hebben gesproken, vinden het Microsoft Teams-platform een robuuste toolset die de betrokkenheid en inclusie van werknemers bevordert, wat uiteindelijk leidt tot een hogere productiviteit.

De gebruikerservaring van vandaag is niet meer wat u zich herinnert

"We zijn van plan vergaderingen naar Microsoft Teams te verplaatsen - zodra het 'klaar is voor prime time'. 'Misschien volgend jaar.'"

Veel IT-leiders waarmee we praten

We horen dit citaat regelmatig - velen hebben nog steeds het perspectief dat Teams iets missen dat hun gebruikers nodig hebben voordat het platform wordt beschouwd als 'klaar voor gebruik'. Hoewel we begrijpen dat elke onderneming zijn lijst met kritieke vereisten heeft, begrijpen we ook dat Microsoft Teams-updates sneller naar buiten pompt dan we ze kunnen volgen. In de afgelopen zes maanden hebben we ongeveer 25 kernfunctie-releases gezien op het wereldwijde Office 365 Teams-platform - vergelijk dit met ~ zes Skype voor Bedrijven-serverreleases elk jaar. Recente functieverbeteringen gericht op vergaderingen³ omvatten verbeterde lay-outs, ondersteuning voor twee schermen, verbeterde lobbymelding, betere inhoudsopties zoals Microsoft Whiteboard en ondersteuning voor nieuwe apparaten, om er maar een paar te noemen.

³ <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/rooms/rooms-release-note>

Dit tempo lijkt misschien ontmoedigend voor sommige IT-besluitvormers die gewend zijn aan een rigide verandermanagementproces. Dit releasetempo is echter waarschijnlijk de nieuwe standaard in de toekomst. In wezen zijn de huidige cloudservices gebouwd met het oog op functiesnelheid en gebruikers verwachten een continue stroom van functie-updates dankzij hun consumentenapp-ervaring. Als je op een specifieke functie wacht, is de kans groot dat deze al is vrijgegeven - of in ieder geval op de gepubliceerde O365-roadmap. 4

Dit zijn de aspecten van Microsoft Teams die als positief, recentelijk gewijzigd zijn of de belangrijkste redenen waarom onze IT-partners er zeker van zijn dat ze Microsoft Teams gebruiken voor vergaderingen:

Verbeterde kameropties tegen lagere kosten - De oude Surface Pro-controller van Skype voor Bedrijven is vervangen door meer toegankelijke, algemene computerapparatuur zoals op Intel gebaseerde small-formfactor pc's, waardoor oplossingspartners een meer intuïtieve en flexibele hardware-ervaring kunnen creëren. Microsoft heeft ook de Android-clientfunctionaliteit uitgebreid om partners verder uit te rusten met een ander kosteneffectief en vertrouwd platform. Dientengevolge hebben hardwarepartners een groeiend scala aan vergaderruimteapparaten geleverd die zijn gebouwd voor teams, waardoor kleine, middelgrote en grote vergaderruimten mogelijk zijn. Microsoft bood ook een meer kosteneffectieve SKU voor vergaderruimten aan - \$ 15 per kamer per maand. ITDM's noemen vaak de combinatie van uitgebreide opties voor kamerapparaten, verbeterde Teams-kwaliteit en goedkopere kamerlicenties als welkome verbetering.

Uitstekende audio- en videokwaliteit - In ons onderzoek wordt de audio- en video-ervaring van Microsoft Teams over het algemeen door de eindgebruikers en ITDM's als "uitstekend" geciteerd. Het ondersteunt tot 1080p video, gebruikt de Opus-audiocodec en bevat een groot aantal QoS- en netwerkcontroles om IT in staat te stellen de beste ervaring in hun netwerk te garanderen. Degenen die de overstap maken van Skype voor Bedrijven, ontvangen buitengewoon lovende kritieken voor de A / V-kwaliteit van Teams.

"Nadat we de beslissing hadden genomen om 'Microsoft te gaan gebruiken', hebben we zowel Skype voor Bedrijven als Teams geëvalueerd. We ontdekten dat de audio en video veel beter waren in Teams - het is een uitstekende ervaring."

VP of IT, Global Media Company

Univerisal Gasttoegang - Dit was een oude Achilles, hiel voor Microsoft Teams en een dealbreaker voor veel IT-organisaties. In Q1 2018 leverde Microsoft de gasttoegangsfunctie, waardoor Teams-gebruikers iedereen via e-mail konden uitnodigen voor een vergadering - of ze nu een O365-account hadden of niet. IT kan de functionaliteit via beleid beheren, van eenvoudige aan-uit-instellingen tot meer gedetailleerde instellingen voor delen en vergaderen.

Betrouwbare mobiele ervaring - Een andere kater van Skype voor Bedrijven, misschien - maar de mobiele ervaring van Teams wordt over het algemeen als eersteklas genoemd. We hebben gemerkt dat veel IT-leiders optimistisch zijn over mobiele Teams, van 'hé, aanwezigheid en chatten gewoon werken' tot 'Wauw, de vergaderkwaliteit is geweldig op mobiel'.

"We hebben een aanzienlijke toename gezien van het aantal gebruikers dat deelneemt aan Teams-vergaderingen vanaf hun mobiele apparaten. Zodra een gebruiker beseft dat Teams een betere mobiele ervaring biedt, is de bal net begonnen te rollen."

VP of IT, Global Media Company

Vereenvoudigd IT-beheer - De meeste ervaren IT-teams zijn perfect vertrouwd met de PowerShell-beheerervaring. Voor ons, minder bekwame beheerders, is de Office 365 Admin-portal een cruciale service. Teams vereist nog steeds dat de beheerder voor een paar taken naar PowerShell springt, maar de meeste bedieningselementen hebben hun weg gevonden naar het Teams Admin Center. " Net als bij de gebruikerservaring zien we in hoog tempo nieuwe administratieve controles verschijnen.

4 [https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%2CWorldwide%20\(Standard%20Multi-Tenant\)](https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%2CWorldwide%20(Standard%20Multi-Tenant))

Voldoen aan functionaliteit die meer biedt dan verwacht

Kostenbesparingen zijn nu officieel tafelbelang in het gesprek van Microsoft Teams. Vergis u niet, de besparingsmogelijkheid kan aanzienlijk zijn, afhankelijk van uw huidige vergaderoplossingen. De voordelen die onze early adopter van de vergaderfunctionaliteit binnen Microsoft Teams noemde, gaan echter verder dan de gebruikelijke set tafelbelangen die we gewend zijn te horen. Hier zijn enkele die bij ons resoneerden:

Voldoen aan transformatie - Microsoft Teams heeft bewezen een katalysator te zijn bij het uitbreiden van het gebruik van video binnen de onderneming. De gemeenschappelijke variabele is afkomstig van de organisatie met een lange geschiedenis van audiocentrische vergaderingen, aangedreven door eerdere en verouderde vergaderoplossingen en gebruikersgewoonten. Degenen die overschakelen naar Teams, wijzen op het alomtegenwoordige karakter en het gebruiksgemak als een kritische videodriver: "Iedereen heeft nu een video-oplossing, waar we voorheen audioconferenties boden aan gebruikers." Als deze gebruikersgemeenschappen de videofunctie ontdekken, wordt deze 'gewoon gebruikt' - en voordat u het weet, is de organisatie standaard overgeschakeld van audio- naar video-gerichte vergaderingen.

"Historisch gezien waren we alleen audio - met de vorige oplossing waren we nog meer 'point-to-point'! Wat we vonden bij Teams: de onmiddellijke login en de mogelijkheid om gemakkelijk andere gebruikers te berichten raakten mensen bekend - en we zagen het gebruik van video kort daarna toenemen. "

Directeur van Windows, US Healthcare Organization

Verhoogde samenwerking - Net als de toename van video-acceptatie, horen we vaak een algemene stijging van de algehele samenwerking na een implementatie van Microsoft Teams. We hebben het over het volume tijdens alle workloads van vergaderingen. De meest voorkomende variabelen, vanuit ons perspectief: gebruiksgemak, massa-implementaties en audio en video van hogere kwaliteit.

"De belangrijkste klacht bij onze eerdere oplossing was 'ik kan geen verbinding krijgen'. Met Teams, zolang de gebruiker is ingeschakeld in Office 365 en een bekabelde of WIFI-verbinding heeft, doen ze mee. We hebben een toename van 11% gezien in het aantal deelnemers dat aan de lijn komt, en het totale aantal vergaderingen heeft is met 13% gestegen nadat we naar Microsoft Teams zijn overgestapt. "

EVP, Global Health Advocacy Organization

Transformatie van de werkplek - Early adopters wijzen er consequent op dat Microsoft-teams aansluiten bij de voortdurende inspanningen op het gebied van transformatie op de werkplek die ze ondernemen. Deze leiders merken een toename van open zitomgevingen, meer werknemers op afstand en (natuurlijk) een explosie van mobiele medewerkers. Ze belichten een nieuw soort 'intern mobiele' werknemers - mensen zonder toegewezen werkplekken die gebruikmaken van hotdesks en hotellocaties. Microsoft Teams ondersteunt een verbeterd aanmeldingsproces, waardoor deze gebruikers hun agenda en locatie eenvoudig kunnen koppelen aan door IT beheerde apparaten zoals bureautelefoons en gedeelde apparaten, wat een persoonlijke ervaring oplevert terwijl IT een aanzienlijk niveau van beveiliging en controle over de apparaten behoudt en wie benadert ze.

Cloud Catalyst - De kans is groot dat u de cloud al gebruikt voor sommige of al uw zakelijke vergaderingen. Waar dingen vaak achterblijven: willekeurige bestandsshares, complexe e-mailomgevingen en die stoffige telefooncentrale. Early adopters wijzen op Microsoft Teams als een katalysator die de afhankelijkheid van de eindgebruiker van deze oudere, on-premise omgevingen op natuurlijke wijze kan verleggen. Wanneer workloads gracieus met elkaar zijn verweven, wordt wrijving voor eindgebruikers verwijderd en passen ze hun workflows aan om binnen het enkele UC-platform te blijven. Dit kan traditionele bestandsopslag en e-mailafhankelijkheid verminderen en spraakverkeer van die oude oproepende oplossing naar het nieuwe Teams-vergaderplatform verplaatsen.

De Hero Factor - Het komt helaas zelden voor dat IT enthousiast wordt over het doorvoeren van een verandering - maar we hoorden deze opwinding regelmatig tijdens interviews. Interessant is dat het verder gaat dan IT "krediet" krijgen voor de video van hoge kwaliteit die duidelijk is bij de Microsoft Teams-oplossing. Degenen die diep zijn ingegaan op wat Microsoft Teams te bieden heeft, wijzen op verschillende functies waar ze het meest gepassioneerd over zijn, vaak cirkelende gewonnen Teams-API's en aanpassingsfuncties. Een leider gaf ons een geweldig voorbeeld: een hack-a-thon **van drie uur leverde een nieuwe bot op, compleet met natuurlijke taalverwerking (ze noemen het "Intern Steve", H / T om *Grey's Anatomy*). Steve** beantwoordt vragen, maar de opwinding wordt aangedreven door integratie - de oplossing sluit aan op hun interne ticketingsysteem, neemt gebruikersinformatie op, maakt tickets aan en start PowerShell-scripts om waar en wanneer mogelijk te automatiseren. Feedback van leidinggevenden was direct positief: de oplossing staat volledig op het bedrijfssysteem, gebruikt interne informatie, is persoonlijk en extreem snel. Als de leidinggevenden het leuk vinden, doen de ITDM's dat ook.

"Waar houden mijn leidinggevenden van? De bot bevindt zich op onze systemen, met behulp van onze informatie, is persoonlijk en extreem snel. Teams is eerlijk gezegd het eerste product waar ik al zo lang enthousiast over ben. "

Directeur van Windows, US Healthcare Organization

Ontdek de nieuwe sleutels tot succes

Net als bij stuurprogramma's en voordelen zijn de sleutels tot succes bij elke UC-implementatie in de loop van de tijd relatief statisch gebleven. Degenen die recente ervaring hebben met het implementeren van Microsoft Teams, benadrukken er echter een paar die zowel contextueel als opvallend zijn:

Gebruik vergaderruimten als adoptiekatalysator - Als het gaat om Teams-adoptie, benadrukken de early adopters een opwindende bevinding: het vroegtijdig inzetten van Microsoft Teams Rooms kan een katalysator zijn voor persoonlijke Teams-adoptie.

"Als de ervaring zo simpel is als gaan zitten en een videogesprek starten, zullen we meer vergaderingen houden. Teams heeft vaart, waardoor er behoefte is aan teams in de vergaderruimte en vice versa. "

VP of IT, Global Media Company

De relatie is logisch. Wanneer eindgebruikers "groepsgebruikscases" kunnen overbruggen met persoonlijke samenwerkingshulpmiddelen, wordt het platform versterkt als de oplossing van keuze en gemak. Andere

synergieën komen snel naar boven met de vroege adoptie van Microsoft Teams kamers.

Deze omvatten: een vertrouwde gebruikersinterface tussen kamers en persoonlijke apparaten bevordert

vertrouwen van gebruikers; een gedeelde planningsoplossing in verschillende omgevingen stimuleert de productiviteit; en, misschien wel het allerbelangrijkste, Microsoft Teams Rooms voldoet aan de behoeften van de faciliteit voor gedeelde ruimtes en vergaderruimtes die worden aangedreven door de huidige open werkruimte-omgevingen. Aangezien de prijs voor groepsvideo-oplossingen blijft dalen, kunnen ITDM's het zich veroorloven meer kamers te "video-inschakelen". Als gevolg hiervan levert Microsoft Teams, vergaderfunctionaliteit, een meer waardevolle en consistentere ervaring, ongeacht wie er lid wordt, waar ze zijn en wanneer de vergadering plaatsvindt.

Krijg Executive Sponsoring - Uit ons onderzoek is Wainhouse ervan overtuigd dat dit een cruciale stap is die u niet mag passeren - de meest succesvolle grootschalige implementaties worden van boven naar beneden gedreven. Degenen die de Executive-First mantra volgen, rapporteren een snellere acceptatie van Microsoft Teams, en in het bijzonder Microsoft Teams, vergaderingen waarbij leidinggevenden de early adopters zijn. Wanneer vergaderingen zoals alle handen of wekelijkse personeelsvergaderingen als videovergaderingen op het Microsoft Teams-platform plaatsvinden, worden deelnemers gestimuleerd om via de Teams-applicatie te communiceren. De positieve cyclus wordt verder versterkt wanneer vervolgvactiteiten zoals de distributie van bankbiljetten,

contentopslag of taakbeheer wordt afgehandeld via de andere workloads van Teams, zoals messaging en contentmanagement. 'Video eerst'-culturele verschuivingen beginnen wanneer de meest relevante bijeenkomsten worden gepromoot als voorbeelden van best practices voor video's. Het hoeft niet per se door het management te worden afgedwongen, maar het moet wel een echte buy-in hebben van leidinggevendenden die het goede voorbeeld geven.

"Voor belangrijke telefoontjes (zoals bepaald door de grootte of wie er spreekt) gebruiken we bijvoorbeeld Teams. We werven ook leidinggevendenden om het te gebruiken met hun kiezers, wat hun teams ertoe aanzet dezelfde tool te gebruiken als ze willen communiceren. "

EVP, Global Health Advocacy Organization

Ondersteun virale betrokkenheid van uw eindgebruikers - Zoals u mag verwachten, hebben eindgebruikers, wanneer ze een Microsoft Teams-workflow bedenken die aansluit bij andere interne processen, doorgaans een gevoel van prestatie en trots op de prestatie. Maar organisaties die dit het beste doen, gooien niet alleen 'handige tools' over de muur - ze betrekken belangrijke beïnvloeders bij het in kaart brengen, creëren en transformeren van hun workflow *voordat de oplossing is geïmplementeerd*. Zoek de 'helden' in uw organisatie en betrek ze vroegtijdig om essentiële taken binnen Teams op elkaar af te stemmen. Wainhouse heeft voorbeelden gezien van ITDM's die dit gevoel van succes en tevredenheid bevorderen door forums te creëren voor eindgebruikers om intern beste praktijken te delen. Een voor de hand liggende aanpak is het creëren van een Teams-implementatiekanaal, eigendom van een gebruikerskampioen. Gebruik de tool om informatie te verspreiden - trainingsmateriaal, nieuwsbrieven, blogposts, video's, updates, enzovoort - *maar betrek het gebruikersteam om het proces te leiden*.

"Je kunt Teams niet zomaar geven aan mensen die van Slack houden - je moet ze betrekken bij de oplossing. We hebben een producteigenaar die onze innovatiepijplijn aanstuurt en recruteringskampioen is, die het proces binnen Teams beheert. Het kanaal telt nu enkele duizenden gebruikers, die allemaal vragen stellen en oplossingen bedenken over - en met - teams. "

VP of IT, Global Media Company

Maak bekende en logische naamgevingsconventies voor elementen in teams - Microsoft is hier niet de enige - elke Team Collaboration-oplossing kan ten prooi vallen aan "Channel Fragmentation" terwijl ongebreidelde gebruikers experimenteren met de nieuwe oplossing. Naarmate teams, kanalen en groepen uit de hand lopen, hebben gebruikers het moeilijker om de oplossing te gebruiken - en, zoals een IT-leider zegt, *"Je krijgt geen tweede kans op een succesvolle implementatie."* De slechte ervaring blijft hangen, en afgematte gebruikers hebben overtuigingskracht nodig om terug te komen - en de groepszijde van Teams is een essentieel element om goed te komen als u uitbreidt naar vergaderingen. Denk na over uw huidige normen voor opslag en naamgeving van bestanden, dienovereenkomstig bij te werken en toe te passen op Teams, en leer uzelf over de gerelateerde administratieve functies - veel controles kunnen op beleidsniveau worden gebruikt om uw gebruikers te helpen de zaken schoon, netjes en productief te houden.

Zorg ervoor dat u die gegevens verzamelt - Als beveiliging de belangrijkste ITDM-focus is, zijn gegevens een goede tweede. Hoe een onderneming bruikbaar inzicht vangt, opslaat en opdoet vanuit hun unieke data-universum, wordt een kerncompetentie, zo niet concurrentievoordeel. Microsoft Teams voegt een groot aantal tools toe waarmee IT meer diepgaande inzichten kan geven in hoe hun gebruikers samenwerken, communiceren en met elkaar omgaan. De Office Graph legt deze gegevens vast en biedt inzichten via de O365-portal en Power BI-visualisatietools. De meer geavanceerde organisaties hebben de discussie naar een hoger niveau getild: ze zien de inhoud van vergaderingen zelf als bruikbare gegevens en werken eraan waarde te halen uit de gerelateerde inzichten die het oplevert. Het volgen van gebruikersacceptatie en aanpassen terwijl u bezig bent, is van cruciaal belang - en hoe meer waarde u aan het platform ontleent, hoe meer ondersteuning u zult krijgen.

"We gebruiken nu Power BI en we krijgen aanzienlijk meer analyses uit de cloud dan eerdere on-premise oplossingen. Veel van deze gegevens bevinden zich in Teams - vergaderingen worden gegevens en die gegevens zijn doorzoekbaar en voegen waarde toe. "

Directeur van Windows, US Healthcare Organization

SAMENVATTING EN VOLGENDE STAPPEN

Tussen veranderingen in demografie van uw eindgebruikers, de plaatsen waar ze werken en hoe ze willen werken, is er een perfecte stormbui - en de early adopters hebben Microsoft Teams aangewezen als hun toekomstige samenwerkingsplatform. Overwegen:

- Tegenwoordig bevinden we ons te midden van de omwenteling in communicatie en samenwerking. Eindgebruikers willen nieuwe manieren van werken en willen snel handelen. Ze vragen om asynchrone communicatie, het delen van bestanden in de cloud en de mogelijkheid om elkaar te ontmoeten wanneer ze maar willen, waar ze ook zijn - en het steeds mobieler wordende personeel heeft zowel video als audiogesprekken nodig.
- Wanneer IT deze nieuwe behoeften niet kan ondersteunen, vinden gebruikers een manier om deze workflows zelf mogelijk te maken, vaak met gratis services die gemakkelijk een "Shadow IT" -netwerk binnen de onderneming kunnen creëren.
- Deze omgeving zorgt voor hogere kosten, verlaagt de IT-productiviteit en zorgt voor tal van beveiligingsuitdagingen. De onderneming heeft een groeiende blinde vlek met betrekking tot hun gegevens, omdat deze zijn opgeslagen op locaties die ze niet gemakkelijk kunnen volgen, volgen of beheren.
- Dat gezegd hebbende, door werknemers omarmde workflows zijn niet iets dat u kunt inschakelen als een kraan. Het is een ethos, een manier van denken die zo efficiënt mogelijk moet worden gevoed, inzichten moet worden vergaard en onderweg moet worden aangepast. Het vestigen van uitvoerende kampioenen en het betrekken van gebruikers om de tool aan hun workflows aan te passen (en vice versa) zijn cruciale stappen om tot adoptie te komen.
- Beschouw openbare of gedeelde ruimtes niet als de laatste stappen in uw Microsoft Teams-implementatie. Gebruik in plaats daarvan Microsoft Teams Rooms als katalysator voor een brede organisatorische acceptatie van het Microsoft Teams-platform zelf. Gebruiksmogelijkheden voor groepsvideo die mogelijk zijn gemaakt met MTR-oplossingen stimuleren het leren onder collega's, versterken de workflows via gemeenschappelijke gebruikersinterfaces en creëren een natuurlijk verloop voor pre- en postmeeting-activiteiten die plaatsvinden op het Teams-platform.



OVER LOGITECH

Logitech ontwerpt producten die een alledaagse plaats in het leven van mensen innemen en verbindt ze met de digitale ervaringen waar ze om geven. Meer dan 35 jaar geleden begon Logitech mensen met elkaar te verbinden via computers, en nu is het een bedrijf met meerdere merken dat producten ontwerpt die mensen samenbrengen door middel van muziek, gaming, video en computers. Merken van Logitech omvatten **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Uitme oren**, **Jaybird**, en **Blauwe microfoons**. Opgericht in 1981 en met het hoofdkantoor in Lausanne, Zwitserland, is Logitech International een Zwitserse beursgenoteerde onderneming die genoteerd staat op de SIX Swiss Exchange (LOGN) en op de Nasdaq Global Select Market (LOGI). Vind Logitech op [logitech.com](https://www.logitech.com), de [bedrijf blog](#) of [@Logitech](#).

OVER WAINHOUSE ONDERZOEK

Wainhouse Research (<https://www.wainhouse.com>) biedt strategische begeleiding en inzicht in producten en diensten voor samenwerking en conferentietoepassingen binnen Unified Communications. Ons wereldwijde klantenbestand bestaat uit gevestigde en nieuwe technologieleveranciers en serviceproviders, evenals zakelijke gebruikers van spraak-, video-, streaming- en websamenwerkingsoplossingen. Het bedrijf biedt marktonderzoek en advies, organiseert conferenties over technologietrends en klantervaringen, publiceert een gratis wekelijkse nieuwsbrief en spreekt op klant- en branche-evenementen.

OVER DE ONDERZOEKERS

Craig Durr is Senior Analyst bij Wainhouse Research met een focus op technologieën en oplossingen voor Meeting Room Collaboration. Hij levert onderzoek naar marktomvang en -voorspellingen, product- en dienstevaluaties, markttrends en verwachtingen van eindgebruikers en kopers. Craig heeft negentien jaar ervaring in leiderschapsrollen met betrekking tot productontwikkeling, strategische planning, P & L-beheer, definitie van waardeproposities en bedrijfsontwikkeling van beveiliging, SaaS en Unified Communication-aanbiedingen. Craig's ervaring omvat rollen bij Poly, Dell, Microsoft en IBM. U kunt contact opnemen met Craig via cdurr@wainhouse.com.

Bill Haskins is een senior analist bij Wainhouse Research met een strategische focus op Unified Communications-producten en -diensten. Bill heeft meer dan 15 jaar ervaring met het ondersteunen, leveren en ontwerpen van geconvergeerde samenwerkingsservices in een wereldwijde communicatieomgeving. Hij heeft meerdere white papers en artikelen geschreven waarin hij de sleutels tot een succesvolle UCC-implementatie beschrijft en verschillende UCC-presentaties gaf, waarbij hij zijn ervaring met het integreren van Collaboration-oplossingen in bedrijfsprocessen en bedrijfstoepassingen benadrukte. U kunt Bill bereiken op bhaskins@wainhouse.com.



OVER WAINHOUSE ONDERZOEK

WR is opgericht in 1999 en is een onderzoeks- en analistenbedrijf met de grootste groep fulltime analisten en onderzoekers die zich richten op Unified Communications & Collaboration (UC&C) technologie, diensten en markten.

De negen senior analisten en onderzoeksmedewerkers van WR hebben zowel domeinexpertise als een breed inzicht in de UC & C-markt - de meesten hebben productmanagement of productmarketingrollen binnen de branche bekleed voordat ze bij het bedrijf kwamen. Onze ervaring omvat een diep begrip van marktaanjagers, diensten, architecturen en technologieën.

Onze aanpak biedt een one-stop-shop voor 360-graden dekking van UC&C. Dekkingsgebieden zijn onder meer Unified Communications, Enterprise Video (streaming en cloudgebaseerde videoconferenties), Meeting Room Collaboration (eindpunten voor videoconferenties en ideeproducten zoals interactieve flatpanels en samenwerkingssoftware), Personal Meetings (webconferenties) en Audio Conferencing.

Geen enkel ander analistenbureau of enige analist heeft onze diepgang en breedte in het bestrijken van UC&C.