



# 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

## Onderzoekers

**Craig M. Durr** - Senior analist

**Bill Haskins** - Senior analist en partner

Ebook gesponsord door:

---

**logitech®**

# Inhoud

Abstract	3
Microsoft Teams verstoort de traditionele UC Value Prop	5
De gebruikerservaring van vandaag is niet meer wat u zich herinnert	9
Voldoen aan functionaliteit die meer biedt dan verwacht	13
Ontdek de nieuwe sleutels tot succes	14
Samenvatting en volgende stappen	17
Over Wainhouse, Logitech en de onderzoekers	18

## 44 miljoen gebruikers

Op 18 maart 2020 had Microsoft Teams 44 miljoen dagelijkse actieve gebruikers bereikt

- Teams positioneren als de snelstgroeiende oplossing van Microsoft in de geschiedenis. Deze cijfers plaatsen Microsoft als marktleider op de Enterprise Productivity-markt.

## Meer dan 27 miljoen

Met meer dan 27 miljoen vergaderingen per maand groeit Microsoft Teams snel uit tot een van de grootste vergaderplatforms op de markt.

## + 8 miljoen

Alleen al in 2019 schat Wainhouse dat het aantal betaalde licenties per gebruiker voor persoonlijke vergaderoplossingen met 8 miljoen is gegroeid tot een recordhoogte van 53 miljoen licenties - een groeipercentage van 18% ten opzichte van 2018.

## 4 per maand

De gemiddelde kenniswerker meldt maandelijks vier of meer verschillende vergaderoplossingen te gebruiken.

## Abstract

IT-leiders hebben een relatief algemene lijst met voordelen met betrekking tot een volledig uniform communicatieplatform - **verminderde IT-complexiteit, kostenbesparingen, verbeterde gegevensbeveiliging, verbeterde eindgebruikerservaring en verhoogde productiviteit van de organisatie zijn veelvoorkomende punten**. Als we IT-leiders vragen: 'wat is uw favoriete implementatiemodel voor Enterprise Communications', dan is het antwoord 'All Microsoft'.<sup>1</sup>

Enterprise Communications is echter een lastige onderneming, en ondanks de belangstelling van IT, hebben veel organisaties te maken met ongebruikte werklasten: berichten en teamsamenwerking verspreiden zich snel, maar vergaderingen lopen mogelijk achter.

Maar degenen die de overgang hebben gemaakt, wijzen op een bijgewerkte reeks 'geleerde lessen' uit hun ervaring. Deze early adopters wijzen op 'alomtegenwoordige implementaties' als sleutel tot het maximaliseren van de acceptatie van Microsoft Teams, en dus van organisatorische waarde die wordt gemaximaliseerd wanneer u consistent en universeel implementeert op alle eindpunten, namelijk op zowel desktops als vergaderruimten. Consistentie is essentieel om adoptie te stimuleren. Dit e-boek gaat dieper in en maakt gebruik van gegevens uit Wainhouse-onderzoeken, marktinzichten en een nieuwe reeks interviews met ervaren IT-leiders - mensen met ervaring met het inzetten van Microsoft Teams als een uniforme samenwerkingsoplossing op desktops, mobiele apparaten en vergaderruimten.

<sup>1</sup> "UC IT Decision Maker Survey Q3 2018", september 2018, Wainhouse Research

---

"Microsoft Teams is de verpakking  
die we verwachten om het leven  
van iedereen beter te maken."

Directeur van Windows,  
US Healthcare Organization

# Microsoft Teams verstoort de traditionele UC Value Prop

Levert financiële voordelen van het volgende niveau



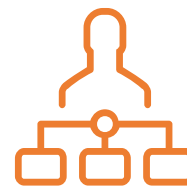
## Meer dan alleen besparing op reiskosten

Door vergaderoplossingen te consolideren tot één platform, worden de IT-uitgaven geoptimaliseerd.

---

“Oorspronkelijk verbond onze CFO Microsoft Teams met onze reiskosten  
 - Nu drijft hij een initiatief om al onze vergaderingen in het hele bedrijf tot één platform te formaliseren. 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 van IT,  
 Global Media Company



## Vereenvoudigde IT

Microsoft Teams is standaard geïntegreerd in het Office 365-controlevlak, waardoor IT vergaderingen kan beheren als een 'functie' in plaats van als een op zichzelf staande service.

---

“We zijn echt een Microsoft-winkel - we verhuizen naar Teams, Stream en SharePoint. Microsoft Teams is de verpakking die we verwachten om het leven van iedereen beter te maken. Als je 65.000 gebruikers hebt, moet je absoluut standaarden vaststellen om het allemaal te laten werken. ”

Directeur van Windows, US  
 Healthcare Organization

## Biedt Tightened Security Foundation



### Minder kwetsbaarheden

Degenen die een grote Microsoft Teams-installatie beheren, zullen eerder 'beveiliging' als primaire driver voor hun implementatie benadrukken. Met Microsoft Teams heb je te maken met minder leveranciers, minder gaatjes in je data edge.

---

“Beveiliging zit in ons DNA - onze hoogste prioriteit. We leggen de boel vast en verkleinen onze leverancierslijst.

**EVP, Global Health Advocacy Organization**



### Vereenvoudigd compliancebeheer

Microsoft Teams biedt een enkel beheervenster om eDiscovery uit te voeren en compliance te beheren.

---

“EDiscovery is belangrijk en de contentaandelen blijven 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 overall een veiliger omgeving biedt. ”

**EVP, Global Health Advocacy Organization**



## Moedigt betrokkenheid en inclusie van medewerkers aan

In de kern is productiviteit direct verbonden met teamwerk. Teamwork is essentieel voor het oplossen van zakelijke uitdagingen en het behalen van bedrijfsdoelstellingen. 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.

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.

---

“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 van IT,  
Global Media Company



**Als je dacht dat Microsoft Teams niet klaar was voor prime time, denk dan nog eens goed na**

De gebruikerservaring van vandaag is niet meer wat u zich herinnert

Het is tijd om de teamervaring opnieuw te evalueren



Universele gasttoegang



Uitstekende audio- en videokwaliteit



Betrouwbare mobiele ervaring



Verbeterde kameropties tegen lagere kosten



Vereenvoudigd IT-beheer

## De gebruikerservaring van vandaag is beter

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.<sup>2</sup>



### Universele gasttoegang

Dit was een vroege achilleshiel 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.



### Uitstekende audio- en videokwaliteit

In ons onderzoek worden de audio- en video-ervaring van Microsoft Teams over het algemeen als 'uitstekend' geciteerd door de eindgebruikers en ITDM's - ondersteunt tot 1080p video, gebruikt de Opus-audiocodec en bevat een groot aantal QoS- en netwerkcontroles.



### Betrouwbare mobiele ervaring

Een andere kater van Skype voor Bedrijven misschien, maar de mobiele ervaring van Teams wordt over het algemeen als eerste klas genoemd. Van "hé, aanwezigheid en chatten gewoon werken" tot "wauw, de vergaderkwaliteit is geweldig op mobiel", we hebben gemerkt dat veel IT-leiders optimistisch zijn over mobiele teams.

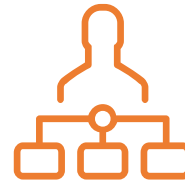
<sup>2</sup> [https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%20Worldwide%20\(standaard%20Multi-Tenant\)](https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%20Worldwide%20(standaard%20Multi-Tenant))

## Welkom verbeteringen voor ITDM's



### Verbeterde kameropties tegen lagere kosten

Hardwarepartners hebben 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.



### 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 vereisen nog steeds dat de beheerder voor een paar taken naar PowerShell springt, maar de meeste bedieningselementen hebben hun weg gevonden naar de O365-portal. Net als de gebruikerservaring zien we in hoog tempo nieuwe administratieve functies verschijnen.

### De afhaalmaaltijd

We zien dat Microsoft Teams-functies in een robuust tempo levert. In de tweede helft van 2019 heeft Microsoft bijvoorbeeld ongeveer 25 functieverbeteringen toegevoegd aan het Teams-platform, waaronder verschillende innovatieve, op vergaderingen gerichte verbeteringen.

Dit tempo lijkt voor sommige ITDM's misschien ontmoedigend, maar, zoals veel clouddiensten, is Teams gebouwd met het oog op functiesnelheid en de huidige gebruikers verwachten een continue stroom van functie-updates dankzij hun consumentenapp-ervaring.

---

"Teams is eerlijk gezegd het eerste product waar ik al zo lang enthousiast over ben."

**EVP,  
Global Health Advocacy Organization**

## Voldoen aan functionaliteit die meer biedt dan verwacht

De adopters van Early Teams merken op dat er een aanzienlijke waarde is die verder gaat dan de basisvoorstellen voor UC-waarde.



### Voldoen aan transformatie

Door het toegenomen gebruik van video



### Verhoogde samenwerking

Gedreven door gebruiksgemak en toegang tot veelgebruikte tools



### Transformatie van de werkplek

Met technologie die de "intern mobiele" werknemer in staat stelde



### Cloud Catalyst

Door de afhankelijkheid van oudere, on-premises omgevingen te verleggen naar één UC-platform in de cloud



### De Hero Factor

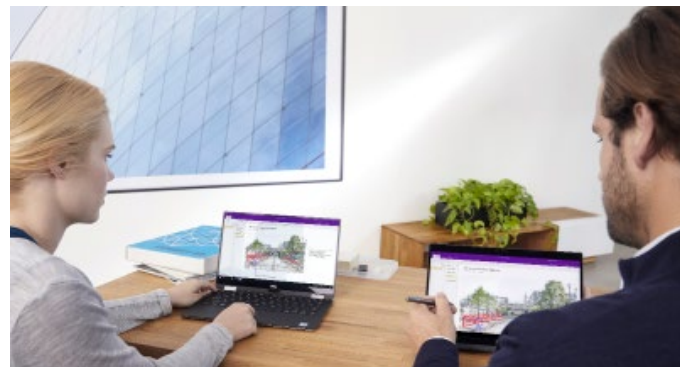
Een robuust ecosysteem rond Microsoft Teams waarmee IT zich kan concentreren op activiteiten met toegevoegde waarde

## Ontdek de nieuwe sleutels tot succes

De tactische stappen voor het implementeren van UC-oplossingen zijn goed gedocumenteerd. Hier zijn enkele aanvullende suggesties die onze interviews hebben blootgelegd en waarvan bewezen is dat ze de acceptatie van eindgebruikers stimuleren.

### Gebruik vergaderruimten als adoptiekatalysator

1



“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**

## Krijg Executive Sponsoring

2



“Voor belangrijke telefoontjes (zoals bepaald door de grootte of wie er spreekt), gebruiken we Teams. We werven ook leidinggevenden 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

3



“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 recruiteringskampioen 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 vertrouwd en  
Logische  
naamgevingsconventies  
voor elementen in teams**

4



"Je krijgt geen tweede kans op een succesvolle implementatie." De groepszijde van Teams is een essentieel element om goed te doen 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**

5



"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 gelegenheid om opnieuw af te stemmen hoe uw eindgebruikers samenwerken - en velen die deze overgang met succes hebben gemaakt, zijn geland op Microsoft Teams als hun gekozen 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 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 met MTR-oplossingen mogelijk zijn gemaakt, stimuleren het leren onder collega's, versterken de workflows via gemeenschappelijke gebruikersinterfaces en creëren een natuurlijk verloop voor activiteiten voor en na vergaderingen die plaatsvinden op het Teams-platform.

## Over Wainhouse Research

**Wainhouse Research** biedt strategische begeleiding en inzicht in producten en diensten voor samenwerkings- 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 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** , **Uitieme 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](http://logitech.com) , de [bedrijf blog](#) of [@Logitech](#) .

## Over de onderzoekers

Craig Durr is een senior analist bij Wainhouse Research met een focus op technologieën en oplossingen voor samenwerking in vergaderruimten. Hij levert onderzoek naar marktgroottes en prognoses, 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](mailto: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 bedrijfstoeepassingen benadrukte.

U kunt Bill bereiken op [bhaskins@wainhouse.com](mailto:bhaskins@wainhouse.com)



Inhoudsopgave

wainhouse  
real.objective.insight.

---

#### Contact informatie



+ 1617500 8090



[clientservices@wainhouse.com](mailto:clientservices@wainhouse.com)

© 2020 Wainhouse, LLC. Alle rechten voorbehouden.

De informatie in dit document is afkomstig van bronnen die als betrouwbaar worden beschouwd. Wainhouse Research is niet aansprakelijk voor fouten, weglatingen of onvolkomenheden in de hierin opgenomen informatie of voor interpretaties daarvan.

De lezer is als enige verantwoordelijk voor de selectie van deze materialen om de beoogde resultaten te bereiken. De meningen hierin vermeld zijn onderhevig aan verandering zonder kennisgeving.