

# Microsoft Teams aus einem neuen Blickwinkel – eine frische Analyse erfolgreicher Bereitstellungen

Eine eingehende Analyse der Vorteile für Unternehmen, gewonnenen Erkenntnisse und Best Practices, um den Wert von Microsoft Teams für Unternehmen zu maximieren

Whitepaper gesponsert von:

---

**logitech®**



# Inhalt

Einleitung	3
Wieso das traditionelle Leistungsversprechen mit Microsoft Teams nicht mehr gilt	4
Die heutige Benutzererfahrung hat sich stark verändert	5
Meeting-Funktionen, deren Vorteile die Erwartungen übertreffen	6
Die neuen Schlüssel zum Erfolg	8
Zusammenfassung und nächste Schritte	10
Über Logitech, Wainhouse und die Forscher	11

# EINLEITUNG

Konferenzlösungen haben in den letzten Jahren viel Aufmerksamkeit auf sich gezogen – von Entscheidungsträgern in Unternehmen, Technologieanbietern und Analysten gleichermaßen – und das aus gutem Grund: Wir verbringen mehr Zeit damit als je zuvor. Im Jahr 2019 stieg nach Einschätzung von Wainhouse die Anzahl der *bezahlten* Lizenzen pro Benutzer für persönliche Konferenzlösungen um 6,2 Millionen auf ein Allzeithoch von 36 Millionen Lizenzen – eine Wachstumsrate von 21 % im Vergleich zum Vorjahr.<sup>1</sup>

Obwohl dies eine beeindruckende Zahl ist, berücksichtigt sie nicht einmal die jüngste enorme Zunahme der Telearbeit im ersten Quartal 2020, als Arbeitgeber auf der ganzen Welt eiligst ihren Mitarbeitern die erforderlichen Tools zur Verfügung stellen mussten, damit diese weiterhin produktiv und vernetzt bleiben konnten. Infolgedessen melden alle großen Anbieter von Konferenzlösungen innerhalb kürzester Zeit einen unglaublichen Anstieg der Endnutzerzahl. Microsoft gab beispielsweise bekannt, dass es am 18. März 44 Millionen Benutzer von Teams gab, also mehr als das Doppelte der im November gemeldeten 20 Millionen Benutzer. Allein zwischen dem 11. und 18. März gab es 12 Millionen neue Benutzer von Microsoft Teams.

Und als ob diese dramatische Zunahme an lizenzierten Benutzern noch nicht genug wäre, wird die Verwaltung von Produkten für die Kommunikation und Zusammenarbeit noch komplizierter durch die Unmenge an kostenlosen Lösungen, die ebenfalls ihren Weg in den Arbeitsalltag gefunden haben. Wenn die aktuelle Krise vorüber ist, müssen ITDMs (IT-Entscheidungsträger) ihre Strategien für UC- und Konferenzlösungen an ein neues Paradigma anpassen, weil nun mehr Endbenutzer mit der „Arbeit von zu Hause“ vertraut sind und diese höchstwahrscheinlich auch fordern.

Wenn man einen Schritt zurücktritt und das Gesamtbild betrachtet, sind Besprechungen nur eine Komponente eines umfassenderen Ökosystems für die Unternehmenskommunikation. Benutzer arbeiten auf drei Hauptwegen zusammen: über **Inhalte**, die auf einer verwalteten Plattform erstellt und freigegeben werden und auf die alle Zugriff haben, mit **Nachrichten** in Form von E-Mails und Team-Chats und mit **Besprechungen** per Sprach- und Videoanrufen. Dieses Ökosystem umfasst eine komplexe Mischung aus Anwendungen und Lösungen verschiedener Anbieter, die häufig von der IT nicht gesteuert und nicht unterstützt werden. Vor allem Besprechungslösungen sind weit verbreitet: Der durchschnittliche Wissensarbeiter gibt an, jeden Monat vier oder mehr *verschiedene* Konferenzlösungen für die Kommunikation mit Kollegen zu verwenden.<sup>2</sup> Die Ursache dieses Phänomens ist ein zunehmend auf Besprechungen ausgerichteter Arbeitsplatz, eine verstärkte B2B-Zusammenarbeit und flexible Unternehmensrichtlinien für BYOA („Bring Your Own App“). Die wachsende Anzahl verfügbarer Software verstärkt den Effekt noch.

Obwohl Benutzer zwischen verschiedenen Lösungen wechseln, ist Microsoft wahrscheinlich Bestandteil eines Großteils der Kommunikationsworkflows. Ende 2019 meldete Satya Nadella, CEO von Microsoft, über 200 Millionen aktive Office 365-Unternehmensbenutzer im Monat. Darüber hinaus ist aufgrund der zuvor erwähnten 44 Millionen aktiven Benutzer *pro Tag* Teams die am schnellsten wachsende Lösung von Microsoft in der Geschichte. All diese Statistiken zeigen, dass Microsoft Marktführer bei Produkten für die Unternehmensproduktivität ist.

Daher fällt IT-Teams, die bereits eine Microsoft Active Directory-, Office- und Exchange-Umgebung unterstützen, die Entscheidung für Microsoft Teams nicht schwer, um eine komplexe und redundante Mischung von Besprechungslösungen darin zu konsolidieren. Natürlich führt diese Entscheidung nicht immer dazu, dass es auch tatsächlich im Unternehmen genutzt wird. Microsoft Teams verfügt zwar über eine beträchtliche Anzahl aktiver Benutzer, doch haben die meisten Unternehmen nur die Messaging-Funktionalität von Teams implementiert und stehen erst am Anfang der Einführung der Besprechungsfunktion.

<sup>1</sup> Die Schätzung gilt für aktive Benutzer von: Cisco Webex, Microsoft Teams (Meetings), Zoom Meetings, LogMeIn GoToMeeting, Google Hangouts Meet und andere (z. B. Bluejeans, Fastviewer usw.). Kostenlose oder zahlungspflichtige Nutzung von Nur-Messaging-Funktionen wurde nicht berücksichtigt.

<sup>2</sup> „Q3 2018 UC IT Decision Maker Survey“, September 2018, Wainhouse Research

Es gibt verschiedene Gründe für diese Verzögerung. In einigen Unternehmen erhalten Besprechungslösungen mehr Aufmerksamkeit von Benutzern als grundlegende Funktionen wie Verzeichnis- und E-Mail-Dienste, die für die IT von entscheidender Bedeutung sind. Infolgedessen kann die IT auf überraschenden Widerstand stoßen, wenn sie einen Wechsel von der aktuellen Besprechungslösung zu einer Lösung fordert, die besser auf die IT-Prioritäten abgestimmt ist. In anderen Unternehmen haben ITDMs die Durchführung von Konferenzen über Microsoft Teams für den Moment ausgesetzt, weil sie auf wichtige Funktionen warten, bevor sie es als für ihre Benutzer geeignet ansehen. Andere verweisen auf frühere Herausforderungen bei der Einführung einer Microsoft-Meeting-Lösung, entweder Skype for Business oder frühere Versionen von Teams, und möchten diesen komplizierten Prozess nicht wiederholen.

Während einige Unternehmen auf den richtigen Zeitpunkt warten, nutzen andere jedoch bereits voll und ganz die Besprechungsfunktionen von Microsoft Teams. Mit über 27 Millionen Meetings pro Monat entwickelt sich Microsoft Teams rasant zu einer der größten Meeting-Plattformen auf dem Markt. Wir haben einige dieser frühzeitigen Anwender befragt und dabei eine Reihe von gemeinsamen Treibern, Vorteilen und gewonnenen Erkenntnissen gefunden. Diese Interviews bieten zusammen mit den Markterkenntnissen von Wainhouse und den UC-Datenbanken einen aktuellen Überblick über das Microsoft Teams-Ökosystem. Microsoft geht ein straffes Tempo und jetzt ist ein guter Zeitpunkt, um die Erfahrungen aus heutiger Sicht zu betrachten.

## Wieso das traditionelle Leistungsversprechen mit Microsoft Teams nicht mehr gilt

Das „UC-Leistungsversprechen“ ist im Laufe des Jahres relativ unverändert geblieben: Geld sparen, Zeit sparen, ein konsistentes Erlebnis bieten. Wir haben mit unseren IT-Partnern nach Details zu den wichtigsten Treibern für Microsoft Teams gesucht.

**Bietet weit mehr als Einsparungen bei den Reisekosten** – Unternehmen mit einer großen Benutzerzahl oder solche, die verschiedene redundante Besprechungslösungen unterstützen (oder beides), konzentrieren sich verstärkt auf Argumente, die über das herkömmliche „Einsparen von Reisekosten“ hinausgehen. Mit anderen Worten: Wir sehen jetzt, dass CFOs gemeinsam mit ihren CIO-Kollegen Initiativen fördern, zu einer einzigen Unified Communications-Plattform zu wechseln. Sie sind an diesen Initiativen beteiligt, da das Einstellen redundanter Lösungen genauso finanzielle Auswirkungen (wenn nicht sogar mehr) hat, als wenn sie sich nur auf eine Kostenkategorie wie „Reisen“ konzentrieren. Es hilft auch, dass die Konsolidierungsbemühungen zu greifbaren und messbaren Finanzergebnissen führen können.

*„Ursprünglich hat unser CFO Videokonferenzen mit unseren Reisekosten verbunden. Jetzt leitet er eine Initiative, um alle unsere Meetings unternehmensweit über Microsoft Teams abzuhalten. Warum? Wir zahlen bereits für die Microsoft-Lösung. Wenn ein Benutzer eine alternative Lösung wünscht, muss er begründen, was er nicht erreichen kann, indem er zuerst seine Konferenzen mit Teams abhält.“*

**VP of IT, Globales Medienunternehmen**

**Verspricht IT-Synergie** – Komplexere Unternehmen haben alle Hände voll zu tun, um grundlegende Komponenten zu verwalten. Deshalb ist es hilfreich, dass Microsoft Teams nativ in die Office 365-Systemsteuerung integriert ist, sodass die IT-Abteilung Besprechungen als „Funktion“ verwalten kann, statt als eigenständigen Dienst. ITDMs nennen häufig das einheitliche Identitätsmanagement als Schlüssel für das notwendigen Zusammenspiel der Tools – Zuordnung der Benutzeridentität, Erstellung von Authentifizierungs- und Compliance-Regeln – und Teams übernimmt die bereits vorhandenen Funktionen.

*„Microsoft ist unsere bevorzugte Lösung – wir haben Teams, Stream und SharePoint eingeführt. Teams ist eine Lösung, von der wir erwarten, dass sie das Leben für alle verbessert. Wenn man so viele Benutzer hat, braucht man unbedingt bestimmte Standards, damit alles funktioniert.“*

**Director of Windows, US-amerikanische Gesundheitseinrichtung**

**Bietet zentralisierte Sicherheit** – Sicherheit und Datenschutz haben für jedes IT-Team, mit dem wir sprechen, oberste Priorität, werden aber bei Besprechungslösungen häufig übersehen. Alle, die eine große Microsoft Teams-Installation verwalten, nennen jedoch vor allem „Sicherheit und Datenschutz“ als Hauptargument für die Bereitstellung. Weniger Anbieter, weniger Lücken und eine einzige Verwaltungskonsolle für die Durchführung von eDiscovery und die Gewährleistung der Compliance.

*„Sicherheit ist Teil unserer DNA – unsere höchste Priorität. Wir sichern alles so gut wie möglich und verkleinern unsere Anbieterliste. eDiscovery ist von hoher Wichtigkeit und die Freigabe von Inhalten wächst weiter wie verrückt. Teams bietet uns die Möglichkeit, unsere Daten besser zu konsolidieren und zu verwalten. Wir sind der Meinung, dass uns Microsoft Teams eine rundum sicherere Umgebung bietet.“*

#### **EVP, Globales Unternehmen zur Gesundheitsförderung**

**Fördert die Mitarbeit und Einbindung der Kollegen** – Praktisch jeder Arbeitgeber, mit dem wir sprechen, hat eine Agenda oder Initiative im Zusammenhang mit der Produktivitätssteigerung. Die Produktivität ist direkt an die Teamarbeit gebunden, die wiederum die Basis zur Lösung geschäftlicher Herausforderungen und zur Erreichung der Unternehmensziele bildet. Es ist jedoch nicht immer leicht, die Teamarbeit produktiv und effizient zu gestalten. Microsoft Teams ist vielleicht nur eine Software, schafft jedoch eine Plattform, auf der Benutzer Kontakt zu anderen Personen herstellen können. Wenn sie eine dringende Frage haben, senden sie eine Nachricht über IM. Wenn ein persönliches Gespräch nötig ist, führen sie eine Videokonferenz. Und wenn ein Kollege etwas Aufmunterung braucht, sendet man ihm ein paar nette Worte, gefolgt von einem GIF. Vielleicht sogar ein paar Emojis.

Indem Sie die Zugänglichkeit verbessern, wird das Unternehmen offener für alle. Prozesse verlieren ihre Komplexität, wenn Einzelne mit einer vertrauten und benutzerfreundlichen Plattform rasch selbst auf Dateien, Personen und Kommunikationstools zugreifen können. Kurz gesagt: Die IT-Partner, mit denen wir gesprochen haben, sind der Ansicht, dass die Microsoft Teams-Plattform ein robustes Toolset ist, das die Mitarbeit und Einbindung fördert und letztendlich zu einer gesteigerten Produktivität führt.

## **Die heutige Benutzererfahrung hat sich stark verändert**

*„Wir planen, Besprechungen zukünftig in Microsoft Teams abzuhalten – sobald es unsere Anforderungen erfüllt. Vielleicht im nächsten Jahr.“*

#### **Viele IT-Führungskräfte, mit denen wir sprachen**

Wir hören diese Aussage regelmäßig: Viele glauben nach wie vor, dass in Teams etwas fehlt, das ihre Benutzer benötigen, bevor die Plattform als „einsatzbereit“ eingestuft wird. Wir wissen zwar, dass jedes Unternehmen eine Liste kritischer Anforderungen hat, aber wir wissen auch, dass Microsoft Teams Updates schneller veröffentlicht, als wir sie im Auge behalten können. In den letzten sechs Monaten wurden für die weltweite Office 365 Teams-Plattform rund 25 Kernfunktionsversionen veröffentlicht. Vergleichen Sie dies mit den *jährlich* ca. 6 Skype for Business-Serverversionen. Zu den jüngsten Verbesserungen der Besprechungsfunktionen<sup>3</sup> gehören verbesserte Layouts, Unterstützung von zwei Bildschirmen, verbesserte Lobby-Benachrichtigung, bessere Inhaltsoptionen wie Microsoft Whiteboard und Unterstützung von neuen Geräte, um nur einige zu nennen.

Dieses Tempo mag auf einige IT-Entscheidungsträger, die an einen starren Change-Management-Prozess gewöhnt sind, abschreckend wirken. Es ist jedoch wahrscheinlich der neue zukünftige Standard. Im Wesentlichen werden aktuelle Cloud-Dienste mit Blick auf die Funktionsgeschwindigkeit erstellt und die Benutzer von heute erwarten aufgrund ihrer Erfahrung mit anderen Apps kontinuierliche Updates bei den Funktionen. Wenn Sie auf eine bestimmte Funktion warten, ist diese wahrscheinlich bereits verfügbar – oder zumindest für die Veröffentlichung in Office 365 geplant.<sup>4</sup>

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

<sup>4</sup> [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))

Im Folgenden sind die Aspekte von Microsoft Teams aufgeführt, die unsere IT-Partner als positiv, kürzlich geändert oder als Hauptgrund angegeben haben, warum sie Microsoft Teams gerne für Besprechungen verwenden:

**Verbesserte Optionen für Räume zu geringeren Kosten** – Der alte Surface Pro-Controller von Skype for Business wurde durch benutzerfreundlichere Allzweck-Computergeräte wie kleine Intel-basierte PCs ersetzt, sodass intuitivere und flexiblere Hardware-Lösungen möglich sind. Microsoft hat auch seine Android-Client-Funktionalität erweitert, sodass Partnern eine weitere kostengünstige und vertraute Plattform nutzen können. Aus diesem Grund bieten Hardware-Partner eine wachsende Auswahl an Geräten speziell für Teams, die die Nutzung in kleinen, mittleren und großen Konferenzräumen ermöglichen. Microsoft warb zudem mit kostengünstigeren Lizenzen für Konferenzräume – 15 US-Dollar pro Raum und Monat. ITDMs erwähnen häufig die Kombination aus vermehrten Optionen für Geräte, verbesserter Qualität von Teams und kostengünstigerer Lizenzmodelle als willkommene Verbesserung.

**Hervorragende Audio- und Videoqualität** – Laut unserer Untersuchung wird die Audio- und Videoqualität in Microsoft Teams von Endbenutzern und ITDMs im Allgemeinen als „hervorragend“ eingestuft. Es unterstützt Videos mit bis zu 1080p, verwendet den Opus-Audio-Codec und enthält eine Vielzahl von QoS- und Netzwerkbedienelementen, sodass die IT im gesamten Netzwerk ein optimales Benutzererlebnis gewährleisten kann. Alle, die von Skype for Business zu Microsoft Teams gewechselt sind, sind voll des Lobes für die A/V-Qualität.

*„Nachdem wir uns erst einmal für Microsoft entschieden hatten, bewerteten wir sowohl Skype for Business als auch Teams. Wir haben festgestellt, dass Audio und Video in Teams weitaus besser sind – einfach hervorragend.“*

**VP of IT, Globales Medienunternehmen**

**Universeller Gastzugang** – Dies war früher die Achillesferse von Microsoft Teams und ein Deal-Breaker für viele IT-Unternehmen. Im ersten Quartal 2018 stellte Microsoft die Gastzugriffsfunktion bereit, mit der Team-Benutzer jeden per E-Mail zu einer Besprechung einladen können – unabhängig davon, ob er über ein O365-Konto verfügt oder nicht. Die IT kann den Funktionsumfang mithilfe von Richtlinien steuern: Von grundlegenden Ein-/Aus-Einstellungen bis hin zu detaillierteren Bedienelementen für die Freigabe und die Teilnahme an Besprechungen.

**Zuverlässig auch auf Mobilgeräten** – Vielleicht sind durch Skype for Business nur unsere Erwartungen gesunken, aber die Benutzererfahrung mit Teams auf Mobilgeräten wird im Allgemeinen als erstklassig empfunden. Von „Anwesenheit und Chat funktionieren problemlos“ bis „wow, die Qualität ist auf Mobilgeräten großartig“ sind die Rückmeldungen von IT-Verantwortlichen zur Teams-Mobil-App sehr positiv. *„Wir sehen einen deutlichen Anstieg der Zahl von Benutzern, die von ihren Mobilgeräten aus an Teams-Besprechungen teilnehmen. Sobald ein Benutzer feststellt, dass Teams ein besseres mobiles Erlebnis bieten, läuft es quasi wie von selbst.“*

**VP of IT, Globales Medienunternehmen**

**Vereinfachte IT-Administration** – Die meisten erfahrenen IT-Teams sind mit PowerShell bestens vertraut. Für alle weniger bewanderten Administratoren ist das Office 365-Verwaltungsportal ein unverzichtbarer Dienst. In Teams muss der Administrator für einige Aufgaben immer noch zu PowerShell wechseln, aber die meisten Bedienelemente sind mittlerweile im Teams Admin Center zu finden. Ähnlich wie Funktionen für die Benutzererfahrung werden auch neue Verwaltungsoptionen in raschem Tempo eingeführt.

## Meeting-Funktionen, deren Vorteile die Erwartungen übertreffen

Mittlerweile geht es in Diskussionen über Microsoft Teams sehr stark um Kosteneinsparungen. Zweifellos können die Einsparungsmöglichkeiten je nach Ihrer aktuellen Konferenzlösung beträchtlich sein. Die Vorteile, die frühzeitige Anwender der Besprechungsfunktionen in Microsoft Teams nennen, gehen jedoch über die üblichen Merkmale hinaus, die wir mittlerweile von einer Lösung erwarten. Hier sind einige, von denen wir immer wieder hörten:

**Transformation von Besprechungen** – Microsoft Teams hat sich als Katalysator für eine umfassendere Nutzung von Videokonferenzen im Unternehmen erwiesen. Dies trifft vor allem auf Unternehmen zu, die sich seit langem auf audio-zentrierte Besprechungen verlassen und dabei von veralteten Lösungen und Benutzergewohnheiten bestimmt werden. Diejenigen, die zu Teams wechseln, weisen auf seine überall mögliche Bereitstellung und Benutzerfreundlichkeit als Hauptargument für Video hin: „Im Gegensatz zu früher, als es sporadische Audiokonferenzen zwischen einzelnen Benutzern gab, nutzt jetzt jeder eine Videolösung.“ Wenn die Benutzer die Videofunktion erst einmal kennengelernt haben, gewöhnen sie sich schnell daran. Und im Handumdrehen hat sich im Unternehmen Video statt Audio als Standard für Besprechungen etabliert.

*„In der Vergangenheit haben wir nur Audio verwendet – und mit der vorherigen Lösung waren wir noch mehr auf getrennt voneinander agierende Produkte festgelegt. Bei Teams konnten wir feststellen, dass die sofortige Anmeldung und die Möglichkeit, anderen Benutzern auf einfache Weise Nachrichten zu senden, als Vorteil gesehen wurden – und erlebten daraufhin, dass die Nutzung von Video schnell zunahm.“*

#### **Director of Windows, US-amerikanische Gesundheitseinrichtung**

**Verstärkte Zusammenarbeit** – Genau wie eine zunehmende Akzeptanz von Videokonferenzen beobachten wir einen allgemeinen Anstieg bei der Zusammenarbeit nach der Einführung von Microsoft Teams im Unternehmen. Wir meinen damit die Gesamtzahl an Besprechungen. Die aus unserer Sicht gemeinsamen Variablen: Benutzerfreundlichkeit, Massenbereitstellung und Audio- und Videoqualität.

*„Die häufigste Beschwerde bei unserer vorherigen Lösung war: ‚Ich kann keine Verbindung herstellen‘. Bei Teams sind sie problemlos verbunden, solange der Benutzer in Office 365 aktiv ist und über eine Kabel- oder WLAN-Verbindung verfügt. Nach dem Wechsel zu Microsoft Teams hat sich die Anzahl der Teilnehmer um 11 % erhöht und die Gesamtzahl der Besprechungen ist um 13 % gestiegen.“*

#### **EVP, Globales Unternehmen zur Gesundheitsförderung**

**Arbeitsplatztransformation** – Frühzeitige Anwender betonen immer wieder, dass Microsoft Teams ihre laufenden Bemühungen zur Arbeitsplatztransformation unterstützt. Diese Führungskräfte stellen einen Anstieg von Umgebungen mit offener Bestuhlung, mehr Telearbeiter und (natürlich) ein explosives Wachstum an Zusammenarbeit über Mobilgeräte fest. Sie erleben insbesondere eine neue Generation von „intern mobilen“ Mitarbeitern: diejenigen ohne zugewiesene Arbeitsbereiche, die Desksharing- und Hoteling-Modelle nutzen. Microsoft Teams unterstützt einen optimierten Anmeldevorgang, mit dem diese Benutzer ihren Kalender und Standort problemlos mit IT-verwalteten Geräten wie Tischtelefonen und freigegebenen Geräten verknüpfen können. Dadurch ist das Produkt personalisierter, während ein hohes Maß an Sicherheit und Kontrolle über die Geräte und den Zugriff darauf besteht.

**Katalysator für die Cloud-Migration** – Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass Sie die Cloud bereits für einige oder alle Unternehmensbesprechungen nutzen. Was sich hingegen bislang kaum geändert hat: diverse Dateifreigabemethoden, komplexe E-Mail-Umgebungen und die gute alte Telefonanlage. Frühzeitige Anwender haben Microsoft Teams als Katalysator genutzt, der auf natürliche Weise die Verwendung dieser älteren, lokalen Umgebungen auf die Cloud verlagern kann. Wenn Workloads ordnungsgemäß miteinander vernetzt sind, gibt es keine unnötigen Barrieren mehr für die Endbenutzer und sie passen ihre Workflows an, um innerhalb der einzelnen UC-Plattform zu bleiben. Dies kann die Abhängigkeit vom herkömmlichen Dateispeicher und dem E-Mail-Verkehr verringern und einen Wechsel vom Telefon für persönliche Gespräche hin zur neuen Team-Meeting-Plattform fördern.

**Der Heldenfaktor** – Es ist leiderselten zu hören, dass sich die IT-Abteilung über die Bereitstellung eines neuen Produkts freut, doch genau das haben wir regelmäßig während der Interviews gehört. Interessanterweise geht es dabei nicht nur darum, dass sie Lob erhält für die hochwertige Videoqualität, die die Umstellung zu Microsoft Teams mit sich bringt. Alle, die sich eingehend mit den Optionen von Microsoft Teams befasst haben, nennen einige Funktionen, die ihnen am meisten gefallen, wobei es häufig um Teams-APIs und Anpassungsfunktionen geht. Ein Verantwortlicher nannte ein sehr gutes Beispiel: Das Ergebnis eines dreistündigen Hackathons war ein neuer

Bot mit natürlicher Sprachverarbeitung (sie nennen ihn liebevoll „Praktikant Steve“, eine Anspielung auf Grey's Anatomy). Steve beantwortet Fragen, aber seine Besonderheit ist die Integration: Die Lösung ist in das interne Ticketing-System eingebunden, nimmt Benutzerinformationen entgegen, erstellt Tickets und startet PowerShell-Skripte für die Automatisierung, wann und wo immer dies möglich ist. Das Feedback der Führungskräfte war sofort positiv: Die Lösung befindet sich vollständig im Unternehmenssystem, verwendet interne Informationen, ist sympathisch und extrem schnell. Wenn die Führungskräfte begeistert sind, sind es auch die ITDMs.

*„Was lieben meine Führungskräfte? Der Bot befindet sich in unseren Systemen, nutzt unsere Informationen, ist sympathisch und extrem schnell. Teams ist ehrlich gesagt das erste Produkt seit langer Zeit, das mich wirklich begeistert.“*

**Director of Windows, US-amerikanische Gesundheitseinrichtung**

## Die neuen Schlüssel zum Erfolg

Genau wie die Antriebskräfte und Vorteile sind auch die Voraussetzungen für eine erfolgreiche UC-Implementierung über längere Zeit weitgehend unverändert geblieben. Diejenigen, die in jüngster Zeit Microsoft Teams eingeführt haben, heben jedoch einige Punkte hervor, die ebenso kontextabhängig wie auffällig sind:

**Nutzen Sie Räume, um die Akzeptanz zu fördern** – Wenn es um die Akzeptanz von Teams geht, konnte man beobachten, dass die frühzeitige Einführung von Microsoft Teams-Räume die Nutzung der Lösung positiv beeinflusst.

*„Wenn man sich einfach hinsetzen und einen Videoanruf beginnen kann, werden wir mehr Besprechungen durchführen. Je mehr Teams genutzt wird, desto mehr steigt der Bedarf daran im Konferenzraum und umgekehrt.“*

**VP of IT, Globales Medienunternehmen**

Dieser Zusammenhang ergibt Sinn. Wenn Endbenutzer „Anwendungsfälle für Gruppen“ mit Tools für die persönliche Zusammenarbeit verbinden können, wird das Ansehen der Plattform als benutzerfreundliche Lösung der Wahl verstärkt. Mit der frühzeitigen Einführung von Microsoft Teams-Räume ergeben sich schnell weitere Synergien. Dazu gehören: Eine vertraute Benutzeroberfläche für Besprechungen zwischen Räumen und persönlichen Geräten fördert das Vertrauen der Endbenutzer; eine gemeinsame Planungslösung für alle Umgebungen steigert die Produktivität; und (vielleicht am wichtigsten) mit Microsoft Teams-Räume entstehen die nötigen gemeinsam genutzten Bereiche, die in den heutigen offenen Arbeitsbereichsumgebungen immer wichtiger werden. Da der Preis für Gruppenvideolösungen weiter sinkt, können es sich ITDMs leisten, mehr Räume für Videogespräche zu aktivieren. Infolgedessen bieten die Microsoft Teams-Besprechungsfunktionen eine höherwertige und konsistentere Erfahrung, unabhängig davon, wer teilnimmt, von wo aus und wann.

**Bauen Sie auf Unterstützung durch die Geschäftsleitung** – Aufgrund unserer Untersuchungen ist Wainhouse der festen Überzeugung, dass dies ein kritischer Schritt ist, ohne den kein Erfolg möglich ist. Die erfolgreichsten groß angelegten Bereitstellungen werden von oben gesteuert. Diejenigen, die dies beachten, berichten von einer schnelleren Akzeptanz von Microsoft Teams und insbesondere der Besprechungsfunktion, wenn Führungskräfte ein Vorbild dabei sind. Wenn auf der Microsoft Teams-Plattform Besprechungen, etwa mit der ganzen Belegschaft oder wöchentliche Meetings, als Videokonferenzen stattfinden, werden Teilnehmer zur Nutzung der Teams-Anwendung motiviert. Die positive Wirkung verstärkt sich noch, wenn Folgeaktivitäten wie die Verbreitung von Mitteilung, die Speicherung von Inhalten oder die Verwaltung von Aufgaben über andere Funktionen von Teams wie Messaging und Content Management erfolgen. Der Wandel hin zum „Video First“-Ansatz beginnt, wenn die relevantesten Besprechungen als Beispiele für Best Practices für Videogespräche dienen. Er muss nicht unbedingt vom Management erzwungen werden, aber Führungskräfte müssen den Prozess aktiv unterstützen und mit gutem Beispiel vorangehen.



*„Beispielsweise verwenden wir für wichtige Besprechungen (abhängig von der Größe oder der Person, die spricht) Teams. Wir regen auch Führungskräfte dazu an, es mit ihren Gruppen zu verwenden, was die Teams dazu veranlasst, dasselbe Tool zu nutzen, um in Kontakt zu bleiben.“*

#### **EVP, Globales Unternehmen zur Gesundheitsförderung**

**Erhöhen Sie die Motivation für die Endbenutzer** – Wenn Endbenutzer einen Microsoft Teams-Workflow entwickeln und in andere interne Prozesse integrieren, haben sie normalerweise ein Erfolgserlebnis und sind stolz auf ihre Leistung. Unternehmen, die diesen Ansatz am meisten zu ihrem Vorteil nutzen, führen jedoch nicht einfach nur einen Haufen „nützlicher Tools“ ein, sondern beauftragen „Influencer“, ihren Workflow abzubilden und umzustellen, bevor sie die Lösung implementieren. Finden Sie solche Leute in Ihrem Unternehmen und binden Sie sie frühzeitig ein, um wichtige Aufgaben innerhalb der Teams einheitlich zu gestalten. Wainhouse hat Beispiele von ITDMs gesammelt, die dieses Gefühl von Erfolg und Zufriedenheit fördern, indem sie Foren für Endbenutzer erstellen, in denen Best Practices intern ausgetauscht werden können. Ein naheliegender Ansatz besteht darin, einen Teams-Kanal zu erstellen, der einem Champion gehört. Verwenden Sie das Tool, um Informationen bereitzustellen – Schulungsmaterial, Newsletter, Blogposts, Videos, Updates usw. –, aber beauftragen Sie das Benutzerteam, diesen zu pflegen.

*„Man kann Teams nicht einfach Leuten geben, die bislang Slack genutzt und geliebt haben – man muss sie mit der Lösung vertraut machen. Wir haben einen Product Owner zur Unterstützung unserer Innovationspipeline und der Rekrutierung von „Champions“, der den Prozess für Teams steuert. Der Kanal hat jetzt mehrere tausend Benutzer, die alle Fragen stellen und Lösungen für – und mit – Teams finden.“*

#### **VP of IT, Globales Medienunternehmen**

**Verwenden Sie vertraute und logische Namenskonventionen für Elemente in Teams** – Dies gilt nicht nur für Microsoft: Jede Lösung für die Zusammenarbeit kann Opfer von „Kanalfragmentierung“ werden, wenn die Benutzer unkontrolliert mit der neuen Lösung experimentieren. Wenn Teams, Kanäle und Gruppen außer Kontrolle geraten, fällt es den Benutzern schwerer, die Lösung zu verwenden. Und wie ein IT-Verantwortlicher so schön sagte: „Für eine erfolgreiche Einführung gibt es keine zweite Chance.“ Ein negativer Eindruck ist von Dauer und einmal abgeschreckte Benutzer muss man erst wieder von den Vorteilen überzeugen. Gerade der Gruppenaspekt ist jedoch bei der Nutzung von Teams für Konferenzen sehr wichtig. Denken Sie an Ihre aktuellen Speicher- und Dateinamenstandards, wenden Sie sie entsprechend auf Teams an und informieren Sie sich über die zugehörigen Verwaltungsfunktionen. Viele Bedienelemente können auf Richtlinienebene verwendet werden, um Ihren Benutzern dabei zu helfen, dass alles übersichtlich und zielführend bleibt.

**Analysieren Sie Ihre Daten** – Wenn Sicherheit der ITDM-Schwerpunkt Nummer eins ist, stehen Daten gleich an zweiter Stelle. Die Art, wie ein Unternehmen aus seinem einzigartigen Datenuniversum umsetzbare Erkenntnisse gewinnt, speichert und gewinnt, wird zu einer Kernkompetenz, wenn nicht sogar zu einem Wettbewerbsvorteil. Microsoft Teams bietet eine Vielzahl von Tools, mit denen die IT detailliertere Einblicke in die Zusammenarbeit und Interaktion ihrer Benutzer erhalten kann. Mit Office Graph erfassen Sie diese Daten und erhalten Einblicke über das O365-Portal und die Power BI-Visualisierungstools. Manche Unternehmen sind schon einen Schritt weiter: Sie betrachten Besprechungsinhalte selbst als verwertbare Daten und arbeiten daran, aus den damit verbundenen Erkenntnissen einen Mehrwert zu ziehen. Die Verfolgung der Benutzerakzeptanz und -anpassung ist von entscheidender Bedeutung – und je mehr Wert Sie aus der Plattform ziehen, desto mehr Unterstützung erhalten Sie.

*„Wir arbeiten jetzt mit Power BI und erhalten erheblich mehr Analyseergebnisse aus der Cloud als mit früheren lokalen Lösungen. Ein Großteil dieser Daten ist aus Teams – Besprechungen werden zu Daten, die sich durchsuchen lassen und einen Mehrwert liefern.“*

#### **Director of Windows, US-amerikanische Gesundheitseinrichtung**

# ZUSAMMENFASSUNG UND NÄCHSTE SCHRITTE

Mit dem demografischen Wandel Ihrer Endbenutzer, ihren Arbeitsorten und der Art und Weise, wie sie arbeiten möchten, entstehen potenzielle Konflikte – und die frühzeitigen Anwender haben Microsoft Teams als Mittel der Wahl entdeckt, um darauf zu reagieren. Denken Sie an Folgendes:

- Wir erleben momentan große Umwälzungen hinsichtlich Kommunikation und Zusammenarbeit. Die Endbenutzer verlangen nach neuen Arbeitsweisen und sind daran interessiert, mit der Zeit zu gehen. Sie fordern asynchrone Kommunikation, Cloud-basierte Dateifreigabe und die Möglichkeit, Besprechungen abzuhalten, zu jeder Zeit und an jedem Ort – und die zunehmend mobile Belegschaft benötigt Tools für Video- als auch Audioanrufe.
- Wenn die IT diese neuen Anforderungen nicht erfüllen kann, finden Benutzer selbst eine Möglichkeit, diese Workflows zu nutzen, häufig mit kostenlosen Diensten, sodass leicht ein „Schatten-IT“-Netzwerk im Unternehmen entstehen kann.
- Diese Umgebung erhöht die Kosten, senkt die IT-Produktivität und enthält eine Vielzahl von Sicherheitslücken. Das Unternehmen hat einen wachsenden blinden Fleck in Bezug auf seine Daten, da diese an Orten gespeichert werden, wo sie nicht einfach überwacht, verfolgt oder kontrolliert werden können.
- Davon abgesehen ist es jedoch nicht immer leicht, Mitarbeiter von bestimmten Workflows zu überzeugen. Dies ist ein Ethos, eine Denkweise, die so effizient wie möglich gefördert werden muss, die Erkenntnisse verlangt und nach Bedarf angepasst werden muss. Mit Ernennung von „Executive Champions“ und der Einbeziehung der Benutzer bei der Integrierung des Tools in ihre Arbeitsabläufe (und umgekehrt) ist man auf einem guten Weg, die Akzeptanz zu erhöhen.
- Stellen Sie sich öffentliche oder gemeinsam genutzte Bereiche nicht als die letzten Schritte in Ihrer Microsoft Teams-Bereitstellung vor. Verwenden Sie stattdessen Microsoft Teams-Räume als Katalysator für eine umfassende Integration der Microsoft Teams-Plattform. Gruppenvideogespräche über Microsoft Teams-Räume fördern das gegenseitige Lernen unter Kollegen, vereinheitlichen die Workflows durch gemeinsame Benutzeroberflächen und schaffen einen natürlichen Übergang für Aktivitäten vor und nach dem Meeting auf der Teams-Plattform.



## ÜBER LOGITECH

Logitech entwickelt Produkte für den Alltag der Benutzer und verbindet sie mit den digitalen Angeboten, die ihnen wichtig sind. Vor mehr als 35 Jahren begann Logitech, den Kontakt zwischen Menschen über Computer zu erleichtern. Heute ist es Eigentümer mehrerer Marken und entwickelt Produkte, die Menschen durch Musik, Spiele, Video und Computer zusammenbringen. Die Marken von Logitech umfassen **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Ultimate Ears**, **Jaybird** und **Blue Microphones**. Logitech ist eine 1981 gegründete schweizerische Aktiengesellschaft mit Hauptsitz in Lausanne, die an der SIX Schweizer Börse (LOGN) und am Global Select Market der Nasdaq (LOGI) gelistet ist. Besuchen Sie Logitech unter [logitech.com](https://www.logitech.com), auf dem [Unternehmens-Blog](#) oder unter [@Logitech](#).

## ÜBER WAINHOUSE RESEARCH

Wainhouse Research (<https://www.wainhouse.com>) bietet strategische Leitlinien und Einblicke in Produkte und Dienstleistungen für die Zusammenarbeit und Konferenzzanwendungen im Unified Communications-Bereich. Zu unserem globalen Kundenstamm gehören etablierte und neue Technologieanbieter und Dienstleister sowie Benutzer von Sprach-, Video-, Streaming- und Web-Collaboration-Lösungen im Unternehmen. Wir bieten Marktforschung und Beratung an, veranstalten Konferenzen zu Technologietrends und Kundenerfahrungen, veröffentlichen wöchentlich einen kostenlosen Newsletter und halten Vorträge auf Messen und Konferenzen.

## DIE FORSCHER

**Craig Durr** ist Senior Analyst bei Wainhouse Research mit Schwerpunkt auf Technologien und Lösungen für Zusammenarbeit und Besprechungsräume. Er führt Untersuchungen zu Marktgrößen und -prognosen, Produkt- und Servicebewertungen, Markttrends sowie Erwartungen von Endbenutzern und Käufern durch. Craig Durr verfügt über neunzehn Jahre Erfahrung in Führungspositionen bei der Produktentwicklung, strategischen Planung, Gewinn- und Verlustrechnung, Definition von Wertversprechen und Geschäftsentwicklung von Sicherheits-, SaaS- und Unified Communication-Angeboten. Er war unter anderem bei Poly, Dell, Microsoft und IBM tätig. Wenn Sie ihn kontaktieren möchten, senden Sie eine E-Mail an [cdurr@wainhouse.com](mailto:cdurr@wainhouse.com).

**Bill Haskins** ist Senior Analyst bei Wainhouse Research. Sein Spezialgebiet sind Produkt- und Dienstleistungsstrategien im Segment Unified Communications. Haskins blickt zurück auf über 15 Jahre Erfahrung in der Begleitung, Bereitstellung und Planung von Dienstleistungen für die Telekooperation in globalen Kommunikationskontexten. Er hat als Verfasser zahlreicher Whitepapers und Artikel eingehende Beschreibungen der Erfolgsregeln für UCC-Implementierungen geliefert und sein Know-how in der Integration von Kooperationslösungen in Geschäftsprozess- und Unternehmensanwendungen bereits im Rahmen diverser Präsentationen zu UCC-Themen weitergereicht. Sie erreichen Bill unter [bhaskins@wainhouse.com](mailto:bhaskins@wainhouse.com).



## ÜBER WAINHOUSE RESEARCH

WR wurde 1999 gegründet und ist ein Forschungs- und Analystenhaus mit der größten Zahl von Vollzeitanalysten und -forschern, deren Schwerpunkt auf UC&C (Unified Communications & Collaboration)-Technologien, -Services und -Märkten liegt.

Die neun Senior Analysts und Research Associates von WR verfügen über Fachkenntnisse und umfassende Einblicke in den UC&C-Markt. Die meisten hatten vor ihrem Eintritt in das Unternehmen Positionen im Produktmanagement- oder -marketing in der Branche inne. Wir besitzen ein umfassendes Verständnis über Markttreiber, Services, Architekturen und Technologien.

Unser Ansatz bietet eine zentrale Anlaufstelle für die 360-Grad-Untersuchung von UC&C. Zu unseren Schwerpunkten gehören Unified Communications, Enterprise Video (Streaming- und Cloud-basierte Videokonferenzen), Meeting Room Collaboration (Endgeräte für Videokonferenzen und Ideenfindung, etwa interaktive Flachbildschirme und Software für die Zusammenarbeit), Personal Meetings (Webkonferenzen) und Audio Conferencing.

Kein anderes Analystenhaus oder unabhängig tätiger Analyst bietet so breit gefächertes und fundiertes Know-how im UC&C-Bereich.