



wainhouse  
real.objective.insight.

# Nuevo examen de Microsoft Teams: análisis actual de implementaciones satisfactorias

Un estudio a fondo de los impulsores empresariales,  
las lecciones aprendidas y las prácticas recomendadas  
para maximizar el valor de Microsoft Teams

Informe patrocinado por:

---

**logitech**<sup>®</sup>



# Contenido

Introducción	3
Microsoft Teams transforma las propuestas de comunicaciones UC tradicionales	4
La experiencia actual del usuario ya no es lo que era	5
Funciones de reunión que aportan más ventajas de las previstas	7
Revelar las nuevas claves del éxito	8
Resumen y pasos siguientes	10
Acerca de Logitech, Wainhouse y los investigadores	11

# INTRODUCCIÓN

En los últimos años las soluciones para reuniones han atraído la atención de muchos —responsables de la toma de decisiones empresariales, proveedores de tecnología, analistas— y es lógico: hoy pasamos más tiempo que nunca usando esas soluciones. Wainhouse estima que en 2019 el número de licencias de pago por usuario para soluciones de reunión personales aumentó en 6,2 millones, alcanzando un máximo histórico de 36 millones de licencias, una tasa de crecimiento del 21%.<sup>1</sup>

No deja de ser impresionante, pero esos datos ni siquiera registran el reciente aumento exorbitante del teletrabajo, impulsado por los acontecimientos durante el primer trimestre de 2020 que llevaron a empresas de todo el mundo a equipar a sus empleados con herramientas que les permitan mantenerse productivos y conectados en esta "nueva normalidad". Como resultado, los principales proveedores de soluciones para reuniones notifican un increíble aumento en el número de usuarios finales durante un brevísimo periodo. Por ejemplo, Microsoft reveló que tenían 44 millones de usuarios de Teams contabilizados el 18 de marzo, más del doble de los 20 millones notificados en noviembre. Microsoft Teams adquirió 12 millones de usuarios entre el 11 y el 18 de marzo.

Y por si ese aumento drástico de usuarios con licencia no fuera suficiente, la gestión de las herramientas de comunicación y colaboración en el entorno de TI de su empresa se complica aún más con la proliferación de soluciones de reunión freemium en el lugar de trabajo. Cuando esta situación llegue a su fin, los encargados de la toma de decisiones de TI (ITDM) tendrán que ajustar sus estrategias de soluciones de UC y de reunión a un nuevo modelo, dado el mayor número de usuarios ya familiarizados con el "trabajo remoto" que probablemente exijan su habilitación.

Si examinamos la visión general, las reuniones son sólo uno de los componentes críticos de un ecosistema de comunicaciones empresariales más amplio. Los usuarios colaboran a través de tres mecanismos principales: **contenido** creado y compartido a través de una plataforma administrada accesible para todos, **mensajería** de texto usando soluciones de correo electrónico y chat en equipo, y **reuniones** en tiempo real con voz y vídeo. Este ecosistema incluye una combinación compleja de aplicaciones y soluciones de diferentes proveedores, a menudo inconexas y sin soporte de TI. En concreto las soluciones de reunión se usan en toda la empresa y el trabajador del conocimiento estándar utiliza al menos cuatro soluciones *diferentes* para sus comunicaciones mensuales.<sup>2</sup> Este fenómeno se debe a un lugar de trabajo que cada vez gira más en torno a las reuniones, un aumento en la colaboración B2B y políticas empresariales flexibles que permiten el uso de dispositivos propios, todo ello ayudado por el creciente número de soluciones disponibles.

Aunque los usuarios usan diversas soluciones de reunión, es probable que Microsoft forme parte de muchos de sus procesos de comunicación. A finales de 2019, el CEO de Microsoft, Satya Nadella, notificó que había más de 200 millones de usuarios empresariales activos de Office 365 mensuales. Además, los 44 millones *diarios* de usuarios activos ya mencionados posicionan a Teams como la solución de más rápido crecimiento en la historia de Microsoft. La combinación de estas estadísticas sitúa a Microsoft como líder del mercado de productividad empresarial.

<sup>1</sup> Estimación correspondiente a usuarios de reuniones activas de: Cisco Webex, Microsoft Teams (reuniones), Zoom Meetings, LogMeIn GoToMeeting, Google Hangouts Meet y otras soluciones (p. ej., Bluejeans, Fastviewer, etc.). Esto no incluye licencias gratuitas o usuarios de pago de la funcionalidad de mensajería únicamente.

<sup>2</sup> "Q3 2018 UC IT Decision Maker Survey" Septiembre de 2018, Wainhouse Research

Para el equipo de TI a cargo de un entorno de Microsoft Active Directory, Office y Exchange, la consolidación de una combinación compleja y redundante de soluciones de reunión en Microsoft Teams es la decisión acertada sin lugar a dudas. Pero las preferencias de TI no son siempre una realidad empresarial. A pesar del elevado número de usuarios activos de Microsoft Teams, la mayoría de las empresas han implementado las funciones de mensajería de Teams pero aún están en los comienzos de la implementación de sus funciones de reunión.

Las razones de esa demora son diversas. En algunas organizaciones, las soluciones de reunión son más relevantes para los usuarios que las funciones esenciales de una plataforma (por ejemplo, los servicios de directorios y correo electrónico) que son esenciales para el departamento de TI. Por esa razón, los usuarios finales a veces rechazan los intentos de TI para promover un cambio de solución de reunión a fin de implementar una más acorde con las prioridades de TI. En otras empresas, los ITDM han aplazado perpetuamente el componente de reuniones de Microsoft Teams, que se resisten a poner a disposición de los usuarios hasta que no haya una serie de funciones esenciales. Y hay quienes citan dificultades previas para implementar una solución de reunión de Microsoft (como Skype for Business o versiones anteriores de Teams) y no quieren arriesgarse a complicaciones similares.

Aun así, mientras hay empresas que están esperando al momento adecuado, otras han adoptado plenamente la función de reuniones en Microsoft Teams. Con más de 27 millones de reuniones mensuales, Microsoft Teams se está convirtiendo rápidamente en una de las mayores plataformas del mercado. Entrevistando a varios de estos usuarios pioneros, hemos descubierto puntos comunes en cuanto a impulsores, ventajas y lecciones aprendidas. Las entrevistas, combinadas con los profundos conocimientos del mercado y la base de datos de UC que tenemos en Wainhouse, proporcionan una visión actualizada del ecosistema de Microsoft Teams: Microsoft avanza rápidamente y ahora es un buen momento de examinar la experiencia actual.

## Microsoft Teams transforma las propuestas de comunicaciones UC tradicionales

La "propuesta de valor de UC" se ha mantenido relativamente sin cambios: ahorrar dinero, ahorrar tiempo, ofrecer una experiencia consistente. Sondeamos a nuestros asociados de TI sobre los principales impulsores de Microsoft Teams y esto es lo que nos dijeron:

**Más repercusiones que el mero ahorro en viajes** – Las empresas con numerosos usuarios o que admiten el uso de una combinación de soluciones de reuniones redundantes (o ambos casos) empiezan a mirar más allá del tradicional ahorro en costes de viajes. Ahora los CFO y los CIO patrocinan iniciativas para adoptar una única plataforma de comunicaciones unificadas, porque la eliminación de soluciones redundantes tiene un efecto financiero tan relevante como el de una categoría de costes (por ejemplo la de "viajes") o incluso más importante. También ayuda el hecho de que los esfuerzos de consolidación puedan producir resultados financieros tangibles y medibles.

*"En un principio, nuestro CFO asociaba las reuniones por vídeo con los costes de viajes; pero ahora está fomentando una iniciativa para consolidar todas nuestras reuniones en Microsoft Teams. ¿Por qué? Puesto que ya pagamos por la experiencia Microsoft, si un usuario quiere una solución alternativa, tendrá que explicar qué es lo que no puede hacer con Teams".*

**VP de TI, Empresa multimedia global**

**Promete sinergia de TI** – Las empresas más complejas tienen tareas de sobra con la gestión de sus componentes fundamentales. Microsoft Teams es parte integral de Office 365, por lo que TI puede administrar reuniones como "función" (en lugar de como servicio independiente). Los ITDM citan a menudo la gestión de identidad unificada como medio para lograr la sinergia de alto valor requerida (asignar la identidad del usuario, crear reglas de autenticación e implementar normativas de cumplimiento) y Teams adopta lo que ya existe.

*"Usamos Microsoft para todo, nos movemos entre Teams, Stream y SharePoint. Teams es el contenedor con el que deseamos facilitarles las cosas a todos. Cuando se tienen tantos usuarios, es absolutamente esencial establecer estándares para que todo funcione bien".*

**Director de Windows, Organización de atención sanitaria de EE. UU.**

**Ofrece seguridad centralizada** – La seguridad y la privacidad son las principales prioridades de cada equipo de TI con el que hablamos, pero a menudo se pasan por alto cuando se trata de soluciones de reunión. Quienes están a cargo de gestionar grandes instalaciones de Microsoft Teams tienden a citar la seguridad y la privacidad como factor principal de sus implementaciones. Menos proveedores, menos fisuras en los datos y un solo panel de administración para usar eDiscovery y administrar el cumplimiento.

*"La seguridad es parte de lo que somos, nuestra más alta prioridad. Controlamos las cosas estrictamente y limitamos nuestra lista de proveedores. eDiscovery es importante y el uso compartido de contenido aumenta a pasos agigantados. Teams nos da la oportunidad de consolidar y gestionar mejor nuestros datos. Creemos que Microsoft Teams nos da un entorno global más seguro".*

**EVP, Organización de promoción de la salud global**

**Fomenta la participación e inclusión de los empleados** – Prácticamente todas las empresas con las que hablamos comparten una agenda o iniciativa relacionada con una mayor productividad. En esencia, la productividad está vinculada directamente al trabajo en equipo, el flujo de trabajo esencial para resolver los retos empresariales y lograr los objetivos corporativos. Pero hacer que el trabajo en equipo sea productivo y eficiente puede ser una labor ardua. Aunque sólo sea un componente de software, Microsoft Teams crea una plataforma con la que las personas se sienten conectadas entre sí. ¿Hace falta una respuesta rápida? Enviamos un mensaje instantáneo. ¿Tenemos que discutir algo en persona? Organizamos una reunión por vídeo. ¿Queremos alegrarle el día a un compañero? Enviamos una nota positiva seguida de un GIF. Y le podemos añadir emojis.

Con más accesibilidad para todos, las culturas empresariales son menos intimidantes; los procesos se hacen más asequibles cuando los usuarios pueden acceder rápidamente por su cuenta a archivos, personas y comunicaciones a través de una experiencia de usuario sencilla y familiar. En resumidas cuentas, los profesionales de TI con los que hemos hablado opinan que la plataforma Microsoft Teams es un robusto conjunto de herramientas que ayudan a promover la participación e inclusión de los empleados y eso conduce a un aumento de la productividad.

## La experiencia actual del usuario ya no es lo que era

*"Tenemos previsto trasladar las reuniones a Microsoft Teams, cuando tenga todo lo necesario. Puede que el año que viene".*

**Muchos responsables de TI con los que hablamos**

Eso es algo que oímos frecuentemente: muchos todavía creen que a Teams le falta algo que es necesario para sus usuarios antes de que la plataforma se considere preparada para entrar en funcionamiento. Si bien entendemos que cada empresa tiene su lista de requisitos esenciales, también sabemos que Microsoft actualiza Teams a un ritmo más rápido que el de nuestras posibilidades de hacer un seguimiento. En los últimos seis meses, hemos visto alrededor de 25 lanzamientos de funciones principales en la plataforma Office 365 Teams global. Compárese con unas seis actualizaciones de servidor de Skype for Business anuales. Entre las mejoras recientes de funciones de reunión<sup>3</sup> hay diseños renovados, compatibilidad con doble pantalla, mejoras de notificaciones de sala de espera y opciones de contenido como Microsoft Whiteboard y compatibilidad con nuevos dispositivos.

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

El ritmo de la transformación puede resultar abrumador para algunos responsables de TI acostumbrados a rígidos procesos de gestión de cambios, pero probablemente sea el nuevo estándar en el futuro. La velocidad de las funciones es inherente al diseño de los servicios en la nube actuales y los usuarios esperan un flujo continuo de actualización de funciones, basándose en su experiencia con las aplicaciones de uso personal. Si está esperando una función específica, es probable que ya esté disponible, o al menos en la hoja de ruta O365 publicada.<sup>4</sup>

Nuestros asociados de TI citan los siguientes aspectos de Microsoft Teams como positivos, modificados recientemente o decisivos para optar por usar Microsoft Teams para las reuniones de su empresa:

**Opciones de sala mejoradas con menor coste** – El antiguo controlador Surface Pro de Skype for Business se ha sustituido por dispositivos de uso general más accesibles, como PC de pequeño formato con Intel, con los que los colaboradores en la solución pueden crear una experiencia de hardware más intuitiva y flexible. Microsoft también ha ampliado su funcionalidad de cliente Android para proporcionar a los asociados otra plataforma rentable y familiar. Como resultado, los fabricantes de hardware han suministrado una amplia gama de dispositivos para sala de reuniones con los que dotar de Teams a salas de conferencias pequeñas, medianas y grandes. Microsoft también ofrecía un SKU de sala de reuniones más rentable: 15 \$ por sala/mes. Los ITDM suelen mencionar como gratas mejoras la combinación de opciones expandidas para dispositivos de sala, la calidad de Teams y un menor coste de las licencias de sala.

**Excelente calidad de audio y vídeo** – En nuestro estudio, los usuarios finales y los ITDM tienden a calificar la experiencia de audio y vídeo con Microsoft Teams como "excelente". Admite vídeo de hasta 1080p, utiliza el códec de audio Opus e incluye una gran cantidad de QoS y controles de red para que TI proporcione la mejor experiencia en su red. Quienes realizan la transición desde Skype for Business elogian la calidad audiovisual de Teams.

*"Después de decidir optar por Microsoft, evaluamos Skype for Business y Teams. Nos pareció que el audio y el vídeo de Teams eran muchos mejores. Es una experiencia excelente".*

#### **VP de TI, Empresa multimedia global**

**Acceso universal para invitados** – Un talón de Aquiles para Microsoft Teams en sus comienzos y factor imprescindible para muchas empresas de TI. En el primer trimestre de 2018, Microsoft lanzó la función de acceso para invitados que permitiría a los usuarios de Teams invitar a sus reuniones a cualquier persona, a través de correo electrónico, tanto si el invitado tenía una cuenta de O365 como si no. TI puede controlar la función mediante políticas, con ajustes básicos activables y desactivables, uso compartido más granular y controles de entrada a reuniones.

**Experiencia móvil fiable** – Puede que sea otro vestigio de Skype for Business, pero la experiencia móvil con Teams recibe una calificación general de sobresaliente. Hemos observado que a muchos responsables de TI les encanta Teams para uso móvil, tanto por el funcionamiento visual y de chat como por la calidad de las reuniones en entornos móviles.

*"Hemos visto un aumento considerable de usuarios que asisten a reuniones de Teams desde sus dispositivos móviles. En cuanto un usuario comprueba que Teams ofrece una mejor experiencia móvil, las cosas se ponen en marcha".*

#### **VP de TI, Empresa multimedia global**

**Administración de TI simplificada** – Los equipos de TI más veteranos se sienten a sus anchas con la experiencia de administración de PowerShell. Para administradores con habilidades más limitadas, el portal de administración de Office 365 es un servicio crucial. Aunque Teams requiere que el administrador utilice PowerShell para unas cuantas tareas, la mayoría de los controles se encuentran en el centro de administración de Teams. Similar a la experiencia del usuario, vemos surgir nuevos controles administrativos a un ritmo rápido.

<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))

## Funciones de reunión que aportan más ventajas de las previstas

Los ahorros de costes son omnipresentes en las conversaciones sobre Microsoft Teams. Pero aunque es innegable que las oportunidades de ahorro pueden ser considerables, dependiendo de las soluciones de reunión vigentes, las ventajas citadas por los primeros usuarios de la función de reuniones de Microsoft Teams van más allá de lo que estamos acostumbrados a oír. Éstas son algunas de esas ventajas que nos llamaron la atención:

**Transformación de las reuniones** – Microsoft Teams ha demostrado ser un catalizador del uso de vídeo en las empresas. Hay muchas organizaciones con una larga historia de reuniones con audio, por puro hábito de los usuarios y porque se lo ofrecían sus soluciones de reunión anteriores y desfasadas. Las que cambian a Teams citan su presencia extendida y la facilidad de uso como impulsores clave para la adopción del vídeo: "Ahora todo el mundo tiene una solución de vídeo, cuando antes proporcionábamos conferencias de audio a ciertos grupos de usuarios". A medida que las comunidades de usuarios van descubriendo la función de vídeo, simplemente la usan y las organizaciones no tardan en abandonar el estándar de audio por el de vídeo.

*"Antes sólo usábamos audio. De hecho con la solución anterior, las conexiones eran "de punto a punto". Con Teams nos dimos cuenta de que la gente se habituaba a la conexión inmediata y la posibilidad de intercambiar mensajes con otros usuarios, y el uso de vídeo no tardó en aumentar".*

**Director de Windows, Organización de atención sanitaria de EE. UU.**

**Más colaboración** – Lo mismo que ocurre con la adopción del vídeo, es frecuente un aumento general de la colaboración tras una implementación de Microsoft Teams. Nos referimos al volumen global de reuniones. Las variables comunes son, desde nuestro punto de vista: facilidad de uso, implementaciones masivas y mayor calidad de audio y vídeo.

*"Con nuestra solución anterior, la queja principal era 'no me puedo conectar'. Con Teams, siempre y cuando el usuario esté habilitado en Office 365 y tenga una conexión por cable o WI-FI, entra sin problemas. Después de migrar a Microsoft Teams, el número de asistentes que se conectan ha aumentado un 11% y el número total de reuniones un 13%".*

**EVP, Organización de promoción de la salud global**

**Transformación del entorno de trabajo** – Los primeros en usar la solución coinciden en afirmar que Microsoft Teams se ajusta a los esfuerzos de transformación de su empresa. Esos líderes empresariales perciben un aumento de los entornos de trabajo abiertos, más trabajadores remotos y (por supuesto) una multiplicación de colaboradores móviles. Destacan una nueva clase de trabajadores con movilidad interna, que en lugar de tener espacios de trabajo asignados alternan el uso de escritorios, de forma improvisada o con reserva previa. Microsoft Teams permite un proceso de inicio de sesión mejorado que permite a estos usuarios asociar fácilmente su calendario y ubicación a dispositivos administrados por TI (por ejemplo, teléfonos de escritorio y dispositivos compartidos, potenciando una experiencia personal mientras TI mantiene un nivel sustancial de seguridad y control sobre los dispositivos y quién accede a ellos.

**Catalizador de la nube** – Lo más probable es que su empresa ya utilice la nube para algunas o todas sus reuniones. Donde las cosas tienden a quedarse atrás es con los recursos compartidos aleatoriamente, los entornos de correo electrónico complejos y las centralitas obsoletas. Los primeros usuarios indican que Microsoft Teams puede contribuir a suprimir de modo natural la supeditación de los usuarios finales a estos entornos físicos antiguos. Cuando las cargas de trabajo combinan armoniosamente, se elimina la resistencia de los usuarios finales y adaptan sus flujos de trabajo para permanecer dentro de la plataforma UC única. Esto puede reducir el uso de archivos y correo electrónico, y desviar el tráfico de voz de la antigua solución de llamadas a la nueva plataforma de reunión de Teams.

**El factor liderazgo** – Es poco frecuente que a los equipos de TI les entusiasmen las implementaciones de cambios, por eso nos sorprendió el entusiasmo demostrado durante las entrevistas. Curiosamente, no es

una simple cuestión de apuntarse tantos por la alta calidad del vídeo que es evidente con la solución Microsoft Teams. Quienes han profundizado en lo que ofrece Microsoft Teams señalan varias funciones que les parecen fascinantes, a menudo relacionadas con API de Teams y la personalización de funciones. Un líder nos contó un ejemplo estupendo: un hackatón de tres horas dio como resultado un bot completo, con procesamiento de lenguaje natural incluido (lo llaman "Residente Steve", una referencia a la serie *Anatomía de Grey*). Steve responde a preguntas, pero lo mejor lo aporta la integración: la solución se asocia al sistema de tickets interno, toma información de usuarios, crea tickets y activa scripts de PowerShell para realizar automatizaciones siempre que sea posible. La reacción ejecutiva fue positiva desde el primer momento: la solución está plenamente integrada en el sistema corporativo, utiliza información interna, es agradable y extremadamente rápida. Lo que les encanta a los ejecutivos, también les encanta a los ITDM.

*"¿Qué les gusta a mis ejecutivos? El bot está en nuestros sistemas, utilizando nuestra información, es agradable y extremadamente rápido. Confieso que hace tiempo que no me entusiasmaba tanto con un producto como ahora con Teams".*

**Director de Windows, Organización de atención sanitaria de EE. UU.**

## Revelar las nuevas claves del éxito

Al igual que con los impulsores y los beneficios, las claves para tener éxito con cualquier implementación de UC se han mantenido relativamente estáticas a lo largo del tiempo. Pero quienes han implementado Microsoft Teams recientemente, mencionan algunas tan contextuales como prominentes:

**Usar salas de reuniones para promover la adopción** – En lo relativo a la adopción de Teams, los usuarios pioneros destacan que la implementación temprana de Microsoft Teams Rooms puede ser un catalizador para la adopción de Teams a nivel individual.

*"Con una experiencia tan sencilla como sentarse e iniciar una videollamada, tendremos más reuniones. Teams da empuje y crea una interdependencia entre equipos y salas de conferencias".*

**VP de TI, Empresa multimedia global**

La relación tiene sentido. Cuando los usuarios finales son capaces de abordar usos de grupo mediante herramientas de colaboración personales, la plataforma gana como solución práctica. Y hay más sinergias surgidas de la adopción temprana de Microsoft Teams Rooms, como la confianza generada en los usuarios mediante interfaces familiares entre salas y dispositivos personales; o la productividad a la que contribuye el uso de una solución de planificación en varios entornos; y tal vez la más importante, Microsoft Teams Rooms cumple los requisitos de espacios de reunión compartidos existentes en los lugares de trabajo actuales. El precio de las soluciones de vídeo para grupos sigue bajando y ahora los ITDM pueden equipar con vídeo más salas. Como resultado, la función de reuniones de Microsoft Teams ofrece una experiencia de más valor y más uniforme, independientemente de quién participe, dónde estén y cuándo se celebre la reunión.

**Obtener el respaldo ejecutivo** – Basándonos en nuestro estudio, en Wainhouse creemos firmemente que éste es un paso imprescindible: las mejores implementaciones a gran escala son de arriba abajo. Quienes acatan como precepto "el nivel ejecutivo primero" notifican una adopción más rápida de Microsoft Teams y en concreto de su función de reuniones si el personal ejecutivo de la empresa está entre los usuarios pioneros. Cuando las reuniones generales o los encuentros semanales de personal tienen lugar en la plataforma Microsoft Teams como reuniones por vídeo, se fomenta la interacción de los participantes a través de la aplicación Teams. El ciclo positivo se refuerza aún más si se utilizan otras funciones de Teams (como mensajería y gestión de contenido) para actividades de seguimiento en forma de distribución de notas, almacenamiento de contenido o gestión de tareas. Los cambios culturales que dan prioridad al vídeo comienzan cuando las reuniones más relevantes se usan como ejemplos de buenas prácticas de vídeo. No



es preciso que los instigadores sean los directivos, pero estos deben aceptar el cambio genuinamente y actuar en consecuencia.

*"Por ejemplo, para llamadas importantes (según la cantidad de asistentes o quién hable), usamos Teams. También persuadimos a los ejecutivos a usar la aplicación con sus subordinados, cuyos equipos usarán la misma herramienta si quieren interactuar".*

#### **EVP, Organización de promoción de la salud global**

**Fomentar la participación masiva de sus usuarios finales** – Cuando los usuarios finales descubren un flujo de trabajo de Microsoft Teams que se alinea con otros procesos internos, les suele aportar una sensación de satisfacción y deber cumplido. Pero las organizaciones que mejor lo hacen no se limitan a proporcionar herramientas útiles, sino que implican a personas con influencia para delinear, crear y transformar su flujo de trabajo *antes de que se implemente la solución*. Averigüe quiénes son esas personas en su organización y consiga su cooperación para alinear tareas esenciales con Teams. Wainhouse ha visto casos de ITDM que fomentan esa sensación de logro y satisfacción creando foros para que los usuarios finales compartan buenas prácticas internamente. Un enfoque obvio es crear un canal de implementación de Teams regido por uno de esos usuarios "promotores". La herramienta se puede usar para difundir información: material de formación, newsletters, entradas de blog, vídeos, actualizaciones, etc. *pero es preciso contar con el equipo de usuarios para que asuman el proceso*.

*"No basta con proporcionar Teams a usuarios que adoran Slack, hay que conseguir motivarles para usar la solución. Tenemos un propietario de producto a cargo de impulsar nuestras innovaciones y ganar adeptos, gestionando los procesos dentro de Teams. El canal tiene ya varios miles de usuarios, y todos hacen preguntas y crean soluciones relacionadas con Teams y usando Teams".*

#### **VP de TI, Empresa multimedia global**

**Establecer convenciones de nomenclatura lógicas y habituales para elementos en Teams** – No es sólo un problema de Microsoft, cualquier solución de colaboración en equipo es susceptible a la fragmentación por canales mientras múltiples usuarios experimentan con ella, sin el debido control. A medida que crecen los equipos, los canales y los grupos, a los usuarios les resulta más difícil usar la solución y, como dice un líder de TI, *"sólo hay una oportunidad para que una implementación tenga éxito"*. Una mala experiencia no se olvida fácilmente y hay que convencer a los usuarios exasperados para que vuelvan a usar el sistema. Y el aspecto grupal de Teams es un elemento vital a la hora de fomentar el uso de reuniones. Revise sus estándares actuales de nomenclatura de archivos y almacenamiento, actualícelos y aplíquelos a Teams, y aprenda las funciones administrativas relacionadas: hay muchos controles que pueden usarse a nivel de políticas para ayudar a los usuarios a mantenerlo todo limpio, ordenado y productivo.

**Extraer datos** – Si la seguridad es el factor número uno para los ITDM, los datos le siguen de cerca en importancia. La forma en que una empresa captura, almacena y obtiene información procesable de su universo de datos único se está convirtiendo en una competencia central, y hasta puede que en una ventaja competitiva. Microsoft Teams agrega una gran cantidad de herramientas para permitir que TI proporcione información más detallada sobre cómo sus usuarios colaboran, interactúan y se relacionan entre sí. Office Graph captura los datos, ofrece datos de análisis a través del portal O365 y las herramientas de visualización de Power BI. Las organizaciones más avanzadas han llevado la discusión al siguiente nivel: ven el contenido de la reunión como datos procesables y están trabajando para obtener valor de los conocimientos relacionados que ofrece. El seguimiento de la adopción y la adaptación de los usuarios sobre la marcha es fundamental, y cuanto más valor obtenga de la plataforma, más soporte recibirá.

*"Ahora tenemos Power BI y obtenemos bastantes más análisis de la nube que con las soluciones locales anteriores. Muchos de estos datos están en Teams. Las reuniones se convierten en datos, los datos permiten hacer búsquedas y se añade valor".*

#### **Director de Windows, Organización de atención sanitaria de EE. UU.**

## RESUMEN Y PASOS SIGUIENTES

Los cambios en la demografía de los usuarios finales, de los lugares donde trabajan y del modo en que quieren trabajar están contribuyendo a gestar una tormenta perfecta, y los usuarios pioneros señalan a Microsoft Teams como futura plataforma de colaboración. A tener en cuenta:

- Hoy en día la comunicación y la colaboración atraviesan momentos turbulentos. Los usuarios finales desean nuevas formas de trabajar y quieren rapidez de movimiento. Requieren comunicaciones asíncronas, uso de archivos compartidos en la nube y la posibilidad de reunirse cuando quieran, estén donde estén. Y la fuerza laboral, cada vez más móvil, requiere vídeo además de audio en sus llamadas.
- Cuando los departamentos de TI no pueden sustentar los nuevos requisitos, los usuarios encuentran sus propios procedimientos, a menudo recurriendo a servicios gratuitos que pueden dar lugar fácilmente a redes de "TI en la sombra" dentro de una empresa.
- Este entorno genera un incremento de los costes, reduce la productividad de TI y crea una serie de riesgos de seguridad. La empresa tiene cada vez menos visibilidad de sus datos, que se almacenan en ubicaciones imposibles de supervisar, rastrear o controlar fácilmente.
- Pero no es tan sencillo inculcar flujos de trabajo a los empleados. Se trata de una ética y una forma de pensar que es preciso cultivar de forma eficaz, haciendo uso de datos de análisis y constataciones, y realizando los ajustes necesarios sobre la marcha. Para lograr la adopción, es crucial designar promotores y motivar a los usuarios para que adapten la herramienta a sus flujos de trabajo (y viceversa).
- No se limite a los espacios públicos o compartidos en su implementación de Microsoft Teams. Utilice Microsoft Teams Rooms como catalizador de la adopción global de la plataforma de Microsoft Teams. El uso de vídeo en grupo, con soluciones MTR, fomenta el aprendizaje entre compañeros, robustece flujos de trabajo con interfaces comunes y crea una tendencia natural a realizar actividades pre y post reunión en la plataforma Teams.



## ACERCA DE LOGITECH

Logitech diseña productos de uso cotidiano que conectan a las personas con las experiencias digitales relevantes para ellas. Hace más de 35 años, Logitech empezó a conectar a las personas a través de sus ordenadores. Hoy en día es una empresa multimarca que diseña productos que conectan a través de música, gaming, vídeo e informática. Entre las marcas de la empresa están **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Ultimate Ears**, **Jaybird** y **Blue Microphones**. Fundada en 1981, con sede principal en Lausana (Suiza), Logitech International es una empresa pública suiza que opera bajo el símbolo LOGN en la Bolsa suiza SIX, y en Nasdaq Global Select Market bajo el símbolo LOGI. Infórmese sobre Logitech en [logitech.com](https://www.logitech.com), el [blog de la empresa](#) o [@Logitech](#).

## ACERCA DE WAINHOUSE RESEARCH

Wainhouse Research (<https://www.wainhouse.com>) proporciona asesoramiento de datos estratégicos sobre productos y servicios para aplicaciones de colaboración y conferencia en comunicaciones unificadas. En nuestra base de clientes internacionales hay proveedores de nuevas tecnologías y servicios, así como usuarios empresariales de soluciones de colaboración por voz, vídeo, streaming y web. Proporcionamos estudios de mercado y consultorías, organizamos conferencias sobre tendencias tecnológicas y experiencias del cliente, publicamos una newsletter semanal y presentamos ponencias en eventos de clientes y sectores empresariales.

## ACERCA DE LOS INVESTIGADORES

**Craig Durr**, analista sénior de Wainhouse Research, centra su labor en tecnologías y soluciones de colaboración en salas de reuniones. Realiza estudios sobre el tamaño y las previsiones del mercado, evaluaciones de productos y servicios, tendencias del mercado y expectativas del usuario final y del comprador. Craig tiene diecinueve años de experiencia en roles de responsabilidad relacionados con el desarrollo de productos, la planificación estratégica, la gestión de pérdidas y ganancias, la definición de propuestas de valor y el desarrollo comercial de ofertas de seguridad, SaaS y comunicación unificada. Ha trabajado también para Poly, Dell, Microsoft e IBM. Puede ponerse en contacto con Craig en la dirección [cdurr@wainhouse.com](mailto:cdurr@wainhouse.com).

**Bill Haskins** es analista sénior de Wainhouse Research, con un enfoque estratégico en productos y servicios de comunicaciones unificadas. Bill tiene más de 15 años de experiencia en el diseño y la creación de servicios de colaboración convergentes en un entorno global de comunicaciones. Es autor de varios libros blancos y artículos sobre las claves para una implementación de UCC satisfactoria y ha presentado varias ponencias sobre UCC y su experiencia en la integración de soluciones de colaboración en procesos y aplicaciones empresariales. Puede ponerse en contacto con Bill en la dirección [bhaskins@wainhouse.com](mailto:bhaskins@wainhouse.com).



## ACERCA DE WAINHOUSE RESEARCH

Fundada en 1999, WR es una firma de investigación y análisis que cuenta con el mayor grupo de analistas e investigadores a tiempo completo centrados en la tecnología, los servicios y los mercados de la colaboración y las comunicaciones (UC&C).

Los nueve analistas sénior y asociados de investigación de WR son expertos en la materia y poseen una amplia visión del mercado de comunicaciones y colaboración unificadas (UC&C); y antes de unirse a la empresa la mayoría de ellos había desempeñado funciones de gestión de productos o marketing de productos en el sector. Nuestra experiencia incluye una comprensión profunda de los impulsores del mercado, los servicios, la arquitecturas y las tecnologías.

Nuestro enfoque ofrece una base integral para una cobertura total de UC&C. Las áreas de esa cobertura incluyen comunicaciones unificadas, vídeo empresarial (streaming y videoconferencias basadas en la nube), soluciones de colaboración para salas de reuniones (puntos de conexión de videoconferencia y productos para generar ideas (p. ej. pantallas planas interactivas y software colaborativo), reuniones personales (conferencia Web) y audioconferencias.

El ámbito de nuestros estudios de UC&C es más amplio y profundo que el de cualquier otra empresa o individuo del sector analítico.