

Microsoft Teams revisité – Une nouvelle analyse des déploiements réussis

Une immersion dans les facteurs clés, les leçons à retenir
et les meilleures pratiques pour optimiser la valeur de
Microsoft Teams

Livre blanc sponsorisé par :

logitech[®]



Sommaire

Introduction	3
Microsoft Teams bouscule la proposition de valeur UC traditionnelle	4
L'expérience utilisateur d'aujourd'hui n'est plus celle que vous croyez	5
Une fonctionnalité de réunion avec des avantages qui dépassent les attentes	7
Découvrir de nouvelles clés vers le succès	8
Résumé et étapes suivantes	10
À propos de Logitech, de Wainhouse, et des chercheurs	11

INTRODUCTION

Les solutions de réunion ont attiré beaucoup d'attention au cours des dernières années, des décideurs en entreprise aux vendeurs de technologies et aux analystes, et ce pour une bonne raison : nous consacrons plus de temps à ces solutions que jamais auparavant. Pour l'année 2019, Wainhouse estime que le nombre de licences payées par les utilisateurs à des fins de réunions personnelles a augmenté de 6,2 millions, atteignant un record historique de 36 millions de licences, soit un taux de croissance annuel de 21 %.¹

Bien qu'impressionnante, cette perspective historique ne prend même pas en compte la récente augmentation drastique du télétravail entraîné par l'ajustement mondial survenu au premier trimestre 2020, après que les employeurs du monde entier se soient précipités sur les outils nécessaires pour que leurs employés restent productifs et connectés au sein de cette « nouvelle normalité ». En conséquence, tous les principaux vendeurs de solutions de réunion rapportent une hausse extraordinaire d'utilisateurs finaux sur une très courte période. Microsoft, par exemple, a divulgué compter 44 millions d'utilisateurs au 18 mars, soit plus du double des 20 millions d'utilisateurs que le producteur de logiciel comptabilisait en novembre. Microsoft Teams a connu l'arrivée de 12 millions de nouveaux utilisateurs entre seulement le 11 et le 18 mars.

Et, si cette augmentation drastique d'utilisateurs licenciés n'est pas suffisante, la gestion des outils de communication et de collaboration dans votre environnement informatique devient encore plus complexe avec l'arrivée d'une multitude de solutions de réunion freemium dans votre espace de travail. Une fois cette situation maîtrisée, les décideurs informatiques (ITDMs) devront rediriger leurs stratégies UC et de solutions de réunion vers un nouveau paradigme avec lequel les utilisateurs finaux sont familiers et plus susceptibles de demander des cas d'utilisation en « télétravail ».

Si vous prenez du recul et adoptez une vue d'ensemble, les réunions sont juste un composant indispensable d'un écosystème de communications d'entreprise plus large. Les utilisateurs collaborent par le biais de trois mécanismes principaux : **le contenu** créé et partagé à travers une plateforme administrée et communément accessible, **la messagerie** par le biais de messages électroniques et de solutions de conversation d'équipe, et **les réunions** en temps réel, en audio ou vidéo. Cet écosystème comprend un mélange complexe d'applications et de solutions issues de différents vendeurs, souvent déconnectés et non pris en charge par la technologie informatique. Les solutions de réunion en particulier se trouvent partout dans l'entreprise, le travailleur intellectuel moyen rapportant qu'il utilise jusqu'à quatre, ou plus, *différentes* solutions de réunion par mois pour des communications d'entreprise.² Ce phénomène est alimenté par un environnement de travail de plus en plus « centré sur les réunions », une augmentation de la collaboration B2B, et des politiques BYOA (Bring-Your-Own-App) flexibles... Le tout amplifié par un nombre croissant de solutions de réunion disponibles.

Tandis que les utilisateurs basculent entre les solutions de réunion, il est probable que vous trouviez Microsoft parmi nombre de leurs flux de communications. À la fin de l'année 2019, le PDG de Microsoft Satya Nadella a rapporté plus de 200 millions d'utilisateurs professionnels actifs sur Office 365. De plus, les 44 millions d'utilisateurs *quotidiens* mentionnés précédemment font de Teams la solution de Microsoft dont la croissance a été la plus rapide de tous les temps. L'ensemble de ces chiffres fait de Microsoft le leader du marché de la productivité des entreprises.

Pour une équipe informatique utilisant un environnement Microsoft Active Directory, Office et Exchange, la décision de réunir un mélange complexe et redondant de solutions de réunion au sein de Microsoft Teams tombe dans la catégorie « aucun problème ». Bien sûr, les préférences du département informatique ne reflètent pas toujours la réalité d'une entreprise. Bien que Microsoft Teams revendique une importante population d'utilisateurs actifs, la plupart des entreprises ayant introduit la fonctionnalité de messagerie Teams commencent à peine à introduire la fonctionnalité de réunion Teams.

¹ L'estimation s'applique aux utilisateurs actifs de : Cisco Webex, Microsoft Teams (réunions), réunions Zoom, LogMeIn GoToMeeting, Google Hangouts Meet, et autres (par exemple : Bluejeans, Fastviewer, etc.). Elle n'inclut pas les licences gratuites ou les utilisateurs payants de la fonctionnalité de messagerie uniquement.

² « Q3 2018 UC IT Decision Maker Survey, » Septembre 2018, Wainhouse Research

Il y a plusieurs explications à ce délai. Pour certaines organisations, les solutions de réunion attirent plus l'attention des utilisateurs que d'autres fonctionnalités de plateforme essentielles telles que les services de répertoire et de messagerie électronique qui sont essentiels en informatique. Par conséquent, le département informatique peut rencontrer une résistance étonnamment forte lorsqu'il essaye d'encourager le passage de la solution de réunion actuelle vers quelque chose de plus cohérent avec les priorités informatiques. Pour d'autres organisations, les décideurs informatiques ont laissé en suspens les charges de travail de réunion dans Microsoft Teams en attendant l'arrivée d'un ensemble de fonctionnalités indispensables avant de considérer que leurs utilisateurs peuvent en bénéficier. D'autres évoquent des difficultés antérieures au déploiement d'une solution de réunion de Microsoft - comme Skype for Business ou les premières versions de Teams - et ne souhaitent pas réitérer ces efforts fastidieux.

Pourtant, tandis que certaines entreprises attendent le moment opportun, d'autres se sont entièrement engagées dans la fonctionnalité de réunion de Teams. Avec plus de 27 millions de réunions par mois, Microsoft Teams devient rapidement l'une des plus importantes plateformes de réunion sur le marché. Nous avons interrogé un certain nombre de ces premiers adeptes et nous avons pu observer un ensemble cohérent et partagé de raisons, d'avantages, et de leçons à retenir. Ces entretiens combinés à notre connaissance du marché et à notre base de données Wainhouse, nous ont donné un aperçu actualisé de l'écosystème Microsoft Teams : Microsoft évolue rapidement, et c'est le moment opportun de revisiter l'expérience actuelle.

Microsoft Teams bouscule la proposition de valeur UC traditionnelle

La « proposition de valeur UC » est restée relativement stable tout au long de l'année : économiser de l'argent, gagner du temps, offrir une expérience homogène. Nous avons enquêté en détail sur les principales motivations pour l'adoption de Microsoft Teams auprès de nos partenaires informatiques, voici ce qu'ils nous ont répondu :

Un impact au-delà de l'économie des frais de déplacements – Les entreprises ayant une population d'utilisateurs importante, ou qui utilisent un mélange redondant de solutions de réunion (ou les deux), ont approfondi leurs motivations au-delà des économies de frais de déplacements. En d'autres termes, nous observons aujourd'hui que les responsables financiers et leurs collègues responsables des systèmes informatiques lancent des initiatives visant à passer à une plateforme de communication unifiée unique. Ils s'investissent dans ces initiatives car la suppression de solutions redondantes a le même impact (sinon supérieur) que de se focaliser uniquement sur les catégories de coûts telles que « Déplacement ». Le fait que les efforts de consolidation puissent produire des résultats financiers tangibles et mesurables joue également un rôle.

« À l'origine, notre directeur financier a associé les réunions vidéos à nos frais de déplacement, mais aujourd'hui, il est à l'origine d'une initiative pour consolider nos réunions dans Microsoft Teams. Pourquoi ? Nous avons déjà payé pour l'expérience Microsoft, si un utilisateur souhaite une solution alternative, il doit d'abord justifier ce qu'il ne peut pas obtenir avec des réunions sur Teams. »

VP du département informatique, Global Media Company

Promet des synergies informatiques – L'entreprise la plus complexe a fort à faire avec la gestion des composants fondamentaux. C'est pourquoi Microsoft Teams est intégré par défaut dans le plan de contrôle Office 365, permettant à l'informatique d'administrer des réunions en tant que « fonctionnalité » plutôt qu'en un service autonome. Les décideurs informatiques rapportent souvent que la gestion d'identité unifiée apporte la précieuse synergie dont ils ont besoin : tracer l'identité de l'utilisateur, créer des règles d'authentification et de conformité, et Teams adopte ce qui existe déjà sur place.

« Nous sommes réellement une boutique Microsoft, faisant la transition vers Teams, Stream et SharePoint. Teams est le contenant qui devrait simplifier la vie de tout le monde. Lorsque vous avez autant d'utilisateurs, vous avez absolument besoin d'établir des standards qui vous permettront de tout faire fonctionner. »

Directeur de Windows, U.S. Healthcare Organization

Offre une sécurité centralisée – La sécurité et la confidentialité sont les premières priorités de toutes les équipes informatique auxquelles nous avons parlé, mais elles sont souvent négligées lorsqu'il s'agit de solutions de réunion. Cependant, ceux qui gèrent une installation Microsoft Teams importante sont plus susceptibles de souligner l'importance de « sécurité et confidentialité » comme moteur principal de leur déploiement. Moins de vendeurs, moins de risques de petites fuites dans votre système, et un seul support de gestion pour réaliser la eDiscovery et gérer la conformité.

« La sécurité fait partie de notre ADN, c'est notre priorité la plus élevée. Nous faisons soigneusement le tri et réduisons notre liste de fournisseurs. La eDiscovery est importante, et le contenu partagé continue d'augmenter considérablement : Teams nous offre l'opportunité de consolider et de mieux gérer nos données. Nous estimons que Microsoft Teams nous offre un environnement plus sécurisé à tous les niveaux. »

VPE, Global Health Advocacy Organization

Encourage l'engagement et l'inclusion des employés – Virtuellement, tous les employeurs avec lesquels nous avons parlé partagent un programme ou une initiative pour augmenter la productivité. Le noyau de la productivité est directement lié au travail d'équipe, c'est le flux de travail essentiel pour résoudre les défis et atteindre les objectifs d'entreprise. Mais rendre le travail d'équipe productif et efficace peut demander des efforts considérables. Microsoft n'est peut-être qu'un bout de logiciel, mais il crée une plateforme qui permet aux individus de se sentir connectés aux autres. Besoin d'une réponse rapide ? Utilisez la messagerie instantanée. Besoin d'un entretien en face à face ? Arrangez une visioconférence. Vous voulez faire sourire un collègue ? Envoyez-lui une note positive suivie d'un GIF. Ajoutez éventuellement quelques emojis pour faire bonne mesure.

En augmentant l'accessibilité à autrui, vous rendez les cultures organisationnelles moins décourageantes : les processus deviennent plus accessibles lorsque les individus obtiennent rapidement un accès « en libre service » aux fichiers, aux personnes, et des communications via une expérience utilisateur familière et amicale. En résumé, les partenaires informatiques auxquels nous nous sommes adressés pensent que la plateforme Microsoft Teams est un outil solide qui encourage l'engagement et l'inclusion des employés ce qui, à terme, conduit à une hausse de la productivité.

L'expérience utilisateur d'aujourd'hui n'est plus celle que vous croyez

« Nous prévoyons de déplacer les réunions sur Microsoft Teams, dès que la plateforme sera prête pour être déployée. Peut-être l'an prochain. »

Beaucoup de décideurs informatiques avec qui nous sommes en contact

Nous entendons souvent cette citation, certains ont encore l'impression qu'il manque quelque chose à Teams dont leur utilisateurs ont besoin, avant de pouvoir considérer la plateforme comme « prête à l'emploi ». Bien que nous comprenions que chaque entreprise a sa propre liste de prérequis incontournables, nous comprenons aussi que Microsoft produit des mises à jour de Teams plus vite qu'il est possible pour nous de les suivre. Au cours des 6 derniers mois, environ 25 fonctionnalités centrales ont été publiées sur la plateforme mondiale Teams Office 365, contre 6 publications par an sur le serveur Skype For Business. Les dernières améliorations³ pour les réunions incluent une disposition améliorée, une prise en charge du double écran, des notifications de vestibule virtuel améliorées, de meilleures options de contenu telles que Microsoft Whiteboard, et une prise en charge de nouveaux appareils pour n'en citer que quelques unes.

Ce rythme peut paraître famélique pour certains décideurs informatiques habitués à des processus de gestion de changement rigides. Néanmoins, ce rythme de parution est probablement le nouveau standard qui s'impose. En substance, les services de cloud actuels sont bâtis en gardant à l'esprit la rapidité des fonctionnalités, et les utilisateurs s'attendent à un flux continu de mises à jours des fonctionnalités grâce à leur expérience d'application consommateur. Si vous attendez une fonctionnalité spécifique, il est probable qu'elle existe déjà, ou au moins qu'elle soit sur la feuille de route O365 publiée.⁴

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

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

Voici les aspects de Microsoft Teams cités comme positifs, récemment modifiés, ou les raisons phares pour lesquelles nos partenaires informatiques font confiance à Microsoft Teams pour les réunions :

Options de salle améliorées à un coût réduit – L'ancien contrôleur Surface Pro de Skype For Business a été remplacé par des dispositifs informatiques à visée générale tels que des ordinateurs de petite taille basés sur Intel, permettant aux partenaires de la solution de créer une expérience du matériel informatique plus intuitive et flexible. Microsoft a également étendu sa fonctionnalité client Android pour équiper encore mieux ses partenaires avec une nouvelle plateforme familière et économique. Par conséquent, les partenaires de matériel informatique ont fourni une gamme croissante d'appareils de salles de réunion conçus pour les petites, moyennes et grandes salles de conférence compatibles avec Teams. Microsoft a également proposé une référence de salle de réunion plus économique, à 15 € /salle/mois. Selon les décideurs informatiques, la combinaison d'options étendues pour les appareils de salle, la meilleure qualité de Teams et les coûts de licence de salle moins chers sont souvent des améliorations bienvenues.

Excellente qualité audio et vidéo – Au cours de notre recherche, l'expérience audio et vidéo de Microsoft Teams est en général qualifiée d'« excellente » par les utilisateurs finaux et les décideurs informatiques. Teams prend en charge une qualité vidéo jusqu'à 1080 p, utilise le codec audio Opus, et inclut un hôte de QoS et des contrôles de réseau permettant au département informatique d'assurer la meilleure expérience possible à travers son réseau. Ceux qui effectuent la transition depuis Skype For Business sont particulièrement ravis de la qualité A/V de Teams.

« Une fois que nous avons pris la décision d'adopter Microsoft, nous avons évalué les deux, Skype for Business et Teams. Nous avons trouvé que le son et l'image étaient bien meilleurs sur Teams, c'est une excellente expérience. »

VP du département informatique, Global Media Company

Accès universel aux invités – C'était un talon d'Achille pour Microsoft Teams et une pierre d'achoppement pour beaucoup d'organisations informatiques. Au premier trimestre 2018, Microsoft a fourni la fonctionnalité d'accès aux invités, permettant aux utilisateurs de Teams d'inviter n'importe qui à une réunion via e-mail, qu'ils disposent ou non d'un compte O365. La technologie de l'information peut contrôler la fonctionnalité via une politique, des paramètres de base comme Marche-Arrêt à des partages plus granulaires et aux contrôles d'entrée aux réunions.

Expérience mobile fiable – Peut être en raison d'un mauvais souvenir de Skype For Business, mais l'expérience Teams mobile est généralement qualifiée de haut de gamme. De juste « Oui, la présence et la conversation fonctionnent bien » jusqu'à « Ouah, la qualité de réunion est excellente sur portable » nous avons trouvé beaucoup de responsables informatiques très enthousiastes quant à Teams mobile.

« Nous avons observé une augmentation significative d'utilisateurs rejoignant les réunions Teams depuis leurs appareils mobiles. Lorsqu'un utilisateur réalise que Teams offre une meilleure expérience mobile, la machine se met en route. »

VP du département informatique, Global Media Company

Administration informatique simplifiée – Les équipes informatiques les plus expérimentées sont parfaitement à l'aise avec l'expérience administrateur PowerShell. Pour nous, administrateurs moins chevronnés, le portail d'administration Office 365 est un service incontournable. Teams demande encore que l'administrateur bascule vers PowerShell pour quelques tâches, mais la plupart des contrôles ont été intégrés dans le centre d'administration Teams. » Comme pour l'expérience utilisateur, nous avons vu apparaître de nouveaux contrôles administratifs à un rythme très élevé.

Une fonctionnalité de réunion avec des avantages qui dépassent les attentes

Les économies font dorénavant officiellement partie des enjeux dans le débat autour de Microsoft Teams. Ne vous y trompez pas, l'opportunité de faire des économies peut être considérable, en fonction de vos solutions de réunions actuelles. Néanmoins, les bénéfices cités par nos premiers adeptes de la fonctionnalité de réunion au sein de Microsoft Teams vont au-delà des enjeux que nous sommes habitués à entendre. En voici qui ont trouvé un écho parmi nous :

Transformation des réunions – Microsoft Teams a prouvé être un catalyseur dans l'expansion de l'utilisation de la vidéo au sein de l'entreprise. La variable commune vient de l'organisation ayant une longue histoire de réunions audio-centrées, poussée par les précédentes solutions dépassées et les habitudes des utilisateurs. Ceux qui passent à Teams soulignent sa nature omniprésente et simple d'utilisation en tant que pilote vidéo indispensable : « De nos jours, tout le monde dispose d'une solution vidéo là où nous fournissions des audioconférences à une poignée d'utilisateurs auparavant. » Lorsque ces communautés d'utilisateurs découvrent la fonctionnalité vidéo, ils « l'utilisent tout simplement » et, avant même que vous ne le sachiez, l'entreprise est passée des réunions en audioconférence aux réunions en visioconférence.

« Historiquement, nous faisons tout en audio, nous étions même encore plus « point à point » avec la précédente solution ! Ce que nous avons observé avec Teams : la connexion immédiate et la possibilité d'envoyer facilement des messages aux autres utilisateurs ont familiarisé les gens, puis nous avons vu l'augmentation de l'utilisation de la vidéo arriver très vite. »

Directeur de Windows, U.S. Healthcare Organization

Collaboration accrue – Tout comme l'augmentation de l'adoption vidéo, nous entendons souvent parler d'une augmentation générale de la collaboration globale après un déploiement de Microsoft Teams. Nous parlons de volume à travers toutes les charges de travail de réunion. De notre point de vue, les variables communes sont la simplicité d'utilisation, les déploiements de masse, et la meilleure qualité audio et vidéo.

« La plainte numéro Un avec notre précédente solution était : « Je ne peux pas me connecter. » Avec Teams, tant que l'utilisateur est autorisé dans Office 365 et qu'il dispose d'une connexion filaire ou sans fil, il est connecté. Nous avons pu observer une augmentation de 11 % du nombre de participants en ligne et de 13 % du nombre total de réunions après que nous soyons passés à Microsoft Teams. »

VPE, Global Health Advocacy Organization

Transformation de l'espace de travail – Les premiers adeptes soulignent régulièrement l'alignement de Microsoft Teams sur les efforts de transformation des espaces de travail qu'ils ont entrepris. Ces leaders notent une augmentation des environnements ouverts, plus de travailleurs à distance, et (bien sûr) une explosion de collaborateurs mobiles. Ils mettent l'accent sur une nouvelle sorte de travailleurs « mobiles en interne », n'ayant pas d'espaces de travail assignés et qui utilisent les bureaux partagés et les emplacements hôteliers. Microsoft Teams prend en charge un processus de connexion amélioré, permettant à ces utilisateurs d'associer facilement leur calendrier et leur localisation à des appareils gérés par informatique tels que des téléphones de bureau et des appareils partagés, menant une expérience personnelle tandis que l'informatique maintient un niveau substantiel de sécurité et de contrôle sur ces appareils et leur accès.

Catalyseur Cloud – Il est probable que vous utilisiez déjà le cloud pour certaines voire toutes vos réunions d'entreprise. Là où les choses ont tendance à être à la traîne, ce sont les partages de fichiers aléatoires, les environnements de messagerie électronique complexes, et ce vieil autocommutateur téléphonique privé (PBX). Les premiers adeptes décrivent Microsoft Teams comme un catalyseur pouvant naturellement réorienter la confiance qu'ont les utilisateurs finaux dans ces environnements sur place obsolètes. Lorsque les charges de travail s'imbriquent harmonieusement, la friction disparaît pour les utilisateurs finaux, et ils adaptent leurs charges de travail pour rester sur cette plateforme UC unique. Cela peut réduire le stockage traditionnel de fichiers et la dépendance à la messagerie électronique, et réorienter le trafic vocal de cette ancienne solution d'appel vers la nouvelle plateforme de réunion Teams.

Lefacteur Hero – Il est malheureusement rare d'entendre le département informatique se réjouir du déploiement d'un changement, mais nous avons régulièrement entendu nos interlocuteurs se réjouir lors de nos entretiens. Il est intéressant de constater que cela va au-delà du département informatique « recueillant les lauriers » pour l'excellente qualité vidéo, évidente avec la solution Microsoft Teams. Ceux qui ont approfondi l'offre de Microsoft Teams parlent de plusieurs fonctionnalités qui les passionnent en particulier. Il s'agit le plus souvent des fonctionnalités d'API et de personnalisation de Teams. Un des leaders nous a donné un bon exemple : un hackathon de trois heures ayant donné naissance à un nouveau bot, complet et disposant d'un traitement de langage naturel (ils l'appellent « Steve l'interne », en référence à *Grey's Anatomy*). Steve répond aux questions, mais l'engouement est dû à l'intégration, la solution est rattachée à leur système de tickets interne qui récupère les informations utilisateur, crée un ticket, et lance des scripts PowerShell pour automatiser où et quand c'est possible. Le retour des cadres a immédiatement été positif : la solution est totalement compatible avec le système corporatif, utilise des informations internes, est agréable, et extrêmement rapide. Lorsque les cadres se réjouissent, les décideurs informatiques aussi.

« Qu'est-ce que mes directeurs adorent ? Le bot est dans nos systèmes, utilise nos informations, est agréable et extrêmement rapide. Honnêtement, ça fait longtemps que je n'ai pas été aussi enthousiaste pour un produit que pour Teams. »

Directeur de Windows, U.S. Healthcare Organization

Découvrir de nouvelles clés vers le succès

Tout comme pour les éléments clés et les avantages, les facteurs de réussite de la mise en œuvre des applications UC ont peu évolué avec le temps. Cependant, ceux ayant récemment déployé Microsoft Teams soulignent quelques points aussi contextuels que pertinents :

Utilisation de salles de réunion en tant que catalyseurs d'adoption – Parlant de l'adoption de Teams, les premiers adeptes soulignent une trouvaille intéressante : déployer des salles Microsoft Teams rapidement peut être un catalyseur pour l'adoption personnelle de Teams.

« Lorsque l'expérience se résumera à s'asseoir et à démarrer une visioconférence, nous ferons plus de réunions. Teams est dynamique, entraînant le besoin d'avoir Teams dans la salle de réunion et vice versa. »

VP du département informatique, Global Media Company

La relation semble logique. Lorsque les utilisateurs finaux peuvent faire le lien entre « cas d'utilisation de groupe » et les outils de collaboration personnels, la plateforme se renforce en tant que solution de choix et de confort. D'autres synergies apparaissent rapidement avec l'adoption précoce des salles Microsoft Teams. Elles comprennent : la réunion UI familière entre les salles et les appareils personnels encourage la confiance des utilisateurs finaux, une solution de planification partagée à travers les environnements stimule la productivité, et peut-être le plus important, les salles Microsoft Teams répondent aux besoins matériels des espaces de réunion partagés, résultant des environnements de travail ouverts d'aujourd'hui. Tandis que le prix pour les solutions de vidéo de groupe continue de baisser, les décideurs informatiques peuvent se permettre d'équiper plus de salles de dispositifs vidéo. Par suite, la fonctionnalité de réunion de Microsoft Teams offre une expérience de valeur plus élevée et cohérente, peu importe qui rejoint, où il se trouve, et quand la réunion a lieu.

Obtenir un parrainage d'un dirigeant – Grâce à notre recherche, Wainhouse croit fermement que c'est une étape « Ne passez pas par la case départ » incontournable, car les déploiements à grande échelle les plus réussis s'effectuent du haut vers le bas. Ceux qui suivent le mantra « Les cadres d'abord » témoignent d'une adoption plus rapide de Microsoft Teams, en particulier des réunions Microsoft Teams, lorsque les dirigeants sont les premiers adeptes. Lorsque les réunions telles que les réunions générales du personnel ou les réunions hebdomadaires du personnel ont lieu sur la plateforme Microsoft Teams en visioconférence, cela renforce les participants à interagir via l'application Teams. Le cycle vertueux s'améliore encore plus lorsque des activités de suivi telles que la distribution de notes, le stockage de contenu, ou la gestion de tâches sont gérées via d'autres charges de travail de Teams telles que la messagerie et la gestion de contenu. Le passage à

la culture « La vidéo d'abord » commence lorsque les réunions les plus importantes sont promues comme exemples de bonnes pratiques vidéo. Elle n'a pas toujours besoin d'être imposée par la direction, mais elle doit sincèrement être adoptée, par exemple par les cadres exécutifs.

« Par exemple, pour les appels importants (déterminés par la taille ou par l'interlocuteur), nous utilisons Teams. Nous recrutons également des cadres pour l'utiliser avec leurs collaborateurs, encourageant leurs équipes à utiliser le même outil s'ils souhaitent interagir. »

VPE, Global Health Advocacy Organization

Soutenir l'engagement viral de vos utilisateurs finaux – Comme on peut s'y attendre, lorsque les utilisateurs finaux trouvent un flux de travail Microsoft Teams qui s'aligne sur d'autres processus internes, ils ressentent typiquement un sens de réussite et de fierté dans l'accomplissement. Néanmoins, les organisations les plus chevronnées dans ce procédé ne jettent pas juste des « outils pratiques » par la fenêtre, ils embauchent des influenceurs clé pour tracer, créer et transformer leur flux de travail *avant que la solution ne soit déployée*. Trouvez les « héros » dans votre organisation et enrôlez-les pour aligner d'abord les tâches essentielles dans Teams. Wainhouse a vu des exemples de décideurs informatiques nourrir ce sentiment de succès et de satisfaction en créant des forums pour que les utilisateurs finaux partagent en interne les bonnes pratiques. Une approche évidente est de créer un canal de déploiement Teams, détenu par un utilisateur champion. Utilisez l'outil pour distribuer les informations - les formations collatérales, les newsletters, les billets de blog, les vidéos, les mises à jour, etc. - mais engagez l'équipe d'utilisateurs à s'approprier le processus.

« Vous ne pouvez pas simplement donner Teams à des personnes qui affectionnent Slack, vous devez susciter leur intérêt pour cette solution. Nous avons un responsable de produit en charge de notre pipeline d'innovation et de recrutement de champions, qui gère le processus dans Teams. Le canal comporte maintenant plusieurs milliers d'utilisateurs, tous posant des questions et créant des solutions à propos de - et avec - Teams. »

VP du département informatique, Global Media Company

Établissement de conventions nominales familières et logiques pour les éléments de Teams – Microsoft n'est pas seul ici, toute solution de collaboration Teams peut être la proie d'une « fragmentation de canaux » lorsque des utilisateurs incontrôlés expérimentent la nouvelle solution. Tandis que les équipes, les canaux et les groupes deviennent hors de contrôle, les utilisateurs ont plus de mal à utiliser la solution, et comme le dit un développeur informatique : *« Vous n'obtenez pas de seconde chance pour un développement réussi. »* La mauvaise expérience subsiste et il faut convaincre les utilisateurs blasés de revenir. Réussir l'aspect de groupe de Teams est un élément vital lorsque vous vous étendez aux réunions. Réfléchissez soigneusement à vos standards de stockage et de désignation de fichiers actuels, mettez à jour et appliquez à Teams en conséquence, et informez-vous sur les fonctions administratives associées : nombre de contrôles peuvent être utilisés au niveau des politiques pour aider vos utilisateurs à tout garder en ordre, propre et fonctionnel.

Veillez à miner ces données – Si la sécurité est la préoccupation numéro Un des décideurs informatiques, les données ne sont pas loin derrière. La façon dont une entreprise capture, stocke, et obtient un aperçu exploitable de son univers de données unique devient une compétence clé, si ce n'est un avantage compétitif. Microsoft Teams ajoute un hébergeur d'outils permettant au département informatique de fournir des aperçus plus approfondis sur la façon dont leurs utilisateurs collaborent, interagissent et s'impliquent les uns avec les autres. La fonction Office Graph capture ces données, apportant un aperçu via le portail O365 et les outils de visualisation Power BI. Les organisations les plus avancées ont élevé le débat au niveau supérieur car elles considèrent le contenu de réunion comme des données exploitables en soi et travaillent à tirer plus de valeur des aperçus associés qui sont produits. Suivre l'adoption des utilisateurs et s'ajuster en route est crucial, et le plus de valeur vous obtiendrez de la plateforme, le plus de soutien vous recevrez.

« Nous sommes maintenant sur Power BI et nous obtenons sensiblement plus d'analyses depuis le cloud qu'avec les précédentes solutions sur place. Bon nombre de ces données sont dans Teams : les réunions deviennent des données, et ces données sont consultables et apportent de la valeur ajoutée. »

Directeur de Windows, U.S. Healthcare Organization

RÉSUMÉ ET ÉTAPES SUIVANTES

Entre les changements démographiques de vos utilisateurs terminaux, les endroits où ils travaillent, et comment ils souhaitent travailler, c'est la tempête parfaite qui se prépare et les premiers adeptes désignent Microsoft Teams comme leur future plateforme de collaboration. Ce qu'il faut savoir :

- Aujourd'hui, nous sommes au centre d'un bouleversement de la communication et de la collaboration. Les utilisateurs finaux cherchent de nouvelles manières de travailler et sont intéressés par des déplacements rapides. Ils demandent des communications asynchrones, des partages de fichiers sur le cloud, et la possibilité de se rencontrer lorsqu'ils le souhaitent, peu importe où ils se trouvent, tandis que les effectifs de plus en plus mobiles nécessitent les appels audio et vidéo.
- Lorsque le département informatique n'est pas en mesure de soutenir ces nouveaux besoins, les utilisateurs trouvent un moyen d'habiliter ces charges de travail eux-mêmes, souvent à l'aide de services gratuits pouvant rapidement créer un réseau « IT parallèle » au sein de l'entreprise.
- Cet environnement conduit à une hausse des coûts, diminue la productivité informatique, et crée un nid de défis de sécurité. L'entreprise a un angle mort croissant concernant ses données puisque celles-ci sont stockées dans des emplacements difficiles à surveiller, à suivre ou à contrôler.
- Cela dit, les flux de travail adoptés par les employés ne sont pas quelque chose que l'on peut ouvrir comme un robinet. C'est une philosophie, une façon de penser qui doit être encouragée progressivement aussi efficacement que possible, en accumulant les réflexions, et en ajustant comme nécessaire au cours du processus. Établir des champions exécutifs et encourager les utilisateurs à adapter l'outil à leurs flux de travail (et réciproquement) sont des étapes critiques pour réussir l'adoption.
- Ne considérez pas les espaces publics ou partagés comme les dernières étapes de votre déploiement Microsoft Teams. Utilisez plutôt les salles Microsoft Teams comme des catalyseurs pour une adoption organisationnelle élargie de la plateforme Microsoft Teams elle-même. Les cas d'utilisation de vidéos de groupe activés avec les solutions Microsoft Teams Rooms alimentent l'apprentissage entre collègues, renforcent les flux de travail via les interfaces utilisateurs communes, et créent une transition naturelle vers les activités préalables et postérieures aux réunions réalisées sur la plateforme Teams.



À PROPOS DE LOGITECH

Logitech développe des produits utilisables dans la vie de tous les jours, permettant aux individus de vivre les expériences numériques qu'ils attendent. Logitech a commencé à connecter les individus via des ordinateurs il y a plus de 35 ans et aujourd'hui, cette société multimarque développe des produits qui réunissent les gens via la musique, le jeu, la vidéo et l'informatique. Parmi les marques de Logitech figurent **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Ultimate Ears**, **Jaybird** et **Blue Microphones**. Fondée en 1981 et basée à Lausanne en Suisse, Logitech International est une société anonyme suisse cotée au SIX Swiss Exchange (LOGN) et au NASDAQ Global Select Market (LOGI). Retrouvez Logitech sur [Logitech.com](https://www.logitech.com), sur le [blog de la société](#) ou [@Logitech](#).

À PROPOS DE WAINHOUSE RESEARCH

Wainhouse Research (<https://www.wainhouse.com>) fournit des conseils et des aperçus stratégiques concernant les produits et les services pour les applications de collaboration et de conférence au sein de communications unifiées. Notre base de client mondiale comprend des fournisseurs de technologies nouvelles et établies, des fournisseurs de services, ainsi que des utilisateurs d'entreprises de solutions collaboratives vocales, vidéo, streaming et Web. L'entreprise fournit une étude de marché, des consultations, réalise des conférences sur les tendances technologiques et sur les expériences clients, publie une newsletter hebdomadaire gratuite, et prend la parole lors des événements clients et industriels.

À PROPOS DES CHERCHEURS

Craig Durr est analyste senior chez Wainhouse Research, spécialisé dans les solutions et les technologies de collaboration en salle de réunion. Il fournit des recherches sur la taille et les prévisions du marché, les évaluations de produit et de service, les tendances du marché, et les attentes des utilisateurs finaux et des acheteurs. Craig apporte 19 années d'expérience à un poste de premier plan associé au développement de produit, à la planification stratégique, à la gestion des profits et des pertes, à la définition de propositions de valeur, et au développement commercial de la sécurité, de la SaaS, et des offres de communications unifiées. Son expérience inclut des postes chez Poly, Dell, Microsoft, et IBM. Vous pouvez contacter Craig via cdurr@wainhouse.com.

Bill Haskins est analyste senior chez Wainhouse Research, avec une spécialisation stratégique dans les produits et services de communications unifiées. Il affiche une expérience de plus de 15 ans dans la prise en charge, la fourniture et la conception de services de collaboration convergés dans un environnement de communication mondial. Il est l'auteur de nombreux livres blancs et articles détaillant les aspects clés d'une mise en œuvre réussie de la collaboration et des communications unifiées, et a effectué diverses présentations UCC, mettant en avant son expérience dans l'intégration de solutions de collaboration aux processus commerciaux et aux applications d'entreprise. Vous pouvez contacter Bill via bhaskins@wainhouse.com.



À PROPOS DE WAINHOUSE RESEARCH

Fondé en 1999, WR est l'entreprise de recherche et d'analyse possédant l'ensemble le plus important d'analystes et de chercheurs à temps plein focalisés sur la technologie, les services, et les marchés de la collaboration et des communications unifiées (UC&C).

Les neufs analystes seniors et associés chercheurs de WR disposent de l'expertise et d'une vision d'ensemble du secteur UC&C, la plupart ayant occupé des postes de gestion ou de commercialisation de produit au sein du secteur avant de rejoindre l'entreprise. Notre expérience comprend une connaissance approfondie des moteurs, services, architectures et technologies du marché.

Notre approche est celle d'une boutique unique pour une couverture à 360° de l'UC&C. Les zones de couverture comprennent les communications unifiées, la vidéo d'entreprise (visioconférence en streaming et sur cloud), la collaboration en salle de réunion (terminaux de visioconférence et produits de conceptualisation tels que les panneaux plats interactifs et les logiciels collaboratifs), les réunions personnelles (conférences web), et les conférences audio.

Aucune autre entreprise d'analyse ou analyste indépendant ne peut égaler la profondeur et la portée de notre couverture de l'UC&C.