

Microsoft Teams Revisited – Una nuova analisi delle distribuzioni riuscite

Un'analisi in dettaglio dei vantaggi aziendali, delle lezioni apprese e delle best practice per massimizzare il valore di Microsoft Teams

Whitepaper sponsorizzato da:

logitech®



Contenuto

Introduzione	3
Microsoft Teams innova la proposta di valore per le comunicazioni unificate (UC Value Prop) tradizionale	4
L'esperienza utente di oggi non è quella che ricordi	5
Funzionalità di riunione che offrono vantaggi superiori alle attese	7
Come scoprire nuove chiavi per il successo	8
Riepilogo e fasi successive	10
Informazioni su Logitech, Wainhouse e i ricercatori	11

INTRODUZIONE

Negli ultimi anni le soluzioni per le riunioni hanno assunto un'importanza crescente, sia per i decision maker che per i fornitori di tecnologia e gli analisti. Il motivo è semplice: il tempo dedicato a lavorare su queste soluzioni è in continua crescita. Wainhouse calcola che nel 2019 il numero di licenze individuali a pagamento per le soluzioni di comunicazione personale è cresciuto di 6,2 milioni fino a raggiungere la cifra record di 36 milioni di licenze, un tasso di crescita anno su anno del 21%.¹

Per quanto impressionante, questo dato storico non tiene conto del recente aumento sismico del telelavoro, causato dall'adeguamento globale registrato nel primo trimestre del 2020, quando i datori di lavoro di tutto il mondo si sono affrettati a dotare i dipendenti degli strumenti necessari per rimanere produttivi e connessi in questa "nuova normalità". Di conseguenza, tutti i principali fornitori di soluzioni per meeting stanno segnalando aumenti importanti degli utenti finali in un periodo molto breve. Ad esempio, Microsoft ha dichiarato di avere 44 milioni di utenti Teams in data 18 marzo, più del doppio dei 20 milioni di utenti citati dal produttore di software a novembre. Microsoft Teams ha aggiunto 12 milioni di nuovi utenti solo tra l'11 marzo e il 18 marzo.

E se questo drammatico aumento degli utenti con licenza non fosse sufficiente, la gestione degli strumenti di comunicazione e collaborazione nel tuo ambiente IT è diventata ancora più complessa da quando un'esplosione di soluzioni per riunioni freemium si è fatta strada negli uffici aziendali. Quando la situazione attuale migliorerà, i decision maker del settore IT dovranno adattare le proprie strategie per le soluzioni UC e di riunione a un nuovo paradigma, in cui un numero maggiore di utenti finali ha familiarità con i casi d'uso di "lavoro remoto" e richiede una qualità crescente.

Se consideri il quadro generale, le riunioni sono solo uno dei componenti fondamentali di un più ampio ecosistema di comunicazioni aziendali. Gli utenti collaborano utilizzando tre meccanismi principali: **contenuti** creati e condivisi attraverso una piattaforma gestita accessibile globalmente, **messaggistica** con soluzioni e-mail e di chat di gruppo e **riunioni** in tempo reale in voce e video. Questo ecosistema include una complessa combinazione di applicazioni e soluzioni di diversi fornitori, spesso non connesse tra loro e non supportate dall'ufficio IT. In particolare, le soluzioni per le riunioni sono ovunque nell'azienda: il knowledge worker medio riferisce di utilizzare quattro o più soluzioni di videoconferenza diverse per le comunicazioni aziendali su base mensile.² Questo fenomeno è favorito da un ambiente di lavoro sempre più "incentrato sulle riunioni", un aumento della collaborazione B2B e politiche aziendali Bring-Your-Own-App (BYOA) sempre più flessibili, a cui va aggiunto il numero crescente di soluzioni per meeting disponibili.

Mentre gli utenti passano da una soluzione per riunioni all'altra, in molti dei loro flussi di lavoro è sempre più comune trovare componenti Microsoft. Alla fine del 2019 il CEO di Microsoft, Satya Nadella, ha dichiarato che esistevano oltre 200 milioni di utenti attivi mese per mese di soluzioni aziendali Office 365. Inoltre i 44 milioni di utenti attivi *giornalieri* citati in precedenza posizionano Teams come la soluzione Microsoft con la crescita più rapida nella storia dell'azienda. Queste statistiche combinate posizionano Microsoft come leader nel mercato della produttività aziendale.

Per il team IT che supporta un ambiente con Microsoft Active Directory, Office ed Exchange, la decisione di consolidare una combinazione complessa e ridondante di soluzioni per le riunioni passando a Microsoft Teams meriterebbe un sì senza discussioni. Naturalmente, non sempre le preferenze dell'ufficio IT si traducono in realtà aziendali. Microsoft Teams vanta una considerevole popolazione di utenti attivi e la maggior parte delle

¹ La stima riguarda gli utenti attivi che utilizzano per le riunioni: Cisco Webex, Microsoft Teams (Meetings), Zoom Meetings, LogMeIn GoToMeeting, Google Hangouts Meet e altre soluzioni (ad esempio Bluejeans, Fastviewer e così via). Non sono incluse le licenze gratuite o gli utenti a pagamento di funzionalità di sola messaggistica.

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

aziende ha implementato la funzionalità di messaggistica di Teams, ma è solo all'inizio dell'implementazione della funzionalità per le riunioni.

Le ragioni di questo ritardo variano. Per alcune organizzazioni, le soluzioni per riunioni sono più interessanti per gli utenti rispetto alle funzionalità essenziali della piattaforma, come i servizi di directory e di posta elettronica, fondamentali per la gestione dell'infrastruttura IT. Di conseguenza l'IT può incontrare una resistenza sorprendente quando propone il passaggio da una soluzione per riunioni già in uso presso gli utenti finali a un'altra più in linea con le priorità complessive dell'IT. In altre organizzazioni i Decision maker IT hanno messo in attesa indefinita l'aspetto delle riunioni in Microsoft Teams, e attendono la pubblicazione di un set di funzionalità critiche prima di decidere che la soluzione è pronta per i propri utenti. Altri indicano le difficoltà riscontrate nella distribuzione precedente di una soluzione per riunioni Microsoft, come Skype for Business o le prime versioni di Teams, e non vogliono ripetere queste esperienze complicate.

Tuttavia, mentre alcune aziende attendono il momento giusto, altre si sono già impegnate a fondo nell'implementazione della funzionalità per riunioni di Microsoft Teams. Con oltre 27 milioni di riunioni al mese, Microsoft Teams sta diventando rapidamente una delle piattaforme di videoconferenza più diffuse sul mercato. Dalle interviste realizzate presso chi ha adottato la soluzione fin dalle fasi iniziali è emerso un pattern coerente di motivazioni, vantaggi e lezioni apprese. Queste interviste, unite alla conoscenza del mercato di Wainhouse e al nostro database UC, offrono una visione aggiornata dell'ecosistema Microsoft Teams: Microsoft si sta muovendo rapidamente e ora è un buon momento per tornare a prendere in considerazione l'esperienza Teams aggiornata.

Microsoft Teams innova la proposta di valore per le comunicazioni unificate (UC Value Prop) tradizionale

La proposta di valore per le comunicazioni unificate (UC Value Prop) è rimasta sostanzialmente invariata nel corso dell'anno: risparmiare denaro, risparmiare tempo e offrire un'esperienza uniforme. Abbiamo esaminato in dettaglio con i nostri partner IT i principali punti di forza specifici di Microsoft Teams ed ecco cosa ci hanno detto:

Offre vantaggi che vanno oltre il risparmio sulle spese di viaggio: le aziende con un gran numero di utenti o che gestiscono un mix di soluzioni per riunioni ridondanti (o entrambi i casi) stanno espandendo la propria attenzione oltre il tradizionale fattore del risparmio sui viaggi. In altre parole, vediamo CFO (Chief Financial Officer) e le loro controparti CIO (Chief IT Officer), che uniscono le forze e sponsorizzano iniziative per il passaggio a un'unica piattaforma di Unified Communications. Si impegnano in queste iniziative perché la rimozione di soluzioni ridondanti ha un impatto finanziario altrettanto importante (se non maggiore) di quello di una categoria di costi come "viaggi". Inoltre i percorsi di consolidamento possono produrre risultati finanziari tangibili e misurabili.

"Inizialmente il nostro CFO associava le "riunioni video" ai costi di viaggio, ma ora sta guidando un'iniziativa per consolidare le nostre riunioni su Microsoft Teams. Perché? Perché stiamo già sostenendo un costo per l'esperienza Microsoft: se un utente desidera una soluzione alternativa, deve spiegare cosa non riesce a ottenere organizzando le riunioni con Teams".

Vicepresidente IT, Azienda multimediale globale

Promuove le sinergie IT - Un'impresa complessa ha già abbastanza lavoro con la gestione dei componenti di base. Microsoft Teams è integrato a livello nativo nel pannello di controllo di Office 365 e consente all'ufficio IT di gestire le riunioni come una "funzionalità" anziché come un servizio indipendente. Gli ITDM citano spesso la gestione unificata delle identità come aspetto che offre le sinergie ad alto valore aggiunte desiderate: mappatura dell'identità dell'utente e creazione di regole di autenticazione e conformità. Inoltre Teams è in grado di adattarsi alle strutture già implementate.

"Siamo un'azienda totalmente Microsoft: stiamo passando a Teams, Stream e SharePoint. Teams è la soluzione unificata che a nostro avviso semplificherà la vita di tutti. Quando hai così tanti utenti, devi assolutamente definire degli standard per far sì che tutto funzioni".

Direttore di Windows, Organizzazione sanitaria statunitense

Offre sicurezza centralizzata: la sicurezza e la privacy sono le massime priorità per ogni team IT con cui parliamo, ma spesso vengono trascurate nell'ambito delle soluzioni per riunioni. Chi gestisce una grande installazione di Microsoft Teams, tuttavia, ha maggiori probabilità di sottolineare "sicurezza e privacy" come fattori determinanti per l'implementazione della soluzione. Meno fornitori, meno punti deboli sul perimetro del sistema e un unico dashboard di gestione per eseguire l'eDiscovery e gestire la conformità.

"La sicurezza fa parte del nostro DNA ed è la nostra priorità assoluta. Riusciamo a tenere tutto sotto controllo e a ridurre l'elenco di fornitori. La eDiscovery è essenziale e le condivisioni di contenuti continuano a crescere enormemente: Teams ci offre l'opportunità di consolidare e gestire meglio i nostri dati. Riteniamo che Microsoft Teams ci offra un ambiente molto più sicuro sotto tutti gli aspetti".

EVP, Organizzazione per la promozione sanitaria globale

Favorisce il coinvolgimento e l'inclusione dei dipendenti: praticamente tutti i datori di lavoro con cui parliamo ci comunicano che hanno in previsione un piano o un'iniziativa per l'incremento della produttività. Di fatto la produttività è direttamente collegata al lavoro di squadra, il flusso di lavoro più importante per superare le sfide operative e raggiungere gli obiettivi dell'azienda. Ma rendere il lavoro di squadra produttivo ed efficiente può essere a sua volta una sfida impegnativa. Microsoft Teams è solo un prodotto software, ma crea una piattaforma che consente alle persone di sentirsi in contatto con altre persone. Hai bisogno di una risposta veloce? Invia un messaggio istantaneo. Devi comunicare di persona? Organizza una videoconferenza. Vuoi far sorridere un collega? Invia una nota positiva, seguita da un GIF. Magari aggiungi alcuni emoji per completare l'opera.

L'incremento dell'accessibilità rende meno minacciose le culture aziendali: i processi diventano più accessibili man mano che i dipendenti ottengono rapidamente un accesso self-service a file, persone e comunicazioni, in un'esperienza utente familiare e gradevole. In breve, i partner IT con cui abbiamo comunicato notano che la piattaforma Microsoft Teams è un set di strumenti solido, che favorisce il coinvolgimento e l'inclusione dei dipendenti, che a loro volta favoriscono un incremento della produttività.

L'esperienza utente di oggi non è quella che ricordi

"Abbiamo in programma di trasferire le riunioni a Microsoft Teams, una volta che l'applicazione sarà a punto... magari l'anno prossimo".

Molti leader IT con cui parliamo

Sentiamo frasi di questo tipo continuamente: molti pensano ancora che a Teams manchi qualcosa di cui i loro utenti hanno bisogno, prima che la piattaforma possa essere considerata "pronta per il lancio". È comprensibile che ogni azienda abbia il suo elenco di requisiti critici, ma sappiamo anche che Microsoft sta pubblicando aggiornamenti di Teams più velocemente di quanto riusciamo a tenerne traccia. Negli ultimi sei mesi abbiamo registrato circa 25 rilasci di funzionalità principali nella piattaforma Teams di Office 365 globale: confronta questo dato con non più di sei rilasci l'anno per il server Skype for Business. I recenti miglioramenti delle funzionalità incentrate sulle riunioni³ includono layout migliorati, supporto dell'esecuzione su due schermi, miglioramento delle notifiche della sala d'attesa, opzioni di contenuto migliori come Microsoft Whiteboard e l'aggiunta del supporto di nuovi dispositivi, per citarne solo alcuni.

Questo ritmo può sembrare scoraggiante per alcuni decider IT abituati a un processo di gestione delle modifiche rigido e prevedibile. Tuttavia è probabile che questo ritmo di rilasci sarà d'ora in poi il nuovo

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

standard. In sostanza, gli attuali servizi cloud vengono creati tenendo conto della velocità di implementazione delle funzionalità e gli utenti si aspettano un flusso continuo di aggiornamenti delle funzionalità, sulla base dell'esperienza con le app consumer. Se stai aspettando una funzione specifica, è probabile che sia già stata rilasciata, o almeno che sia inclusa nella roadmap O365 pubblicata.⁴

Ecco gli aspetti di Microsoft Teams citati come positivi, modificati di recente o i motivi chiave per cui i nostri partner IT confidano nell'usabilità di Microsoft Teams per le riunioni:

Opzioni delle sale riunioni migliorate e costi ridotti: il controller legacy Surface Pro di Skype for Business è stato sostituito da dispositivi di elaborazione più accessibili e generici come i PC con fattore di forma ridotto basati su Intel, consentendo ai partner della soluzione di creare un'esperienza hardware più intuitiva e flessibile. Microsoft ha inoltre esteso la sua funzionalità client Android, per offrire ai partner un'altra piattaforma economica e di grande diffusione. Di conseguenza i partner produttori di hardware stanno offrendo una gamma in continua crescita di dispositivi che ottimizzano l'uso di Teams nelle sale riunioni di qualsiasi dimensione. Microsoft ha anche offerto uno SKU per sale riunioni più conveniente a \$ 15 per sala al mese. I Decision maker del settore IT (ITDM) citano spesso come miglioramenti graditi la combinazione di opzioni migliorate per i dispositivi della sala riunioni, una migliore qualità di Teams e licenze a costi inferiori.

Eccellente qualità audio e video: nella nostra ricerca, l'esperienza audio e video di Microsoft Teams è generalmente valutata come "eccellente" dagli utenti finali e dagli ITDM. Teams supporta video fino a 1080p, utilizza il codec audio Opus e include una serie di controlli QoS e di rete per consentire all'IT di garantire la migliore esperienza nella rete aziendale. Chi esegue la transizione da Skype for Business non può fare a meno di notare l'eccellente qualità audio/video di Teams.

"Una volta presa la decisione di adottare soluzioni Microsoft, abbiamo valutato sia Skype for Business che Teams. Abbiamo notato che la qualità audio e il video erano molto migliori su Teams, un prodotto che offre un'esperienza eccellente".

Vicepresidente IT, Azienda multimediale globale

Accesso guest universale: questo era un vecchio tallone d'Achille di Microsoft Teams, che causava l'allontanamento di molte organizzazioni IT. Nel primo trimestre del 2018 Microsoft ha implementato la funzionalità di accesso guest, consentendo agli utenti di Teams di invitare chiunque a una riunione tramite e-mail, sia che disponga o meno di un account O365. L'IT può gestire la funzionalità tramite criteri, da impostazioni on-off di base a una condivisione più granulare e ai controlli di accesso alle riunioni.

Esperienza affidabile sui dispositivi mobili: questo è un altro aspetto dolente per Skype for Business, forse, ma l'esperienza d'uso di Teams sui dispositivi mobili è in genere citata come di prim'ordine. Da "Però, la presenza digitale e la chat funzionano davvero" a "Wow, la qualità delle comunicazioni video sui dispositivi mobili è eccezionale" abbiamo visto molti leader IT vantare le qualità di Teams per i dispositivi mobili.

"Abbiamo rilevato un aumento significativo degli utenti che partecipano alle riunioni con Teams dai loro dispositivi mobili. Quando un utente si rende conto che Teams offre un'esperienza per dispositivi mobili migliore, il processo si mette in moto".

Vicepresidente IT, Azienda multimediale globale

Amministrazione IT semplificata: i team IT più esperti sono perfettamente a loro agio con l'esperienza di amministrazione di PowerShell. Per noi amministratori meno esperti, il portale di amministrazione di Office 365 è un servizio fondamentale. Teams richiede comunque che l'amministratore utilizzi PowerShell per alcune attività, ma la maggior parte dei controlli è ormai integrata nell'interfaccia di amministrazione di Teams." Come per lo sviluppo dell'esperienza utente, registriamo l'aggiunta di nuovi controlli amministrativi a un ritmo molto rapido.

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))

Funzionalità per le riunioni che offrono vantaggi superiori alle attese

I risparmi sui costi sono ora ufficialmente un tema della conversazione relativa a Microsoft Teams. Sia chiaro che le opportunità di risparmio sui costi possono essere considerevoli, a seconda delle soluzioni di riunione implementate attualmente. Tuttavia, i vantaggi citati dal nostro intervistato che ha adottato la funzionalità di riunione di Microsoft Teams fin dall'inizio vanno oltre il solito set di argomenti che siamo abituati ad ascoltare. Eccone alcuni che ci hanno colpito:

Trasformazione della riunione: Microsoft Teams ha dimostrato di essere un catalizzatore nell'espansione dell'uso delle videoconferenze nell'azienda. La variabile comune proviene dall'organizzazione che ha una lunga storia di riunioni principalmente audio, basate su soluzioni e procedure di riunione obsolete e poco pratiche. Chi passa a utilizzare Teams indica come fattore critico per il passaggio alla modalità video la natura onnipresente dell'applicazione e la sua facilità di utilizzo: "Ora tutti hanno una soluzione video, mentre in precedenza fornivamo conferenze audio a gruppi di utenti". Man mano che queste comunità di utenti scoprono la funzione video, "si abituano" e in un batter d'occhio, l'organizzazione è passata dalle audioconferenze alle videoconferenze come standard acquisito.

"In precedenza utilizzavamo solo l'audio: con la soluzione precedente, eravamo ancora più "Point-To-Point". Cosa ci ha offerto Teams? L'accesso immediato e la possibilità di inviare facilmente messaggi ha attirato e familiarizzato gli utenti; poco dopo abbiamo iniziato a registrare un incremento dell'utilizzo del video".

Direttore di Windows, Organizzazione sanitaria statunitense

Incremento della collaborazione: come per l'incremento dell'adozione del video, dopo una distribuzione di Microsoft Teams sentiamo spesso parlare di un incremento generale della collaborazione. Stiamo parlando del volume dei carichi di lavoro di tutte le riunioni. Le variabili comuni, dal nostro punto di vista, sono: facilità d'uso, distribuzioni di massa e audio e video di qualità superiore.

"Il problema numero uno con la nostra soluzione precedente era "Non riesco a collegarmi." Con Teams è sufficiente che l'utente sia attivato in Office 365 e disponga di una connessione cablata o Wi-Fi, ed è dentro il sistema. Dopo il passaggio a Microsoft Teams abbiamo registrato un aumento dell'11% del numero di partecipanti alle riunioni e un incremento del 13% del numero totale di riunioni".

EVP, Organizzazione per la promozione sanitaria globale

Trasformazione del luogo di lavoro: gli utenti che hanno adottato per primi la soluzione indicano che Microsoft Teams si allinea costantemente con le attività di trasformazione del luogo di lavoro che stanno portando a termine. Notano un incremento degli ambienti open space, più lavoratori in remoto, ed ovviamente un aumento esponenziale di collaboratori che lavorano su dispositivi mobili. Segnalano una nuova generazione di lavoratori "a mobilità interna", che non hanno un'area di lavoro assegnata e utilizzano scrivanie temporanee o postazioni remote. Microsoft Teams supporta un processo di accesso migliorato, che consente a questi utenti di associare facilmente il loro calendario e la loro posizione ai dispositivi gestiti dall'IT, come i telefoni fissi e i dispositivi condivisi, offrendo un'esperienza personalizzata mentre l'IT garantisce un livello importante di sicurezza e controllo sui dispositivi e su chi vi accede.

Catalizzatore del cloud: probabilmente stai già usando il cloud per alcune o tutte le riunioni aziendali. Gli aspetti che tardano ad aggiornarsi: condivisioni di file casuali, ambienti di posta elettronica complessi e l'obsoleto standard PBX. Le prime organizzazioni che hanno adottato Microsoft Teams lo indicano come un catalizzatore, in grado di trasformare la dipendenza degli utenti finali da questi ambienti locali obsoleti. Quando i carichi di lavoro si integrano correttamente, gli ostacoli per gli utenti finali vengono rimossi e gli utenti adattano i loro flussi di lavoro per rimanere all'interno della stessa piattaforma UC. Questo può ridurre la tradizionale dipendenza dall'archiviazione dei file e dalla posta elettronica e spostare il traffico vocale da una soluzione di chiamate obsoleta alla nuova piattaforma di riunione Teams.

Il fattore Eroe: purtroppo non capita spesso di ascoltare che l'ufficio IT è entusiasta di implementare di un cambiamento, ma durante le interviste abbiamo notato più volte questo entusiasmo. I motivi vanno oltre il merito che il settore IT acquisirà per l'alta qualità video ottenuta con la soluzione Microsoft Teams. Chi ha approfondito ciò che Microsoft Teams ha da offrire indicano diverse funzionalità particolarmente interessanti, tornando spesso a citare le API e le funzionalità di personalizzazione di Teams. Un leader ci ha dato un ottimo esempio: una maratona di creazione di codice ha prodotto un nuovo bot, provvisto di elaborazione del linguaggio naturale (lo chiamano "Intern Steve", come il personaggio di *Anatomia di Grey*). Steve risponde alle domande, ma le funzionalità entusiasmanti derivano dall'integrazione: la soluzione si collega al sistema di biglietteria, registra le informazioni degli utenti, crea i biglietti e attiva script di PowerShell per applicare l'automazione in tutte le occasioni. Il feedback dei dirigenti è stato immediatamente positivo: la soluzione è completamente residente nel sistema aziendale, utilizza dati interni, è gradevole ed estremamente veloce. Quando i dirigenti sono contenti, lo stesso vale per gli ITDM.

"Cosa piace ai miei dirigenti? Il bot risiede nei nostri sistemi, utilizza le nostre informazioni, è gradevole ed estremamente veloce. Teams è onestamente il primo prodotto di cui sono così entusiasta da molto tempo".

Direttore di Windows, Organizzazione sanitaria statunitense

Come scoprire nuove chiavi per il successo

Come i vantaggi, anche gli elementi chiave per il successo di qualsiasi implementazione di soluzioni di comunicazioni unificate sono rimasti praticamente invariati nel tempo. Coloro che hanno un'esperienza recente nella distribuzione di Microsoft Teams, tuttavia, ne evidenziano alcuni tanto contestuali quanto evidenti:

Utilizzare le sale riunioni come catalizzatore per l'adozione: se si parla di adozione di Teams, i primi ad utilizzarlo segnalano una scoperta importante: l'implementazione iniziale di sale riunioni con Microsoft Teams può essere un catalizzatore per l'adozione di Teams a livello individuale.

"Quando l'esperienza è semplice come sedersi e iniziare una videochiamata, possiamo organizzare più riunioni. Teams ha una forza intrinseca che stimola l'esigenza di avere Teams nella sala conferenze, creando un ciclo continuo".

Vicepresidente IT, Azienda multimediale globale

La relazione ha un senso. Quando gli utenti finali possono collegare "casi d'uso di gruppo" con strumenti di collaborazione personale, la piattaforma si consolida come soluzione preferita e più pratica. Altre sinergie emergono rapidamente con l'adozione iniziale di Microsoft Teams Rooms. Queste includono: un'interfaccia utente già nota per sale riunioni e dispositivi personali, che promuove la fiducia dell'utente finale; una soluzione di pianificazione condivisa tra gli ambienti che favorisce la produttività; e, forse ancora più importante, il fatto che Microsoft Teams Rooms soddisfa le esigenze di spazi condivisi, orientate dagli odierni ambienti di lavoro open space. Poiché il prezzo di vendita delle soluzioni video di gruppo continua a scendere, gli ITDM possono permettersi di "abilitare il video" in un numero maggiore di sale riunioni. Di conseguenza la funzionalità di riunione di Microsoft Teams offre un'esperienza di valore superiore e più coerente, indipendentemente da chi partecipa, dove si trova e quando si svolge la riunione.

Otteni la sponsorizzazione degli executive: secondo la nostra ricerca, Wainhouse ritiene che questo sia un aspetto critico, "non negoziabile": le distribuzioni su larga scala di maggior successo sono guidate dall'alto verso il basso. Chi segue il mantra Executive-First segnala un'adozione più rapida di Microsoft Teams, e in particolare delle riunioni in Microsoft Teams, quando gli executive sono i primi ad adottare la soluzione. Quando le riunioni di tutto l'organico o le riunioni settimanali del personale si tengono come videoconferenze sulla piattaforma Microsoft Teams, si consolida l'adozione dell'interazione mediante Teams tra i partecipanti. Il ciclo positivo migliora ulteriormente quando le attività di follow-up come la distribuzione delle minute, l'archiviazione dei contenuti o la gestione delle attività vengono gestite attraverso altri workload di Teams,

come la messaggistica e la gestione dei contenuti. I cambiamenti culturali orientati a dare la precedenza alle esperienze video iniziano quando le riunioni più importanti vengono indicate come esempi di best practice video. Questa tendenza non deve necessariamente essere imposta dalla direzione, ma deve avere un riscontro autentico da parte dei dirigenti che guidano tramite l'esempio.

"Ad esempio, per chiamate significative (determinate dal numero di partecipanti o da chi è l'interlocutore), utilizziamo Teams. Chiediamo anche ai dirigenti di utilizzarlo con i dipendenti, e questo a sua volta spinge i membri del team a utilizzarlo per le interazioni tra loro".

EVP, Organizzazione per la promozione sanitaria globale

Supportare il coinvolgimento virale degli utenti finali: come è prevedibile, quando gli utenti finali creano un flusso di lavoro di Microsoft Teams in linea con altri processi interni, in genere si sentono realizzati e orgogliosi del risultato ottenuto. Tuttavia, le organizzazioni che implementano al meglio questa fase non si limitano a lanciare "strumenti utili", ma coinvolgono figure chiave per mappare, creare e trasformare il loro flusso di lavoro prima che la soluzione venga distribuita. Trova gli "eroi" nella tua organizzazione e coinvolgili fin dalle prime fasi nell'integrazione delle attività essenziali con Teams. Wainhouse ha visto esempi di ITDM che promuovono questo senso di successo e soddisfazione, creando forum in cui gli utenti finali possono condividere internamente le procedure ottimali. Un approccio ovvio è la creazione di un canale di distribuzione Teams, gestito da uno user champion. Utilizza lo strumento stesso per divulgare le informazioni: materiale di formazione, newsletter, post di blog, video, aggiornamenti e così via, *ma coinvolgi i team di utenti come proprietari del processo.*

"Non puoi semplicemente dare Teams alle persone che amano utilizzare Slack, devi coinvolgerle nell'utilizzo della soluzione. Abbiamo un product owner che guida il nostro approccio all'innovazione e recluta champion, gestendo l'intero processo in Teams. Il canale è ora composto da diverse migliaia di utenti, e tutti pongono domande e creano soluzioni su (e con) Teams".

Vicepresidente IT, Azienda multimediale globale

Definisci convenzioni di denominazione familiari e logiche per gli elementi in Teams: Microsoft non è l'unico target in questo caso: ogni soluzione di Team Collaboration può essere soggetta alla "frammentazione del canale", mentre gli utenti sperimentano a piacere con la nuova soluzione. Man mano che i team, i canali e i gruppi aumentano senza controlli, gli utenti hanno sempre più difficoltà a utilizzare la soluzione e, come afferma un leader IT, *"non avrai una seconda possibilità per una distribuzione iniziale di successo"*. La brutta esperienza persiste, gli utenti delusi vanno convinti a tornare e il fattore gruppo di Teams è un elemento vitale per ottenere i risultati desiderati durante l'espansione alla funzionalità delle riunioni. Riesamina i tuoi attuali standard di archiviazione e denominazione dei file, aggiorna e applica di conseguenza gli standard a Teams e ottieni informazioni sulle funzioni di amministrazione associate. Molti controlli possono essere utilizzati a livello di criteri per aiutare i tuoi utenti a mantenere un ambiente funzionale, ordinato e produttivo.

Implementa un data mining all'altezza della situazione: se la sicurezza è l'obiettivo principale degli ITDM, i dati seguono a distanza ravvicinata. Il modo in cui un'azienda acquisisce, archivia e ottiene insight dal proprio universo di dati unico sta diventando una competenza fondamentale, se non un vantaggio competitivo. Microsoft Teams aggiunge una serie di strumenti per consentire all'IT di fornire insight più approfonditi su come gli utenti collaborano, comunicano e interagiscono tra loro. Office Graph acquisisce questi dati, fornendo informazioni dettagliate tramite il portale O365 e gli strumenti di visualizzazione Power BI. Le organizzazioni più avanzate hanno portato la discussione a un livello superiore: vedono il contenuto stesso delle riunioni come dati utilizzabili e stanno lavorando per ottenere valore dagli insight correlati forniti da tale contenuto. Il monitoraggio dell'adozione da parte degli utenti e il conseguente adattamento in corso d'opera sono fondamentali: maggiore è il valore che ottieni dalla piattaforma, maggiore è il consenso che riceverai.

"Ora lavoriamo in Power BI e otteniamo dal cloud molti analytics in più di quelli che ottenevamo dalle soluzioni locali precedenti. Gran parte di questi dati sono disponibili in Teams: le riunioni diventano dati, e tali dati sono ricercabili e promuovono il valore complessivo".

Direttore di Windows, Organizzazione sanitaria statunitense

RIEPILOGO E FASI SUCCESSIVE

I cambiamenti demografici dei tuoi utenti finali, i luoghi dove operano e il modo in cui vogliono lavorare possono essere una fonte di problemi, e gli utenti iniziali hanno indicato Microsoft Teams come la loro futura piattaforma di collaborazione. Fattori da considerare:

- Siamo di fronte a cambiamenti epocali nelle metodologie di comunicazione e collaborazione. Gli utenti vogliono scoprire nuovi modi di lavorare e sono interessati ai cambiamenti in tempi brevi. Chiedono comunicazioni asincrone, la condivisione di file basata sul cloud e la possibilità di incontrarsi quando vogliono, ovunque si trovino: un organico sempre più mobile richiede sia chiamate audio che videoconferenze.
- Quando l'ufficio IT non è in grado di supportare queste esigenze emergenti, gli utenti trovano il modo di abilitare autonomamente questi flussi di lavoro, spesso con servizi gratuiti che possono creare una "rete IT ombra" all'interno dell'azienda.
- Questo ambiente determina un aumento dei costi, riduce la produttività IT e produce tutta una serie di sfide per la sicurezza. L'azienda deve far fronte a un punto cieco di importanza crescente, in quanto i dati potrebbero essere archiviati in posizioni non facili da monitorare, tracciare o controllare.
- Detto questo, i flussi di lavoro adottati dai dipendenti non sono qualcosa che si può attivare o disattivare come un interruttore. Si tratta di un ethos, un modo di pensare che va coltivato nel modo più efficiente possibile, accumulando intuizioni e adattandolo, se necessario, durante l'evoluzione. La designazione di executive champion e il coinvolgimento degli utenti nell'adattamento del tool ai loro flussi di lavoro (e viceversa) sono passaggi fondamentali per favorire l'adozione.
- Non pensare agli spazi pubblici o condivisi come agli ultimi passaggi della distribuzione di Microsoft Teams. Invece utilizza le sale riunioni di Microsoft Teams come catalizzatore per l'adozione generalizzata della piattaforma Microsoft Teams nell'intera azienda. I casi d'uso di video di gruppo abilitati con le soluzioni MTR promuovono l'apprendimento tra i colleghi, consolidano i flussi di lavoro attraverso interfacce utente comuni e creano un interesse naturale per le attività pre e post-meeting che si svolgono nella piattaforma Teams.



INFORMAZIONI SU LOGITECH

Logitech progetta prodotti che trovano spazio nella vita quotidiana delle persone e le collegano alle esperienze digitali importanti. Oltre 35 anni fa Logitech ha iniziato a connettere le persone tramite i computer, e ora è una società con più marchi, che progetta prodotti per unire le persone attraverso musica, giochi, video e informatica. I marchi di Logitech includono **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Ultimate Ears**, **Jaybird** e **Blue Microphones**. Fondata nel 1981 e con sede a Losanna, Svizzera, Logitech International è una società quotata in borsa presso il SIX Swiss Exchange (LOGN) e il Nasdaq Global Select Market (LOGI). Trova Logitech su [logitech.com](https://www.logitech.com), nel [blog aziendale](#) o su [@Logitech](#).

INFORMAZIONI SU WAINHOUSE RESEARCH

Wainhouse Research (<https://www.wainhouse.com>) fornisce indicazioni strategiche e approfondimenti su prodotti e servizi per le applicazioni di collaborazione e conferenza nell'ambiente Unified Communications (UC). La nostra base clienti globale include fornitori nuovi e consolidati di servizi tecnologici, nonché utenti enterprise di soluzioni di collaborazione in voce, video, in streaming e sul Web. La società offre ricerche di mercato e consulenze, organizza conferenze sulle tendenze tecnologiche e sulle esperienze dei clienti, pubblica una newsletter settimanale gratuita e interviene in occasione di eventi di settore e dei clienti.

INFORMAZIONI SUI RICERCATORI

Craig Durr è Senior Analyst presso Wainhouse Research e si dedica in particolare alle tecnologie e alle soluzioni di collaborazione per le sale riunioni. Esegue indagini e previsioni su dimensioni dei mercati, valutazioni di prodotti e servizi, tendenze del mercato e aspettative degli utenti finali e dei buyer. Craig vanta 19 anni di esperienza in ruoli di leadership associati a sviluppo di prodotti, pianificazione strategica, gestione dei profitti e perdite, definizione delle proposte di valore e sviluppo commerciale delle offerte di sicurezza, SaaS e Unified Communications. L'esperienza di Craig include posizioni in Poly, Dell, Microsoft e IBM. Puoi contattare Craig all'indirizzo cdurr@wainhouse.com.

Bill Haskins è Senior Analyst in Wainhouse Research, con un focus strategico su prodotti e servizi UC (Unified Communications). Bill vanta oltre 15 anni di esperienza nel supporto, progettazione e realizzazione di servizi di collaborazione convergenti in un ambiente di comunicazione globale. È autore di numerosi whitepaper e articoli che descrivono in dettaglio i fattori chiave per un'implementazione UCC di successo e ha tenuto varie presentazioni UCC, evidenziando la sua esperienza nell'integrazione di soluzioni di collaborazione in processi aziendali e applicazioni per aziende globali. Puoi contattare Bill all'indirizzo bhaskins@wainhouse.com.



INFORMAZIONI SU WAINHOUSE RESEARCH

Fondata nel 1999, WR è una società di ricerca e analisi che vanta il gruppo più numeroso di analisti e ricercatori a tempo pieno focalizzati su tecnologia, servizi e mercati Unified Communications & Collaboration (UC&C).

I nove senior analyst e ricercatori associati di Wainhouse Research hanno un'ampia esperienza e una visione completa del mercato Unified Communications & Collaboration (UC&C). La maggior parte di loro ha svolto ruoli di product management o product marketing nel settore prima di entrare in WR. La nostra esperienza include una profonda conoscenza dei fattori che governano il mercato e dei suoi servizi, architetture e tecnologie.

Il nostro approccio offre una soluzione unica per analisi a 360 gradi degli ambienti UC&C. Gli aspetti presi in esame sono Unified Communications, Enterprise Video (videoconferenze in streaming e basate sul cloud), Meeting Room Collaboration (endpoint di videoconferenza e prodotti innovativi come i pannelli piani interattivi e il software di collaborazione), Personal Meetings (videoconferenze Web) e Audio Conferencing.

Nessun'altra società di analisi o analista singolo dispone delle nostre capacità nell'analisi del mercato UC&C.