



# Microsoft Teams revisitado – Uma nova análise de Implementações bem-sucedidas

Uma análise profunda dos incentivos corporativos, das lições aprendidas e das práticas recomendadas para maximizar o aproveitamento do Microsoft Teams

## Pesquisadores

**Craig M. Durr** – Analista sênior

**Bill Haskins** – Analista sênior e parceiro

Ebook patrocinado por:

---

**logitech®**

# Conteúdo

Resumo	3
Microsoft Teams interrompe o suporte tradicional ao valor de UC	5
A experiência do usuário de hoje não é como você lembra	9
Reunião de funcionalidade que oferece benefícios além do esperado	13
Descobrimo as novas chaves para o sucesso	14
Resumo e próximas etapas	17
Sobre a Wainhouse, a Logitech e os pesquisadores	18

## 44 milhões de usuários

Em 18 de março de 2020, o Microsoft Teams alcançava 44 milhões de usuários ativos diariamente – posicionando o Teams como a solução de crescimento mais rápido da história da Microsoft. Esses números colocam a Microsoft como líder de mercado no mercado de produtividade corporativa.

## Mais de 27 milhões

Em mais de 27 milhões de reuniões por mês, o Microsoft Teams está se tornando rapidamente uma das maiores plataformas de reuniões no mercado.

## Mais de 8 milhões

Somente em 2019, a Wainhouse estima que o número de licenças pagas por usuário para solução de reunião pessoal cresceu 8 milhões, atingindo uma alta histórica de 53 milhões de licenças – uma taxa de crescimento de 18% em relação a 2018.

## 4 por mês

O trabalhador médio do conhecimento relata que usa quatro ou mais soluções diferentes para reuniões todos os meses.

## Resumo

Os líderes de TI têm uma lista relativamente comum de benefícios relacionados a uma plataforma de comunicações totalmente unificada — **complexidade de TI reduzida, economia de custos, segurança de dados aprimorada, experiência aprimorada do usuário final e maior organização**. Quando perguntamos aos líderes de TI, “qual é o seu modelo de implantação preferido de Comunicações Empresariais”, a resposta principal é “Tudo Microsoft”.<sup>1</sup> No entanto, o Enterprise Communications é complicado e, apesar do interesse expresso da TI, muitas organizações se deparam com cargas de trabalho não utilizadas – o Messaging e o Team Collaboration se espalham rapidamente, mas as Reuniões podem ficar para trás.

Mas aqueles que fizeram a transição apontam para um conjunto atualizado de “lições aprendidas” com sua experiência. Esses adotantes iniciais apontam para ‘implantações onipresentes’ como chave para maximizar a adoção do Microsoft Teams e, portanto, o valor organizacional – valor que é maximizado quando você implanta de maneira consistente e universal em todos os pontos de extremidade, principalmente nos desktops e nos espaços de reunião. A consistência é fundamental para impulsionar a adoção. Este eBook investiga dados mais detalhados, aproveitando as pesquisas da Wainhouse, informações de mercado e um novo conjunto de entrevistas com líderes de TI experientes, aqueles com experiência em implantar o Microsoft Teams como uma solução de colaboração unificada em desktops, dispositivos móveis e espaços de reunião.

<sup>1</sup> “Pesquisa do tomador de decisão do terceiro trimestre de 2018 na UC”  
Setembro de 2018, Wainhouse Research

---

"O Microsoft Teams  
é a solução que  
esperamos melhorar a  
vida de todos."

Diretor do Windows,  
Organização de Saúde dos EUA

# Microsoft Teams interrompe o suporte tradicional ao valor de UC (Comunicações Unificadas)

## Oferece benefícios financeiros de último nível



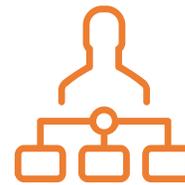
### Mais do que apenas economia de custos de viagem

A consolidação de soluções para reuniões em uma única plataforma otimiza os gastos com TI.

---

"Originalmente, nosso CFO conectava o Microsoft Teams aos nossos custos de viagem. Agora, ele está conduzindo uma iniciativa para formalizar todas as nossas reuniões em uma única plataforma em toda a empresa. Por quê? Já pagamos pela experiência da Microsoft – se um usuário deseja uma solução alternativa, ele precisa justificar o que ele perde realizando suas reuniões com o Teams primeiro."

**Vice-presidente de TI,  
Global Media Company**



### TI simplificada

O Microsoft Teams é nativamente integrado ao painel de controle do Office 365, permitindo que a TI administre as reuniões como um "recurso" em vez de um serviço independente.

---

"Somos uma loja da Microsoft – passando para Teams, Stream e SharePoint. O Microsoft Teams é a solução que esperamos melhorar a vida de todos. Quando você tem 65 mil usuários, é absolutamente necessário estabelecer padrões para que tudo funcione bem."

**Diretor do Windows,  
Organização de Saúde dos EUA**

# Oferece fundação de segurança fortalecida



## Vulnerabilidades reduzidas

Aqueles que gerenciam uma instalação grande do Microsoft Teams têm mais probabilidade de destacar 'segurança' como um motivador fundamental para sua implantação. Com o Microsoft Teams, você está lidando com menos fornecedores, menos falhas na sua borda de dados.

---

"A segurança faz parte do nosso DNA – nossa maior prioridade. Nós nos protegemos bem e restringimos nossa lista de fornecedores."

**EVP, Global Health Advocacy Organization**



## Gerenciamento simplificado de conformidade

O Microsoft Teams fornece um único painel de gerenciamento para realizar descoberta eletrônica e gerenciar conformidade.

---

"A descoberta eletrônica é importante e os compartilhamentos de conteúdo continuam a crescer loucamente – o Teams nos dá a oportunidade de consolidar e gerenciar melhor nossos dados. Acreditamos que o Microsoft Teams nos oferece um ambiente mais seguro de forma geral."

**EVP, Global Health Advocacy Organization**



## Incentiva o envolvimento e a inclusão dos funcionários

Essencialmente, a produtividade está ligada diretamente ao trabalho em equipe. O trabalho em equipe é essencial para solucionar os desafios dos negócios e alcançar as metas corporativas. O Microsoft Teams pode ser apenas um software, mas cria uma plataforma que permite que as pessoas se sintam conectadas a outras pessoas. Precisa de uma resposta rápida? Envie uma mensagem instantânea. Precisa de um encontro cara a cara? Configure uma videoconferência. Quer fazer um colega sorrir? Envie uma mensagem positiva, seguida por um GIF.

Em resumo, os parceiros de TI com quem conversamos acham que a plataforma Microsoft Teams é um conjunto de ferramentas robusto que ajuda a promover o envolvimento e a inclusão dos funcionários, o que leva a um aumento da produtividade.

---

“Quando a experiência é tão simples quanto sentar e iniciar uma vídeo chamada, faremos mais reuniões. O Teams têm força, impulsionando a necessidade do Teams na sala de conferências e vice-versa.”

Vice-presidente de TI,  
Global Media Company

**Se você pensou que o Microsoft Teams não estava pronto para o horário nobre, pense novamente**

A experiência do usuário de hoje não é mais como você lembra

### É hora de reavaliar a nova experiência do Teams



Acesso universal de convidado



Ótima qualidade de áudio e vídeo



Experiência móvel confiável



Opções de salas aprimoradas a menor custo



Administração de TI simplificada

# A experiência do usuário de hoje é melhor

Se você está esperando por um recurso específico, é provável que ele já tenha sido lançado – pelo menos no roteiro publicado do O365.<sup>2</sup>



## Acesso universal de convidado

Esse foi o primeiro calcanhar de Aquiles para o Microsoft Teams e um fator decisivo para muitas organizações de TI. No primeiro trimestre de 2018, a Microsoft implementou o recurso de acesso de convidado, permitindo que os usuários do Teams convidassem qualquer pessoa para uma reunião por e-mail – com ou sem uma conta do O365. A TI pode controlar a funcionalidade por meio de políticas, desde configurações básicas para ativar e desativar até controles mais granulares de compartilhamento e entrada de reunião.



## Ótima qualidade de áudio e vídeo

Em nossa pesquisa, a experiência de áudio e vídeo do Microsoft Teams geralmente é citada como 'excelente' pelos usuários finais e ITDMs – suportando vídeo de até 1080p, usa o codec de áudio Opus e inclui uma série de controles de rede e QoS.



## Experiência móvel confiável

Outro problema do Skype for Business, talvez – mas a experiência móvel do Teams é geralmente citada como de primeira linha. De "ei, presença e bate-papo simplesmente funcionam" a "uau, a qualidade da reunião é ótima no celular", descobrimos que muitos líderes de TI são otimistas no Teams móvel.

<sup>2</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))

## Melhorias bem recebidas para ITDMs



### Opções de salas aprimoradas a menor custo

Os parceiros de hardware forneceram uma gama crescente de dispositivos de sala de reunião criados para Teams, permitindo o uso de pequenas, médias e grandes salas de conferência. A Microsoft também ofereceu um SKU de sala de reunião mais econômico – US\$ 15 por sala/mês. Os ITDMs costumam mencionar a combinação de opções expandidas para dispositivos de sala, qualidade aprimorada do Teams e licenciamento de sala de baixo custo como uma melhoria bem-vinda.



### Administração de TI simplificada

As equipes de TI mais experientes sentem-se perfeitamente à vontade com a experiência de administrador do PowerShell. Para nós, administradores menos qualificados, o portal de administração do Office 365 é um serviço fundamental. O Teams ainda exige que o administrador vá para o PowerShell para algumas tarefas, mas a maioria dos controles chegou ao portal do O365. Assim como a experiência do usuário, estamos vendo novos recursos administrativos surgirem rapidamente.

### O aprendizado

Estamos observando a Microsoft fornecendo recursos de equipes em um ritmo intenso. Por exemplo, no segundo semestre de 2019, a Microsoft adicionou cerca de 25 aprimoramentos de recursos à plataforma Teams, incluindo vários aprimoramentos inovadores focados em reuniões.

Esse ritmo pode parecer assustador para alguns ITDMs, mas, como muitos serviços em nuvem, o Teams é construído com a velocidade dos recursos em mente, e os usuários de hoje esperam um fluxo contínuo de atualizações de recursos, graças à sua experiência com aplicativos para consumidores.

---

“O Teams é sinceramente o primeiro produto que me empolga tanto nos últimos tempos.”

**EVP,**  
**Organização Global de Defesa da Saúde**

# Reunião de funcionalidade que oferece benefícios além do esperado

Os adotantes iniciais do Teams observam um valor significativo além das propostas básicas de valor da UC.



## Transformação de reuniões

Através do aumento do uso de vídeo



## Colaboração instantânea

Impulsionado pela facilidade de uso e acesso a ferramentas comuns



## Local de trabalho Transformação

Com tecnologia que permitiu o aparecimento do funcionário "internamente móvel"



## Cloud Catalyst

Mudando a dependência de ambientes antigos e locais para uma única plataforma de UC na nuvem



## O fator herói

Um ecossistema robusto em torno do Microsoft Teams que permite que a TI se concentre em atividades de valor agregado

# Descobrimo as novas chaves para o sucesso

As etapas táticas para implantar qualquer solução de UC estão bem documentadas. Aqui estão algumas sugestões adicionais reveladas por nossas entrevistas que têm um histórico comprovado de incentivo à adoção pelo usuário final.

## Usar salas de reunião como catalisador de adoção

1



“Quando a experiência é tão simples quanto sentar e iniciar uma vídeo chamada, faremos mais reuniões. O Teams têm força, impulsionando a necessidade do Teams na sala de conferências e vice-versa.”

**VP de TI,  
Global Media Company**

## Obter patrocínio executivo

2



“Para chamadas importantes (conforme determinado pela dimensão ou por quem está falando), usamos o Teams. Também recrutamos executivos para usá-lo com seus constituintes, o que incentiva que suas equipes usem a mesma ferramenta se quiserem interagir”.

**EVP, Global Health Advocacy Organization**

## Apoie o envolvimento viral de seus usuários finais

3



“Você não pode simplesmente impor o Teams às pessoas que amam o Slack – você precisa envolvê-las com a solução. Temos um proprietário de produto impulsionando nossa inovação pipeline e recrutamento de campeões e gerenciar o processo no Teams. O canal agora conta com vários milhares de usuários, todos fazendo perguntas e criando soluções sobre – e com – o Teams.”

**Vice-presidente de TI, Global Media Company**

## Estabelecer convenções de nomeação familiares e lógicas para elementos no Teams

4



"Você não tem uma segunda chance de uma implantação bem-sucedida." Os grupos do Teams é um elemento vital para acertar à medida que você se expande para as reuniões. Pense nos seus padrões atuais de armazenamento e nomeação de arquivos, atualize e aplique ao Teams de acordo com as instruções e instrua-se sobre as funções administrativas relacionadas – muitos controles podem ser usados em nível de política para ajudar seus usuários a manter tudo limpo, organizado e produtivo.

## Certifique-se de explorar esses dados

5



"Agora estamos usando o Power BI e obtemos consideravelmente mais análises da nuvem do que as soluções locais anteriores. Muitos desses dados estão dentro do Teams – as reuniões se tornam dados, e esses dados são pesquisáveis e agregam valor."

**Diretor do Windows,  
Organização de Saúde dos EUA**



## Recursos e próximas etapas

Entre as alterações demográficas de seus usuários finais, os locais em que eles estão trabalhando e como eles querem trabalhar, há uma oportunidade perfeita para realinhar a forma como seus usuários finais colaboram – e muitos que fizeram essa transição com sucesso chegaram ao Microsoft Teams como sua plataforma de colaboração preferida. Considerar:

- Hoje, estamos em meio a um distúrbio de comunicação e colaboração. Os usuários finais desejam novas maneiras de trabalhar e estão interessados em mudar rapidamente. Eles estão pedindo comunicações assíncronas, compartilhamento de arquivos baseado na nuvem e a capacidade de atender quando quiserem, não importa onde estejam – e a força de trabalho cada vez mais móvel exige vídeo e chamadas de áudio.
- Quando a TI não é capaz de suportar essas necessidades emergentes, os usuários encontram uma maneira de habilitar esses fluxos de trabalho, geralmente com serviços gratuitos que podem criar facilmente uma rede “Shadow IT” dentro da empresa.
- Esse ambiente gera um aumento no custo, reduz a produtividade de TI e cria uma série de desafios de segurança. A empresa tem um ponto cego crescente em relação a seus dados, pois eles são armazenados em locais em que não podem ser monitorados, rastreados ou controlados facilmente.
- Dito isto, os fluxos de trabalho adotados pelos funcionários não são algo que você pode abrir como uma torneira. É um ethos, uma maneira de pensar que precisa ser alimentada da maneira mais eficiente possível, acumulando insights e ajustando conforme necessário ao longo do caminho. Estabelecer campeões executivos e envolver os usuários para adaptar a ferramenta a seus fluxos de trabalho (e vice-versa) são etapas fundamentais para gerar adoção.
- Não pense nos espaços públicos ou compartilhados como as últimas etapas da implantação do Microsoft Teams. Em vez disso, use o Microsoft Teams Rooms como um catalisador para a ampla adoção organizacional da plataforma Microsoft Teams. Os casos de uso de vídeo em grupo habilitados com soluções MTR impulsionam o aprendizado entre colegas de trabalho, reforçam os fluxos de trabalho por meio de UIs comuns e criam um acompanhamento natural para as atividades pré e pós-reunião que ocorrem na plataforma Teams.

## Sobre a Wainhouse Research

**Wainhouse Research** fornece orientação estratégica e insights sobre produtos e serviços para aplicativos de colaboração e conferência nas Comunicações Unificadas.

Nossa base global de clientes inclui fornecedores e provedores de serviços estabelecidos e de novas tecnologias, além de usuários corporativos de soluções de voz, vídeo, streaming e colaboração na Web. A empresa fornece pesquisa e consultoria de mercado, produz conferências sobre tendências tecnológicas e experiências dos clientes, publica um boletim semanal gratuito e discursa em eventos do cliente e do setor.

## Sobre a Logitech

A Logitech cria produtos que têm um lugar cotidiano na vida das pessoas, conectando-as às experiências digitais com as quais se preocupam. Há mais de 35 anos, a Logitech começou a conectar pessoas através de computadores, e agora é uma empresa multimarca que cria produtos que unem pessoas através de música, jogos, vídeo e computação. As marcas da Logitech incluem **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Ultimate Ears**, **Jaybird** e **Blue Microphones**. Fundada em 1981, e com sede em Lausanne, Suíça, a Logitech International é um empresa pública suíça listada no SIX Swiss Exchange (LOGN) e no Nasdaq Global Select Market (LOGI). Encontre a Logitech em [logitech.com](https://www.logitech.com), no [blog da empresa](#) ou [@Logitech](#).

## Sobre os Pesquisadores

Craig Durr é analista sênior da Wainhouse Research, com foco nas tecnologias e soluções de colaboração na sala de reuniões. Ele realiza pesquisas sobre dimensionamento e previsões de mercado, avaliações de produtos e serviços, tendências de mercado e expectativas do usuário final e do comprador. Craig possui dezenove anos de experiência em funções de liderança relacionadas ao desenvolvimento de produtos, planejamento estratégico, gerenciamento de P&L, definição de proposição de valor e desenvolvimento comercial de ofertas de segurança, SaaS e Comunicação Unificada. A experiência de Craig inclui papéis na Poly, Dell, Microsoft e IBM.

Você pode entrar em contato com Craig em [cdurr@wainhouse.com](mailto:cdurr@wainhouse.com)

Bill Haskins é analista sênior da Wainhouse Research com foco estratégico em produtos e serviços de comunicação unificada. Bill tem mais de 15 anos de experiência, dando suporte, fornecendo e projetando serviços convergentes de colaboração em um ambiente de comunicação global. Ele é autor de vários informes oficiais e artigos detalhando as chaves para uma implementação bem-sucedida do UCC e fez várias apresentações do UCC, destacando sua experiência na integração de soluções de colaboração em processos de negócios e aplicativos corporativos.

Você pode entrar em contato com Bill em [bhaskins@wainhouse.com](mailto:bhaskins@wainhouse.com)

wainhouse  
real.objective.insight.

---

## Informações para contato

☎ 0800 891 4173

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

©2020 Wainhouse, LLC. Todos os direitos reservados.

As informações contidas neste documento foram obtidas de fontes consideradas confiáveis. A Wainhouse Research não se responsabiliza por erros, omissões ou inadequações nas informações aqui contidas ou por suas interpretações. O leitor assume a responsabilidade exclusiva pela seleção desses materiais para alcançar os resultados pretendidos. As opiniões aqui expressas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.