



wainhouse
real.objective.insight.

再探 Microsoft Teams – 成功部署的全新分析

深入研究企业驱动力、经验教训和最佳实践，以充分发挥
Microsoft Teams 的价值

白皮书赞助者:

logitech®



内容

简介	3
Microsoft Teams 颠覆传统 UC 价值支柱	4
当今用户体验已全然不同	5
优势超出预期的功能	6
发现成功的新钥匙	7
总结和后续步骤	10
关于罗技、Wainhouse 和作者	11

简介

在过去的几年中，会议解决方案引起了企业决策者、技术供应商和分析师的广泛关注，这是有充分理由的：我们在这些解决方案上花费的时间比以往任何时候都要多。Wainhouse 估计，在 2019 年，个人会议解决方案的用户付费许可证数量增长了 620 万，达到了 3600 万的历史新高，同比增长 21%。¹

尽管令人印象深刻，但这种历史观点甚至没有考虑到 2020 年第一季度全球局势变化所导致的远程办公的激增，因为全球雇主急于为其雇员提供在这种“新常态”中保持生产力和联系所需的工具。结果，所有主要的会议解决方案供应商均报告表示，在非常短的时间内，最终用户得到了惊人的增长。以 Microsoft 为例，截至 3 月 18 日，他们拥有 4400 万 Teams 用户，相比 Microsoft 11 月报告中的 2000 万用户提升一倍有余。仅在 3 月 11 日至 3 月 18 日之间，Microsoft Teams 就新增了 1200 万名新用户。

如果许可用户的急剧增加还不够，那么随着免费会议解决方案的大量涌现，IT 环境中通信和协作工具的管理将变得更加复杂。当这种情况过去时，ITDM（IT 决策者）将不得不调整其 UC 部署并满足解决方案策略，从而适应更多最终用户熟悉并可能要求的“远程办公”用例新范式。

如果退后一步，放眼大局，会议只是更广泛的企业通信生态系统的一个关键组成部分。用户通过三种主要机制进行协作 - 通过通常可访问的受管平台创建和共享内容，使用电子邮件和团队聊天解决方案通过文本进行信息传递，以及通过语音和视频进行实时会议。这个生态系统包含了来自不同供应商的应用程序和解决方案的复杂组合，这些应用程序和解决方案通常是独立连接且不受 IT 支持的。具体来说，会议解决方案在企业中无处不在，普通文职员工报告表示每月会使用至少四种不同的会议解决方案进行业务沟通。² 这种现象是由越来越多的“以会议为中心”的工作场所、B2B 协作的增长以及灵活的自带应用程序（BYOA）企业策略等等驱动的，所有这些都与越来越多的可供选择的会议解决方案相结合。

当用户在会议解决方案之间挑选时，很有可能您会在大部分通信流程中看到 Microsoft 的身影。到 2019 年底，Microsoft 首席执行官 Satya Nadella 在报告中表示，每个月的活跃 Office 365 企业用户数超过 2 亿。此外，上文提到的 4,400 万日活跃用户使 Teams 成为了 Microsoft 历史上增长最快的解决方案。所有这些数据，将 Microsoft 推上企业生产力市场领导者的位置。

对于支持 Microsoft Active Directory、Office 和 Exchange 环境的 IT 团队，将会议解决方案的复杂和冗余组合整合到 Microsoft Teams 中的决定，属于“不费吹灰之力”那类。当然，IT 的偏好并不一定总能在企业中贯彻并成为现实。尽管 Microsoft Teams 拥有大量活跃用户，并且大多数企业已经广泛应用了 Teams 的信息传递功能，但这仅仅是应用 Teams 会议功能的一个开端。

¹ 预估数据为针对以下服务的活跃会议用户：Cisco Webex、Microsoft Teams (Meetings)、Zoom Meetings、LogMeIn GoToMeeting、Google Hangouts Meet 及其他（例如 Bluejeans、Fastviewer 等）。不包括免费许可证或仅为信息传递功能付费的用户。

² 《2018 年第三季度 UC IT 决策者调查》，Wainhouse Research，2018 年 9 月

这种迟来的采用的原因各不相同。对于某些组织而言，会议解决方案比对 IT 至关重要的基本平台功能（例如目录和电子邮件服务）更受用户关注。结果，当促使最终用户从目前的会议解决方案转向更符合 IT 优先级要求的选择时，IT 可能会遇到令人惊讶的阻力。而对于其他组织，ITDM 会长期搁置对 Microsoft Teams 的推行，等待关键功能集的交付，然后才考虑为用户提供采用准备。他们指出 Microsoft 会议解决方案此前遇到过的挑战，无论是 Skype for Business 还是 Teams 的早期版本，他们不想重复这些复杂的工作。

但是，尽管有些企业仍在等待正确的时机，其他企业则完全拥抱了 Microsoft Teams 的会议功能。每月超过 2700 万次会议，Microsoft Teams 正在迅速成为市场中最大的会议平台之一。我们采访了许多此类早期采用者，发现了一系列相似的驱动因素、收益和经验教训。这些访谈与我们的 Wainhouse 市场洞察和 UC 数据库相结合，提供对 Microsoft Teams 生态系统的更新见解——Microsoft 发展迅速，目前正是重新审视当前经验的好时机。

Microsoft Teams 颠覆传统 UC 价值支柱

“UC 价值支柱”在过去一年中保持相对不变：节省金钱，节省时间，提供一致的体验。我们与 IT 合作伙伴深入探讨了 Microsoft Teams 独有的关键驱动因素，这是他们告诉我们的：

提供的影响不只在于节省差旅成本 - 拥有大量用户的企业，或支持混合冗余会议解决方案（或两者兼而有之）的企业，其关注点已超出了传统的节省差旅成本。换句话说，我们现在可以看到 CFO 和 CIO 一同发起向单个统一通信平台迁移的计划。他们之所以推行这些计划，是因为剔除冗余解决方案对财务的影响并不低于（甚至高于）“差旅”等成本类别的影响。同时还有助于整合工作产生有形和可衡量的财务结果。

“最初，我们的 CFO 将‘视频会议’与差旅费用联系在一起。但现在他正在推动一项倡议，将我们的会议整合到 Microsoft Teams 中。为什么呢？我们已经为 Microsoft 体验进行了投资，如果用户想要替代的解决方案，那么他们需要首先证明他们无法通过 Teams 会议获得目标收益。”

IT 副总裁，Global Media Company

承诺 IT 协同 - 更为复杂的企业可以全权管理基础组件。对这一点，Microsoft Teams 本体集成于 Office 365 控制面板中，让 IT 部门可以将会议作为“功能”而不是独立服务进行管理。ITDM 通常会引用统一的身份管理来提供所需的高价值协同作用，映射用户身份、创建身份验证和合规性规则，Teams 会采用现有的方法。

“我们确实是 Microsoft 的忠实拥趸，全面采用了 Teams、Stream 和 SharePoint。Teams 是我们希望能提升每个人工作生活品质的助推器。一家拥有如此数量用户的公司，绝对需要建立一个可以确保所有服务正确运转的标准。”

Windows 主管，U.S. Healthcare Organization

提供集中式安全性 - 安全和隐私是我们访谈过的每个 IT 团队关注的头等大事，但是在会议解决方案方面经常被忽略。而管理大量 Microsoft Teams 安装流程的人可能更加强调“安全和隐私”作为部署的主要驱动力。供应商更少，边缘针孔更少，并且只需一个管理窗格即可进行电子数据展示并管理合规性。

“安全刻印在我们的 DNA 中，这是我们的首要任务。我们选择更紧密关联的服务和设备，减少所需的供应商数量。电子数据展示非常重要，内容份额也在迅猛增长。Teams 让我们可以更好地整合和管理数据。我们认为 Microsoft Teams 为我们提供了一个更加安全的环境。”

执行副总裁，Global Health Advocacy Organization

提升员工参与度和包容性 - 实际上，我们访谈过的每位雇主都拥有与提高工作效率相关的议程或倡议。生产力的核心直接源于团队合作，对于解决业务挑战和实现公司目标至关重要。但是，使团队合作高效而富有成效是一项艰巨的任务。Microsoft Teams 可能只是一个软件，但它创建了一个平台，让大家可以感觉到与其他人之间的联系。需要即时回复？发送即时消息。需要面对面？进行视频会议。想让同事心情愉悦？向他们发一条积极的信息，再配一张动图。也许可以添加一些表情。

通过与他人越来越方便的沟通，可以有效减少组织文化中的犹豫不前；随着员工通过熟悉且友好的用户体验快速获得对文件、人员和通信的“自助式”访问，流程也变得更加易于访问。简而言之，通过与我们的 IT 合作伙伴交流，我们发现 Microsoft Teams 平台是一个强大的工具集，有助于提升员工的参与度和包容性，从而提高生产力。

当今用户体验已全然不同

“我们计划将会议转移至 Microsoft Teams，在时机合适之时。或许在明年。”

我们访谈过的许多 IT 负责人

我们经常听到这句话。许多人仍然认为 Teams 在平台真正“准备万全”之前，仍缺少一些用户需要的东西。尽管我们明白每个企业都有各自的关键需求列表，但我们也知道，Microsoft 全力推动 Teams 更新的速度甚至比我们对它的跟踪关注速度更快。在过去的六个月中，我们已经在全球 Office 365 Teams 平台上看到了约 25 个核心功能版本，与之形成对比的是每年约有六个服务器版本的 Skype for Business。最近针对会议进行的功能增强³包括改进的布局、双屏支持、改进的大厅通知、更好的内容选项（例如 Microsoft Whiteboard）以及对新设备的支持等。

对于某些习惯于严格变更管理流程的 IT 决策者来说，这种速度似乎令人望而生畏。然而，这样的发布节奏可能会成为未来的新标准。从本质上讲，当前的云服务在构建时就考虑到了功能的更新速度，并且得益于对这种使用体验的愈发习惯，用户将对持续不断的功能更新充满期望。如果您还在等待某项特定功能，此功能可能已经发布了，或者至少已经在 O365 的更新线图中。⁴

以下观点对于 Microsoft Teams 来说是积极的、最近发生改变的或是我们的 IT 合作伙伴有信心使用 Microsoft Teams 参加会议的关键原因：

以更低成本有效提升会议室功能 - 旧的 Skype for Business Surface Pro 控制器已被更易使用的通用计算设备所取代，例如基于 Intel 的小型 PC，这让解决方案合作伙伴能够创建更加直观和灵活的硬件体验。Microsoft 还扩展了其 Android 客户端功能，进一步为合作伙伴提供另一个经济高效且熟悉的平台。因此，硬件合作伙伴已经交付了越来越多的会议室设备，这些设备专为支持 Teams 的中小型和大型会议室而打造。Microsoft 还提供了更具成本效益的会议室 SKU，每个房间每月只需 15 美元。ITDM 经常提到，结合了房间设备扩展选项、更优秀的 Teams 质量和低成本的房间许可的做法正是他们所期望的改进。

出色的音频和视频质量 - 在我们的研究中，最终用户和 ITDM 普遍认为 Microsoft Teams 的音频和视频体验足够“出色”。它支持最高 1080p 的视频、使用 Opus 音频编解码器，并包括大量 QoS 和网络控件，让 IT 部门可以确保其整个网络上的最佳体验。那些完成从 Skype for Business 到 Teams 过渡的组织，对 Teams 的音视频质量赞誉有加。

“决定‘拥抱 Microsoft’后，我们就对 Skype for Business 和 Teams 进行了评估。我们发现 Teams 的音频和视频都好得多，体验很出色。”

IT 副总裁，Global Media Company

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))

通用访客访问 – 对于 Microsoft Teams 来说，这是早期的一大弱点，对于许多 IT 组织而言，这是让他们望而却步的原因。在 2018 年第一季度，Microsoft 提供了访客访问功能，使 Teams 用户可以通过电子邮件邀请任何人参加会议，无论对方是否拥有 O365 帐户。IT 人员可以通过策略控制功能，从基本的开关设置到更精细的共享和参会控制。

可靠的移动体验 – 可能是 Skype for Business 留下的另一个麻烦，但用户普遍认同 Teams 的移动体验堪称一流。从“嘿，状态和聊天都行得通”，到“哇，在移动设备上的会议质量很棒”，我们发现许多 IT 领导者十分看好 Teams 移动端。

“我们已经看到通过移动设备加入 Teams 会议的用户数量显著增加。一旦用户意识到 Teams 提供了更好的移动体验，雪球就会开始滚动。”

IT 副总裁，Global Media Company

简洁的 IT 管理 – 多数经验丰富的 IT 团队都非常满意 PowerShell 管理员的使用体验。对于我们这些技术水平较低的管理员，Office 365 管理员门户则是一项关键的服务。Teams 仍然需要管理员转到 PowerShell 处理一些任务，但是大多数控件已经加入了 Teams Admin Center。像用户体验一样，我们看到新的管理控件正在迅速的出现。

优势超出预期的功能

现在，节省成本已成为 Microsoft Teams 对话中的重要点。毫无疑问，依当前会议解决方案不同，能节省成本的机会可能很大。但是，Microsoft Teams 会议功能的早期采用者提到的优势超出了我们已经熟悉的一系列常规点。以下是一些引起我们共鸣的内容：

会议转型 – 事实证明，Microsoft Teams 是在企业内部推广视频采用的助推器。常见变量来自长期进行以音频为中心的会议的组织，此类组织会受到早前和过时的会议解决方案和用户习惯的驱动。转为使用 Teams 的用户指出其无处不在的特性，以及作为关键视频驱动因素的易用性：“每个人现在都能拥有一个视频解决方案，而面对同一需求，我们此前为许多用户提供了音频会议。”随着用户集群发掘到视频功能，它“就被接纳了”。在不知不觉中，组织已经从以音频为中心的会议转变为以视频为中心的会议。

“此前，我们只是使用音频，在早期解决方案中，我们的沟通甚至更加‘点对点’！我们在 Teams 中发现的是：迅速登录并且可以轻松向其他用户发送消息，让大家联系更密切，很快我们就看到了视频采用的迅速增涨。”

Windows 主管，U.S. Healthcare Organization

加强协作 – 正如视频采用率的增长，我们经常能听到在部署 Microsoft Teams 之后总体协作发生全面增长的情况。我们指的是所有会议的数量。从我们的角度来看，常见的变量有：易用性、大规模部署以及更高质量的音频和视频。

“我们此前的解决方案最常遇到的抱怨是‘连不上’。使用 Teams，只要在 Office 365 中批准用户并拥有有线或 WIFI 连接，他们就可以加入会议了。我们已经发现参加会议者的数量增加了 11%，并且会议总数在转向 Microsoft Teams 之后增长了 13%。”

执行副总裁，Global Health Advocacy Organization

办公空间转型 - 早期采用者一致指出，Microsoft Teams 与他们正在进行的办公空间转型工作步调一致。这些负责人注意到了开放式座位环境的增加，更多的远程办公人员以及（当然）移动协作者的爆炸式增长。他们着重介绍了一种新型的“内部流动”员工，他们没有分配的工作区，会使用机动办公桌和旅馆式办公位置。Microsoft Teams 支持经过改进的登录流程，让这些用户可以轻松将日历和位置与 IT 管理的设备（如桌面电话和共享设备）相关联。在提供个人体验的同时，IT 仍可保持必要的安全性，并且控制设备以及设备访问者。

云催化剂 - 奇怪的是，您已经在部分或全部企业会议中使用云服务了。而在其他一些方面，我们往往会落在后面：随机文件共享、复杂的电子邮件环境以及布满灰尘的 PBX。早期采用者将 Microsoft Teams 视为推动者，可以自然地改变最终用户对这些较早的本地环境的依赖。当工作负载完美交织时，最终用户的阻力就消除了，他们可以调整工作流程到单个 UC 平台内。这可以减少对传统的文件存储和电子邮件的依赖，并将语音流量从旧的呼叫解决方案转移到新的 Teams 会议平台上。

强大的号召力 - 不幸的是，很少听到 IT 部门对部署的变更感到兴奋，但是我们在采访中经常听到这种兴奋感。有趣的是，这种兴奋超过了令 IT 获得 Microsoft Teams 解决方案显而易见的高品质视频带来的“好处”。深入了解 Microsoft Teams 必备功能的人指出了他们最喜欢的几个功能，常常包括 Teams API 和自定义功能。一位负责人为我们提供了一个很好的例子：一场三小时的“黑客马拉松”制作出一个新自动程序，具有自然语言处理功能（他们称之为“实习生史蒂夫”，戏仿**实习医生格蕾**）。史蒂夫可以回复提问，但令人兴奋的点在于它是通过集成驱动的，解决方案与其内部票务系统相关联，调取用户信息、创建票证并启动 PowerShell 脚本，随时随地可以自动进行。此程序立即获得了管理层的积极反馈：解决方案全面应用于公司系统，使用内部信息，风度翩翩且极其快捷。管理层高兴了，ITDM 便也高兴了。

“我的领导喜欢什么？这个自动程序在我们的系统上使用我们的信息，风度翩翩，并且响应速度极快。老实说，Teams 是这么长时间以来第一款让我感到兴奋的产品。”

Windows 主管，U.S. Healthcare Organization

发现成功的新钥匙

与推动因素和收益一样，任何 UC 实施成功的关键都随着时间的流逝而保持相对稳定。但是，那些近期获得部署 Microsoft Teams 经验的人会强调一些与实际情况一样重要的内容：

将会议室用作提高采用率的助推器 - 在 Teams 采用方面，早期采用者强调了一个令人振奋的发现：尽早部署 Microsoft Teams Rooms 可以有效推动个人 Teams 的采用。

“当会议体验就像坐下来开始视频通话一样简单时，我们将召开更多会议。Teams 的能量推动了会议室对 Teams 的需求，反之亦然，形成良性循环。”

IT 副总裁，Global Media Company

这种关系很有意义。当最终用户可以使用个人协作工具联通“小组用例”时，这个平台将作为优选且便捷的解决方案而得到巩固。随着 Microsoft Teams Rooms 的早期采用，其他协同效应也很快浮出水面。其中包括：会议室与个人设备之间熟悉的会议 UI 可以提高最终用户的信心；跨环境的共享调度解决方案可提高生产力；而且，也许最重要的是，Microsoft Teams Rooms 可以满足共享空间的设施需求，而这些共享空间满足了当今以开放式办公空间环境驱动的空间要求。随着团队视频解决方案的价格不断下降，ITDM 可以负担得起为更多房间“启用视频功能”。因此，Microsoft Teams 会议功能提供了更高的价值和更一致的体验，无论与会者身份、会议地点和时间如何。

获得管理层支持 - 根据我们的研究，Wainhouse 坚信这是至关重要的“不成功便成仁”的一步，最成功的大规模部署往往是自上而下的。那些遵循“管理层优先”原则的组织表示，在管理层作为早期采用者的情况下，Microsoft Teams 尤为突出地会更快地被采用。当 Microsoft Teams 平台上的全体会议或每周员工会议等会议成为视频会议时，会增强与会者通过 Teams 应用程序进行交互的决心。当通过 Teams 的其他办公功能（例如信息传递和内容管理）来处理便笺分发、内容存储或任务管理等后续活动时，推动采用的良性循环会进一步增强。“视频优先”的文化转变始于最相关的会议被推广为视频最佳实践的榜样。这不一定需要管理层的强制要求，但确实需要有以身作则的管理人员的真正支持。

“例如，重要的通话（取决于规模或发言者），我们会使用 Teams。我们还号召高管人员与下属一起使用，这会促使他们的团队在想要进行互动时采用相同的工具。”

执行副总裁，Global Health Advocacy Organization

支持最终用户的推广参与 - 如您所料，最终用户发现与其他内部流程保持一致的 Microsoft Teams 工作流程时，他们通常会具有成就感并为此而感到自豪。但是，做得最好的组织不只是自己换上了“有用的工具”，还会吸引关键影响者在**实际部署解决方案之前**主动模仿、创建和改变他们的工作流程。在您的组织中找到“具有号召力的人”，并尽早让他们开始在 Teams 内处理重要任务。Wainhouse 见过一些 ITDM 的案例，这些 ITDM 通过创建供最终用户在内部共享最佳实践的论坛，成功培养起这种成就感和满意度。一种显而易见的做法是创建一个由拥趸用户拥有的 Teams 部署频道。使用此工具传播信息，包括培训资料、新闻通讯、博客文章、视频和更新等，**但吸纳用户队伍来掌控这些流程。**

“不能只是将 Teams 推荐给热爱 Slack 的用户，还需要让他们参与解决方案。我们有一名产品负责人负责推动我们的创新流程和拥趸招募，参与管理 Teams 内部流程。此频道现在拥有数千名用户，提出各类问题，并提供关于或用于 Teams 的解决方案。”

IT 副总裁，Global Media Company

为 Teams 中的元素建立熟悉的逻辑命名约定 - Microsoft 并不孤单，每个团队协作解决方案都可能成为“渠道碎片化”的牺牲品，因为不受限制的用户一直在尝试新的解决方案。随着团队、频道和小组不受控制的成长，会更难以推动用户使用此解决方案。正如一位 IT 负责人所说，“**获得成功部署的机会只有一次。**”糟糕的体验会持续存在，疲惫不堪的用户需要有说服力的理由才能回来。在扩大会议范围时，Teams 的团队面是至关重要的要素。考虑到当前的存储和文件命名标准，相应地更新并应用至 Teams，对相关管理功能进行自我培训。策略级别可以使用许多控件，帮助您的用户保持事务的工整高效。

确保挖掘这些数据 - 如果安全是 ITDM 的首要任务，那么数据紧随其后。如果没有竞争优势，企业如何从其独特的数据世界中找到、存储并获得可行的见解，就成为一种核心竞争力。Microsoft Teams 添加了许多工具，使得 IT 部门可以更深入地了解其用户的协作、交互和互动习惯。Office Graph 可以捕获这些数据，通过 O365 门户和 Power BI 可视化工具提供见解。越来越多的先进组织将讨论提高到了一个新的水平，他们将会议内容本身视为可操作的数据，并正努力从数据反映出的相关见解中获取价值。跟踪用户采用情况并随时进行调整非常关键，平台带来的价值越多，您将获得的支持就越多。

“我们现在使用 Power BI，相比于此前的本地解决方案，我们可以从云端获得更多的分析。这些数据大部分在 Teams 之内，会议成为了数据，并且这些数据是可以查询并十分具有价值的。”

Windows 主管，U.S. Healthcare Organization

总结和后续步骤

在最终用户的统计变化、其工作地点和想要的工作方式之间，正在酝酿着一场完美的变革，早期采用者将 Microsoft Teams 视为他们未来的协作平台。考量：

如今，我们正处于沟通和协作的剧变之中。最终用户想要新的工作方式，并且对快捷移动十分感兴趣。他们想要异步通信、基于云的文件共享以及随时随地开会的能力，越来越多的员工需要视频和音频通话功能。

当 IT 无法满足这些新兴需求时，用户会找到自行启用这些工作流程的办法，通常是采用免费服务，这些服务可以轻松地在企业内部创建一个“影子 IT”网络。

而这样的环境会导致成本增加、降低 IT 工作效率，并附带诸多安全挑战。由于数据存储在不易监控、跟踪或控制的位置，因此企业的盲点越来越多。

这意味着，员工自己的工作流无法广泛推行。这是一种精神，一种思维方式，需要尽可能有效地加以培养、积累见识，并根据需要进行调整。建立管理层用户忠实度，并吸引用户采用该工具适应其工作流程（反之亦然），是赢得采用率的关键步骤。

不要将公共空间或共享空间视为 Microsoft Teams 部署的最后一步。而是以 Microsoft Teams Rooms 作为催化剂来促进 Microsoft Teams 平台自身在组织层面上的广泛采用。通过 MTR 解决方案启用的小组视频用例可以推动同事之间的模仿，通过通用 UI 改进工作流程，并为在 Teams 平台上进行的会议前后活动营造自然的环境。



关于罗技

罗技通过设计生活中的常用产品，为用户带来数字化体验。早在 35 年前，罗技就开始通过电脑连接人们。现在罗技旗下有众多品牌，其设计的产品通过音乐、游戏、视频和运算将人们聚集在一起。罗技旗下品牌包括罗技、罗技 G、ASTRO Gaming、Streamlabs、Ultimate Ears、Jaybird 和 Blue Microphones。Logitech International 成立于 1981 年，总部位于瑞士洛桑，是一家在瑞士证券交易所 (LOGN) 和纳斯达克全球精选市场 (LOGI) 上市的瑞士上市公司。与罗技联系，可通过 [logitech.com](https://www.logitech.com)、[公司博客](#) 或 [@Logitech 社交账号](#)。

关于 WAINHOUSE RESEARCH

Wainhouse Research (<https://www.wainhouse.com>) 为统一通信内的协作和会议应用程序提供关于产品和服务的战略指导和见解。我们的全球客户群包括已公布和新兴技术的供应商和服务提供商，以及语音、视频、流媒体和 Web 协作解决方案的企业用户。公司提供市场研究和咨询服务，举办有关技术趋势和客户体验的会议，免费发布每周通讯，并在客户和行业活动上发表演讲。

关于作者

Craig Durr 是 Wainhouse Research 的高级分析师，专注于会议室协作技术和解决方案。他提供有关市场规模和预测、产品和服务评估、市场趋势以及最终用户和购买者期望的研究。Craig 在与产品开发、战略规划、损益管理、价值主张定义以及安全、SaaS 和统一通信产品的业务开发相关的领导角色方面拥有 19 年的经验。Craig 曾在 Poly、Dell、Microsoft 和 IBM 任职。可通过 cdurr@wainhouse.com 联系 Craig。

Bill Haskins 是 Wainhouse Research 的高级分析师，其战略重点是统一通信产品和服务。Bill 拥有超过 15 年的从业经验，支持、交付和设计全球通信环境中的聚合协作服务。他撰写过多篇白皮书和文章，详细介绍成功实现 UCC 的关键，并发表了各种 UCC 演讲，重点介绍他将协作解决方案集成到业务流程和企业应用程序中的经验。可通过 bhaskins@wainhouse.com 联系 Bill。



关于 WAINHOUSE RESEARCH

WR 成立于 1999 年，是一家研究和分析公司，拥有众多专职分析师和研究人员，专注于统一通信与协作 (UC&C) 技术、服务和市场。

WR 的九名高级分析师和研究助理既具有领域专业知识，又拥有对 UC&C 市场的广泛见解，其中大多数人在加入公司前曾在行业内担任过产品管理或产品营销等职务。我们的经验包括对市场驱动因素、服务、体系结构和技术的深刻理解。

我们的方法提供了对 UC&C 的一站式 360 度全方位覆盖。覆盖范围包括统一通信、企业视频（流媒体和云视频会议）、会议室协作（视频会议端点和构思产品，例如交互式平板和协作软件）、个人会议（网络会议）和音频会议。

我们对 UC&C 见解的深度和广度是当仁不让的业内最佳。