



Microsoft Teams aus einem neuen Blickwinkel – eine neue Analyse erfolgreicher Bereitstellungen

Eine eingehende Analyse der treibenden Kräfte in Unternehmen, gewonnene Erkenntnisse und Best Practices zum Maximieren des Werts von Microsoft Teams

Forscher

Craig M. Durr – Senior Analyst

Bill Haskins – Senior Analyst & Partner

E-Book gesponsert von:

logitech[®]

Inhalt

Inhaltsangabe	3
Wieso das traditionelle Leistungsversprechen mit Microsoft Teams nicht mehr gilt	5
Die heutige Benutzererfahrung hat sich stark verändert	9
Meeting-Funktionen, deren Vorteile die Erwartungen übertreffen	13
Die neuen Schlüssel zum Erfolg	14
Zusammenfassung und nächste Schritte	17
Über Wainhouse, Logitech und die Forscher	18

44 Mio. Benutzer

Mit Stand vom 18. März 2020 hat Microsoft Teams täglich 44 Millionen aktive Benutzer, womit Teams die am schnellsten wachsende Microsoft-Lösung in der Geschichte ist. Mit dieser Zahl ist Microsoft Marktführer bei Produkten für die Unternehmensproduktivität.

Mehr als 27 Millionen

Mit über 27 Millionen Meetings pro Monat entwickelt sich Microsoft Teams rasant zu einer der größten Meeting-Plattformen auf dem Markt.

+8 Millionen

Allein im Jahr 2019 stieg nach Einschätzung von Wainhouse die Anzahl der bezahlten Lizenzen pro Benutzer für persönliche Konferenzlösungen um 8 Millionen auf ein Allzeithoch von 53 Millionen Lizenzen – eine Wachstumsrate von 18 % gegenüber 2018.

4 pro Monat

Der durchschnittliche Wissensarbeiter gibt an, jeden Monat vier oder mehr verschiedene Konferenzlösungen zu verwenden.

Inhaltsangabe

IT-Verantwortliche nennen weitgehend ähnliche Vorteile im Zusammenhang mit einer vollständig vereinheitlichten Kommunikationsplattform: **geringere IT-Komplexität, Kosteneinsparungen, verbesserte Datensicherheit, verbesserte Endnutzenerfahrungen und verbesserte Organisation gehören zu den Hauptaspekten.** Wenn wir IT-Verantwortliche nach ihrem bevorzugten Bereitstellungsmodell für die Kommunikation im Unternehmen fragen, lautet die häufigste Antwort: „Alles von Microsoft“.¹ Kommunikation im Unternehmen ist jedoch eine heikle Angelegenheit, und trotz des ausdrücklichen Interesses der IT sind viele Unternehmen mit ungenutzten Workloads konfrontiert. Messaging-Dienste und Teamarbeit nehmen zu, Konferenzen werden jedoch noch in der traditionellen Form abgehalten.

Aber diejenigen, die den Übergang geschafft haben, weisen auf eine Reihe von „gelernten Lektionen“ aus ihren Erfahrungen hin. Diese frühzeitigen Anwender verweisen auf die „überall mögliche Bereitstellung“ als Schlüssel zur Maximierung der Microsoft Teams-Akzeptanz und damit seines Werts – ein Wert, der maximiert wird, wenn Sie konsistent und universell auf allen Endgeräten bereitstellen - und zwar sowohl auf Desktops als auch in Besprechungsräumen. Einheitlichkeit ist entscheidend für die Akzeptanz. Dieses E-Book befasst sich eingehender mit Daten aus Wainhouse-Umfragen, Markteinblicken und neuen Interviews mit erfahrenen IT-Führungskräften, die Erfahrung mit der Bereitstellung von Microsoft Teams als einheitlicher Lösung für die Zusammenarbeit auf Desktops, Mobilgeräten und in Meeting-Räumen haben.

¹ „Q3 2018 UC IT Decision Maker Survey“, September 2018, Wainhouse Research

„Microsoft Teams ist eine Lösung, von der wir erwarten, dass sie das Leben für alle verbessert.“

Director of Windows,
US-amerikanische Gesundheitseinrichtung

Wieso das traditionelle Leistungsversprechen mit Microsoft Teams nicht mehr gilt

Bietet bisher unerreichte finanzielle Vorteile

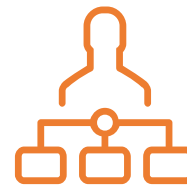


Mehr als nur Reisekosteneinsparungen

Durch die Konsolidierung von Konferenzlösungen auf einer einzigen Plattform werden die IT-Ausgaben optimiert.

„Ursprünglich hat unser CFO Microsoft Teams mit unseren Reisekosten verbunden. Jetzt leitet er eine Initiative, um alle unsere Meetings unternehmensweit auf einer einzigen Plattform abzuhalten. Warum? Wir zahlen bereits für die Microsoft-Lösung. Wenn ein Benutzer eine alternative Lösung wünscht, muss er begründen, was er nicht erreichen kann, indem er zuerst seine Konferenzen mit Teams abhält.“

**VP of IT,
Globales Medienunternehmen**



Vereinfachte IT

Microsoft Teams ist nativ in Office 365 integriert, sodass die IT-Abteilung Besprechungen als „Funktion“ verwalten kann, statt als eigenständigen Dienst.

„Microsoft ist unsere bevorzugte Lösung – wir haben Teams, Stream und SharePoint eingeführt. Microsoft Teams ist eine Lösung, von der wir erwarten, dass sie das Leben für alle verbessert. Wenn man 65.000 Benutzer hat, braucht man unbedingt bestimmte Standards, damit alles funktioniert.“

**Director of Windows,
US-amerikanische Gesundheitseinrichtung**

Liefert eine verstärkte Sicherheitsgrundlage



Weniger Sicherheitslücken

Alle, die eine große Microsoft Teams-Installation verwalten, nennen vor allem „Sicherheit“ als Hauptargument für die Bereitstellung. Mit Microsoft Teams haben Sie es mit weniger Anbietern und dadurch mit weniger Lücken in Ihrer Datensicherheit zu tun.

„Sicherheit ist Teil unserer DNA – unsere höchste Priorität. Wir sichern alles so gut wie möglich und verkleinern unsere Anbieterliste.“

EVP, Globales Unternehmen zur Gesundheitsförderung



Vereinfachtes Compliance-Management

Microsoft Teams bietet eine zentrale Anwendung für eDiscovery und Compliance-Management.

„eDiscovery ist von hoher Wichtigkeit und die Freigabe von Inhalten wächst weiter wie verrückt. Teams bietet uns die Möglichkeit, unsere Daten besser zu konsolidieren und zu verwalten. Wir sind der Meinung, dass uns Microsoft Teams eine rundum sicherere Umgebung bietet.“

EVP, Globales Unternehmen zur Gesundheitsförderung



Fördert die Mitarbeit und Einbindung der Kollegen

Die Produktivität ist direkt an die Teamarbeit gebunden. Letztere ist wichtig, um geschäftliche Herausforderungen zu bewältigen und Unternehmensziele zu erreichen. Microsoft Teams ist vielleicht nur eine Software, schafft jedoch eine Plattform, auf der Benutzer Kontakt zu anderen Personen herstellen können. Wenn sie eine dringende Frage haben, senden sie eine Nachricht über IM. Wenn ein persönliches Gespräch nötig ist, führen sie eine Videokonferenz. Und wenn ein Kollege etwas Aufmunterung braucht, sendet man ihm ein paar nette Worte, gefolgt von einem GIF.

Kurz gesagt: Die IT-Partner, mit denen wir gesprochen haben, sind der Ansicht, dass die Microsoft Teams-Plattform ein robustes Toolset ist, das die Mitarbeit und Einbindung fördert und letztendlich zu einer gesteigerten Produktivität führt.

„Wenn man sich einfach hinsetzen und einen Videoanruf beginnen kann, werden wir mehr Besprechungen durchführen. Je mehr Teams genutzt wird, desto mehr steigt der Bedarf daran im Konferenzraum und umgekehrt.“

VP of IT,
Globales Medienunternehmen

Wenn Sie der Meinung sind, dass Microsoft Teams Ihre Anforderungen nicht erfüllen kann, könnten Sie sich irren

Die heutige Benutzererfahrung hat sich stark verändert

Zeit für eine Neubewertung der Benutzererfahrung mit Teams



Universeller Gastzugang



Hervorragende Audio- und Videoqualität



Zuverlässig auch auf Mobilgeräten



Verbesserte Optionen für Räume zu geringeren Kosten



Vereinfachte IT-Administration

Die heutige Benutzererfahrung ist besser

Wenn Sie auf eine bestimmte Funktion warten, ist diese wahrscheinlich bereits verfügbar – oder zumindest für die Veröffentlichung in Office 365 geplant.²



Universeller Gastzugang

Dies war früher die Achillesferse von Microsoft Teams und ein Deal-Breaker für viele IT-Unternehmen. Im ersten Quartal 2018 stellte Microsoft die Gastzugriffsfunktion bereit, mit der Team-Benutzer jeden per E-Mail zu einer Besprechung einladen können – unabhängig davon, ob er über ein Office 365-Konto verfügt oder nicht. Die IT kann den Funktionsumfang mithilfe von Richtlinien steuern: Von grundlegenden Ein/Aus-Einstellungen bis hin zu detaillierteren Bedienelementen für die Freigabe und die Teilnahme an Besprechungen.

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



Hervorragende Audio- und Videoqualität

Laut unserer Untersuchung wird die Audio- und Videoqualität in Microsoft Teams von Endbenutzern und ITDMs im Allgemeinen als „hervorragend“ eingestuft. Es unterstützt Videos mit bis zu 1080p, verwendet den Opus-Audio-Codec und enthält eine Vielzahl von QoS- und Netzwerkbedienelementen.



Zuverlässig auch auf Mobilgeräten

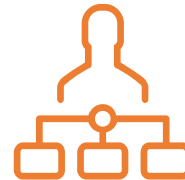
Vielleicht sind durch Skype for Business nur unsere Erwartungen gesunken, aber die Benutzererfahrung mit Teams auf Mobilgeräten wird im Allgemeinen als erstklassig empfunden. Von „Anwesenheit und Chat funktionieren problemlos“ bis „wow, die Qualität ist auf Mobilgeräten großartig“ sind die Rückmeldungen von IT-Verantwortlichen zur Teams-Mobil-App sehr positiv.

Willkommene Verbesserungen für ITDMs



Verbesserte Optionen für Räume zu geringeren Kosten

Hardware-Partner bieten eine wachsende Auswahl an Geräten speziell für Teams, die die Nutzung in kleinen, mittleren und großen Konferenzräumen ermöglichen. Microsoft warb zudem mit kostengünstigeren Lizenzen für Konferenzräume – 15 US-Dollar pro Raum und Monat. ITDMs erwähnen häufig die Kombination aus vermehrten Optionen für Geräte, verbesserter Qualität von Teams und kostengünstigerer Lizenzmodelle als willkommene Verbesserung.



Vereinfachte IT-Administration

Die meisten erfahrenen IT-Teams sind mit PowerShell bestens vertraut. Für alle weniger bewanderten Administratoren ist das Office 365-Verwaltungsportal ein unverzichtbarer Dienst. In Teams muss der Administrator für einige Aufgaben immer noch zu PowerShell wechseln, aber die meisten Bedienelemente sind mittlerweile im Office 365 Portal zu finden. Wie bei Updates für die Benutzererfahrung kommen in rasantem Tempo immer neue Verwaltungsfunktionen hinzu.

Das Fazit

Wir beobachten, wie Microsoft neue Teams-Funktionen in raschem Tempo veröffentlicht. In der zweiten Jahreshälfte 2019 hat Microsoft beispielsweise die Teams-Plattform um rund 25 Funktionsverbesserungen erweitert, darunter mehrere innovative Funktionen für Konferenzen.

Dieses Tempo mag auf einige ITDMs abschreckend wirken, aber wie bei vielen Cloud-Diensten steht bei Teams die Funktionsgeschwindigkeit an erster Stelle und die Benutzer von heute erwarten aufgrund ihrer Erfahrung mit anderen Apps kontinuierliche Updates bei den Funktionen.

„Teams ist ehrlich gesagt
das erste Produkt seit
langer Zeit, das mich
wirklich begeistert.“

**EVP,
Globales Unternehmen zur Gesundheitsförderung**

Meeting-Funktionen, deren Vorteile die Erwartungen übertreffen

Frühzeitige Teams-Anwender stellen einen signifikanten Wert fest, der über die grundlegenden Leistungsversprechen hinausgeht.



Transformation von Besprechungen

Durch den vermehrten Einsatz von Video



Verstärkte Zusammenarbeit

Aufgrund von Benutzerfreundlichkeit und Zugriff auf gängige Tools



Arbeitsplatztransformation

Mit einer Technologie, die die „intern mobile Arbeit“ ermöglicht



Katalysator für die Cloud-Migration

Durch den Wechsel von älteren lokalen Umgebungen zu einer einzigen UC-Plattform in der Cloud



Der Heldenfaktor

Dank des robusten Ökosystems rund um Microsoft Teams kann sich die IT auf wertschöpfende Aktivitäten konzentrieren

Die neuen Schlüssel zum Erfolg

Die taktischen Schritte zur Bereitstellung von UC-Lösungen sind gut dokumentiert. Hier sind einige zusätzliche Vorschläge basierend auf unseren Interviews, die nachweislich die Akzeptanz bei den Endbenutzern fördern.

**Nutzen Sie Räume,
um die Akzeptanz
zu fördern**

1



„Wenn man sich einfach hinsetzen und einen Videoanruf beginnen kann, werden wir mehr Besprechungen durchführen. Je mehr Teams genutzt wird, desto mehr steigt der Bedarf daran im Konferenzraum und umgekehrt.“

**VP of IT,
Globales Medienunternehmen**

Bauen Sie auf Unterstützung durch die Geschäftsleitung

2



„Für wichtige Besprechungen (abhängig von der Größe oder der Person, die spricht) verwenden wir Teams. Wir regen auch Führungskräfte dazu an, es mit ihren Gruppen zu verwenden, was die Teams dazu veranlasst, dasselbe Tool zu nutzen, um in Kontakt zu bleiben.“

EVP, Globales Unternehmen zur Gesundheitsförderung

Erhöhen Sie die Motivation für die Endbenutzer

3



„Man kann Teams nicht einfach Leuten geben, die bislang Slack genutzt und geliebt haben – man muss sie mit der Lösung vertraut machen. Wir haben einen Product Owner zur Unterstützung unserer Innovationspipeline und der Rekrutierung von „Champions“, der den Prozess für Teams steuert. Der Kanal hat jetzt mehrere tausend Benutzer, die alle Fragen stellen und Lösungen für – und mit – Teams finden.“

VP of IT, Globales Medienunternehmen

Verwenden Sie vertraute und logische Namenskonventionen für Elemente in Teams

4



„Für eine erfolgreiche Einführung gibt es keine zweite Chance.“ Gerade der Gruppenaspekt ist bei der Nutzung von Teams für Konferenzen sehr wichtig. Denken Sie an Ihre aktuellen Speicher- und Dateinamenstandards, wenden Sie sie entsprechend auf Teams an und informieren Sie sich über die zugehörigen Verwaltungsfunktionen. Viele Bedienelemente können auf Richtlinienebene verwendet werden, um Ihren Benutzern dabei zu helfen, dass alles übersichtlich und zielführend bleibt.

Analysieren Sie Ihre Daten

5



„Wir arbeiten jetzt mit Power BI und erhalten erheblich mehr Analyseergebnisse aus der Cloud als mit früheren lokalen Lösungen. Ein Großteil dieser Daten ist aus Teams – Besprechungen werden zu Daten, die sich durchsuchen lassen und einen Mehrwert liefern.“

**Director of Windows,
US-amerikanische Gesundheitseinrichtung**



Zusammenfassung und nächste Schritte

Mit dem demografischen Wandel Ihrer Endbenutzer, ihren Arbeitsorten und der Art und Weise, wie sie arbeiten möchten, bietet sich die perfekte Gelegenheit, die Zusammenarbeit neu zu gestalten – und viele, die dies erfolgreich geschafft haben, haben sich für Microsoft Teams als Mittel der Wahl entschieden. Denken Sie an Folgendes:

- Wir erleben momentan große Umwälzungen hinsichtlich Kommunikation und Zusammenarbeit. Die Endbenutzer verlangen nach neuen Arbeitsweisen und sind daran interessiert, mit der Zeit zu gehen. Sie fordern asynchrone Kommunikation, Cloud-basierte Dateifreigabe und die Möglichkeit, Besprechungen abzuhalten, zu jeder Zeit und an jedem Ort – und die zunehmend mobile Belegschaft benötigt Tools für Video- als auch Audioanrufe.
- Wenn die IT diese neuen Anforderungen nicht erfüllen kann, finden Benutzer selbst eine Möglichkeit, diese Workflows zu nutzen, häufig mit kostenlosen Diensten, sodass leicht ein „Schatten-IT“-Netzwerk im Unternehmen entstehen kann.
- Diese Umgebung erhöht die Kosten, senkt die IT-Produktivität und enthält eine Vielzahl von Sicherheitslücken. Das Unternehmen hat einen wachsenden blinden Fleck in Bezug auf seine Daten, da diese an Orten gespeichert werden, wo sie nicht einfach überwacht, verfolgt oder kontrolliert werden können.
- Davon abgesehen ist es jedoch nicht immer leicht, Mitarbeiter von bestimmten Workflows zu überzeugen. Dies ist ein Ethos, eine Denkweise, die so effizient wie möglich gefördert werden muss, die Erkenntnisse verlangt und nach Bedarf angepasst werden muss. Mit Ernennung von „Executive Champions“ und der Einbeziehung der Benutzer bei der Integrierung des Tools in ihre Arbeitsabläufe (und umgekehrt) ist man auf einem guten Weg, die Akzeptanz zu erhöhen.
- Stellen Sie sich öffentliche oder gemeinsam genutzte Bereiche nicht als die letzten Schritte in Ihrer Microsoft Teams-Bereitstellung vor. Verwenden Sie stattdessen Microsoft Teams-Räume als Katalysator für eine umfassende Integration der Microsoft Teams-Plattform. Gruppenvideogespräche über Microsoft Teams-Räume fördern das gegenseitige Lernen unter Kollegen, vereinheitlichen die Workflows durch gemeinsame Benutzeroberflächen und schaffen einen natürlichen Übergang für Aktivitäten vor und nach dem Meeting auf der Teams-Plattform.

Über Wainhouse Research

Wainhouse Research bietet strategische Leitlinien und Einblicke in Produkte und Dienstleistungen für die Zusammenarbeit und Konferenzzanwendungen im Unified Communications-Bereich.

Zu unserem globalen Kundenstamm gehören etablierte und neue Technologieanbieter und Dienstleister sowie Benutzer von Sprach-, Video-, Streaming- und Web-Collaboration-Lösungen im Unternehmen. Wir bieten Marktforschung und Beratung an, veranstalten Konferenzen zu Technologietrends und Kundenerfahrungen, veröffentlichen wöchentlich einen kostenlosen Newsletter und halten Vorträge auf Messen und Konferenzen.

Über Logitech

Logitech entwickelt Produkte für den Alltag der Benutzer und verbindet sie mit den digitalen Angeboten, die ihnen wichtig sind. Vor mehr als 35 Jahren begann Logitech, den Kontakt zwischen Menschen über Computer zu erleichtern. Heute ist es Eigentümer mehrerer Marken und entwickelt Produkte, die Menschen durch Musik, Spiele, Video und Computer zusammenbringen. Die Marken von Logitech umfassen **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Ultimate Ears**, **Jaybird** und **Blue Microphones**. Logitech ist eine 1981 gegründete schweizerische Aktiengesellschaft mit Hauptsitz in Lausanne, die an der SIX Schweizer Börse (LOGN) und am Global Select Market der Nasdaq (LOGI) gelistet ist. Besuchen Sie Logitech unter [logitech.com](https://www.logitech.com), auf dem [Unternehmens-Blog](#) oder unter [@Logitech](#).

Die Forscher

Craig Durr ist Senior Analyst bei Wainhouse Research mit Schwerpunkt auf Technologien und Lösungen für Zusammenarbeit und Besprechungsräume. Er führt Untersuchungen zu Marktgrößen und -prognosen, Produkt- und Servicebewertungen, Markttrends sowie Erwartungen von Endbenutzern und Käufern durch. Craig Durr verfügt über neunzehn Jahre Erfahrung in Führungspositionen bei der Produktentwicklung, strategischen Planung, Gewinn- und Verlustrechnung, Definition von Wertversprechen und Geschäftsentwicklung von Sicherheits-, SaaS- und Unified Communication-Angeboten. Er war unter anderem bei Poly, Dell, Microsoft und IBM tätig.

Wenn Sie ihn kontaktieren möchten, senden Sie eine E-Mail an cdurr@wainhouse.com.

Bill Haskins ist Senior Analyst bei Wainhouse Research. Sein Spezialgebiet sind Produkt- und Dienstleistungsstrategien im Segment Unified Communications. Haskins blickt zurück auf über 15 Jahre Erfahrung in der Begleitung, Bereitstellung und Planung von Dienstleistungen für die Telekooperation in globalen Kommunikationskontexten. Er hat als Verfasser zahlreicher Whitepapers und Artikel eingehende Beschreibungen der Erfolgsregeln für UCC-Implementierungen geliefert und sein Know-how in der Integration von Kooperationslösungen in Geschäftsprozess- und Unternehmensanwendungen bereits im Rahmen diverser Präsentationen zu UCC-Themen weitergereicht.

Sie erreichen Bill unter bhaskins@wainhouse.com.

wainhouse
real.objective.insight.

Kontaktdaten

☎ +1 617 500 8090

✉ clientservices@wainhouse.com

©2020 Wainhouse, LLC. Alle Rechte vorbehalten.

Die hierin enthaltenen Informationen stammen aus Quellen, die als zuverlässig angesehen werden. Wainhouse Research haftet nicht für Fehler, Auslassungen oder Unzulänglichkeiten der hierin enthaltenen Informationen oder für deren Interpretation. Der Leser übernimmt die alleinige Verantwortung dafür, anhand dieser Materialien die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen. Die hier geäußerten Meinungen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.