



wainhouse
real.objective.insight.

Microsoft Teams revisitado – uma nova análise de implementações bem-sucedidas

Um mergulho profundo nos incentivos, lições aprendidas
e as melhores práticas da empresa para maximizar o
valor do Microsoft Teams

Informe oficial patrocinado por:

logitech®



Conteúdo

Introdução	3
Microsoft Teams interrompe o suporte tradicional ao valor do UC	4
A experiência do usuário de hoje não é como você lembra	5
Reunião de funcionalidade que oferece benefícios além do esperado	7
Descobrimo as novas chaves para o sucesso	8
Recursos e próximas etapas	10
Sobre a Logitech, Wainhouse e os pesquisadores	11

INTRODUÇÃO

As soluções para reuniões ganharam muito foco nos últimos anos – tanto de tomadores de decisões empresariais quanto de fornecedores de tecnologia e analistas – e por uma boa razão: estamos gastando mais tempo com essas soluções do que nunca. Somente em 2019, a Wainhouse estima que o número de licenças pagas por usuário para solução de reunião pessoal cresceu 6,2 milhões, atingindo uma alta histórica de 36 milhões de licenças – uma taxa de crescimento de 21%.¹

Embora seja impressionante, essa perspectiva histórica não considera o recente aumento sísmico no trabalho remoto, impulsionado pelo ajuste global que ocorreu no primeiro trimestre de 2020, à medida que os empregadores em todo o mundo se apressam em capacitar seus funcionários com as ferramentas necessárias para permanecer produtivos e conectados nesta "nova realidade". Como resultado, todos os principais fornecedores de soluções para reuniões estão relatando aumentos incríveis nos usuários finais em um período muito curto. A Microsoft, por exemplo, divulgou que tinha 44 milhões de usuários de Teams em 18 de março, mais do que o dobro dos 20 milhões de usuários relatados pela fabricante de software em novembro. O Microsoft Teams teve 12 milhões de novos usuários adicionados apenas entre 11 e 18 de março.

E se esse aumento dramático nos usuários licenciados não for suficiente, o gerenciamento das ferramentas de comunicação e colaboração em seu ambiente de TI se tornará ainda mais complicado, pois uma explosão de soluções para reuniões freemium chegou ao local de trabalho. Quando essa situação passar, os ITDMs (tomadores de decisão de TI) precisam ajustar suas estratégias de UC e soluções de reunião para um novo paradigma, onde mais usuários finais estão familiarizados e provavelmente exigem casos de uso de "trabalho remoto".

Se você der um passo atrás e olhar para o quadro geral, as reuniões são apenas um componente crítico de um ecossistema de comunicações corporativas mais amplo. Os usuários colaboram através de três mecanismos principais – **conteúdo** criado e compartilhado por meio de uma plataforma gerenciada geralmente acessível, **Mensagens** via texto usando soluções de e-mail e bate-papo em equipe, e **reuniões** em tempo real via voz e vídeo. Esse ecossistema inclui uma combinação complexa de aplicativos e soluções de diferentes fornecedores, geralmente desconectados e sem suporte de TI. Especificamente, as soluções para reuniões estão em toda parte da empresa, com o trabalhador do conhecimento médio relatando que usa quatro ou mais *diferentes* soluções para comunicações comerciais mensalmente.² Esse fenômeno é impulsionado por um local de trabalho cada vez mais "centrado em reuniões", um aumento na colaboração B2B e flexibilidade Políticas corporativas Bring-Your-Own-App (BYOA)... todas compostas pelo número crescente de soluções de reuniões disponíveis.

Enquanto os usuários trocam de soluções para reuniões, é provável que você encontre a Microsoft em grande parte do fluxo de trabalho de suas comunicações. No final de 2019, a CEO da Microsoft, Satya Nadella, relatou mais de 200 milhões de usuários corporativos ativos do Office 365 por mês. Além disso, os 44 milhões mencionados anteriormente *diariamente* os usuários ativos posicionam as equipes como a solução que mais cresce na história da Microsoft. Essas estatísticas combinadas colocam a Microsoft como líder de mercado no mercado de produtividade corporativa.

Para a equipe de TI que oferece suporte ao ambiente Microsoft Active Directory, Office e Exchange, a decisão de consolidar uma combinação complexa e redundante de soluções de reunião no Microsoft Teams

¹ A estimativa é para usuários ativos da reunião de: Cisco Webex, Microsoft Teams (Meetings), Zoom Meetings, LogMeIn GoToMeeting, Google Hangouts Meet e outros (por exemplo, Bluejeans, Fastviewer, etc.). Isso não inclui licenças gratuitas ou usuários pagos da funcionalidade apenas para mensagens.

² Pesquisa de tomadores de decisão de TI da terceira divisão de 2018 da UC", setembro de 2018, Wainhouse Research

se enquadra na categoria "óbvio". É claro, a preferência do departamento de TI nem sempre representa a realidade da empresa. Enquanto o Microsoft Teams possui uma população considerável de usuários ativos, a maioria das empresas implementou a funcionalidade de mensagens do Teams, mas está apenas no início da implementação do recurso de reuniões do Teams.

As razões para a variação desse atraso. Para algumas organizações, as soluções para reuniões atraem mais atenção dos usuários do que as funcionalidades essenciais da plataforma, como serviços de diretório e email essenciais para a TI. Como resultado, a TI pode encontrar uma quantidade surpreendente de resistência ao promover uma mudança da solução de reunião atual do usuário final para algo mais alinhado às prioridades de TI. Para outras organizações, os ITDMs colocaram a carga de trabalho das reuniões no Microsoft Teams em espera permanente, aguardando a entrega de um conjunto de recursos críticos antes de considerá-lo pronto para seus usuários. Outros apontam desafios anteriores no uso de soluções de reunião da Microsoft, o Skype for Business ou versões anteriores do Teams, e não desejam repetir essas complicações.

No entanto, enquanto algumas empresas aguardam a hora certa, outras se comprometeram totalmente com a funcionalidade de reuniões no Microsoft Teams. Em mais de 27 milhões de reuniões por mês, o Microsoft Teams está se tornando rapidamente uma das maiores plataformas de reuniões no mercado. Entrevistamos vários desses primeiros usuários e encontramos um conjunto consistente de incentivos, benefícios e lições aprendidas. Essas entrevistas, combinadas com nosso insight de mercado Wainhouse e banco de dados de UC, fornecem uma visão atualizada do ecossistema do Microsoft Teams – a Microsoft está se movendo rapidamente e agora é um bom momento para revisar a experiência atual.

Microsoft Teams interrompe o suporte tradicional ao valor do UC

O "UC Value Prop" permaneceu relativamente inalterado ao longo do ano: economize dinheiro, economize tempo, ofereça uma experiência consistente. Examinamos detalhes dos principais incentivos específicos do Microsoft Teams com nossos parceiros de TI – eis o que eles nos disseram:

Proporciona impactos além da economia de custos de viagens – Empresas com um grande número de usuários ou que oferecem suporte a uma combinação de soluções de reunião redundantes (ou ambos) estão expandindo o foco além do tradicional incentivo da economia em viagens. Em outras palavras, agora estamos vendo CFOs, juntamente com seus colegas de CIO, patrocinando iniciativas para migrar para uma única plataforma de Comunicações Unificadas. Eles são investidos nessas iniciativas porque remover soluções redundantes é tão impactante financeiramente (se não mais) do que apenas focar em uma categoria de custo como "viagens". Também ajuda quando os esforços de consolidação produzem resultados financeiros tangíveis e mensuráveis.

"Originalmente, nosso CFO conectava 'videoconferências' a custos de viagem – mas agora ele está realizando uma iniciativa para consolidar nossas reuniões no Microsoft Teams. 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

Promete sinergia de TI – As empresas mais complexas ficam muito ocupadas gerenciando componentes fundamentais. Por isso, 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. Os ITDMs costumam citar o gerenciamento unificado de identidades como fornecendo a sinergia de alto valor necessária – mapear a identidade do usuário, criar regras de autenticação e conformidade – e as equipes adotam o que já está em vigor.

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

Diretor do Windows, Organização de Saúde dos EUA

Oferece segurança centralizada – Segurança e privacidade são as principais prioridades de toda equipe de TI com a qual conversamos, mas geralmente são negligenciadas quando se trata de encontrar soluções. Aqueles que gerenciam uma instalação grande do Microsoft Teams, no entanto, têm mais probabilidade de destacar 'segurança e privacidade' como um motivador fundamental para sua implantação. Menos fornecedores, menos buracos na sua borda e um único painel de gerenciamento para realizar a descoberta eletrônica e gerenciar a conformidade.

“A segurança faz parte do nosso DNA – nossa maior prioridade. 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. Achamos 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 – Praticamente todos os empregadores com quem conversamos compartilham uma agenda ou iniciativa relacionada ao aumento da produtividade. Na sua essência, a produtividade está ligada diretamente ao trabalho em equipe – o fluxo de trabalho essencial para solucionar os desafios dos negócios e alcançar os objetivos corporativos. Mas tornar o trabalho em equipe produtivo e eficiente pode ser um empreendimento desafiador. 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 presencial? Configure uma videoconferência. Quer fazer um colega sorrir? Envie uma nota positiva, seguida por um GIF. Talvez use alguns emojis para enfatizar a mensagem.

Ao aumentar a acessibilidade a outras pessoas, você torna as culturas organizacionais menos complicadas; os processos tornam-se mais acessíveis à medida que os indivíduos obtêm rapidamente acesso de autoatendimento a arquivos, pessoas e comunicações por meio de uma experiência do usuário familiar e simplificada. 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.

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

“Planejamos mudar as reuniões para o Microsoft Teams – quando estiver pronto para uso. Talvez no próximo ano.”

Muitos líderes de TI com quem conversamos

Ouvimos essa citação regularmente – muitos ainda têm a perspectiva de que o Teams não tem algo de que seus usuários precisam antes que a plataforma seja considerada "pronta para implementação". Embora entendamos que cada empresa tem sua lista de requisitos críticos, também entendemos que a Microsoft está lançando atualizações do Teams mais rapidamente do que podemos acompanhar. Nos últimos seis meses, vimos cerca de 25 lançamentos de recursos importantes na plataforma mundial do Office 365 Teams – compare isso com seis lançamentos de servidores do Skype for Business a cada ano. Aprimoramentos recentes nos recursos focados em reuniões³ incluem layouts aprimorados, suporte para tela dupla, notificação aprimorada de lobby, melhores opções de conteúdo, como o Microsoft Whiteboard, e suporte para novos dispositivos, entre outros.

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

Esse ritmo pode parecer assustador para alguns tomadores de decisão de TI que estão acostumados a um processo rígido de gerenciamento de mudanças. No entanto, este ritmo de lançamento será provavelmente o novo padrão daqui em diante. Essencialmente, os serviços em nuvem atuais são criados com a velocidade dos recursos em mente, e os usuários esperam um fluxo contínuo de atualizações de recursos, graças à sua experiência com aplicativos para consumidores. Se você está esperando por um recurso específico, é provável que ele já tenha sido lançado – pelo menos no roteiro publicado do O365.⁴

Aqui estão os aspectos do Microsoft Teams citados como positivos, alterados recentemente ou os principais motivos pelos quais nossos parceiros de TI confiam no uso do Microsoft Teams para reuniões:

Opções de sala aprimoradas a custo baixo – O antigo controlador Surface Pro do Skype for Business foi substituído por dispositivos de computação de uso geral mais acessíveis, como PCs de fator de forma pequeno baseados em processadores Intel, permitindo que os parceiros de solução criem uma experiência de hardware mais intuitiva e flexível. A Microsoft também expandiu sua funcionalidade de cliente Android para equipar ainda mais os parceiros com outra plataforma familiar e econômica. Como resultado, 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.

Excelente 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. Ele suporta vídeo de até 1080p, usa o codec de áudio Opus e inclui uma série de QoS e controles de rede para permitir que a TI garanta a melhor experiência em sua rede. Aqueles que fazem a transição do Skype for Business elogiam muito a qualidade de áudio e vídeo do Teams.

“Depois que decidimos ‘Usar Microsoft’, avaliamos o Skype for Business e o Teams. Descobrimos que o áudio e o vídeo eram muito melhores no Teams – é uma experiência excelente”.

Vice-presidente de TI, Global Media Company

Acesso universal de convidados – 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.

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.

“Vimos um aumento significativo de usuários que ingressam nas reuniões do Teams a partir de seus dispositivos móveis. Quando o usuário percebe que o Teams oferece uma experiência móvel melhor, as mudanças começam a acontecer”.

Vice-presidente de TI, Global Media Company

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 à Central de Administração do Teams. “Semelhante à experiência do usuário, vemos novos controles administrativos surgirem rapidamente.

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))

Reunião de funcionalidade que oferece benefícios além do esperado

Agora, a economia de custos está oficialmente em jogo nas conversas sobre o Microsoft Teams. Não se engane, a oportunidade de economia pode ser considerável, dependendo das soluções atuais para reuniões. No entanto, os benefícios citados por nossos primeiros usuários da funcionalidade de reunião no Microsoft Teams vão além do conjunto usual de benefícios a costumam ser mencionados. Aqui estão alguns que chamaram nossa atenção:

Transformação de reuniões – O Microsoft Teams provou ser um catalisador na expansão do uso de vídeo na empresa. A variável comum vem de organizações que têm um longo histórico de reuniões centradas em áudio, impulsionada por soluções de reuniões anteriores e desatualizadas, além dos hábitos do usuário. Aqueles que mudam para o Teams apontam para sua natureza onipresente e facilidade de uso como um incentivador importante do uso do vídeo: "Todo mundo tem uma solução de vídeo agora, mas anteriormente fornecíamos videoconferência para pequenos grupos de usuários". À medida que essas comunidades de usuários descobrem o recurso de vídeo, ele "começa a ser usado" – e antes que você perceba, a organização passou de reuniões centradas em áudio para o padrão em vídeo.

"No passado, usávamos apenas o áudio – com a solução anterior, éramos ainda mais 'ponto a ponto'! O que descobrimos com as equipes: o login imediato e a capacidade de enviar mensagens facilmente a outros usuários familiarizaram as pessoas – e vimos o uso do vídeo aumentar logo depois."

Diretor do Windows, Organização de Saúde dos EUA

Colaboração aprimorada – Assim como o aumento da adoção de vídeo, geralmente ouvimos falar de um aumento geral na colaboração geral após uma implantação do Microsoft Teams. Estamos falando de volume em todas as cargas de trabalho de reuniões. As variáveis comuns em nossa perspectiva: facilidade de uso, implantações em massa, áudio e vídeo de maior qualidade.

"A reclamação número 1 da nossa solução anterior era 'não consigo me conectar'. Com o Teams, desde que o usuário esteja habilitado no Office 365 e possua uma conexão com fio ou Wi-Fi, eles se conecta. Observamos um aumento de 11% no número de participantes entrando na linha e o número total de reuniões aumentou 13% depois que migramos para o Microsoft Teams."

EVP, Global Health Advocacy Organization

Transformação no local de trabalho – Os adotantes iniciais apontam consistentemente para o Microsoft Teams se alinhar aos esforços contínuos de transformação no local de trabalho que estão realizando. Esses líderes observam um aumento nos ambientes abertos, mais trabalhadores remotos e (é claro) uma explosão no número de colaboradores móveis. Eles destacam uma nova geração de trabalhadores "internamente móveis" – aqueles que não têm áreas de trabalho designadas que utilizam mesas de trabalho flexíveis e hotéis. O Microsoft Teams suporta um processo aprimorado de login, permitindo que esses usuários associem facilmente seu calendário e local a dispositivos gerenciados por TI, como telefones de mesa e dispositivos compartilhados – proporcionando uma experiência pessoal ao mesmo tempo que a TI mantém um nível substancial de segurança e controle sobre os dispositivos e quem está os acessando.

Cloud Catalyst – As chances de você já estar usando a nuvem para algumas ou todas as suas reuniões empresariais são muito grandes. As coisas costumam ser mais lentas nas seguintes áreas: compartilhamentos de arquivos aleatórios, ambientes de email complexos e aquele PBX antigo. Os primeiros a adotar apontam o Microsoft Teams como um catalisador que pode mudar naturalmente a confiança do usuário nesses ambientes antigos e locais. Quando as cargas de trabalho são delicadamente integradas, o atrito é removido para os usuários finais, e eles adaptam seus fluxos de trabalho para permanecerem na única plataforma UC. Isso pode reduzir o armazenamento tradicional de arquivos e a dependência de e-mail, e transferir o tráfego de voz dessa solução de chamada antiga para a nova plataforma de reuniões do Teams.

O fator herói – Infelizmente, é raro ouvir a TI ficar empolgada com a implantação de uma mudança – mas ouvimos essa empolgação regularmente durante as entrevistas. Curiosamente, isso vai além da TI levar o "crédito" pelo vídeo de alta qualidade que é evidente com a solução Microsoft Teams. Aqueles que se aprofundaram no que o Microsoft Teams tem a oferecer apontam para vários recursos que adoram, geralmente mencionando APIs e recursos de personalização do Teams. Um líder nos deu um ótimo exemplo: um hack-a-thon de três horas gerou um novo bot, completo com processamento de linguagem natural (a que se referem por "estagiário Steve", uma menção à série *A Anatomia de Grey*). Steve responde a perguntas, mas a empolgação é motivada pela integração – a solução está ligada ao sistema interno de tickets, coleta informações do usuário, cria tickets e inicia os scripts do PowerShell para automatizar quando e onde possível. O feedback do executivo foi imediatamente positivo: a solução está totalmente no sistema corporativo, usa informações internas, é pessoal e extremamente rápida. Quando os executivos se empolgam, o mesmo acontece com os ITDMs.

"O que meus executivos adoram? O bot está em nossos sistemas, usando nossas informações, é simpático e extremamente rápido. "O Teams é sinceramente o primeiro produto que me empolga tanto nos últimos tempos."

Diretor do Windows, Organização de Saúde dos EUA

Descobrimos as novas chaves para o sucesso

Assim como os incentivos e benefícios, a chave para o êxito de qualquer implementação de UC permanece relativamente estática ao longo do tempo. Aqueles que têm experiência recente em implantar o Microsoft Teams, no entanto, destacam alguns que são tão contextuais quanto importantes:

Usar salas de reunião como catalisador de adoção – No que diz respeito à adoção do Teams, os primeiros usuários destacam uma descoberta interessante: a implantação antecipada do Microsoft Teams Rooms pode ser um catalisador para a adoção pessoal do Teams.

"Quando a experiência é tão simples quanto sentar e iniciar uma vídeo chamada, faremos mais reuniões. As equipes têm força, impulsionando a necessidade de equipes na sala de conferências e vice-versa."

Vice-presidente de TI, Global Media Company

A relação faz sentido. Quando os usuários finais podem conectar "casos de uso de grupo" com ferramentas de colaboração pessoal, a plataforma é reforçada como a solução preferida e mais conveniente. Outras sinergias surgem rapidamente com a adoção antecipada do Microsoft Teams Rooms. Isso inclui: a interface familiar de reunião entre salas e dispositivos pessoais promove a confiança do usuário final; uma solução de agendamento compartilhado entre ambientes aumenta a produtividade; e, talvez o mais importante, o Microsoft Teams Rooms atenda às necessidades de instalações para espaços compartilhados, espaços de reunião impulsionados pelos atuais ambientes de espaço de trabalho aberto. À medida que o preço das soluções de vídeo em grupo continua a cair, os ITDMs podem se permitir "habilitar o vídeo" em mais salas. Como resultado, a funcionalidade de reunião do Microsoft Teams oferece uma experiência mais consistente e de maior valor, independentemente de quem ingressa, onde está e quando a reunião acontece.

Obter patrocínio executivo – Com base em nossa pesquisa, a Wainhouse acredita firmemente que esta é uma etapa crítica e fundamental – as implantações de grande escala mais bem-sucedidas são conduzidas de cima para baixo. Aqueles que seguem o mantra "executivos primeiro" relatam a adoção mais rápida do Microsoft Teams e, em particular, das reuniões do Microsoft Teams que os executivos são os primeiros a adotar. Quando reuniões como reuniões pessoais ou semanais da equipe ocorrem na plataforma Microsoft Teams através de videoconferências, isso força os participantes a interagir por meio do aplicativo Teams. O ciclo positivo é aprimorado ainda mais quando atividades de acompanhamento, como distribuição de notas, armazenamento de conteúdo ou gerenciamento de tarefas, são tratadas por meio de outras

cargas de trabalho do Teams, como mensagens e gerenciamento de conteúdo. As mudanças culturais do "vídeo em primeiro lugar" começam quando as reuniões mais relevantes são promovidas como exemplos das melhores práticas de vídeo. Isso não precisa necessariamente ser forçado pela gerência, mas precisa ter uma adesão genuína dos executivos que sejam exemplos.

"Por exemplo, no caso de 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 – Como você pode esperar, quando os usuários finais descobrem um fluxo de trabalho do Microsoft Teams alinhado com outros processos internos, geralmente há um senso de conquista e orgulho pela conquista. No entanto, as organizações que fazem isso melhor não apenas lançam "ferramentas úteis" – elas envolvem os principais influenciadores para mapear, criar e transformar seu fluxo de trabalho *antes mesmo da implantação da solução*. Encontre os "heróis" em sua organização e envolva-os com antecedência para alinhar tarefas essenciais ao Teams. Wainhouse viu exemplos de ITDMs promovendo esse senso de sucesso e satisfação, criando fóruns para os usuários finais compartilharem as melhores práticas internamente. Uma abordagem óbvia seria criar um canal de implantação do Teams, de propriedade de um usuário-campeão. Use a ferramenta para disseminar informações – material de treinamento, boletins, postagens de blog, vídeos, atualizações etc. – *mas envolva a equipe do usuário para que se tornem proprietários do processo*.

"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 do Teams – A Microsoft não está sozinha aqui – todas as soluções de colaboração de equipes podem ser vítimas da "fragmentação de canal", à medida que usuários desenfadados experimentam a nova solução. À medida que equipes, canais e grupos ficam fora de controle, os usuários têm mais dificuldade em usar a solução – e, como disse um líder de TI, *"Não há uma segunda chance para uma implantação bem-sucedida."* A experiência ruim permanece e os usuários frustrados precisam ser convencidos a retornar. E o aspecto de grupo do Teams é um elemento vital 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 – Se a segurança é o foco número um do ITDM, os dados vêm em segundo lugar. A forma como uma empresa captura, armazena e obtém insights acionáveis de seu universo de dados exclusivo está se tornando uma competência essencial, além de uma vantagem competitiva. O Microsoft Teams adiciona uma série de ferramentas para permitir que a TI forneça insights mais detalhados sobre como seus usuários estão colaborando, interagindo e participando. O Office Graph captura esses dados, fornecendo informações por meio do portal O365 e das ferramentas de visualização do Power BI. As organizações mais avançadas levaram a discussão para o próximo nível – elas veem o conteúdo da reunião em si como dados acionáveis e estão trabalhando para aproveitar as ideias que ela fornece. Acompanhar a adoção e o ajuste do usuário à medida que avança é fundamental – e quanto mais você obtiver da plataforma, mais suporte receberá.

"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, existe uma tempestade perfeita – e os primeiros adotantes apontaram o Microsoft Teams como sua futura plataforma de colaboração. 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 obter 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 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 multimarcas 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 A WAINHOUSE RESEARCH

Wainhouse Research (<https://www.wainhouse.com>) 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 OS PESQUISADORES

Craig Durré 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

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



SOBRE A WAINHOUSE RESEARCH

Fundada em 1999, a WR é uma empresa de pesquisa e análise com o maior conjunto de analistas e pesquisadores em tempo integral focados em tecnologia, serviços e mercados de Comunicações Unificadas e Colaboração (UC&C).

Os nove analistas seniores e associados de pesquisa da WR detêm tanto a experiência no domínio quanto a ampla visão do mercado de UC&C – a maioria exerceu funções de gerenciamento de produto ou marketing de produto no setor antes de ingressar na empresa. Nossa experiência inclui uma profunda compreensão dos fatores de mercado, serviços, arquiteturas e tecnologias.

Nossa abordagem fornece um local único onde obter uma cobertura de 360 graus de UC&C. As áreas de cobertura incluem comunicações unificadas, vídeo corporativo (streaming e videoconferência na nuvem), colaboração na sala de reunião (pontos de extremidade de videoconferência e produtos de representação, telas planas interativas e software colaborativo), reuniões pessoais (conferência na web) e conferência de áudio.

Nenhuma outra empresa de análise ou analista autônomo tem nossa profundidade e abrangência na cobertura de UC&C.