

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，充分发挥 Microsoft Teams 的价值

作者

Craig M. Durr – 高级分析师

Bill Haskins – 高级分析师兼合伙人

电子书赞助者:

logitech 罗技

内容

摘要	3
Microsoft Teams 颠覆传统 UC 价值支柱	5
当今用户体验已全然不同	9
优势超出预期的功能	13
发现成功的新钥匙	14
总结和后续步骤	17
关于 Wainhouse、罗技和作者	18

4400 万用户

截至 2020 年 3 月 18 日，Microsoft Teams 的每日活跃用户已达 4400 万，这使得 Teams 成为 Microsoft 历史上增长最快的解决方案。这些数字将 Microsoft 推上企业生产力市场领导者的位置。

超过 2700 万

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。

超过 800 万

Wainhouse 估计，仅在 2019 年，个人会议解决方案的用户付费许可证数量就增加了 800 万份，达到历史新高的 5300 万份许可证，比 2018 年增长 18%。

每月 4 款

一般文职员工表示他们每个月会使用至少四款不同的会议解决方案。

摘要

IT 领导者都明白完全统一通信平台所拥有的常见优势，降低 IT 复杂性、节约成本、提高数据安全性、增强最终用户体验和提高组织的工作效率，这些都是常见的关键点。当我们询问 IT 负责人“您首选的企业通信部署模型是什么”时，多数答复是“全套 Microsoft”。¹然而，企业通信是一项棘手的业务，尽管 IT 部门表示出了兴趣，但许多组织发现自己的办公部署并不均衡，信息传递和团队协作迅速推广，但会议可能拖了后腿。

但是那些已经顺利完成过渡的组织，为我们指明了在此过程中获得的新鲜的“经验教训”。这些早期采用者指出，“无处不在的部署”是最大化 Microsoft Teams 采纳率的关键，因此也是组织价值的关键。组织价值即是在所有终端（即桌面电脑和会议空间）之间进行一致且通用的部署时所获得的最大价值。一致性有助于推动用户采用。此电子书利用来自 Wainhouse 调查、市场洞察以及对经验丰富的 IT 领导者的一系列近期访谈的数据，对此议题进行了更加深入的探讨。所采访的这些领导者拥有将 Microsoft Teams 部署为跨越桌面电脑、移动设备和会议空间的统一协作解决方案的丰富经验。

¹ “2018 年第三季度 UC IT 决策者调查”，2018 年 9 月，Wainhouse Research

“Microsoft Teams 是我们
希望的能提升每个人工作
生活品质的助推器。”

Windows 主管
U.S. Healthcare Organization

Microsoft Teams 颠覆传统 UC 价值支柱

获得更高的财务收益

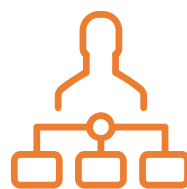


不只是节省差旅费用

将会议解决方案整合至一个平台以优化 IT 支出。

“最初，我们的 CFO 将 Microsoft Teams 与差旅费用联系在一起。现在，他正在推行一项倡议，将我们所有的会议形式化为整个公司范围内的单个平台。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



简化 IT

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。

“我们确实是 Microsoft 的忠实拥趸，全面采用了 Teams、Stream 和 SharePoint。Microsoft Teams 是我们希望的能提升每个人工作生活品质的助推器。一家拥有 6.5 万名用户的公司，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，
US Healthcare Organization

提供增强的安全基础



减少漏洞

管理大量 Microsoft Teams 安装流程的人可能更加强调“安全性”作为部署的主要驱动力。使用 Microsoft Teams，您可以减少与供应商的联系，减少数据边缘的针孔。

“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。”

执行副总裁，Global Health Advocacy Organization



简化合规管理

Microsoft Teams 提供一个管理窗格，以执行电子数据展示和管理合规性。

“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

生产力的核心直接源于团队合作。团队合作对于解决业务挑战和实现公司目标至关重要。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。

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

如果您认为
Microsoft Teams
尚未做好准备，请
再考虑一下

当今用户体验已全然不同

是时候重新评估
Teams 的使用体验了



通用访客访问



出色的音频和视频质量



可靠的移动体验



以更低成本有效提升会议室功能



简洁的 IT 管理

如今的用户体验更加出色

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。²



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。



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”，可以支持最高 1080p 的视频、使用 Opus 音频编解码器，并包括大量 QoS 和网络控件。



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。

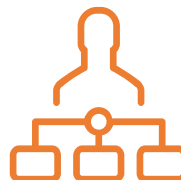
² [https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%20Worldwide%20\(Standard%20Multi-Tenant\)](https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%20Worldwide%20(Standard%20Multi-Tenant))

ITDM 期盼的改进



以更低成本有效提升会议室功能

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 质量和低成本房间许可的做法正是他们所期望的改进。



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 O365 门户。像用户体验一样，我们看到新的管理功能正在迅速的出现。

知识点

我们观察到 Microsoft 以值得称赞的速度不断为 Teams 添加功能。例如，在 2019 年下半年，Microsoft 向 Teams 平台添加了约 25 个增强功能，包括一些以会议为中心的创新增强功能。

对于一些 ITDM 来说，这种速度似乎令人生畏，但是，就像许多云服务一样，Teams 的构建考虑到了功能的速度。如今，鉴于消费者对这种使用体验的愈发习惯，用户对持续不断的功能更新充满了期望。

“老实说，Teams 是这么长时间以来第一款让我感到兴奋的产品。”

执行副总裁，
Global Health Advocacy Organization

优势超出预期的功能

早期的 Teams 用户关注到了基本 UC 价值主张外的重要价值。



会议转型

通过视频用量的增加



加强协作

由易用性和通用工具驱动



办公空间 转型

借助可以支持“内部流动”员工的技术



云催化剂

通过将较早的本地环境的依赖转移至云端的统一 UC 平台



强大的号召力

围绕 Microsoft Teams 而成的强大生态系统，使 IT 能够专注于增值活动

发现成功的新钥匙

充分记录了部署任何 UC 解决方案的战略步骤。以下是我们在访谈中发现的一些其他建议，这些建议在鼓励最终用户采用方面效果良好。

将会议室用作提高采用率的助推器

1



“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

获得管理层支持

2



“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

3



“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

4



“获得成功部署的机会只有一次。”扩展至会议时，Teams 群组的一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，帮助您用户保持事务的工整高效。

确保挖掘这些数据

5



“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，
US 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，有一个绝佳的机会来重新调整最终用户的协作方式。许多成功完成这种过渡的组织都选择 Microsoft Teams 作为协作平台。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 workflows 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。由于数据存储于他们不易监控、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（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，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 Wainhouse Research

Wainhouse Research 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、[公司博客](#) 或 [@Logitech 社交账号](#)。

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



wainhouse
real.objective.insight.

联系信息

☎ +1 617 500 8090

✉ clientservices@wainhouse.com

版权所有 © 2020 Wainhouse, LLC.保留所有权利。

本文信息均来自可信来源。对于本文所含信息的错误、遗漏或不足之处，Wainhouse Research 不承担任何责任。读者对选择这些材料以达到其预期结果负全部责任。本文表达的观点如有更改，恕不另行通知。