

Nuevo examen de Microsoft Teams: análisis actual de implementaciones satisfactorias

Un estudio a fondo de los impulsores empresariales, las lecciones aprendidas y las prácticas recomendadas para maximizar el valor de Microsoft Teams

Investigadores

[Craig M. Durr](#) – Analista sénior

[Bill Haskins](#) – Analista sénior y asociado

Libro electrónico patrocinado por:

logitech®

Contenido

Resumen	3
Microsoft Teams transforma las propuestas de comunicaciones UC tradicionales	5
La experiencia actual del usuario ya no es lo que era	9
Funciones de reunión que aportan más ventajas de las previstas	13
Revelar las nuevas claves del éxito	14
Resumen y pasos siguientes	17
Acerca de Wainhouse, Logitech y los investigadores	18

44 millones de usuarios

Los 44 millones de usuarios activos diarios, a fecha de 18 de marzo de 2020, posicionaban a Microsoft Teams como la solución de más rápido crecimiento de toda la historia de Microsoft y la cifra sitúa a Microsoft como líder del mercado de productividad empresarial.

Más de 27 millones

Con más de 27 millones de reuniones mensuales, Microsoft Teams se está convirtiendo rápidamente en una de las mayores plataformas del mercado.

Más de 8 millones

Wainhouse estima que en 2019 el número de licencias de pago por usuario para soluciones de reunión personales aumentó en 8 millones, alcanzando un máximo histórico de 53 millones de licencias, una tasa de crecimiento del 18% con respecto a 2018.

4 al mes

El trabajador del conocimiento promedio indica que utiliza al menos cuatro soluciones de reunión diferentes cada mes.

Resumen

Los líderes de TI tienen una lista relativamente común de ventajas relacionadas con una plataforma de comunicaciones totalmente unificada: **reducción de la complejidad, ahorro de costes, mejora de la seguridad de los datos, experiencia mejorada del usuario final y mayor organización**. Cuando preguntamos a los responsables de TI por su modelo preferido de implementación de comunicaciones empresariales, la respuesta más frecuente es "Microsoft".¹ Sin embargo, las comunicaciones empresariales son un asunto complicado y, a pesar del interés expresado por TI, muchas empresas tienen funciones no utilizadas: las de mensajería y colaboración de equipos se propagan rápidamente, pero las de reuniones pueden ir a la zaga.

Quienes han completado la transición, apuntan a una serie de nuevas lecciones aprendidas de su experiencia. Esos usuarios pioneros señalan que las implementaciones realizadas en todo el ámbito de una empresa son la clave para maximizar la adopción de Microsoft Teams y, por consiguiente, el valor organizativo, un valor que se maximiza al implementar de modo uniforme y universal en todos los puntos de conexión, concretamente en espacios de oficina y espacios de reunión. La consistencia es fundamental para impulsar la adopción. Este libro electrónico investiga más a fondo, aprovechando los datos de las encuestas de Wainhouse, datos de análisis del mercado y un nuevo conjunto de entrevistas con líderes de TI experimentados, que tienen experiencia en la implementación de Microsoft Teams como una solución de colaboración unificada en escritorios, dispositivos móviles y espacios de reunión.

¹"Q3 2018 UC IT Decision Maker Survey"
Septiembre de 2018, Wainhouse Research

"Microsoft Teams es el contenedor con el que deseamos facilitarles las cosas a todos".

Director de Windows,
Organización de atención sanitaria de EE. UU.

Microsoft Teams transforma las propuestas de comunicaciones UC tradicionales

Ofrece beneficios financieros de nivel superior

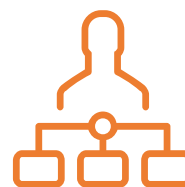


No sólo ahorros en costes de viaje

La consolidación de soluciones para reuniones en una sola plataforma optimiza el gasto de TI.

" Antes, nuestro CFO asociaba Microsoft Teams a nuestros costes de viajes. Ahora promueve una iniciativa para estandarizar todas nuestras reuniones en una sola plataforma para toda la empresa. ¿Por qué? Puesto que ya pagamos por la experiencia Microsoft, si un usuario quiere una solución alternativa, tendrá que explicar qué es lo que no puede hacer con Teams".

**VP de TI,
Empresa multimedia global**



Gestión de TI simplificada

Microsoft Teams es parte integral de Office 365, por lo que TI puede administrar reuniones como "función", en lugar de como servicio independiente.

"Usamos Microsoft para todo, nos movemos entre Teams, Stream y SharePoint. Microsoft Teams es el contenedor con el que deseamos facilitarles las cosas a todos. Cuando se tienen 65.000 usuarios, es absolutamente esencial establecer estándares para que todo funcione bien".

**Director de Windows,
Organización de atención sanitaria de EE. UU.**

Ofrece una base de seguridad reforzada



Reducción de vulnerabilidades

Quienes están a cargo de gestionar grandes instalaciones de Microsoft Teams tienden a citar la seguridad como factor principal de sus implementaciones. Con Microsoft Teams, hay menos proveedores implicados y menos fisuras en los datos.

"La seguridad es parte de lo que somos, nuestra más alta prioridad. Controlamos las cosas estrictamente y limitamos nuestra lista de proveedores".

EVP, Organización de promoción de la salud global



Gestión del cumplimiento simplificada

Microsoft Teams proporciona un solo panel de gestión para eDiscovery y gestión del cumplimiento.

"eDiscovery es importante y el uso compartido de contenido aumenta a pasos agigantados. Teams nos da la oportunidad de consolidar y gestionar mejor nuestros datos. Creemos que Microsoft Teams nos da un entorno global más seguro".

EVP, Organización de promoción de la salud global



Fomento de la participación e inclusión de los empleados

La productividad está directamente relacionada con el trabajo en equipo. El trabajo en equipo es esencial para resolver los retos empresariales y lograr los objetivos corporativos. Aunque sólo sea un componente de software, Microsoft Teams crea una plataforma con la que las personas se sienten conectadas entre sí. ¿Hace falta una respuesta rápida? Enviamos un mensaje instantáneo. ¿Tenemos que discutir algo en persona? Organizamos una reunión por vídeo. ¿Queremos alegrarle el día a un compañero? Enviamos una nota positiva seguida de un GIF.

En resumidas cuentas, los profesionales de TI con los que hemos hablado opinan que la plataforma Microsoft Teams es un robusto conjunto de herramientas que ayudan a promover la participación e inclusión de los empleados y eso conduce a un aumento de la productividad.

"Con una experiencia tan sencilla como sentarse e iniciar una videollamada, tendremos más reuniones. Teams da empuje y crea una interdependencia entre equipos y salas de conferencias".

VP de TI,
Empresa multimedia global

**Si creía que
Microsoft Teams
no estaba
listo para ser
protagonista,
piénselo bien**

La experiencia actual del usuario ya no es lo que era

Es hora de reevaluar la experiencia con Teams



Acceso universal para invitados



Excelente calidad de audio y vídeo



Experiencia móvil fiable



Opciones de sala mejoradas a menor coste



Gestión de TI simplificada

La experiencia del usuario de hoy es mejor

Si está esperando una función específica, es probable que ya esté disponible, o al menos en la hoja de ruta O365 publicada.²



Acceso universal para invitados

Este fue un talón de Aquiles para Microsoft Teams en sus comienzos y es un factor decisivo para muchas empresas de TI. En el primer trimestre de 2018, Microsoft lanzó la función de acceso para invitados que permitiría a los usuarios de Teams invitar a sus reuniones a cualquier persona, a través de correo electrónico, tanto si el invitado tenía una cuenta de O365 como si no. TI puede controlar la función mediante políticas, con ajustes básicos activables y desactivables, uso compartido más granular y controles de entrada a reuniones.



Excelente calidad de audio y vídeo

Nuestro estudio revela que, en general, la experiencia de audio y vídeo con Microsoft Teams recibe una calificación general de "excelente", tanto por parte de los usuarios finales como de quienes deciden sobre TI. Permite usar vídeo 1080p, utiliza el códec de audio Opus e incluye diversos QoS y controles de red.



Experiencia móvil fiable

Puede que sea un remanente de Skype for Business, pero la experiencia móvil con Teams recibe una calificación general de sobresaliente. Hemos observado que a muchos responsables de TI les encanta Teams para uso móvil, tanto por el funcionamiento visual y de chat como por la calidad de las reuniones en entornos móviles.

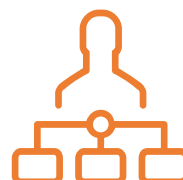
² [https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%2CWorldwide%20\(Standard%20Multi-Tenant\)](https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%2CWorldwide%20(Standard%20Multi-Tenant))

Mejoras bien acogidas por los ITDM



Opciones de sala mejoradas a menor coste

Los fabricantes de hardware han suministrado una amplia gama de dispositivos para sala de reuniones con los que equipar con Teams salas de conferencias pequeñas, medianas y grandes. Microsoft también ofrecía un SKU de sala de reuniones más rentable: 15 \$ por sala/mes. Los ITDM suelen mencionar como gratas mejoras la combinación de opciones expandidas para dispositivos de sala, la calidad de Teams y un menor coste de las licencias de sala.



Gestión de TI simplificada

Los equipos de TI más veteranos se sienten a sus anchas con la experiencia de administración de PowerShell. Para administradores con habilidades más limitadas, el portal de administración de Office 365 es un servicio crucial. Aunque Teams requiere que el administrador utilice PowerShell para unas cuantas tareas, la mayoría de los controles se encuentran en el portal O365. Al igual que la experiencia del usuario, estamos viendo surgir nuevas funciones administrativas a un ritmo rápido.

Conclusión

Estamos viendo a Microsoft lanzar funciones de Teams a un ritmo considerable. Por ejemplo, en el segundo semestre del 2019, Microsoft añadió 25 mejoras de funciones a la plataforma de Teams, incluidas varias innovaciones relacionadas con las reuniones.

Puede que ese ritmo sea abrumador para algunos responsables de TI, pero al igual que muchos servicios en la nube Teams está diseñado con la velocidad de funciones en mente, y hoy en día los usuarios quieren actualizaciones continuas, gracias a su experiencia con aplicaciones personales.

"Confieso que hace tiempo que un producto no me entusiasmaba tanto como Teams".

EVP,
Organización de promoción de la salud global

Funciones de reunión que aportan más ventajas de las previstas

Los pioneros en el uso de Teams notan un considerable valor que no se limita a las propuestas básicas de UC.



Transformación de las reuniones

Mediante el aumento de uso de vídeo



Más colaboración

Potenciada por la facilidad de uso y el acceso a herramientas comunes



Transformación del entorno de trabajo

Con tecnología que equipa a los trabajadores "con movilidad interna"



Catalizador de la nube

Desbanca a los entornos antiguos en ubicaciones físicas a favor de una sola plataforma de UC global en la nube



El factor liderazgo

Un robusto ecosistema alrededor de Microsoft Teams que permite a TI centrarse en actividades de valor añadido

Revelar las nuevas claves del éxito

Los pasos tácticos para implementar cualquier solución UC están bien documentados. Aquí se ofrecen sugerencias adicionales, descubiertas en nuestras entrevistas, de eficacia probada para fomentar la adopción entre los usuarios finales.

Usar salas de reuniones para promover la adopción

1

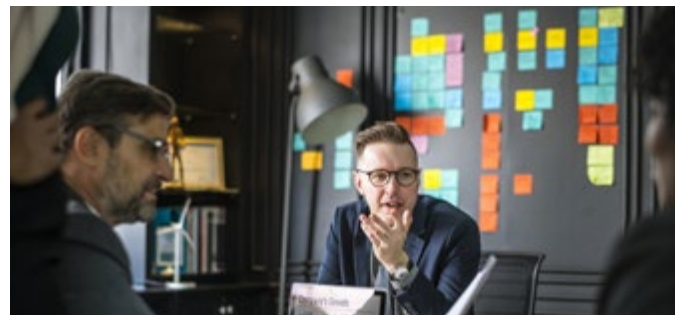


"Con una experiencia tan sencilla como sentarse e iniciar una videollamada, tendremos más reuniones. Teams da empuje y crea una interdependencia entre equipos y salas de conferencias"

**VP de TI,
Empresa multimedia global**

Involucrar a los ejecutivos

2



"Para llamadas importantes (según la cantidad de asistentes o quién hable), usamos Teams. También persuadimos a los ejecutivos a usar la aplicación con sus subordinados, cuyos equipos usarán la misma herramienta si quieren interactuar".

EVP, Organización de promoción de la salud global

Fomentar la participación masiva de sus usuarios finales

3



"No basta con proporcionar Teams a usuarios que adoran Slack, hay que conseguir motivarles para usar la solución. Tenemos un propietario de producto a cargo de impulsar nuestras innovaciones y ganar adeptos, gestionando los procesos dentro de Teams. El canal tiene ya varios miles de usuarios, y todos hacen preguntas y crean soluciones relacionadas con Teams y usando Teams".

VP de TI, Empresa multimedia global

Establecer convenciones de nomenclatura lógicas y habituales para elementos en Teams

4



"Sólo hay una oportunidad para que una implementación tenga éxito". El aspecto grupal de Teams es un elemento vital a la hora de fomentar el uso de reuniones. Revise sus estándares actuales de nomenclatura de archivos y almacenamiento, actualícelos y aplíquelos a Teams, y aprenda las funciones administrativas relacionadas: hay muchos controles que pueden usarse a nivel de políticas para ayudar a los usuarios a mantenerlo todo limpio, ordenado y productivo.

Extraer datos

5



"Ahora tenemos Power BI y obtenemos bastantes más análisis de la nube que con las soluciones locales anteriores. Muchos de estos datos están en Teams. Las reuniones se convierten en datos, los datos permiten hacer búsquedas y se añade valor".

**Director de Windows,
Organización de atención sanitaria de EE. UU.**



Resumen y pasos siguientes

Los cambios en la demografía de los usuarios finales, en los lugares donde trabajan y en el modo de trabajar deseado son el escenario perfecto para remodelar la forma en que colaboran sus usuarios finales. Ésa es una transición ya realizada por muchos que han elegido Microsoft Teams como plataforma de colaboración. A tener en cuenta:

- Hoy en día la comunicación y la colaboración atraviesan momentos turbulentos. Los usuarios finales desean nuevas formas de trabajar y desean rapidez de movimiento. Requieren comunicaciones asíncronas, uso de archivos compartidos en la nube y la posibilidad de reunirse cuando quieran, estén donde estén. Y la fuerza laboral, cada vez más móvil, requiere vídeo además de audio en sus llamadas.
- Cuando los departamentos de TI no pueden sustentar los nuevos requisitos, los usuarios encuentran sus propios procedimientos, a menudo recurriendo a servicios gratuitos que pueden dar lugar fácilmente a redes de "TI en la sombra" dentro de una empresa.
- Este entorno genera un incremento de los costes, reduce la productividad de TI y crea una serie de riesgos de seguridad. La empresa tiene cada vez menos visibilidad de sus datos, que se almacenan en ubicaciones imposibles de supervisar, rastrear o controlar fácilmente.
- Pero no es tan sencillo inculcar flujos de trabajo a los empleados. Se trata de una ética y una forma de pensar que es preciso cultivar de forma eficaz, haciendo uso de datos de análisis y constataciones, y realizando los ajustes necesarios sobre la marcha. Para lograr la adopción, es crucial designar promotores y motivar a los usuarios para que adapten la herramienta a sus flujos de trabajo (y viceversa).
- No se limite a los espacios públicos o compartidos en su implementación de Microsoft Teams. Utilice Microsoft Teams Rooms como catalizador de la adopción global de la plataforma de Microsoft Teams. El uso de vídeo en grupo, con soluciones MTR, fomenta el aprendizaje entre compañeros, robustece flujos de trabajo con interfaces comunes y crea una tendencia natural a realizar actividades pre y post reunión en la plataforma Teams.

Acerca de Wainhouse Research

Wainhouse Research proporciona asesoramiento de datos estratégicos sobre productos y servicios para aplicaciones de colaboración y conferencia en comunicaciones unificadas.

En nuestra base de clientes internacionales hay proveedores de nuevas tecnologías y servicios, así como usuarios empresariales de soluciones de colaboración por voz, vídeo, streaming y web. Proporcionamos estudios de mercado y consultorías, organizamos conferencias sobre tendencias tecnológicas y experiencias del cliente, publicamos una newsletter semanal y presentamos ponencias en eventos de clientes y sectores empresariales.

Acerca de Logitech

Logitech diseña productos de uso cotidiano que conectan a las personas con las experiencias digitales relevantes para ellas. Hace más de 35 años, Logitech empezó a conectar a las personas a través de sus ordenadores. Hoy en día es una empresa multimarca que diseña productos que conectan a través de música, gaming, vídeo e informática. Entre las marcas de la empresa están **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Ultimate Ears**, **Jaybird** y **Blue Microphones**. Fundada en 1981, con sede principal en Lausana (Suiza), Logitech International es una empresa pública suiza que opera bajo el símbolo LOGN en la Bolsa suiza SIX, y en Nasdaq Global Select Market bajo el símbolo LOGI. Infórmese sobre Logitech en [logitech.com](https://www.logitech.com), el [blog de la empresa](#) o [@Logitech](#).

Acerca de los investigadores

Craig Durr, analista sénior de Wainhouse Research, centra su labor en tecnologías y soluciones de colaboración en salas de reuniones. Realiza estudios sobre el tamaño y las previsiones del mercado, evaluaciones de productos y servicios, tendencias del mercado y expectativas del usuario final y del comprador. Craig tiene diecinueve años de experiencia en roles de responsabilidad relacionados con el desarrollo de productos, la planificación estratégica, la gestión de pérdidas y ganancias, la definición de propuestas de valor y el desarrollo comercial de ofertas de seguridad, SaaS y comunicación unificada. Ha trabajado también para Poly, Dell, Microsoft e IBM.

Puede ponerse en contacto con Craig en la dirección cdurr@wainhouse.com

Bill Haskins es analista sénior de Wainhouse Research, con un enfoque estratégico en productos y servicios de comunicaciones unificadas. Bill tiene más de 15 años de experiencia en el diseño y la creación de servicios de colaboración convergentes en un entorno global de comunicaciones. Es autor de varios libros blancos y artículos sobre las claves para una implementación de UCC satisfactoria y ha presentado varias ponencias sobre UCC y su experiencia en la integración de soluciones de colaboración en procesos y aplicaciones empresariales.

Puede ponerse en contacto con Bill en la dirección bhaskins@wainhouse.com

wainhouse
real.objective.insight.

Datos de contacto

☎ +1 617 500 8090

✉ clientservices@wainhouse.com

©2020 Wainhouse, LLC. Reservados todos los derechos.

La información que contiene este documento se ha obtenido de diversas fuentes consideradas fiables. Wainhouse Research no será responsable de ningún error, omisión o deficiencia en la información de este documento ni en sus interpretaciones. El lector asume la responsabilidad exclusiva al seleccionar estos materiales para lograr los resultados previstos. Las opiniones expresadas en este documento están sujetas a cambios sin previo aviso.