



Microsoft Teams revisité – Une nouvelle analyse des déploiements réussis

Une immersion dans les facteurs clés d'entreprise, les leçons à retenir et les meilleures pratiques pour maximiser la valeur de Microsoft Teams.

Chercheurs

[Craig M. Durr](#) – Analyste senior

[Bill Haskins](#) – Analyste senior et partenaire

eBook sponsorisé par :

logitech®

Sommaire

Abstract	3
Microsoft Teams bouscule la proposition de valeur UC traditionnelle	5
L'expérience utilisateur d'aujourd'hui n'est plus celle que vous croyez	9
Une fonctionnalité de réunion avec des avantages qui dépassent les attentes	13
Découvrir de nouvelles clés vers le succès	14
Résumé et étapes suivantes	17
À propos de Wainhouse, Logitech et des chercheurs	18

44 millions d'utilisateurs

Au 18 mars 2020, Microsoft Teams avait atteint 44 millions d'utilisateurs quotidiens actifs, faisant de Teams la solution ayant connu la croissance la plus rapide de l'histoire de Microsoft. Ces chiffres placent Microsoft en tête du marché de la productivité d'entreprise.

Plus de 27 millions

Avec plus de 27 millions de réunions par mois, Microsoft Teams devient rapidement l'une des plus importantes plateformes de réunion sur le marché.

+ 8 millions

Pour la seule année 2019, Wainhouse estime que le nombre de licences payées par les utilisateurs à des fins de réunions personnelles a augmenté de 8 millions, atteignant un record historique de 53 millions de licences, soit un taux de croissance supérieur de 18 % à celui de 2018.

4 par mois

Le travailleur intellectuel moyen rapporte qu'il utilise quatre, ou plus, différentes solutions de réunion par mois.

Abstract

Les responsables informatiques ont une liste relativement classique des avantages associés à une plateforme de communication unifiée : **moins de complexité informatique, une réduction des coûts, une meilleure sécurité des données, une expérience utilisateur final améliorée et une productivité organisationnelle accrue sont les points importants habituels**. Lorsque nous demandons aux responsables informatiques : « Quel est votre modèle de déploiement de communication d'entreprise préféré ? », la réponse majoritaire est : « Tout Microsoft. »¹ Néanmoins, la communication d'entreprise est un secteur délicat et, malgré l'intérêt explicite de l'informatique, beaucoup d'entreprises se retrouvent avec des charges de travail inutilisées : La messagerie et la collaboration d'équipe se répandent rapidement, mais les réunions sont parfois à la traîne.

Mais ceux qui ont fait la transition se réfèrent à un ensemble mis à jour de « leçons à retenir » de leurs expériences. Ces premiers adeptes définissent les « déploiement universels » comme étant la clé pour exploiter au maximum l'adoption de Microsoft Teams et ainsi la valeur organisationnelle, valeur qui est maximisée lorsque vous la déployez de manière cohérente et universelle à travers tous les terminaux, notamment les ordinateurs de bureau et les espaces de réunion. La cohérence est indispensable lors de l'adoption. Cet eBook approfondit le sujet, en exploitant des données tirées d'enquêtes de Wainhouse, des connaissances du marché et de nouveaux entretiens avec des responsables informatiques chevronnés, qui ont une expérience du déploiement de Microsoft Teams en tant que solution de collaboration unifiée entre ordinateurs de bureau, appareils portables et salles de réunion.

¹ « Q3 2018 UC IT Decision Maker Survey, »
Septembre 2018, Wainhouse Research

« Microsoft Teams est le contenant qui devrait simplifier la vie de tout le monde. »

Directeur de Windows,
U.S. Healthcare Organization

Microsoft Teams bouscule la proposition de valeur UC traditionnelle

Produit des avantages financiers de niveau supérieur

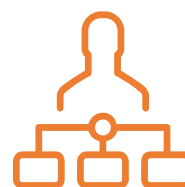


Plus que de simples économies de frais de déplacement

La consolidation de solutions de réunion sur une seule plateforme optimise l'informatique employée.

« À l'origine, notre directeur financier a associé Microsoft Teams à nos frais de déplacement. Aujourd'hui, il est à l'origine d'une initiative permettant de formaliser toutes nos réunions sur une seule plateforme commune à toute l'entreprise. Pourquoi ? Nous avons déjà payé pour l'expérience Microsoft, si un utilisateur souhaite une solution alternative, il doit d'abord justifier ce qu'il ne peut pas obtenir avec des réunions sur Teams. »

**VP du département informatique,
Global Media Company**



Informatique simplifiée

Microsoft Teams est intégré par défaut dans le plan de contrôle Office 365, permettant à l'informatique d'administrer des réunions en tant que « fonctionnalité » plutôt qu'en un service autonome.

« Nous sommes réellement une boutique Microsoft, faisant la transition vers Teams, Stream et SharePoint. Microsoft Teams est le contenant qui devrait simplifier la vie de tout le monde. Lorsque vous avez 65 000 utilisateurs, vous avez absolument besoin d'établir des standards qui vous permettront de tout faire fonctionner. »

**Directeur de Windows,
US Healthcare Organization**

Propose une fondation de sécurité renforcée



Réduit les vulnérabilités

Ceux qui gèrent une installation Microsoft Teams importante sont les plus susceptibles de souligner l'importance de la sécurité comme moteur principal de leur déploiement. Avec Microsoft Teams, vous avez à faire à moins de fournisseurs, moins de risques de petites fuites dans vos données.

« La sécurité fait partie de notre ADN, c'est notre priorité la plus élevée. Nous faisons soigneusement le tri et réduisons notre liste de fournisseurs. »

VPE, Global Health Advocacy Organization



Gestion de la conformité simplifiée

Microsoft Teams propose un seul support de gestion pour conduire la eDiscovery et gérer la conformité.

« La eDiscovery est importante, et le contenu partagé continue d'augmenter considérablement : Teams nous offre l'opportunité de consolider et de mieux gérer nos données. Nous estimons que Microsoft Teams nous offre un environnement plus sécurisé à tous les niveaux. »

VPE, Global Health Advocacy Organization



Encourage l'engagement et l'inclusion des employés

Le noyau de la productivité est directement lié au travail d'équipe. Le travail d'équipe est essentiel pour surmonter les défis du marché et atteindre les objectifs d'entreprise. Microsoft n'est peut-être qu'un bout de logiciel, mais il crée une plateforme qui permet aux individus de se sentir connectés aux autres. Besoin d'une réponse rapide ? Utilisez la messagerie instantanée. Besoin d'un entretien en face à face ? Arrangez une visioconférence. Vous voulez faire sourire un collègue ? Envoyez-lui une note positive suivie d'un GIF.

En résumé, les partenaires informatiques auxquels nous nous sommes adressés pensent que la plateforme Microsoft Teams est un outil solide qui encourage l'engagement et l'inclusion des employés ce qui, à terme, conduit à une hausse de la productivité.

« Lorsque l'expérience se résumera à s'asseoir et à démarrer une visioconférence, nous ferons plus de réunions. Teams est dynamique, entraînant le besoin d'avoir Teams dans la salle de réunion et vice versa. »

VP du département informatique,
Global Media Company

**Si vous pensiez
que Microsoft
Teams n'était
pas prêt à
être déployé,
repensez-y**

L'expérience utilisateur d'aujourd'hui
n'est plus celle que vous croyez

Il est temps de réévaluer l'expérience Teams



Accès universel aux invités



Excellente qualité audio et vidéo



Expérience mobile fiable



Options de salle améliorées à un coût réduit



Administration informatique simplifiée

L'expérience utilisateur d'aujourd'hui est meilleure

Si vous attendez une fonctionnalité spécifique, il est probable qu'elle existe déjà, ou au moins qu'elle soit sur la feuille de route O365 publiée.²



Accès universel aux invités

C'était un premier talon d'Achille pour Microsoft Teams et une pierre d'achoppement pour beaucoup d'organisations informatiques. Au premier trimestre 2018, Microsoft a fourni la fonctionnalité d'accès aux invités, permettant aux utilisateurs de Teams d'inviter n'importe qui à une réunion via e-mail, qu'ils disposent ou non d'un compte O365. La technologie de l'information peut contrôler la fonctionnalité via une politique, des paramètres de base comme Marche-Arrêt à des partages plus granulaires et aux contrôles d'entrée aux réunions.



Excellente qualité audio et vidéo

Au cours de notre recherche, l'expérience audio et vidéo de Microsoft Teams est en général qualifiée d'« excellente » par les utilisateurs finaux et les décideurs informatiques, avec une qualité vidéo jusqu'à 1080 p, le codec audio Opus, et comprenant un hôte de QoS et des contrôles de réseau.



Expérience mobile fiable

Peut être un des mauvais souvenirs de Skype For Business, mais l'expérience Teams mobile est généralement qualifiée de haut de gamme. De juste « Oui, la présence et la conversation fonctionnent bien » à « Ouah, la qualité de réunion est excellente sur portable » nous avons trouvé beaucoup de responsables informatiques très enthousiastes quant à Teams mobile.

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))

Des améliorations bienvenues par les décideurs informatiques.



Options de salle améliorées à un coût réduit

Les partenaires de matériel informatique ont fourni une gamme croissante d'appareils de salles de réunion conçus pour les petites, moyennes et grandes salles de conférence compatibles avec Teams. Microsoft a également proposé une référence de salle de réunion plus économique, à 15 €/salle/mois. Selon les décideurs informatiques, la combinaison d'options étendues pour les appareils de salle, la meilleure qualité de Teams et les coûts de licence de salle moins chers sont souvent des améliorations bienvenues.



Administration informatique simplifiée

Les équipes informatiques les plus expérimentées sont parfaitement à l'aise avec l'expérience administrateur PowerShell. Pour nous, administrateurs moins chevronnés, le portail d'administration Office 365 est un service incontournable. Teams demande encore que l'administrateur bascule vers PowerShell pour quelques tâches, mais la plupart des contrôles ont été intégrés dans le portail O365. Tout comme l'expérience utilisateur, nous voyons apparaître de nouvelles fonctionnalités administratives très rapidement.

À retenir

Nous constatons que Microsoft propose de nouvelles fonctionnalités Teams à un rythme soutenu. Par exemple, au cours du second semestre de 2019, Microsoft a ajouté environ 25 améliorations de fonctionnalités à la plateforme Teams, dont plusieurs améliorations innovantes centrées sur les réunions.

Ce rythme peut paraître colossal pour certains décideurs informatiques, mais comme pour beaucoup de services cloud, Teams est bâti en gardant à l'esprit la rapidité des fonctionnalités, et les utilisateurs d'aujourd'hui s'attendent à un flux continu de mises à jours des fonctionnalités grâce à leur expérience d'application consommateur.

« Honnêtement, ça fait longtemps que je n'ai pas été aussi enthousiaste pour un produit que pour Teams. »

VPE,
Global Health Advocacy Organization

Une fonctionnalité de réunion avec des avantages qui dépassent les attentes

Les premiers adeptes de Teams soulignent une valeur significative dépassant les propositions de valeur UC de base.



Transformation des réunions

À travers l'utilisation accrue de la vidéo



Collaboration accrue

Poussée par des outils communs simples à utiliser et faciles d'accès



Transformation de l'espace de travail

Avec une technologie introduisant les employés « mobiles en interne »



Catalyseur Cloud

En passant des anciens environnements sur place à une seule plateforme UC sur le cloud



Le facteur Hero

Un écosystème solide autour de Microsoft Teams qui permet à l'informatique de se concentrer sur les activités à valeur ajoutée.

Découvrir de nouvelles clés vers le succès

Les étapes tactiques pour déployer toutes les solutions UC sont bien documentées. Voici quelques suggestions supplémentaires découvertes au cours de nos entretiens qui se sont avérées encourager leur adoption par les utilisateurs finaux.

Utilisation de salles de réunion en tant que catalyseurs d'adoption

1



« Lorsque l'expérience se résumera à s'asseoir et à démarrer une visioconférence, nous ferons plus de réunions. Teams est dynamique, entraînant le besoin d'avoir Teams dans la salle de réunion et vice versa. »

**VP du département informatique,
Global Media Company**

Obtenez un parrainage exécutif

2



« Pour les appels importants (déterminés par la taille ou par l'interlocuteur), nous utilisons Teams. Nous recrutons également des cadres pour l'utiliser avec leurs collaborateurs, encourageant leurs équipes à utiliser le même outil s'ils souhaitent interagir ».

VPE, Global Health Advocacy Organization

Soutenez l'engagement viral de vos utilisateurs finaux

3



« Vous ne pouvez pas simplement donner Teams à des personnes qui affectionnent Slack, vous devez susciter leur intérêt pour cette solution. Nous avons un responsable de produit en charge de notre pipeline d'innovation et recrutement de champions, qui gère le processus dans Teams. Le canal comporte maintenant plusieurs milliers d'utilisateurs, tous posant des questions et créant des solutions à propose de – et avec – Teams. »

VP du département informatique, Global Media Company

Établissement de conventions nominales familières et logiques pour les éléments de Teams

4



« Vous n'obtiendrez pas de seconde chance pour un déploiement réussi. » Réussir l'aspect de groupe de Teams est un élément vital lorsque vous vous étendez aux réunions. Réfléchissez soigneusement à vos standards de stockage et de désignation de fichiers actuels, mettez à jour et appliquez à Teams en conséquence, et informez-vous sur les fonctions administratives associées : nombre de contrôles peuvent être utilisés au niveau des politiques pour aider vos utilisateurs à tout garder en ordre, propre et fonctionnel.

Veillez à miner ces données

5



« Nous sommes maintenant sur Power BI et nous obtenons sensiblement plus d'analyses depuis le cloud qu'avec les précédentes solutions sur place. Bon nombre de ces données sont dans Teams : les réunions deviennent des données, et ces données sont consultables et apportent de la valeur ajoutée. »

**Directeur de Windows,
US Healthcare Organization**



Résumé et étapes suivantes

Entre les changements dans la situation démographique de vos utilisateurs finaux, les endroits où ils travaillent, et la façon dont ils souhaitent travailler, c'est l'opportunité rêvée de restructurer la façon dont vos utilisateurs finaux collaborent, et nombre de ceux qui ont réussi cette transition ont choisi Microsoft Teams comme plateforme de collaboration. Ce qu'il faut savoir :

- Aujourd'hui, nous sommes au centre d'un bouleversement de la communication et de la collaboration. Les utilisateurs finaux cherchent de nouvelles manières de travailler et sont intéressés par des déplacements rapides. Ils demandent des communications asynchrones, des partages de fichiers sur le cloud, et la possibilité de se rencontrer lorsqu'ils le souhaitent, peu importe où ils se trouvent, tandis que les effectifs de plus en plus mobiles nécessitent les appels audio et vidéo.
- Lorsque le département informatique n'est pas en mesure de soutenir ces nouveaux besoins, les utilisateurs trouvent un moyen d'habiller ces charges de travail eux-mêmes, souvent à l'aide de services gratuits pouvant rapidement créer un réseau « IT parallèle » au sein de l'entreprise.
- Cet environnement conduit à une hausse des coûts, diminue la productivité informatique, et crée un nid de défits de sécurité. L'entreprise a un angle mort croissant concernant ses données puisque celles-ci sont stockées dans des emplacements difficiles à surveiller, à suivre ou à contrôler.
- Cela dit, les flux de travail adoptés par les employés ne sont pas quelque chose que l'on peut ouvrir comme un robinet. C'est une philosophie, une façon de penser qui doit être encouragée progressivement aussi efficacement que possible, en accumulant les réflexions, et en ajustant comme nécessaire au cours du processus. Établir des champions exécutifs et encourager les utilisateurs à adapter l'outil à leurs flux de travail (et réciproquement) sont des étapes critiques pour réussir l'adoption.
- Ne considérez pas les espaces publics ou partagés comme les dernières étapes de votre déploiement Microsoft Teams. Utilisez plutôt les salles Microsoft Teams comme des catalyseurs pour une adoption organisationnelle élargie de la plateforme Microsoft Teams elle-même. Les cas d'utilisation de vidéos de groupe activés avec les solutions MTR alimentent l'apprentissage entre collègues, renforcent les flux de travail via les interfaces utilisateurs communes, et créent une transition naturelle pour les activités préalables et suivantes aux réunions réalisées sur la plateforme Teams.

À propos de Wainhouse Research

Wainhouse Research fournit des conseils et des aperçus stratégiques concernant les produits et les services pour les applications de collaboration et de conférence au sein des communications unifiées.

Notre base de client mondiale comprend des fournisseurs de technologies nouvelles et établies, des fournisseurs de services, ainsi que des utilisateurs d'entreprises de solutions collaboratives vocales, vidéo, streaming et Web. L'entreprise fournit une étude de marché, des consultations, réalise des conférences sur les tendances technologiques et sur les expériences clients, publie une newsletter hebdomadaire gratuite, et prend la parole lors des événements clients et industriels.

À propos de Logitech

Logitech développe des produits utilisables dans la vie de tous les jours, permettant aux individus de vivre les expériences numériques qu'ils attendent. Logitech a commencé à connecter les individus via des ordinateurs il y a plus de 35 ans et aujourd'hui, cette société multimarque développe des produits qui réunissent les gens via la musique, le jeu, la vidéo et l'informatique. Parmi les marques de Logitech figurent **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Ultimate Ears**, **Jaybird** et **Blue Microphones**. Fondée en 1981 et basée à Lausanne en Suisse, Logitech International est une société anonyme suisse cotée au SIX Swiss Exchange (LOGN) et au NASDAQ Global Select Market (LOGI). Retrouvez Logitech sur [Logitech.com](https://www.logitech.com), sur le [blog de la société](#) ou [@Logitech](#).

À propos des chercheurs

Craig Durr est analyste senior chez Wainhouse Research, spécialisé dans les solutions et les technologies de collaboration en salle de réunion. Il fournit des recherches sur la taille et les prévisions du marché, les évaluations de produit et de service, les tendances du marché, et les attentes des utilisateurs finaux et des acheteurs. Craig apporte 19 années d'expérience à un poste de premier plan associé au développement de produit, à la planification stratégique, à la gestion des profits et des pertes, à la définition de proposition de valeur, et au développement commercial de la sécurité, de la SaaS, et des offres de communications unifiées. Son expérience inclut des postes chez Poly, Dell, Microsoft, et IBM.

Vous pouvez contacter Craig via cdurr@wainhouse.com

Bill Haskins est analyste senior chez Wainhouse Research, avec une spécialisation stratégique dans les produits et services de communications unifiées. Il affiche une expérience de plus de 15 ans dans la prise en charge, la fourniture et la conception de services de collaboration convergés dans un environnement de communication mondial. Il est l'auteur de nombreux livres blancs et articles détaillant les aspects clés d'une mise en œuvre réussie de la collaboration et des communications unifiées, et a effectué diverses présentations UCC, mettant en avant son expérience dans l'intégration de solutions de collaboration aux processus commerciaux et aux applications d'entreprise.

Vous pouvez contacter Bill via bhaskins@wainhouse.com



Table des matières

wainhouse
real.objective.insight.

Coordonnées de contact

☎ +1 617 500 8090

✉ clientservices@wainhouse.com

©2020 Wainhouse, LLC. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans le présent document ont été obtenues de sources réputées fiables. Wainhouse Research décline toute responsabilité pour les erreurs, omissions ou insuffisances des informations contenues ici ni de leurs interprétations. Le lecteur assume la responsabilité de la sélection de ces matériaux pour atteindre ses objectifs escomptés. Les opinions exprimées ici sont sujettes à modification sans préavis.