



# I vantaggi di Microsoft Teams: una nuova analisi sui casi di successo

Analisi dettagliata di vantaggi aziendali, insegnamenti appresi e best practice per massimizzare il valore apportato da Microsoft Teams

## Ricercatori

Craig M. Durr – Senior Analyst

Bill Haskins – Senior Analyst & Partner

eBook sponsorizzato da:

**logitech®**

# Contenuto

Riassunto	3
Microsoft Teams rinnova la sua proposta per la Unified Communication (UC Value Prop)	5
L'esperienza utente di oggi non è quella che ricordi	9
Funzionalità di riunione che offrono vantaggi superiori alle attese	13
Come scoprire nuove chiavi per il successo	14
Riepilogo e fasi successive	17
Informazioni su Wainhouse, Logitech e i ricercatori	18

## 44 milioni di utenti

In data 18 marzo 2020, Microsoft Teams ha raggiunto un picco quotidiano di 44 milioni di utenti attivi, posizionando Teams come la soluzione Microsoft che ha registrato la crescita più rapida nella storia dell'azienda. Questi numeri confermano la leadership di Microsoft nel mercato della produttività aziendale.

## Oltre 27 milioni

Con oltre 27 milioni di riunioni al mese, Microsoft Teams sta diventando rapidamente una delle piattaforme di videoconferenza più diffuse sul mercato.

## Oltre 8 milioni

Solo nel 2019, Wainhouse stima che il numero di licenze per utente a pagamento della soluzione personale per videoconferenze sia cresciuto di 8 milioni, ino a un massimo storico di 53 milioni di licenze, un tasso di crescita del 18% rispetto al 2018.

## 4 al mese

La media dei lavoratori riferisce di utilizzare mensilmente fino a quattro o più soluzioni di videoconferenza.

## Riassunto

I leader IT hanno un elenco comune dei vantaggi attesi da una piattaforma di comunicazione completamente unificata (UCP): **complessità ridotta, risparmi sui costi e miglioramento della sicurezza dei dati, dell'esperienza degli utenti finali e della produttività dell'organizzazione**. Quando chiediamo ai leader IT "Qual è il tuo modello di distribuzione Enterprise Communications preferito?" la risposta principale è "Tutto ciò che è Microsoft".<sup>1</sup> Tuttavia la comunicazione aziendale è un'attività complessa e, nonostante l'interesse espresso dall'IT, molte organizzazioni si trovano con carichi di lavoro inutilizzati: la messaggistica e la collaborazione in team si diffondono rapidamente, ma le riunioni talvolta non mantengono il passo.

Tuttavia, chi ha eseguito la transizione indica un set aggiornato di "lezioni apprese" dall'esperienza. Questi primi utenti indicano le "distribuzioni onnipresenti" come chiave per massimizzare l'adozione di Microsoft Teams, e quindi il valore organizzativo, un valore che viene portato al massimo quando si distribuisce la soluzione in modo coerente e universale su tutti gli endpoint, tanto sui desktop quanto nelle aree per riunioni. La coerenza è fondamentale per favorire l'adozione. Questo eBook approfondisce l'analisi sulla base di indagini condotte da Wainhouse e approfondimenti di mercato. Inoltre integra interviste recenti a leader IT di grande esperienza in merito all'adozione di Microsoft Teams come soluzione di collaborazione unificata per desktop, dispositivi mobili e sale riunioni.

<sup>1</sup>"Q3 2018 UC IT Decision Maker Survey", settembre 2018, Wainhouse Research

---

"Microsoft Teams è la soluzione unificata che a nostro avviso semplificherà la vita di tutti".

Direttore di Windows,  
Organizzazione sanitaria statunitense

# Microsoft Teams rinnova la sua proposta per la Unified Communication (UC Value Prop)

## Offre vantaggi finanziari di nuova generazione

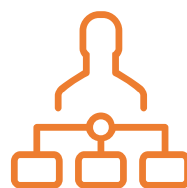


### Molto più che una semplice riduzione dei costi di viaggio

Il consolidamento delle soluzioni di riunione su un'unica piattaforma ottimizza la spesa IT.

"Inizialmente, il nostro CFO collegava Microsoft Teams alle nostre spese di viaggio, ma ora sta guidando un'iniziativa per formalizzare tutte le nostre riunioni su un'unica piattaforma a livello aziendale. Perché? Perché stiamo già sostenendo un costo per l'esperienza Microsoft: se un utente desidera una soluzione alternativa, deve spiegare cosa non riesce a ottenere organizzando le riunioni con Teams".

**Vicepresidente IT,  
Azienda multimediale globale**



### IT più semplice

Microsoft Teams è integrato in modo nativo nel dashboard di controllo di Office 365 e consente all'IT di amministrare le riunioni come una "funzionalità" anziché come un servizio autonomo.

"Siamo un'azienda totalmente Microsoft: stiamo passando a Teams, Stream e SharePoint. Microsoft Teams è la soluzione unificata che a nostro avviso semplificherà la vita di tutti. Quando hai 65.000 utenti, devi assolutamente definire degli standard per garantire che tutto funzioni".

**Direttore di Windows,  
Organizzazione sanitaria statunitense**

# Offre una base di sicurezza rafforzata



## Vulnerabilità ridotte

Chi gestisce una grande installazione di Microsoft Teams ha maggiori probabilità di indicare "la sicurezza" come fattore principale per l'implementazione della soluzione. Con Microsoft Teams puoi organizzare un numero minore di fornitori, un numero minore di punti deboli nel perimetro esterno del tuo sistema di dati.

---

"La sicurezza fa parte del nostro DNA ed è la nostra priorità assoluta. Riusciamo a tenere tutto sotto controllo e a ridurre l'elenco di fornitori".

**EVP, Organizzazione per la promozione sanitaria globale**



## Gestione semplificata della conformità

Microsoft Teams offre un unico dashboard di gestione per eseguire l'eDiscovery e gestire la conformità.

---

" L'eDiscovery è importante e le condivisioni di contenuti continuano a crescere enormemente: Teams ci offre l'opportunità di consolidare e gestire meglio i nostri dati. Riteniamo che Microsoft Teams ci offra un ambiente molto più sicuro sotto tutti gli aspetti".

**EVP, Organizzazione per la promozione sanitaria globale**



## Promuove il coinvolgimento e l'inclusione dei dipendenti

In ultima analisi, la produttività è collegata direttamente al lavoro di squadra. Il lavoro di squadra è essenziale per risolvere le sfide aziendali e raggiungere gli obiettivi. Microsoft Teams è solo un prodotto software, ma crea una piattaforma che consente alle persone di sentirsi in contatto con altre persone. Hai bisogno di una risposta veloce? Invia un messaggio istantaneo. Devi comunicare di persona? Organizza una videoconferenza. Vuoi far sorridere un collega? Invia una nota positiva, seguita da un GIF.

Per riassumere, i partner IT con cui abbiamo parlato ritengono che la piattaforma Microsoft Teams sia un set di strumenti solido, che aiuta a promuovere il coinvolgimento e l'inclusione dei dipendenti e in ultima analisi aumenta la produttività.

---

"Quando l'esperienza è semplice come sedersi e iniziare una videochiamata, possiamo organizzare più riunioni. Teams ha una forza intrinseca che stimola l'esigenza di avere Teams nella sala conferenze, creando un ciclo continuo".

Vicepresidente IT,  
Azienda multimediale globale



**Se pensavi che  
Microsoft Teams  
non fosse pronto  
per un debutto  
in grande stile,  
ripensaci**

L'esperienza utente di oggi  
non è quella che ricordi

## È tempo di rivalutare l'esperienza con Teams



Accesso guest universale



Ottima qualità audio e video



Esperienza affidabile sui dispositivi mobili



Opzioni per la sala riunioni migliorate a costi inferiori



Amministrazione IT semplificata

# L'esperienza utente attuale è migliore

Se stavi aspettando una funzione specifica, è probabile che sia già stata rilasciata, o almeno che sia inclusa nella roadmap O365 pubblicata.<sup>2</sup>



## Accesso guest universale

Questo è stato un tallone d'Achille iniziale di Microsoft Teams e un aspetto che ha spinto molte organizzazioni IT ad abbandonarne l'adozione. Nel primo trimestre del 2018 Microsoft ha implementato la funzionalità di accesso guest, consentendo agli utenti di Teams di invitare chiunque a una riunione tramite e-mail, sia che disponga o meno di un account O365. L'IT può gestire la funzionalità tramite criteri, da impostazioni on-off di base a una condivisione più granulare e ai controlli di accesso alle riunioni.



## Ottima qualità audio e video

Nella nostra ricerca, l'esperienza audio e video di Microsoft Teams viene generalmente valutata come "eccellente" dagli utenti finali e dai Decision maker IT (ITDM): supporta video fino a 1080p, utilizza il codec audio Opus e include una serie di controlli QoS e di rete.



## Esperienza affidabile sui dispositivi mobili

L'esperienza sui dispositivi mobili può forse rappresentare un altro problema per Skype for Business, ma nel caso di Teams è in genere valutata come eccellente. Si passa da "Ma guarda, la presenza digitale e la chat funzionano davvero" a "La qualità delle comunicazioni video sui dispositivi mobili è eccezionale": abbiamo visto molti leader IT vantare le qualità di Teams per i dispositivi mobili.

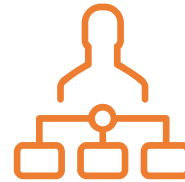
<sup>2</sup> [https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%20Worldwide%20\(Standard%20Multi-Tenant\)](https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%20Worldwide%20(Standard%20Multi-Tenant))

# Miglioramenti graditi ai Decision maker IT



## Opzioni per la sala riunioni migliorate a costi inferiori

I partner hardware hanno fornito una gamma crescente di dispositivi pensati per implementare Teams in sale conferenze di piccole, medie e grandi dimensioni. Microsoft ha anche offerto uno SKU per sale riunioni più conveniente a \$ 15 per sala al mese. I Decision maker del settore IT (ITDM) citano spesso come miglioramenti graditi la combinazione di opzioni migliorate per i dispositivi della sala riunioni, una migliore qualità di Teams e licenze a costi inferiori.



## Amministrazione IT semplificata

I team IT più esperti sono perfettamente a loro agio con l'esperienza di amministrazione di PowerShell. Per noi amministratori meno esperti, il portale di amministrazione di Office 365 è un servizio fondamentale. Teams richiede all'amministratore l'utilizzo di PowerShell per alcune attività, ma la maggior parte dei controlli è ormai integrata nel portale O365. Come per l'esperienza utente, stiamo assistendo all'introduzione di nuove funzionalità amministrative a un ritmo serrato.

### Lo scenario

Stiamo notando che Microsoft introduce nuove funzionalità di Teams a un ritmo sostenuto. Ad esempio, nella seconda metà del 2019 Microsoft ha aggiunto circa 25 miglioramenti di funzionalità alla piattaforma Teams, tra cui diversi miglioramenti innovativi incentrati sulle riunioni.

Il ritmo degli aggiornamenti può apparire eccessivo ad alcuni ITDM, ma come molti servizi cloud, Teams è concepito per una introduzione rapida e continua di funzionalità, e gli utenti di oggi si aspettano un flusso continuo di aggiornamenti, grazie alla loro esperienza con le app consumer.

---

"Teams è onestamente il primo prodotto di cui sono così entusiasta da molto tempo".

**EVP,**  
**Organizzazione per la promozione sanitaria globale**

## Funzionalità per le riunioni che offrono vantaggi superiori alle attese

Le prime organizzazioni che hanno adottato Teams notano un valore aggiunto significativo, superiore alle previsioni di valore di base per le comunicazioni unificate (UC).



### Trasformazione della riunione

Attraverso un maggiore utilizzo del video



### Collaborazione migliorata

Favorita dalla facilità di utilizzo e dall'accesso a strumenti comuni



### Trasformazione del luogo di lavoro

Con la tecnologia che ha abilitato i dipendenti con "mobilità interna"



### Cloud Catalyst

Spostamento dalla dipendenza da ambienti on-premise meno recenti a un'unica piattaforma UC nel cloud



### Il fattore Hero

Un ecosistema solido intorno a Microsoft Teams, che consente al personale IT di concentrarsi su attività a valore aggiunto

# Come scoprire nuove chiavi per il successo

I passaggi tattici per implementare qualsiasi soluzione UC sono ben documentati. Ecco alcuni suggerimenti aggiuntivi evidenziati dalle nostre interviste per incoraggiare con successo l'adozione da parte degli utenti finali.

## Utilizzare le sale riunioni come catalizzatore dell'adozione

1



"Quando l'esperienza è semplice come sedersi e iniziare una videochiamata, possiamo organizzare più riunioni. Teams ha una forza intrinseca che stimola l'esigenza di avere Teams nella sala conferenze, creando un ciclo continuo"

**Vice President IT,  
Azienda multimediale globale**

## Ottenere l'approvazione degli executive

2



"Per chiamate significative (determinate dal numero di partecipanti o da chi è l'interlocutore), utilizziamo Teams. Chiediamo anche ai dirigenti di utilizzarlo con i dipendenti, e questo a sua volta spinge i membri del team a utilizzarlo per le interazioni tra loro".

**EVP, Organizzazione per la promozione sanitaria globale**

## Supportare l'adozione virale da parte degli utenti finali

3



"Non puoi semplicemente dare Teams alle persone che amano utilizzare Slack, devi coinvolgerle nell'utilizzo della soluzione. Abbiamo un product owner che guida il nostro approccio all'innovazione e recluta champion, gestendo l'intero processo in Teams. Il canale è ora composto da diverse migliaia di utenti, e tutti pongono domande e creano soluzioni su (e con) Teams".

**Vicepresidente IT, Azienda multimediale globale**

## Definire convenzioni di denominazione familiari e logiche per gli elementi in Teams

4



"Non c'è una seconda possibilità per un'implementazione di successo". L'aspetto gruppo di Teams è un elemento vitale per l'implementazione del passaggio alle riunioni. Riesamina i tuoi attuali standard di archiviazione e denominazione dei file, aggiorna e applica di conseguenza gli standard a Teams e ottieni informazioni sulle funzioni di amministrazione associate. Molti controlli possono essere utilizzati a livello di criteri per aiutare i tuoi utenti a mantenere un ambiente funzionale, ordinato e produttivo.

## Assicurati di estrarre i dati importanti

5



"Ora lavoriamo in Power BI e otteniamo dal cloud molti analytics in più di quelli che ottenevamo dalle soluzioni locali precedenti. Gran parte di questi dati sono disponibili in Teams: le riunioni diventano dati, e tali dati sono ricercabili e promuovono il valore complessivo".

**Direttore di Windows,  
Organizzazione sanitaria statunitense**





## Riepilogo e fasi successive

Tra i cambiamenti dei dati demografici dei tuoi utenti finali, i luoghi in cui lavorano e il modo in cui vogliono lavorare, questa è un'opportunità perfetta per riallineare la collaborazione tra gli utenti: molte aziende hanno già ottenuto il successo desiderato scegliendo Microsoft Teams come piattaforma di collaborazione. Fattori da considerare:

- Siamo di fronte a cambiamenti epocali nelle metodologie di comunicazione e collaborazione. Gli utenti vogliono scoprire nuovi modi di lavorare e sono interessati ai cambiamenti tempestivi. Chiedono comunicazioni asincrone, la condivisione di file basata sul cloud e la possibilità di incontrarsi quando vogliono, ovunque si trovino: un organico sempre più mobile vuole disporre sia di chiamate audio che di videoconferenze.
- Quando l'ufficio IT non è in grado di supportare queste esigenze emergenti, gli utenti trovano il modo di abilitare autonomamente questi flussi di lavoro, spesso con servizi gratuiti che possono creare una "rete IT ombra" all'interno dell'azienda.
- Questo ambiente determina un aumento dei costi, riduce la produttività IT e produce tutta una serie di sfide per la sicurezza. L'azienda deve far fronte a un punto cieco di importanza crescente, in quanto i dati potrebbero essere archiviati in posizioni non facili da monitorare, tracciare o controllare.
- Detto questo, i flussi di lavoro adottati dai dipendenti non sono qualcosa che si può attivare o disattivare come un interruttore. Si tratta di un ethos, un modo di pensare che va coltivato nel modo più efficiente possibile, accumulando intuizioni e adattandolo, se necessario, durante l'evoluzione. La designazione di executive champion e il coinvolgimento degli utenti nell'adattamento del tool ai loro flussi di lavoro (e viceversa) sono passaggi fondamentali per favorire l'adozione.
- Non pensare agli spazi pubblici o condivisi come agli ultimi passaggi della distribuzione di Microsoft Teams. Invece utilizza le sale riunioni di Microsoft Teams come catalizzatore per l'adozione generalizzata della piattaforma Microsoft Teams nell'intera azienda. I casi d'uso di video di gruppo abilitati con le soluzioni MTR promuovono l'apprendimento tra i colleghi, consolidano i flussi di lavoro attraverso interfacce utente comuni e creano un interesse naturale per le attività pre e post-riunione che si svolgono nella piattaforma Teams.

## Informazioni su Wainhouse Research

**Wainhouse Research** fornisce indicazioni strategiche e approfondimenti su prodotti e servizi per le applicazioni di collaborazione e conferenza nell'ambiente Unified Communications (UC).

La nostra base clienti globale include fornitori nuovi e consolidati di servizi tecnologici, nonché utenti enterprise di soluzioni di collaborazione in voce, video, in streaming e sul Web. La società offre ricerche di mercato e consulenze, organizza conferenze sulle tendenze tecnologiche e sulle esperienze dei clienti, pubblica una newsletter settimanale gratuita e interviene in occasione di eventi di settore e dei clienti.

## Informazioni su Logitech

Logitech progetta prodotti che trovano spazio nella vita quotidiana delle persone e le collegano alle esperienze digitali importanti. Oltre 35 anni fa Logitech ha iniziato a connettere le persone tramite i computer, e ora è una società con più marchi, che progetta prodotti per unire le persone attraverso musica, giochi, video e informatica. I marchi di Logitech includono **Logitech**, **Logitech G**, **ASTRO Gaming**, **Streamlabs**, **Ultimate Ears**, **Jaybird** e **Blue Microphones**. Fondata nel 1981 e con sede a Losanna, Svizzera, Logitech International è una società quotata in borsa presso il SIX Swiss Exchange (LOGN) e il Nasdaq Global Select Market (LOGI). Trova Logitech su [logitech.com](https://www.logitech.com), nel [blog aziendale](#) o su [@Logitech](#).

## Informazioni sui ricercatori

Craig Durr è Senior Analyst presso Wainhouse Research e si dedica in particolare alle tecnologie e alle soluzioni di collaborazione per le sale riunioni. Esegue indagini sul dimensionamento dei mercati e previsioni, valutazioni di prodotti e servizi, tendenze del mercato e aspettative degli utenti finali e dei buyer. Craig vanta 19 anni di esperienza in ruoli di leadership associati a sviluppo di prodotti, pianificazione strategica, gestione dei profitti e perdite, definizione delle proposte di valore e sviluppo commerciale delle offerte di sicurezza, SaaS e Unified Communications. L'esperienza di Craig include posizioni in Poly, Dell, Microsoft e IBM.

Puoi contattare Craig all'indirizzo [cdurr@wainhouse.com](mailto:cdurr@wainhouse.com)

Bill Haskins è Senior Analyst in Wainhouse Research, con un focus strategico su prodotti e servizi Unified Communications. Bill vanta oltre 15 anni di esperienza nel supporto, progettazione e realizzazione di servizi di collaborazione convergenti in un ambiente di comunicazione globale. È autore di numerosi whitepaper e articoli che descrivono in dettaglio i fattori chiave per un'implementazione UCC di successo e ha tenuto varie presentazioni UCC, evidenziando la sua esperienza nell'integrazione di soluzioni di collaborazione in processi aziendali e applicazioni per aziende globali.

Puoi contattare Bill all'indirizzo [bhaskins@wainhouse.com](mailto:bhaskins@wainhouse.com)

wainhouse  
real.objective.insight.

---

## Informazioni di contatto

☎ +1 617 500 8090

✉ [clientservices@wainhouse.com](mailto:clientservices@wainhouse.com)

©2020 Wainhouse, LLC. Tutti i diritti riservati.

Le informazioni contenute nel presente documento sono state ottenute da fonti ritenute affidabili. Wainhouse Research non si assume alcuna responsabilità per errori, omissioni o inadeguatezze delle informazioni contenute nel presente documento o per le loro interpretazioni. Il lettore si assume la responsabilità esclusiva della selezione di questi materiali per raggiungere i risultati previsti. Le opinioni espresse nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso.