

‘UNIFIED COMMUNICATIONS IS GEEN PRODUCT MAAR EEN FEATURE BINNEN DE WERKPLEK’

Microsoft Teams biedt volop kansen voor partners

De versnelde digitale transformatie heeft samenwerkingstools volop in de spotlight gezet. Microsoft Teams is een van de bekendste. Microsoft heeft dan ook grootse plannen met deze tool. “Alleen al in 2020 hebben we meer dan 300 en in 2021 tot nu toe 100 features toegevoegd.” Partners en resellers profiteren daarvan volop mee.

Tekst: Marcel Debets

Microsoft Teams heeft het afgelopen jaar veel aandacht getrokken bij gebruikers. Het was één van de grote samenwerkingstools waarnaar bedrijven gingen toen er ineens massaal op afstand moest worden gewerkt. Maar Teams kwam natuurlijk niet uit de lucht vallen. De populariteit in bedrijfsomgevingen was al vier jaar lang gestaag aan het oplopen. De explosieve toename kwam niettemin als een verrassing. En inmiddels heeft Teams ruim 145 miljoen dagelijkse gebruikers, het dubbele van een jaar geleden.

Hub voor teamwork

Dat Teams veel meer is dan software om videovergaderingen mee te voeren, begint langzaam door te dringen. “Wij noemen het onze ‘hub voor teamwork’”, zegt Remco de Kramer, Product Marketing Manager Modern Work bij Microsoft. Dat betekent dat Teams valt binnen de grotere omgeving van Microsoft 365. “Bij iedere zakelijke cloudlicentie zit Microsoft Teams inbegrepen, omdat wij het zien het als de centrale hub voor productiviteit.” Volgens De Kramer is het begrijpelijk, maar ook wel onlogisch dat de laatste tijd zoveel nadruk is komen te liggen op alleen het vergader- en video-aspect van Teams. “Je doet het meeste werk voor en na een vergadering, dus het is goed om te kijken naar de andere functionaliteit van onze dienst.”

Middelpunt van productiviteitssuite

Als het aan Microsoft ligt, hoeven gebruikers helemaal niet meer Teams te sluiten gedurende een werkdag. “Microsoft 365 is een produc-

‘Microsoft 365 is een productiviteitssuite, waar Teams je primaire interface voor is’

tiviteitssuite, waar Teams je primaire interface voor is,” zegt De Kramer. “De online services als Exchange, SharePoint of OneDrive, en applicaties zoals Word, Excel en PowerPoint gebruik je via Teams. Alle middelen en informatie die je nodig hebt om je werk te kunnen doen zijn zo beschikbaar via één interface. Je werkt hierin net zo makkelijk samen met collega’s, klanten als opdrachtgevers. Door de massale adoptie dit jaar zien wij dat mensen Teams ook steeds vaker gebruiken voor één-op-één-gesprekken, waar vroeger de telefoon voor werd gepakt.”

De Kramer benadrukt niet alleen het gebruiksgemak van een complete suite, maar ook het kostenaspect. “Zet eens op een rij hoeveel applicaties er in een gemiddeld bedrijf worden ingezet. Losse applicaties voor online meetings en webinars, voor bestanden delen, een softphone voor hosted telefonie, virusscanner en natuurlijk productiviteitsapplicaties als Outlook en Word. Naast de aanschaf- en de licentiekosten, moet je als beheerder ook allemaal verschillende applicaties installeren, van verschillende leverancierst, en deze bovendien allemaal apart beheren.”

Privacy

Ook het privacy-aspect kan een issue zijn. “Applicaties kunnen overlappen in functies en gedeeltelijk dezelfde data verzamelen, maar op een andere plek opslaan”, zegt De Kramer. “Hoe ga je dat in het kader van de privacywetgeving en het toegenomen belang van security allemaal bijhouden?” Hij benadrukt dat in het geval van een Microsoft 365-omgeving de



Teams Meeting ConferenceRoom XL

beheerder volledige controle houdt over welke data, waar opgeslagen worden, door elke app. “Met één druk op de knop kun je specifieke gegevens over iets of iemand overal naar boven halen, uit bestanden, databases, chats en e-mails.”

Terug naar kantoor

Maar Microsoft ziet toch vooral het gebruiksgemak als een van de usp's van een samenwerkingstool als Teams. “Je schakelt naadloos tussen chat, telefonie en vergaderingen,” schetst De Kramer, “vanuit één interface en zonder verlies van productiviteit.” Ongeacht de locatie van de werkplek of het device. “Teams is overal beschikbaar waar je je telefoon unlocked of je computer aan zet.”

Volgens De Kramer helpt Teams ook om straks veilig terug te gaan naar kantoor. “De hybride werkomgeving gaat niet meer verdwijnen. Het gevolg is dat aan vrijwel iedere vergadering op kantoor ook een of meerdere personen op afstand deelnemen. Dus we willen zorgen dat bedrijven al hun medewerkers gelijkwaardig kunnen laten deelnemen aan de werkprocessen. Alle deelnemers aan een vergadering moeten goed zicht- en verstaanbaar zijn. Een brainstorm op een whiteboard of een presentatie moet voor iedereen te volgen zijn, waar die

ook zit. Via Microsoft Teams Rooms bieden we de functionaliteit om vergaderzalen te laten deelnemen aan Teams meetings. Hiermee maken wij de hybride werkplek mogelijk.”

Meerwaarde voor partners

En natuurlijk biedt Teams volop kansen voor partners en resellers om klanten meerwaarde te bieden. “Het is al zo dat partners Microsoft 365-licenties verkopen en zo ondersteuning bieden voor de op Microsoft 365 gebaseerde hybride werkplek. Of ze leveren en installeren hardware als Teams vergaderruimtes,” zegt De Kramer. “Maar wat velen zich niet realiseren is dat Microsoft een platformbedrijf is. Onafhankelijke softwaremakers ontwikkelen tools die via API's naadloos in Teams kunnen worden geïntegreerd. Op dit moment zijn er al ruim 750 applicaties die met Teams samenwerken. Tel je dat allemaal bij elkaar op, dan zie je dat er vooral kansen liggen in de breedte.” Dus niet alleen Teams verkopen als onderdeel van Microsoft 365, zegt De Kramer, maar ook het efficiënter maken van bedrijfsprocessen. Bijvoorbeeld met telefonie. “Zoals gezegd merken we steeds meer dat gebruikers elkaar bellen via Teams, met alle mogelijkheden die daarbij horen,” vertelt De Kramer. “Ze verbijn-

den door, voegen oproepen samen of nemen ze op, allemaal functies die je niet direct met Teams associeert, maar die er wel in zitten. Gebruik je Teams als oplossing voor telefonie, dan wordt hiervoor dezelfde interface gebruikt. Adoptie van Microsoft Teams als vervanger van je (hosted) telefooncentrale zal daardoor eenvoudig verlopen.

Kansen voor partners

In aanvulling op Microsoft Teams zijn er softwaremakers die een complete receptiebedienpost bouwen, of tools die ervoor zorgen dat alle klantcontact via Teams loopt, inclusief (after)sales en ondersteuning. De Kramer ziet dan ook veel kansen voor partners die op basis van Teams een totaaloplossing verkopen, met terugkerende omzet op basis van abonnementsdiensten. “Je kunt als telecom of IT-partner je portfolio verbreden omdat je meer diensten kunt aanbieden op basis van Teams. Voeg daarbij meerwaarde in de vorm van uitrol en support. Een waardevol businessconcept, denk ik.” ■