

Benchmark Microsoft Teams

Waar staan Nederlandse projectorganisaties in het gebruik van het samenwerkingsplatform van Microsoft?

Inhoud

De impact van Microsoft Teams	3
Microsoft Teams Maturity Index	5
Bepalende factoren	6
De drie fases	7
Waar staat de markt?	9
Resultaten	10
Visie	10
Huidige gebruik	11
Draagvlak & begeleiding	13
Uitdagingen en prioriteiten	14
Aanbevelingen	15
Over CTB	18

De impact van Microsoft Teams

In 2020 hebben we een enorme toename gezien van het gebruik van Microsoft Teams. Van 32 miljoen gebruikers halverwege maart 2020 naar meer dan 115 miljoen gebruikers eind 2020. Dat is een groei van 259%.

Deze ontwikkeling versnelt de adoptie van Microsoft Teams enorm, maar brengt ook veel uitdagingen met zich mee. ICT-afdelingen in organisaties zien zich geconfronteerd met vragen zoals: Waar kan ik Microsoft Teams allemaal voor gebruiken? Hoe voorkom ik chaos en een wirwar van Teams waar informatie zoekraakt? Hoe beheers ik de beveiliging van vertrouwelijke data? Hoe begeleid ik mijn organisatie optimaal met deze en andere vragen?

Microsoft Teams, één van de grootste drijvers in de ontwikkeling van arbeidsproductiviteit voor de komende jaren

Het gebruik van Microsoft Teams transformeert drastisch de zakelijke werkwijze met hele grote productiviteitsvoordelen die de concurrentiepositie van organisaties zal beïnvloeden. Het is de grootste ontwikkeling in zakelijk communiceren en werken sinds de komst van e-mail. En deze ontwikkeling is broodnodig, want het probleem van (onder andere) overvolle mailboxen wordt steeds groter.

Forrester Research becijfert in het

onderzoek 'Total Economic Impact of Microsoft Teams' dat – naast besparingen zoals een reductie in reiskosten – een gebruiker tussen de 1 en de 8 uur per week kan besparen door Teams goed in te zetten.

Dat voordeel ontstaat onder andere door een vermindering van de verloren tijd door zoeken naar informatie, tijdsbesparing (tot 50%) door communicatie in Teams ten opzichte van e-mail én verbeterde transparantie waardoor minder tijd verloren gaat aan het herstellen van fouten. Daar bovenop komen er nog vele nieuwe mogelijkheden waarbij Teams-as-a-platform een nog centralere rol in ons werk zal innemen. Dan moet de basis wel op orde zijn.

**1 tot
8 uur**

Tijdsbesparing per week per gebruiker van Microsoft Teams.

Forrester Research, 2020

Hoe helpt dit rapport?

De juiste aanpak om de vruchten te plukken van Microsoft Teams is mede afhankelijk van waar een organisatie staat. Daarom ontwikkelden wij de Microsoft Teams Maturity Index en het benchmarkonderzoek om data te verzamelen uit de markt en zo te bepalen in welke fase een organisatie zich bevindt.

In totaal gaven 148 managers, directeuren en ICT-functionarissen bij projectorganisaties antwoord op de vragen in ons onderzoek. De bevindingen en conclusies uit deze antwoorden lees je in dit rapport.

Alle deelnemers zijn ingedeeld in één van de drie categorieën van de – door CTB ontwikkelde – Microsoft Teams Maturity Index. We herkennen Enthusiasts, Explorers en Accelerators.

In dit rapport lees je meer over de Maturity Index, de resultaten uit het onderzoek én aanbevelingen van CTB om het maximale uit Microsoft Teams te halen.

Veel leesplezier!



Yuri Ramdhani
Managing Director

Microsoft Teams Maturity Index

In het vorige hoofdstuk las je over de enorme verbeteringen die Teams mogelijk maakt voor zowel jou persoonlijk als voor de organisatie als geheel. Uit onze ervaring in de praktijk blijkt echter dat het gebruik van Teams in de meeste gevallen nog erg smal is; namelijk voor het bellen en vergaderen met beeld. De vele andere functies om ons werk slimmer te organiseren en veel efficiënter samen te gaan werken worden nog maar beperkt gebruikt.

Daaruit is bij CTB het idee ontstaan om een Microsoft Teams Maturity Index te ontwikkelen waar – in eerste instantie – gebruikers aan de hand van een aantal vragen hun positie kunnen toetsen. Per niveau in de Maturity Index zijn er specifieke en concrete vervolgstappen te definiëren.

De Maturity Index heeft zich doorontwikkeld om bruikbaar te zijn voor een organisatie, omdat het realiseren van de volledige potentie op organisatieniveau moet plaatsvinden. Ondersteuning voor gebruikers, onderlinge afspraken over het gebruik, standaardisatie, automatisering en integratie zijn allemaal onderwerpen die vragen om een gezamenlijke en gedragen aanpak.

Deze tweede Microsoft Teams Maturity Index hebben wij speciaal voor bedrijven ingericht waarbij vier aandachtsgebieden bepalend zijn voor de fase waarin een organisatie zich bevindt.

Bepalende factoren

1 Toekomstvisie

Allereerst is het van belang om vast te stellen hoe ver de visie rijkt ten aanzien van de toegevoegde waarde van Microsoft Teams. Zie je het puur als een tool voor vergaderen, die we post COVID-19 wellicht minder gaan gebruiken, of is het instrument dat (samen)werken drastisch aan het veranderen is en een blijvende impact op ons (werkzame) leven zal hebben?

2 Huidige gebruik

De actuele stand van zaken is ook van belang. Welke functies worden nu gebruikt in jouw organisatie en in welke mate? Wordt er na de vergadering in Teams een e-mail verstuurd naar de collega's met een attachment? Of gaat het werk voort in het Team zelf; inclusief taken in Planner, gedeelde documenten en gesprekken in kanalen in Teams?

3 Draagvlak & begeleiding

Om te kunnen versnellen vanuit het actuele gebruik van Teams zijn een aantal zaken van groot belang en (rand)voorwaardelijk, namelijk: Hoe breed is de visie op – en het geloof in – de kansen die Teams biedt verspreid binnen een organisatie? En in welke mate ondersteunt een ICT-afdeling de kennis bij eindgebruikers van deze kansen? Hoe hoger de score op deze as hoe steviger de basis van een organisatie om snel meer vruchten te plukken van Microsoft Teams.

4 Uitdagingen & prioriteiten

Tot slot identificeren we de uitdagingen en prioriteiten die een organisatie erkent voor de nabije toekomst. Dit geeft een indicatie van de actiebereidheid. Dat is een kritiek punt, want het beschikken over een visie en de mogelijkheden is nog niet altijd de garantie dat men ook daadwerkelijk aan de slag kan en gaat.

De drie fases

Het benchmarkonderzoek brengt aan de hand van een aantal vragen in kaart waar bedrijven staan op de vier genoemde aspecten. Wij onderscheiden de volgende drie fases waar bedrijven zich in kunnen bevinden.

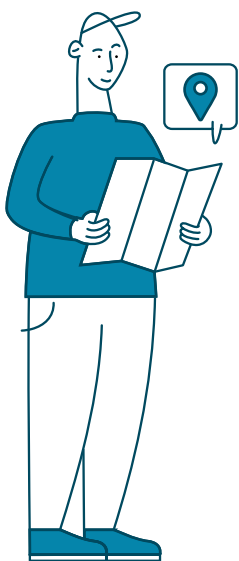


Fase 1

Enthusiasts

De Enthusiasts zijn goed thuis in de vergadermogelijkheden van Teams en maken daar (veel) gebruik van. Buiten het vergaderen heeft de organisatie beperkt voordeel van de vele extra mogelijkheden van Teams. Het draagvlak daarvoor is vaak groeiende maar nog niet breed aanwezig in de organisatie.

De uitdagingen en prioriteiten bieden nog genoeg ruimte voor meer ambitie en er is veel onbenutte potentie.



Fase 2

Explorers

De Explorers onderkennen over het algemeen de potentie van Teams als centrale hub voor (samen)werken en verkennen de mogelijkheden. Er is ook een behoorlijk draagvlak voor het breder inzetten van Teams. De toepassing van Teams gaat inmiddels verder dan vergaderen, er wordt in diverse Teams (samen)gewerkt maar dit is nog regelmatig ad hoc en er zijn grote verschillen in het gebruik binnen de organisatie.

De Explorers ervaren al wel regelmatig de nadelen van het gebrek aan structuur en als gevolg daarvan zijn gebruikers vaak op zoek naar informatie die moeilijk of niet gevonden wordt. Hier speelt duidelijk de behoefte aan een heldere, gestandaardiseerde werkwijze.



Fase 3

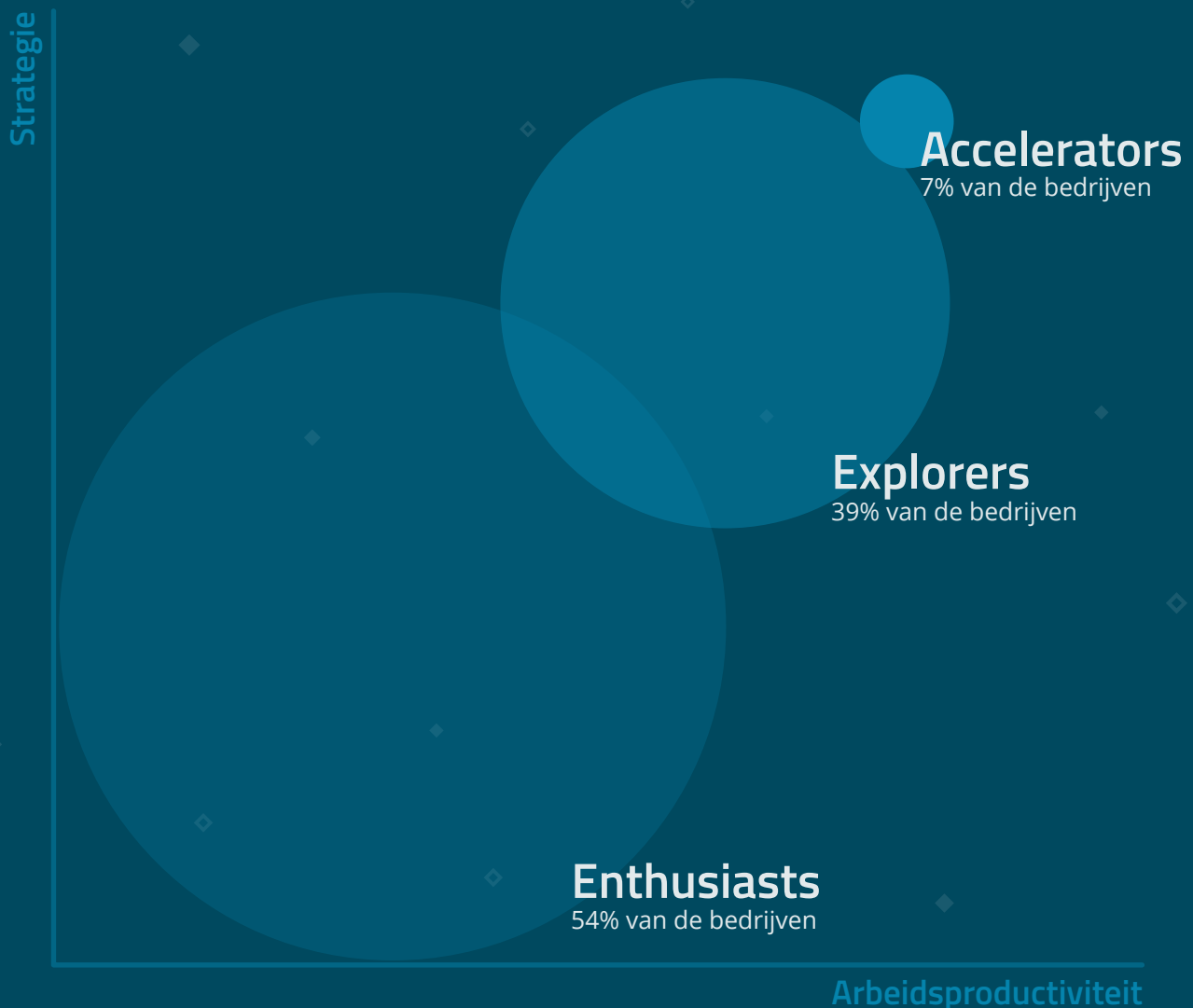
Accelerators

De Accelerators hebben een duidelijke visie, Teams gaat de manier van samenwerken drastisch veranderen. Ook is er breed draagvlak in de organisatie en lopen ze voorop in het gebruik van Teams. Bij de Accelerators zijn er vaak afdelingen of groepen gebruikers te vinden die erg ver zijn in het toepassen van Teams. Zij vervullen een voorbeeldrol in het bedrijf.

Accelerators zijn bovengemiddeld bezig met het ontwikkelen van een overall strategie voor de inzet van Teams en kijken naar geavanceerde toepassingen door integraties met andere – reeds aanwezige – systemen. Hierdoor ontstaat synergie, waar verschillende waardevolle voordelen uit voort (kunnen) vloeien.

Waar staat de markt?

Het benchmarkonderzoek brengt aan de hand van een aantal vragen in kaart waar bedrijven staan op de vier genoemde aspecten. Deze grafiek brengt de resultaten hiervan in beeld.



Resultaten

In dit hoofdstuk lees je over de resultaten uit het onderzoek, gebaseerd op de antwoorden van 148 deelnemende managers, directeuren en ICT-functionarissen bij projectorganisaties.

Visie

De visie bij de deelnemende bedrijven is opvallend vergevorderd met 68% van de deelnemers die Teams erkent als een instrument waarmee samenwerking naar een hoger niveau getild kan worden.

Toch geeft nog 9% van de respondenten aan dat het gebruik van Teams uit nood geboren is en tijdelijk. Daar leeft kennelijk nog de verwachting dat het gebruik van Teams (nagenoeg) verdwijnt als er weer 'normaal' vanuit kantoor gewerkt kan worden.

Er blijkt nog behoorlijk wat onbekendheid met de document management mogelijkheden van Teams. Iets meer dan

een kwart van de deelnemers ziet Teams als een vervanging van de netwerkschijf of een legacy DMS.

Tot slot geeft 43% van de deelnemers aan dat ze Teams zien als een goede vervanging voor de vele (interne) e-mails die verstuurd en ontvangen worden.

Onze conclusie is dat er nog flink wat werk aan de winkel is om organisaties beter te informeren over de kansen om document management en (interne) communicatie fors te verbeteren door een juist gebruik van Microsoft Teams.

28%

ziet Teams als een
goede vervanging van
netwerkschijven en DMS

43%

ziet Teams als goede
vervanging van
interne emails

Huidige gebruik

Wij vroegen de deelnemers naar het huidige gebruik van Microsoft 365 vanuit zowel technische als functionele invalshoeken.

Opvallend is dat bijna 65% van de deelnemende bedrijven een intranet op SharePoint Online in gebruik heeft of aan het nemen is.

Als het gaat om het aanmaken van Teams dan zien we dat organisaties nog op twee gedachten hinken en dat er zelfs sprake lijkt van een spagaat. 57% van de deelnemers laat medewerkers zelf Teams aanmaken en 45% biedt de mogelijkheid om dit via de IT-afdeling te laten verlopen. Hier zit ook overlap in en het roept de vraag op hoe duidelijk deze werkwijze is voor eindgebruikers.

Wat betreft standaardisatie en automatisering van het aanmaken van Teams geeft 21% aan dit gereed te hebben. Kortom, er worden veel Teams aangemaakt zonder duidelijke afspraken of standaarden. Dat werkt onduidelijkheid in de hand.

Wat opvalt bij de vraag over hoe Teams ingezet wordt door gebruikers is dat,

volgens verwachting, het video vergaderen een hele hoge adoptie kent. Samenwerken binnen afdelingen komt regelmatig tot veel voor bij 78% van de deelnemers.

Samenwerken aan offertes en projecten én samenwerken met klanten scoort beduidend lager. Slechts 17% geeft aan veel met klanten samen te werken.

Het gebruik van functies en apps binnen Teams geeft diverse interessante inzichten. Voor het opslaan en vinden van documenten én voor het samenwerken aan documenten zien we dat iets meer dan de helft van de deelnemers Teams gebruikt. Opvallend is dat met name de meer geavanceerde documentbeheerfuncties (metadata, slimme views) door 82% nooit of weinig gebruikt worden.

Op het gebied van document management is er duidelijk veel winst te behalen, zeker naarmate het aantal documenten in een Team toeneemt.

De mobiele app van Teams heeft inmiddels zijn weg aardig gevonden, 65% van de deelnemers maakt daar regelmatig tot veel gebruik van.

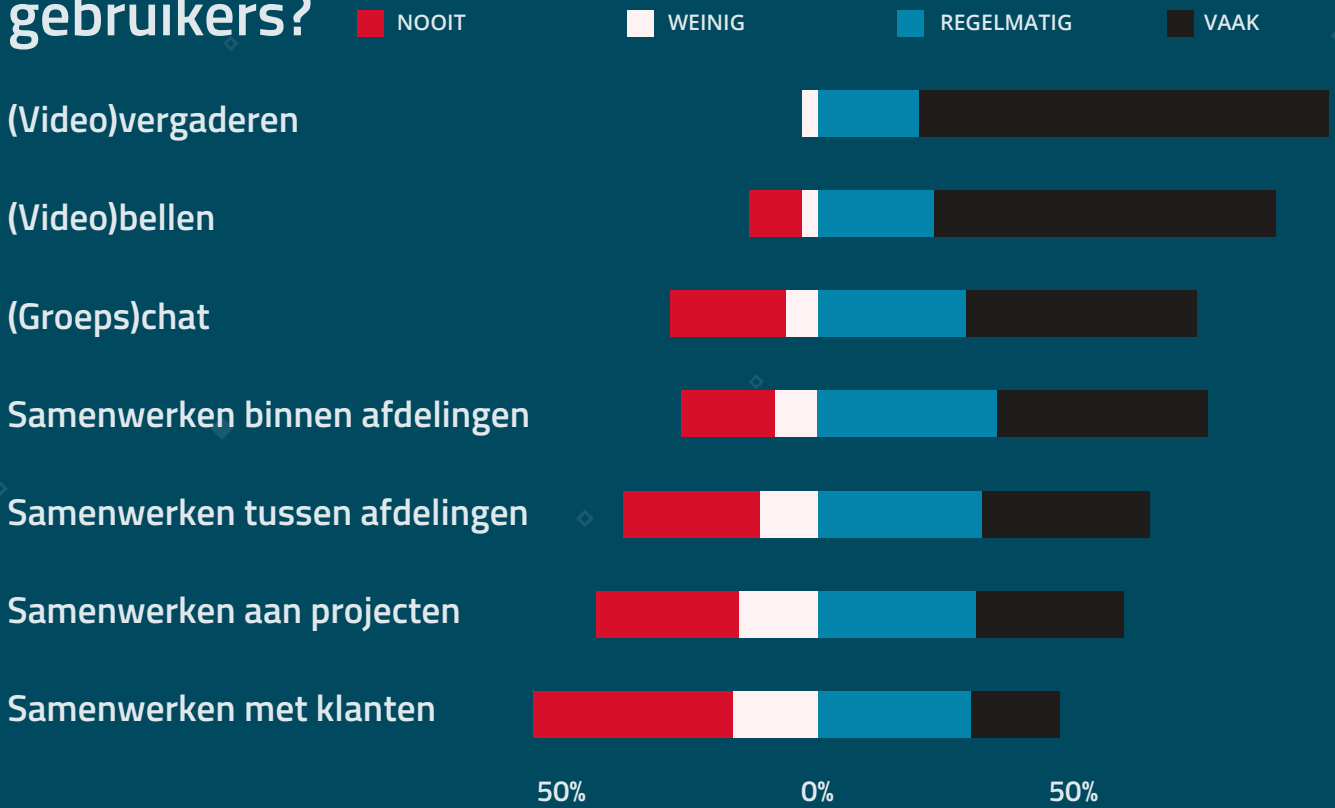
57%

Laat gebruikers zelf nieuwe Teams aanmaken.

21%

Heeft het aanmaken van Teams gestandaardiseerd.

Hoe wordt Teams nu ingezet door jouw gebruikers?



De 6 minst benutte functies in Teams

Metadata en slimme views voor documentbeheer

4%

Extra tabbladen

10%

Notulen en aantekeningen maken

10%

Plannen en acties beheren

11%

Opslaan en vinden van documenten

21%

Team posts voor communicatie in plaats van e-mail

24%

Draagvlak & begeleiding

De meest voorkomende aanpak rondom de introductie van Teams is nog altijd 'aanzetten en de gebruikers zelf laten ontdekken'. 56% van de deelnemers kiest dit antwoord.

Uitgebreidere vormen van ondersteuning zijn beduidend minder vaak ingeregeld.

De vraag die wij deelnemers stelden over het draagvlak in de organisatie geeft een bemoedigend beeld. 71% van de deelnemers schat in dat het draagvlak in hun organisatie zich breed ontwikkelt in het bedrijf. Slechts 8% geeft aan dat het draagvlak beperkt is tot enkele collega's. Dat betekent dat het besef van de voordelen die Teams met zich meebrengt voor medewerkers en de organisatie sterk groeiende is.

Wat wel opvallend is in relatie tot bovenstaande, is dat slechts 22% van de deelnemers aangeeft de vraag vanuit eindgebruikers te krijgen voor meer functies of inrichting in Teams. Een nog kleiner aandeel van net 10% herkent een vraag om een strategie rondom het gebruik van Teams.

Dit staat op gespannen voet met het hoge draagvlak voor een breder gebruik en hierdoor een interessant aandachtsgebied voor nadere analyse bij individuele organisaties.

Welke begeleiding wordt gebruikers geboden?

Microsoft Teams is beschikbaar en gebruikers ontdekken het zelf

56%

FAQ en instructies op intranet

37%

Extra opgeleide key-users

34%

Online trainingen beschikbaar

34%

Beleid gecommuniceerd

24%

Uitdagingen en prioriteiten

Wij vroegen organisaties waar ze momenteel uitdagingen ervaren en welke prioriteiten ze herkennen voor de komende 3-6 maanden.

Een van de vragen ging over de uitfasering van Skype naar Teams. Bij het opstellen van de vragenlijst hadden wij de indruk dat er nog een flink aantal organisaties worstelden met deze switch. Echter blijkt - in ieder geval bij de deelnemers - slechts 4,5% de vervanging van Skype als een uitdaging te zien. Onze indruk is dat organisaties gedurende 2020 hele grote stappen gezet hebben op dit vlak.

Opvallend is dat 42% aangeeft momenteel geen uitdagingen te ervaren. Dat betekent dat deze organisaties een en ander goed onder controle hebben, maar het heeft wellicht ook een relatie met de beperkt doordringende vraag om meer inrichting van en strategie rondom Teams.

Prioriteiten voor de komende 3-6 maanden

Op de gedeelde eerste plaats, beide 32%, staan het aanbrengen van meer structuur in het aanmaken en beheren van Teams én het bepalen welke integraties met overige systemen nodig zijn. Dit ligt in lijn met de uitdagingen die herkend werden. Het bevestigt het beeld van een dreigende onoverzichtelijke situatie met vele Teams waarvan doel en status onduidelijk zijn.

Top 5 Uitdagingen

1. **Op langere termijn beheren van de vele Teams.**
2. **Gebrek aan standaarden.**
3. **Bewaken van een duidelijke rechtenstructuur.**
4. **Meer begeleiding voor gebruikers nodig.**
5. **Bewaken van aspecten zoals naamgeving van Teams.**

Top 5 Prioriteiten

1. **Aan de slag met meer structuur.**
2. **Benodigde integraties bepalen.**
3. **Gebruikers meer begeleiden.**
4. **Strategie ontwikkelen voor optimaal Teams gebruik.**
5. **Werken aan kennis en draagvlak voor bredere Teams toepassing.**

Aanbevelingen

De resultaten van dit benchmarkonderzoek laten een tweedeling zien. Visie en ambitie rondom de inzet van Teams aan de ene kant en het actuele gebruik dat duidelijk nog achterloopt aan de andere kant. Onze hoofdconclusie is dat organisaties zich de komende tijd moeten richten op het versterken van de bruggenhoofden en het bouwen van de brug om visie, ambitie en realiteit bij elkaar te brengen.

De aanbevelingen hierna bieden een leidraad om aan de slag te gaan. De stappen hoeven niet per se achter elkaar genomen te worden, er kan ook parallel aan gewerkt worden. Bovendien moet ook de actuele situatie bij een organisatie in acht genomen worden om de juiste accenten te leggen.





1. Informeren en experimenteren

Er is werk aan de winkel om de kennis van enerzijds de voordelen van Teams en anderzijds de praktische mogelijkheden breder en dieper te laten landen in organisaties.

Middels workshops voor het management en key-users leg je een belangrijke basis zodat er een fundament ontstaat waarin de kansen voor het individu en de organisatie herkend worden. Gevorderde gebruikers kunnen hier ook hun praktische ervaringen delen.

Bepaal vervolgens waar en hoe je Teams in eerste instantie gaat inpassen en maak daar afspraken over. Ga bijvoorbeeld met enkele afdelingen in een Team werken, of met een aantal (interne) projecten. Ga 'all-in' en neem afscheid van alle andere kanalen die er zijn voor dit onderwerp. Dus stop met e-mail en het Whatsapp-groepje. Sla ook alle documenten op in het Team en werk hierin samen verder.



2. Ambitie bepalen

Als er voldoende begrip en ervaring is binnen een organisatie om de potentie te herkennen dan kan de ambitie bepaald worden. Vorm je een totaalvisie en pak je meerdere processen tegelijk aan óf kies je voor een meer gefaseerde aanpak? Belangrijk is om een aanpak te kiezen die past bij de organisatie en haar medewerkers.

Ook hier kunnen enkele workshops met beslissers de basis leggen voor het beslissen over de ambitie. Wij adviseren om de ambitie ook te onderbouwen met concrete voordelen voor medewerkers en de organisatie; en deze waar mogelijk te kwantificeren.



3. Structuur aanbrengen

Een duidelijke structuur is een kritiek onderdeel van een succesvolle aanpak. Het grootste gevaar bij een uitrol van Teams is dat gebrek aan structuur zorgt voor een onoverzichtelijke situatie waardoor gebruikers meer nadelen dan voordelen ervaren en het draagvlak vervolgens afneemt.

Ontwerp een structuur en logica voor de inzet van Microsoft 365 te op basis van het bedrijfsproces. Maak een indeling gebaseerd op het onderscheid tussen primaire, ondersteunende en sturende processen. Met hulp van key-users die het bedrijf goed kennen, wordt hiermee een blauwdruk opgesteld. Zo vinden medewerkers snel de nodige informatie en wordt Microsoft 365 optimaal benut.



4. Automatiseren en integreren

Offertes, klanten, (interne) projecten hebben een repeterend karakter en dat betekent dat er zeer regelmatig nieuwe Teams, kanalen, folders en/of andere functies van Microsoft 365 ingericht moeten worden. Dit steeds handmatig uitvoeren is tijdrovend en ondermijnt de uniformiteit van werkprocessen.

Breng in kaart welke repeterende vormen van samenwerking er zijn in jouw organisatie en bepaal welke onderdelen en functies nodig zijn. Zo zullen onder andere kleine en grote projecten flink van elkaar verschillen.

Door gestandaardiseerde werkwijzen te formaliseren, te automatiseren en te integreren met bijvoorbeeld een ERP- of CRM-systeem boek je als organisatie grote winst. Medewerkers kunnen met één druk op de knop zich concentreren op hun werk en hoeven geen Teams specialisten te worden.



5. Veranderen en begeleiden

Microsoft Teams, SharePoint Online en overige Microsoft 365 apps benutten, betekent een nieuwe werkwijze voor medewerkers. Dit moet goed begeleid worden omdat veranderen nu eenmaal tijd en aandacht vereist. Het terugvallen in oude werkwijzen ligt op de loer als de werkdruk toeneemt. Vooral wanneer duidelijke doelen of communicatie ontbreken en er geen goede instructies of ondersteuning beschikbaar is.

Over CTB

CTB is specialist in de toepassing van Microsoft Teams, SharePoint Online en Microsoft 365 voor projectorganisaties. Onze missie is om technische en zakelijke dienstverleners productiever samen te laten werken.

Zonder een doordachte aanpak bij de ingebruikname van Microsoft 365 ligt toenemende chaos op de loer. Informatie raakt zoek en er is meer miscommunicatie en onduidelijkheid. CTB helpt je met een duidelijke werkwijze voor de hele organisatie om zo alle potentie van Microsoft Teams en de Microsoft 365 apps te benutten.

Met CTB introduceren we een procesgedreven werkwijze die samenwerken in én tussen afdelingen faciliteert, die interne projecten een duidelijke werkwijze biedt.

Organisatiebrede relevante informatie zoals bedrijfsnieuws, beleid vanuit afdelingen en meer kan gedeeld worden via een Intranet in Microsoft 365.

En voor voor het aanbrengen van structuur en bewaken van uniformiteit in het primaire proces (commercie, projecten & beheer) in Microsoft 365 ontwikkelden wij P365. P365 zorgt ervoor dat je jouw bedrijfsproces kan vormgeven in je eigen Microsoft 365 tenant, zonder grip te verliezen of zelf (opnieuw) het wiel uit te vinden. Inmiddels worden ruim 15.000 medewerkers wereldwijd bediend door P365, onder meer met offerte, klant en project omgevingen in Teams en SharePoint die automatisch aangemaakt en gekoppeld worden met ERP.

Lees meer over P365 op [onze website](#).