



Expert Panel Skype for Business

# Maakt Microsoft het onnodig ingewikkeld?

**Microsoft verwacht binnen twee jaar alle functionaliteiten van Skype for Business binnen Microsoft Teams te integreren. Van LCS naar OCS, Lync, Skype for Business en nu Microsoft Teams. Maakt Microsoft het onnodig ingewikkeld voor eindklanten? We legden het voor aan het TBM Skype for Business Expert Panel.**

## Jeroen André de la Porte, SoftApp-distribution

"Nee, Microsoft maakt het niet onnodig ingewikkeld. Microsoft denkt na over hoe wij in de toekomst zullen samenwerken. Met Teams worden - mijns inziens - alle mogelijkheden van Office 365, lees: ook bestaande Microsoft-technologieën, gecombineerd en benut in een nieuwe digitale (open) interface waarbij de eindklant bepaalt welke app of functie belangrijk is en waarmee zij onderling wil samenwerken. 'Stiekem' denk ik dat Microsoft ook toewerkt naar één algemene interface... Het ecosysteem, partnerkanaal en eindklanten zullen in tijd vast en zeker gebaat zijn hierbij. Voor nu maakt Teams het onnodig ingewikkeld. Skype for Business heeft (eindelijk) tractie in de klein en midden zakelijke markt (27 procent van het bedrijfsleven) en het nu als partner ook moeten motiveren wat over drie tot vier jaar usance zou kunnen zijn zonder 100 procent zekerheid is: 'spijtig'."

## Harm Overgoor, Actis

"Als antwoord op de vraag: ja, waarschijnlijk maakt Microsoft het ingewikkeld voor de klant om Skype for Business te integreren in Teams, maar daar ontkomt het niet aan. Met Teams bouwt Microsoft aan machine learning, cognitieve diensten en spraakherkenning om de vergaderervaring te verbeteren en het gemakkelijker te maken. De reden van de overstap van Microsoft om Teams via Skype als belangrijkste communicatietool te pushen, is om nog meer druk uit te oefenen op Slack, de succesvolle rivaal van Microsoft Teams. De integratie van SIB in Teams betekent een verdere communicatie-optimalisatie waarbij miljoenen Office 365-klanten uiteindelijk over zullen gaan op Teams in plaats van Skype for Business."

## Thijs Parée, New Media 2Day

"Skype voor bedrijven wordt in veel organisaties goed ingezet om snel en eenvoudig je collega's te bereiken ongeacht plaats en/of tijd. Office 365 is steeds verder aan het uitbreiden en er komen steeds meer applicaties bij. De hoeveelheid applicaties maakt het niet altijd eenvoudig voor een gebruiker en soms onnodig complex. Met de komst van Teams lijkt dit eenvoudiger te worden. Gebruikers krijgen een applicatie die meerdere applicaties binnen één applicatie beschikbaar maakt. Dit maakt het voor een eindgebruiker wel eenvoudiger. Kies één applicatie voor de markt die zowel particulier als voor bedrijven te gebruiken is."

## Martijn Voogt, Jabra

"Waar UC-oplossingen in het verleden nog draaiden om het integreren van verschillende communicatieplatformen, komt nu het besef dat collaboratie ook belangrijk is. Gezien de hele levensloop van UC en de oplossingen die Microsoft hiervoor heeft het ontwikkeld, van OCS tot en met Skype for Business, is de stap om alles onder te brengen in Microsoft Teams begrijpelijk richting de markt. Een oplossing voor het inspielen op behoefte van zowel communicatie als collaboratie maakt zaken eenduidig naar het kanaal en naar eindklanten."

## Marius Savelbergh, oneCentral

"Er kunnen diverse redenen zijn voor een naamswijziging en het is te betwijfelen of dit daadwerkelijk leidt tot echte verwarring bij eindklanten. De ontwikkeling van Teams is ingegeven door ontwikkelingen in de markt zoals onder meer Slack, Spark, Circuit, et cetera. De keuze om diensten tot één omgeving terug te brengen, is alleen maar positief. De naam Teams zal in ieder geval meer duidelijkheid aan de eindklant bieden. De naam Skype for Business was wellicht ook niet de beste keuze om de eindklant duidelijkheid te verstrekken."

## Patrick Scherbeijn, Ask Roger!

"Binnen Ask Roger! hebben we zelf ervaring opgedaan met de implementatie van Teams. Daarbij hebben we geconstateerd dat het voor de eindgebruiker best wel een stap is die niet altijd direct tot succes leidt. Het vraagt een aanpassing ten aanzien van de wijze waarop medewerkers al jaren gewend zijn samen te werken. Vooral het doorbreken en 'afleren' van de e-mail cultuur is een lastige. Een Teams-implementatie vraagt om duidelijk beleid ten aanzien van welke communicatiemiddelen we wanneer inzetten, iedereen moet deze kennen en ernaar handelen. Een gedegeen adoptieprogramma is daarin onmisbaar. Mits goed geadopteerd, is samenwerken met Teams onmiskenbaar effectiever, zeker wanneer

je door het toevoegen van BOTs taken kan automatiseren en slimme integraties in Office 365 gegevens beter kunt structureren. Daarnaast verandert de manier waarop en de middelen waarmee we communiceren en dat lijkt in het voordeel van Teams, vooral jongere generaties pakken dit nu snel op. Voor het ecosysteem biedt het veel kansen. Voor de implementatie en adoptie van Teams zijn services nodig en ook het ontwikkelen van BOTs en APPs is interessant. De eindklant kan met teams een efficiëntieslag maken, zowel met interne als externe communicatie. Momenteel lijkt Teams nog een stap te ver, maar er kan veel veranderen in twee jaar."

## Anne-Meine Gramsma, CC4Skype

"De aankondiging van Microsoft Teams is volledig in lijn met haar 'Intelligent Communications' visie. De Microsoft Teams-client is nu al een 'hub' (werkplek) voor samenwerking waarin teamleden gesprekken met elkaar kunnen voeren, en bestanden, notificaties en andere items kunnen delen. Hoewel een beetje rust in de tent voor klanten aangenaam zou zijn, biedt de evolutie naar Teams een invulling aan Microsofts visie over hoe mensen met elkaar willen communiceren. Naar verwachting zal Microsoft Teams in Q4 2018 dezelfde bel- en vergadermogelijkheden bieden als Skype for Business Online vandaag aanbiedt. Skype for Business Online zal daarna geleidelijk verdwijnen, wat toch ongerustheid opwekt bij gebruikers. Maar klanten hoeven zich geen zorgen te maken, er is een lange overbruggingsperiode aangekondigd door Microsoft. Enerzijds zal de Skype for Business Server nog een lange tijd blijven bestaan en ondersteund worden door Microsoft. Er komt zelfs een nieuwe Server 2019-versie aan die in hybride kan worden gekoppeld met Skype for Business Online én met Teams. Anderzijds hoeft de klant niet onmiddellijk naar Teams over te stappen, Microsoft biedt klanten de mogelijkheid aan om de Teams en de Skype for Business-client 'side-by-side' op hun desktop te gebruiken. Dit maakt een geleidelijke transitie van Skype naar Teams mogelijk. Onveranderd blijft de noodzaak om de Skype for Business-functionaliteiten aan te vullen met onder andere de Contact Center-mogelijkheden zoals die door CC4Skype worden geleverd. Er blijven de komende jaren verschillende mogelijkheden voor klanten bestaan om hun communicatie naar eigen wens in te richten. Teams is in eerste instantie een aanvulling op de huidige omgeving. Wij denken dat die diversiteit aan oplossingen mogelijkheden biedt voor klant en partnerkanaal. CC4Skype geeft het partnerkanaal de mogelijkheid een breder deel van de totale communicatiebehoefte van de klant af te dekken. Ook Microsoft is gebaat bij een pluriform en uitgebreid ecosysteem, dat de meer specifieke behoeftes van klanten invult. Wij zien de komst van Teams dan ook met veel enthousiasme tegemoet."

## Jeroen Engering, Audiocodes

"Dat de recente aankondigingen op Ignite rondom de Teams-introductie tot veel vragen hebben geleid, is begrijpelijk. De schaalbaarheid van Skype for Business Online en lokale PSTN-connectiviteit door middel van CCE kent zo zijn uitdagingen. De Teams-infrastructuur (gebaseerd op het Skype consumer platform) lijkt hiervoor meer geschikt te zijn en biedt bovenop de UC-functionaliteit nog meer collaboration-mogelijkheden door het Teams-concept, waaronder de sterke integratie met SharePoint.

Om UC binnen Teams op het niveau van Skype for Business te krijgen, is de ontwikkeling volop gaande, als je naar Microsofts roadmap kijkt. Dit betekent dus dat er goed moet worden nagedacht over de transitie naar Teams. Daar waar veel omgevingen vandaag de dag al hybride zijn in de zin van Skype for Business Online- én On-premise-gebruikers zal er binnenkort een derde 'silo' bijkomen: De Voice enabled Teams-gebruikers. Het koppelen van lokale PSTN moet dus te zijner tijd ook een Teams-gebruiker van een telefoonnummer kunnen voorzien. Naast deze PSTN-connectiviteit zal ook het operationele beheer zo eenvoudig mogelijk gemaakt moeten worden. Met name user management, maar ook gebruikersmigratie van de ene naar de andere 'silo', gaat een nog belangrijker rol spelen."enthousiasme tegemoet."



Anne-Meine Gramsma



Marius Savelbergh



Thijs Parée



Martijn Voogt



Harm Overgoor



Patrick Scherbeijn



Jeroen Engering



Jeroen André de la Porte