Teams versneld uitgerold?

Zet nu stappen naar volledige adoptie.

Portiva.

Vanaf maart 2020 moest iedereen, tenzij het echt niet anders kon, thuiswerken. Veel bedrijven waren daar niet op ingericht en IT-afdelingen draaiden overuren om het technisch allemaal voor elkaar te krijgen. In veel gevallen bleek oude technologie, zoals VPN en Citrix remote desktops, niet bedoeld om met zijn allen tegelijk thuis te werken. Er moest dus snel een andere oplossing gevonden worden.

De keuze voor Microsoft Teams was vaak snel gemaakt, vanwege de relatief eenvoudige technische implementatie en de integratie met Office. Teams implementeren zou je kunnen zien als een kwestie van aanzetten en al je gebruikers kunnen ermee aan de slag. Binnen een paar weken, en soms zelfs binnen een paar dagen, kan een heel bedrijf over zijn op Teams. Maar om het maximale te halen uit je investering in Teams, het goed te beveiligen en het echt goed te integreren in je manier van werken is meer nodig. Dat vereist een grondig implementatie- en adoptieproces. Daar was de afgelopen maanden geen tijd voor.

Een succes.

Maar eerst moeten we zeggen dat de snelle uitrol van Teams afgelopen maanden voor het grootste deel een succes was.
De techniek had weinig problemen met een verzesvoudiging van het gebruik. En voor veel mensen die gewend waren hun werk altijd op locatie te doen ging er een wereld van mogelijkheden open. Vergaderen, lesgeven, zorg verlenen, chatten met collega's en online samen aan documenten werken: Teams bleek zo toegankelijk dat ook de 'minder digitale collega's' er snel mee aan de slag konden.
Een aantal van onze klanten, waaronder zorginstellingen en onderwijsorganisaties, ontdekten noodgedwongen de voordelen van de cloud. Na soms jaren van koudwatervrees hadden ze dit jaar ineens geen keuze meer. En in de meeste gevallen bleek de overstap mee te vallen en waren de voordelen veel groter dan de nadelen. We gaven de afgelopen maanden veel online trainingen om mensen op weg te helpen en we zagen daarbij veel enthousiasme, ook van voormalige cloud-sceptici. Werknemers zijn blij met Teams.
Soms om redenen die bij IT-afdelingen juist voor twijfel zorgden: de toegankelijkheid van krachtige functies die voor zelfredzaamheid zorgen. En natuurlijk de '*fun*', die ook in Teams zit, zoals '*likes*', emoticons en GIFs.

Uitdagingen.

De voordelen van (meer) thuiswerken zijn groot. We zijn minder tijd kwijt aan reizen, we belasten het milieu minder, we hebben een betere werk-privébalans en in veel gevallen zijn we ook productiever. We zullen dus ook na corona waarschijnlijk veel meer online samenwerken. En als we wél naar kantoor komen, doen we daar andere dingen. De werkvloer wordt een sociale plek waar we samenkomen, communiceren, sparren met collega's, creatieve sessies hebben en mondeling kennis delen.

Technisch hebben we grote stappen gezet in de richting van zo'n 'moderne werkplek', maar het gaat om veel meer dan techniek. We zien bij onze klanten drie belangrijke uitdagingen:

1 Sociale veranderingen

Teams helpt mensen elkaar digitaal te vinden, te communiceren en kennis te delen. Dat verandert de sociale verhoudingen binnen je organisatie. Zodra je gewend bent om digitaal met elkaar te communiceren, wordt het bijvoorbeeld makkelijker om een vraag te stellen aan collega's buiten je directe werkkring. Informatie en kennis verspreiden zich daardoor veel sneller 'horizontaal' door de organisatie en 'muren' tussen afdelingen en teams verdwijnen. Het keurslijf van het kantoor is verdwenen en er komt ruimte voor virtueel, interactief, ad-hoc en multidisciplinair samenwerken. Dit past beter bij de huidige en nieuwe generatie werkenden. Voor sommige anderen betekent dat ze zich moeten aanpassen.

Openheid en realtime communicatie

Teams combineert openheid en realtime communicatie. Stel je per e-mail een vraag aan een expert, dan zul je altijd een subtiel ander antwoord krijgen dan wanneer je een andere expert gevraagd zou hebben. Dat antwoord is bovendien niet beschikbaar voor iedereen. Als je collega dezelfde vraag heeft, moet hij hem dus ook persoonlijk aan iemand stellen. Waarna hij weer een ander antwoord krijgt. Zo ontstaan er verschillende versies van dezelfde kennis en is kennis ook niet gelijk toegankelijk.

Om dit probleem op te lossen zijn er fora en wiki's, waarmee communiceren en kennis delen veel opener en democratischer wordt. Iedereen die iets bij te dragen heeft kan zich in de discussie mengen. Samen kom je zo tot één geaccepteerd antwoord dat voor iedereen zichtbaar en bruikbaar is. Teams biedt deze openheid (uiteraard alleen onder mensen die de juiste rechten hebben) ook, maar combineert hem met snelheid. Informatie kan real time worden gedeeld en bediscussieerd in ad-hoc samenwerkingsverbanden. Dat maakt Teams krachtiger dan andere oplossingen. Dat geldt straks nog sterker, als je Project Cortex (de AI-functie van Microsoft 365, zie onze whitepaper Project Cortex: beter kennismanagement door AI) topic cards toevoegt aan Teams. Documenten en kennis komen op deze manier bij elkaar en het wordt veel duidelijker wat iedereen doet. Dit wordt

ook wel eens Working Out Loud genoemd. Voor sommigen kan die openheid moeilijk zijn, want vooral in hiërarchische organisaties is kennis vaak macht.

Geen waarde weggooien

Ook leidinggeven verandert, omdat je als manager je mensen niet meer fysiek ziet werken. Er is meer autonomie en vertrouwen nodig. Dit zijn misschien allemaal niet direct IT-uitdagingen, maar ze kunnen wel invloed hebben op het draagvlak voor technische veranderingen en spelen dus een belangrijke rol in de adoptie van Teams en andere toepassingen. Het is vanuit de techniek heel makkelijk om de menselijke kant van veranderingen te onderschatten en digital tot de nieuwe norm te verheffen. Bijna alles kan online en het lijkt efficiënt om dus ook zo veel mogelijk te automatiseren. Maar bedrijven, teams en mensen hebben een eigen manier van dingen doen. Vaak horen daar dingen bij als tekenen op een whiteboard, post-its ophangen en verplaatsen, aantekeningen maken op papier, een collega even snel aanschieten voor een vraag, met anderen in een vergaderruimte brainstormen en toevallige ontmoetingen op de gang. Daarbij spelen niet alleen woorden en informatie, maar ook lichaamstaal een belangrijke rol. Dat heeft allemaal waarde en die waarde moet je niet weggooien omdat je je op techniek focust.

2 Welke tool voor welk doel?

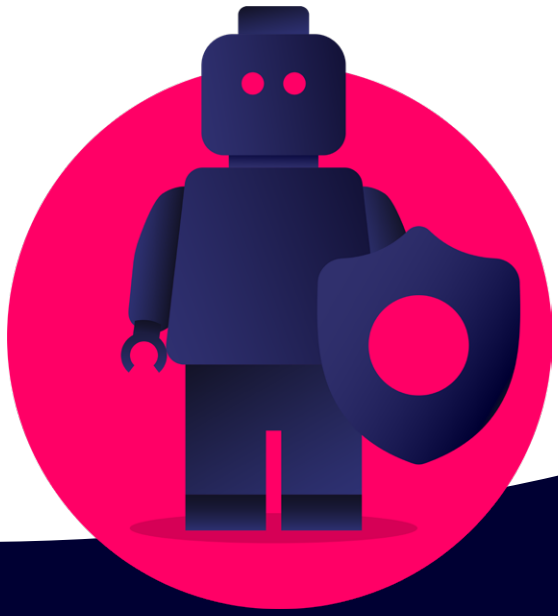
Om maximaal te profiteren van de productiviteitswinst van Teams, is er meer nodig dan alleen maar een technische uitrol. Je moet de stap zetten van 'aanzetten' naar 'effectief inzetten'. Toen de lockdown begon, was er vooral dringend behoefte aan een oplossing voor online vergaderingen en videocommunicatie. We zien nu dat Teams nog steeds vooral daarvoor wordt gebruikt. Om samen te werken aan bestanden, planningen te maken, bedrijfsprocessen te stroomlijnen worden nog steeds andere applicaties gebruikt, terwijl Teams daarvoor ook allerlei functionaliteit heeft. Veel medewerkers zitten nu met 'dubbele' applicaties op hun desktop en vragen zich af: "Wanneer gebruik ik nu welke applicatie?"

Meer dan een vergadertool

Teams is gemaakt om veel meer te zijn dan een vergadertool. De andere features van Teams zijn een beetje ondergesneeuwd geraakt omdat er geen tijd was om na te denken over de effectieve inzet ervan. Op het gebied van effectief online samenwerken is er dus nog veel te winnen. Teams is bedoeld als de *hub* waar al je werk samenkomt. Teams is ook de opvolger van een aantal andere tools en niet bedoeld om daarnaast gebruikt te worden. Teams integreert goed met online tools van andere (online) aanbieders van opslag-, plannings- of analysetools. Om de stap te maken naar effectief samenwerken in Teams is er ook op dit front sturing nodig. Je kunt natuurlijk apps blokkeren in je configuratie, maar het is veel belangrijker dat je helder communiceert over welke app binnen jouw organisatie voor welk doel gebruikt wordt. Dit is deel van het adoptietraject, dat uiteindelijk bedoeld is om te zorgen dat Teams een centrale rol krijgt in het dagelijks werk van mensen, zodat het omarmd wordt en doelbewust ingezet.

3 Governance en security

Teams geeft medewerkers heel veel vrijheid om hun eigen werk in te richten. Ondertussen vraag jij je als IT-manager af hoe je dat allemaal gaat beheren en beheersen. Vaak was er bij het snel uitrollen van Teams geen tijd en rust om uitgebreid te kijken naar governance, security en compliance. Omgevingen werden dus organisatiebreed uitgerold met standaard of haastig aangepaste configuraties die niet bij het bestaande security- en compliancebeleid pasten. Teams is standaard erg veilig en makkelijk te beheren, maar het is ook bedoeld om mensen snel, flexibel en naadloos met elkaar te laten samenwerken. Dat betekent bijvoorbeeld dat iedereen standaard een team kan aanmaken, externen kan uitnodigen en vrij is in de naamgeving. Dit zorgt dat iedereen snel aan het werk kan, maar het veroorzaakt ook een wildgroei aan teams en bestandsstructuren die niet voldoen aan jouw naamgevingsconventies en governance-standaarden. Op de langere termijn leidt dat tot problemen bij het beheren en uiteindelijk tot veiligheidsrisico's.



De bekendste online tools voor planning, cocreatie en workflow integreer je makkelijk met Teams. Zo ziet iedereen zijn taken, zijn communicatie en zijn bestanden op één plek en wordt Teams een volledige *digital workplace*.

Stappen zetten naar een volwassen modern workplace.

Bij Portiva hebben we veel ervaring met het implementeren van Teams. Alleen doen we dat normaal op een wat rustiger tempo, op basis van ons *Modern Workplace Maturity Model*. We werken in zo'n proces altijd parallel over drie assen: mensen, proces en technologie. Op iedere as doorloopt een organisatie drie opeenvolgende fasen: aanzetten, effectief inzetten en optimaal benutten. Iedere fase heeft zijn eigen aandachtspunten. Zeker in het begin van de implementatie zijn daar een paar dringende bij, zoals veilige toegang en het voorkomen van datalekken, maar je hoeft niet alles tegelijk te doen. Het belangrijkste is dat je geen aspecten vergeet en dat je altijd zorgt dat je op alle drie de assen vooruitgang blijft boeken.

Modern Workplace Maturity Model

Gecontroleerd, veilig en succesvol aan de slag met Microsoft 365

People | Usage & Adoption

- Visie & Betrokkenen
- Werk-scenario's
- Communicatie & Bewustwording
- Train & leer van je gebruikers
- Statistieken & Rapportages

Process | Governance, Compliancy & Security

- Beleid & werkafspraken
- Rollen & Eigenaarschap
- Lifecycle management
- Delen met externen
- Wet- & Regelgeving

Technology | Migration, integration & Development

- Beheer van gebruikers & apparaten
- Migratie van content
- Development
- Integraties & 3rd party apps
- Bedreigings-beveiliging

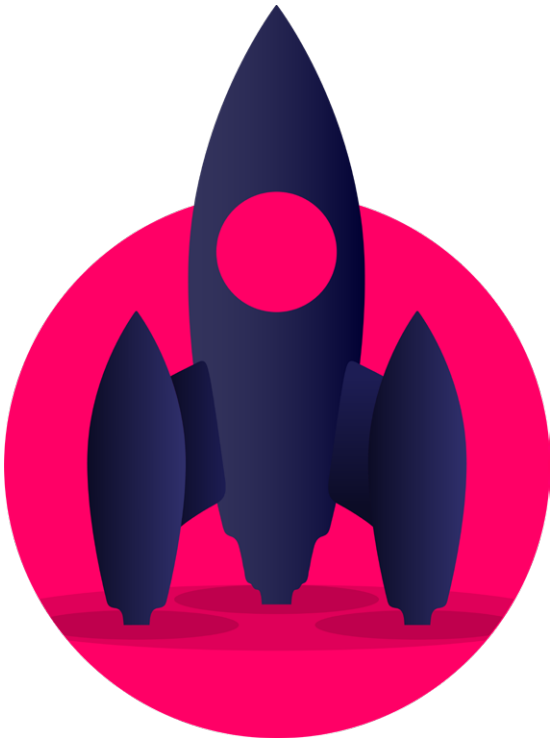
Stappen naar volledige adoptie Microsoft Teams

Mensen: gebruik en adoptie

Meteen aan het begin van het proces starten we het adoptietraject op. Bij het aanzetten van Teams is het belangrijk om communicatie, opleiding en ondersteuning meteen op te starten. Webinars en online trainingen zijn een snelle, laagdrempelige manier om mensen te informeren over de mogelijkheden van Teams.

Na de eerste fase kijken we naar het effectief inzetten van Teams. We analyseren de werkscenario's in de organisatie en kijken hoe Teams daar het best bij kan aansluiten. Het integreren van andere (online) apps hoort daarbij. Het afnemen van enquêtes bij medewerkers geeft een beeld van wat er leeft. Zo kun je sturen op de feedback van je mensen.

In de laatste fase ligt de focus vooral op de zelfredzaamheid en productiviteit van de gebruikers. Analytics vertellen hoe je omgeving gebruikt wordt. De business geeft zelf aan wat er functioneel en technisch nodig is om Teams te laten meegroeien met organisatie en werkprocessen. In feite is Teams in deze fase 100% geadopteerd en een integraal deel van het (samen)werken van alle medewerkers.



Adoptie is niet iets wat je in een dag kunt regelen. Daar staat tegenover dat je met een aantal schijnbaar simpele bouwblokken al heel veel kunt bereiken. Welke dat zijn, beschrijven we in onze ABC-aanpak.

Proces: governance, security & compliance

In de eerste fase, het aanzetten van Teams, is het inregelen van governance, security en compliance de hoogste prioriteit. Gebeurt dat niet, dan is er veel ruimte voor *human error* en gaan er soms dingen mis. We hebben organisaties gezien waar nieuwe teams standaard op 'openbaar' stonden. Daardoor kon het hele bedrijf de documenten zien. Dit zijn dingen die je heel makkelijk kunt voorkomen. We hebben ook al gevallen gezien waar het hoger management, vanwege dit soort lekken, Teams weer uit wilde zetten. Dat is iets wat je wilt voorkomen. We hebben overigens nog niet meegemaakt dat documenten zijn gelekt naar de buitenwereld.

Om governance, security en compliance snel op niveau te krijgen, organiseren we vaak een workshop van een halve dag waarin we *live* met de klant de belangrijkste beveiligingsinstellingen nalopen. We kunnen sommige instellingen ter plekke aanpassen. Andere dingen zetten we op een roadmap. Op basis van die roadmap kan een organisatie dan aan het werk om governance te verbeteren.

In de volgende fasen, 'effectief inzetten' en 'optimaal benutten', ligt de focus op grip houden op de verdere groei. Wij begeleiden deze fases niet alleen vanuit onze ervaring en verzamelde *best practices*, we leveren daarvoor ook tools om Teams te scannen en te ordenen. We kunnen gastgebruikers monitoren, naamgeving verbeteren en oude omgevingen automatisch opruimen. Daarover rapporteert de tooling aan projectleiders, zodat zij overzicht hebben en hun verantwoordelijkheid kunnen nemen op het gebied van governance en veiligheid. Zo werken we samen met de organisatie aan eigenaarschap, een juiste verdeling van verantwoordelijkheden, solide informatiebeveiliging en volledige, aantoonbare compliance met alle wet- en regelgeving.

Technologie: migratie, integratie en ontwikkeling

Ook aan de IT-kant wordt Teams soms niet meteen effectief ingezet. Een aantal organisaties dat gewend was om met virtuele desktops te werken, draaide Teams via dat systeem. Maar virtuele desktops zijn nooit bedoeld om grote hoeveelheden video te streamen. Dat maakte het noodzakelijk om videokwaliteit te downgraden, of videocalls zelfs helemaal uit te zetten. Dat is niet de manier om rendement uit Teams te halen. Ook bij IT-afdelingen, zeker in bedrijven die de stap naar de cloud nog niet hebben gemaakt, is een adoptietraject nodig. Dit begint vaak met technische bewustwording, waarmee een organisatie de stap maakt van onbewust onbekwaam, naar bewust bekwaam. Daarna is het zaak om te zorgen voor veilige toegang tot Teams, buiten het bedrijfsnetwerk om.

Als dat in orde is, moet je in de tweede fase meteen doorpakken met het inrichten van device management, het integreren van andere apps en het waar nodig migreren van data. Netwerkschijven verdwijnen of worden alleen nog gebruikt voor grote bestanden. Het delen van documenten en andere content loopt via Teams. Planningstools en opslagoplossingen kun je in Teams integreren, zodat Teams het centrale punt wordt waar werk en communicatie bij elkaar komen.

In de derde fase is Teams ook technisch optimaal ingericht. Teams maakt dan deel uit van een bredere cloud-architectuur en het hele Microsoft 365-platform is in gebruik. Inclusief alle nodige veiligheidsvoorzieningen. In deze fase kun je als organisatie ook gaan denken aan maatwerkintegraties of het ontwikkelen van eigen toepassingen die integreren met Teams.

Voordelen van een volwassen digitale werkplek.

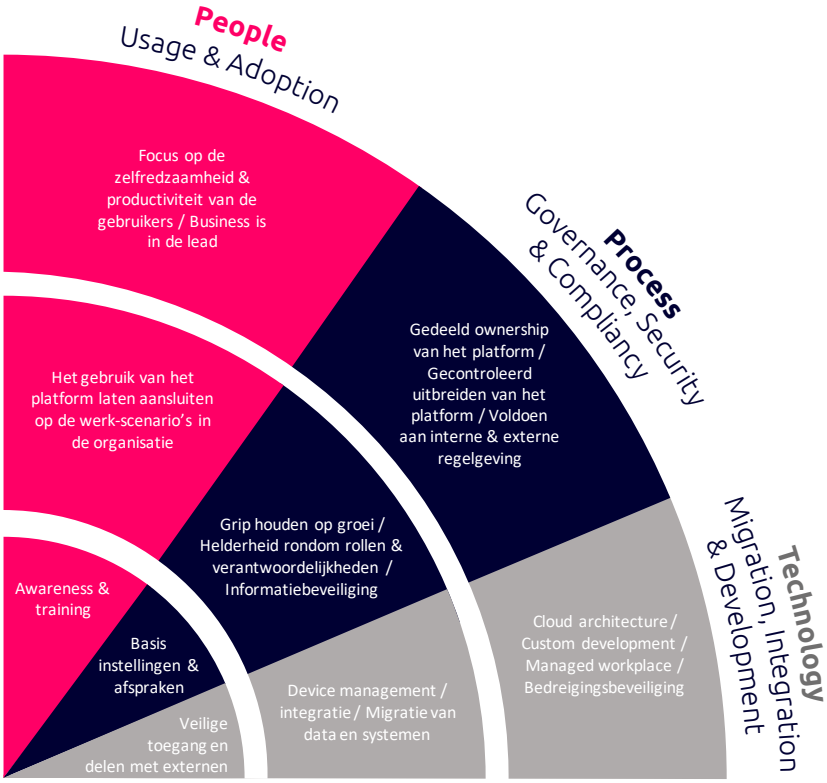
Waar sta jij, met jouw IT-organisatie, nu? Heb je, zoals zoveel IT-managers de laatste maanden, Teams noodgedwongen snel uitgerold en ben je nu bezig mensen en processen *up to speed* te krijgen? Lig je nog met de details van de technische implementatie en integratie overhoop? Of ben je al toe aan de volgende stap? Het Portiva Modern Workplace Maturity Model laat zien hoe een adoptie- en implementatieproces van Teams er in de volle breedte uitziet. Daarbij is vooral belangrijk dat zaken ook in de breedte worden aangepakt. In sommige organisaties heeft het noodgedwongen uitrollen van Teams een einde gemaakt aan lange discussies over een overstap naar de cloud. Dat is een positieve uitkomst van deze crisis. Maar het betekende meestal ook dat alles over de as van de technologie is gegaan, en dat adoptie en governance zijn achtergebleven. Het is nu tijd om dat te gaan rechttrekken.

Modern Workplace Maturity Model

3. "Fully embedded in the organisation"
   Organisaties die het maximale uit het Microsoft 365 platform halen.

2. "Enabled for the business"
   Organisaties waar meerdere onderdelen van het Office 365 platform inricht en gebruikt worden door verschillende business stakeholders

1. "Switched On"
   Organisaties die 'out-of-the-box' starten met Office 365 of bijv. klein willen beginnen met de uitrol van Teams.



Stappen naar volledige adoptie Microsoft Teams

Vooral ook omdat werk door de coronacrisis voorgoed veranderd is. De meesten van ons willen helemaal niet meer terug naar het 'oude normaal'. Maar om online samenwerken effectief, efficiënt en veilig te houden moet je, na het eerste technische succes, bewust gaan werken aan een volwassen *modern workplace*. Dat is een proces dat tijd en energie kost, maar het levert je veel op:

- Awareness, governance stoppen interne en externe datalekken.
- Integratie Teams met andere tools maakt schaduw-IT inzichtelijk en helpt je dit in goede banen te leiden.
- Gebruikers weten exact hoe, waar en wanneer ze Teams kunnen gebruiken.
- Dat maakt ze productiever en verhoogt de kwaliteit van hun werk.
- Grip en controle op het gebruik en de groei van het aantal teams zorgt voor flexibiliteit en betrouwbaarheid.
- Compliance, overzicht en effectief securitybeleid zorgen voor rust en vertrouwen.
- Kennisdeling en verbondenheid zorgen voor autonomie én sociale samenhang.

Meer weten over adoptie van Microsoft Teams of het Modern Workplace Maturity Model?

Maarten Eekels
Chief Digital Officer
meekels@portiva.nl
06-51008723

Stappen naar volledige adoptie Microsoft Teams