

Wie Sie Probleme mit MS Teams am besten meistern





Inhalt.

03

Einführung

04

Planungsphase

05

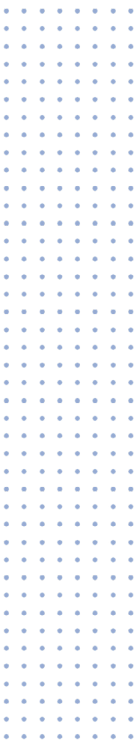
Migrationsphase

07

Nach der Migration

09

An einem Strang



Großer Leistungsumfang bedeutet enorme Verantwortung

Innerhalb kürzester Zeit hat sich MS Teams („Teams“) zu einer der meist genutzten Softwarelösungen für die virtuelle Zusammenarbeit am Arbeitsplatz und damit zum Marktführer für Kollaborationsplattformen entwickelt.

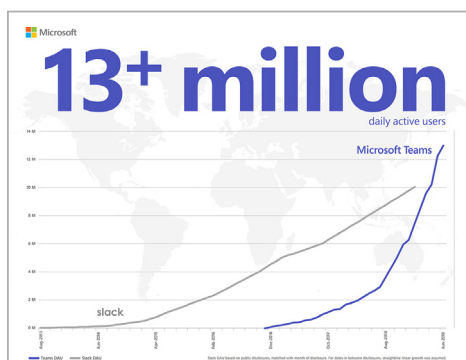
Ergänzend zur umfangreichen Microsoft Office 365-Suite bietet Teams benutzerfreundliche Funktionen für Messaging, Telefonie, Videokonferenz, Terminplanung und die kollektive Bearbeitung von Inhalten sowie die Integration zu weiteren IT Tools zum Zweck des gemeinschaftlichen Informationsaustauschs in einer modernen, digitalen Arbeitswelt.

Im Sommer 2019 veröffentlichte Microsoft stolz, den Hauptkonkurrenten Slack mit damals 13 Millionen täglichen Nutzern überflügelt zu haben – eine aktuelle Analyse geht davon aus, dass bis zum Jahresende 2020 die Hälfte aller Organisationen MS Teams als Standard für Kollaboration einsetzen werden.

Der Erfolg von MS Teams als Nachfolger von Skype überrascht nicht besonders. Viele nutzen es bereits täglich und sind mit dem gebotenen Funktionsumfang sehr zufrieden.

Allerdings wissen wir auch, dass selbst die besten IT Support Teams in der Realität vor einer großen Herausforderung stehen, wenn es um eine gesicherte

Einführung und einen großflächigen Einsatz einer umfangreichen Softwareplattform geht. Hier können wir helfen.



In diesem Praxisleitfaden zeigen wir Ihnen, wie Nexthink 5 beispielhafte Herausforderungen meistert, die bei einer Einführung von MS Teams typischerweise auftreten, und wie wir Sie durch alle Phasen – von der Planung, über die Migration bis hin zum Betrieb nach dem Rollout unterstützen können.

Die 5 Herausforderungen bei der Einführung und Inbetriebnahme von MS Teams:

- IT-spezifisch:** Sie haben keinen Einblick in die Gesamtheit Ihrer IT-Infrastruktur und können den Zustand der digitalen Arbeitsplätze Ihrer Mitarbeiter weder vor, noch während oder nach den Rollout bewerten.
- Unternehmensspezifisch:** Ein schwerfälliger oder wenig akzeptierter Umstieg auf MS Teams lässt die Produktivität Ihrer Mitarbeiter sinken. Der prognostizierte Mehrwert für Ihr Investment in die neue Kollaborationslösung stellt sich nicht ein.
- Mitarberspezifisch:** Die Einführung der „neuen“ Lösung wird den Erwartungen Ihrer Mitarbeiter nicht gerecht. Ihre Mitarbeiter sind enttäuscht, doch Sie wissen nicht, warum.
- MS Teams-spezifisch:** Die administrativen Tätigkeiten sind aufwändig und zeitintensiv. Für einen erfolgreichen Betrieb unter Berücksichtigung Ihrer IT-Infrastruktur benötigen Sie einen Echtzeit-Einblick auf alle Leistungs bestimmenden Parameter von MS Teams.
- Richtlinienspezifisch:** MS Teams stellt die Organisation vor zusätzliche Herausforderungen, die geforderten Sicherheitsvorgaben zu gewährleisten, wie z. B. Datenspeicherung, -freigabe und -aufbewahrungsdauer.

Bestandsaufnahme: Stehen Sie auf einer soliden Basis oder auf Treibsand?

Für Sie steht der Nutzen von MS Teams für Ihre Mitarbeiter außer Frage. Doch wissen Sie auch die harten Fakten zur Wirkung und zusätzlichen Last von MS Teams auf Ihre IT-Landschaft?

Ob Sie den Umstieg auf MS Teams Ihrem Vorgesetzten noch vorschlagen wollen oder sich bereits im finalen Entscheidungsprozess befinden, Sie sollten die Elastizität und Skalierbarkeit Ihrer aktuellen Infrastruktur im Kontext von MS Teams verstehen.

Nexthink hilft Ihnen, die folgenden Fragen zu beantworten:

- Welche digitalen Tools bevorzugen meine Kollegen derzeit für die Zusammenarbeit?
- Gibt es Power-User?
- Gibt es wichtige Arbeitsgruppen in meinem Unternehmen, die von Teams profitieren würden?

Für die Planungssicherheit im Unternehmen benötigen Sie vor der eigentlichen Inbetriebnahme die Möglichkeit, die technische Leistungsfähigkeit Ihrer Umgebung mithilfe harter Metriken zu messen als auch die subjektive Stimmungslage Ihrer Mitarbeiter zu kennen. Um die tatsächliche Qualität von allen, im Betrieb befindlichen, digitalen Arbeitsplätzen zu bewerten, sammelt Nexthink in Realzeit wichtige technische Zustandsdaten, wie Leistungszustand und -probleme, Browseranfragen, nicht genutzte Software, Richtlinienverstöße und weitere, wertvolle Metriken.

Ergänzend hierzu gewährt die Nexthink „DEX“ (Digital Employee Experience) Lösung einen realen Einblick in die Benutzererfahrung am digitalen Arbeitsplatz. Ihrem IT-Support fällt es damit leichter, geeignete Früh-Anwender („Early Adopter“) für die MS Teams-

Wie zufrieden sind Sie mit den aktuell genutzten Kollaborations- und Kommunikationswerkzeugen für die betriebliche Zusammenarbeit? (Telefon, Videokonferenz, Skype, Slack, usw.)



Erstellen Sie aufschlussreiche, zielgerichtete Umfragen zur Stimmungslage in der Mitarbeiterschaft.

Pilotgruppe auszuwählen und diese schon während der Planungs- und Migrationsphase aktiv mit einzubinden. Mit zielgerichteten und zeitlich gesteuerten Umfragen finden wir frühzeitig heraus, wie Ihre Mitarbeiter die aktuellen Kollaborationswerkzeuge einschätzen und wer zum Testen der Funktionalität von Teams in Frage kommt. Aus diesen Rückmeldungen können Sie ableiten, wie groß Ihre Früh-Anwender-Basis realistischerweise ist, und wie das weitere Vorgehen für die Migration aussehen sollte.

Eine einfache Frage kann viel über die Welt der digitalen Benutzererfahrung aufdecken.

Sobald der Early Adopter-Kreis bestimmt ist, können Sie im nächsten Schritt detaillierte IT-Metriken für den MS Teams Rollout ausarbeiten. Oft haben diese Metriken für Führungskräfte oberste Priorität, doch der Fokus sollte nicht einzig auf MS Teams liegen.

Ob Sie es glauben oder nicht: Es ist von großem Vorteil, nicht nur die Fortschritts-Metriken zum MS Teams-Rollout zu verfolgen, sondern auch die Auswirkung der Veränderung auf Ihre Infrastruktur zu beobachten und einen Vergleich zur übrigen Anwendergruppe zu haben

Gute Frage: Wie leistungsfähig ist Teams?

Bessere Frage: Wie leistungsfähig ist Teams tatsächlich im Vergleich zu anderen, geschäftskritischen Anwendungen im Unternehmen?

Laufen Sie nicht in die Falle, sich zwar intensiv mit dem Teams-Rollout auseinanderzusetzen, aber außer Acht gelassen zu haben, wie sich die „neue“ Kollaborationsplattform in den Rest Ihrer IT-Strategie einfügt.

Wenig überraschend: Führungskräfte haben oft einen gewissen Tunnelblick rein auf den Rollout entwickelt und unterschätzen dabei die hohen Leistungsanforderungen von MS Teams aufgrund der zahllosen Möglichkeiten und Iterationen beim Einsatz von Sprach-, Video- und Dokumentenfunktionen. Kurz gesagt – der digitale Fußabdruck von MS Teams ist riesig. Hier kann Nexthink helfen, den Bedarf von Teams real zu messen und die Ergebnisse für Benchmarks und die fortlaufende Inbetriebnahme zu nutzen.

Verfolgen Sie technische Metriken von MS Teams am Arbeitsplatz, wie etwa den Bedarf an Arbeits- und Festplattenspeicher, CPU oder verursachte Netzwerklast. Lassen Sie sich aggregierte Metriken anzeigen, wie zum Beispiel die Anzahl an Geräten, die MS Teams bereits nutzen, oder gehen Sie im Bedarfsfall mehr ins Detail, von welchen Standorten aus in welchem Umfang MS Teams genutzt wird, wie oft Anfragen an MS Office 365-Webseiten von welchen Benutzern gesendet wurden oder wie oft dabei lokale Anwendungen verzögert reagiert oder sogar abgestürzt sind

- Haben Ihre Mitarbeiter mit Skype bessere Erfahrungen gemacht?
- Gibt es in der Rolloutphase einen Hinweis darauf, welches Ausstattungsmerkmal oder welcher Konfigurationsparameter die Leistungsfähigkeit von Teams negativ beeinflusst?

Antworten auf diese Fragen können die besten Teams Business Manager in die Bredouille bringen. Für Nexthink sind sie kinderleicht. Die Messung auf dem Desktop über die verhältnismäßige CPU-Auslastung zu MS Teams und Skype oder Daten zu Standort-bezogenen Netzwerkantwortzeiten und Datenübertragungsraten pro Teams-Pilot- oder -Bereitstellungsgruppe unterstützen die weitere Migrationsplanung.

Mit Nexthink sind Sie in der Lage, die für Sie relevantesten, technischen Metriken zu erfassen, doch letztendlich kommt es auf die Mitarbeiter an, auf Ihre Kollegen – sie sind entscheidend für den Erfolg. Ohne deren Zustimmung wird Ihr MS Teams-Projekt fehlschlagen. Deshalb bieten wir in unserer Lösung die Möglichkeit der akkuraten Erfassung des subjektiven Empfindens der Mitarbeiter, die für Führungskräfte einen wertvollen Einblick für die weitere Vorgehensweise im Projekt-Rollout bedeuten.

Mehr hierzu erfahren Sie im nächsten Abschnitt.



Leiten Sie Ihre Early Adopter an wie Captain Kirk

Leiten Sie Ihre Early Adopter an wie Captain Kirk

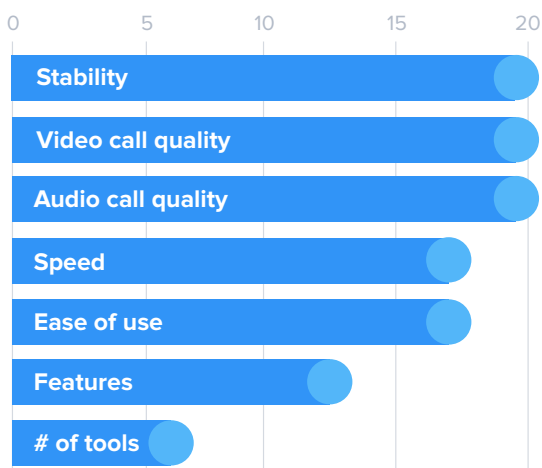
Sie haben geeignete Früh-Anwender ausgewählt und die nötigen IT-Metriken ermittelt. Nun stehen Sie vor der nächsten Herausforderung:

Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter den Umstieg auf MS Teams unterstützen und nicht behindern?

Was Sie gar nicht brauchen können, ist eine Pilotgruppe, die die Verwendung von Teams auf halbem Wege aufgibt oder nur wenig konstruktive Antworten liefert und damit die Rückmeldungen mit wenig hilfreichen Daten aufbläht.

Während der Beta-Betriebsphase mit Ihrer Pilotgruppe sammelt Nexthink technische Echtzeitdaten von den Geräten der Mitarbeiter ein, die sich im Zusammenhang mit deren subjektiven Einschätzung darstellen lassen.

Was Benutzer am meisten schätzen



Antworten, die mehr darüber aussagen, ob Ihre Pilotgruppe mit Teams zufrieden ist oder nicht, und auch warum sie diese Meinung haben.

Organisieren Sie Ihre Early Adopter in Bereitstellungsringe (aka Microsoft Deployment Rings) für Messung und Analyse und ermitteln Sie auf Basis der Ergebnisse Ihre Power-User und Teams Champions.

Beispiel zu Early Adopter Zufriedenheits-Index:

Mithilfe von Nexthink kann Ihre IT-Mannschaft ermitteln, welche Funktionen der Kollaborationslösung ein ausgewählter Anwenderkreis für ihren Arbeitsalltag als wichtig erachtet, ob es z.B. die Möglichkeit für Videokonferenzen, der Bedarf an speziellen Telefoniefunktionen, oder die Bereitstellung einer zugesicherten Audioqualität ist. Klären Sie, ob Ihre Kollegen möglicherweise Schulungsbedarf haben oder für ihren Aufgabenbereich vielleicht sogar die Integration von Teams in andere Systeme benötigen.

Und vergessen Sie nicht: „Schatten-IT“ ist der Alptraum jeder IT-Abteilung und sie lauert hinter jeder IT-Anwenderumgebung. So könnte Ihre Pilotgruppe angeben, mit Teams zufrieden zu sein, nutzen aber größtenteils Google Hangouts für die Kommunikation mit Kollegen. Verstehen Sie das Nutzerverhalten der Mitarbeiter im Kontext der für sie wichtigen IT Services, auf die sie im Berufsalltag angewiesen sind. Finden Sie den geeigneten Zeitpunkt, Skeptiker abzuholen und bieten Sie Unterstützung an. Dies kann den Erfolg des initialen Rollouts entscheidend mitbestimmen.

Scheint die Migration endlich voran zu kommen und Sie sehen langsam Licht am Ende des Tunnels, stellt sich nunmehr die Frage, wie Sie sicherstellen, dass MS Teams nachhaltig genutzt wird und für Ihre Mitarbeiter relevant bleibt?

Mit MS Teams langfristig planen

In einer von McKinsey 2018 durchgeführten Umfrage wurden 1.733 Führungskräfte nach dem nachhaltigen Erfolg von digitalen Transformationsprojekten befragt – und nur drei Prozent berichteten uneingeschränkt von positiven Ergebnissen.

Leider ist dies bei den meisten IT-Support-Teams keine Seltenheit.

Warum ist das so?

Ein MS Teams Projekt (oder jedes vergleichbare digitale Transformationsprojekt) scheitert oft an zwei Dingen - den Standardvorgaben für die Unternehmens-IT und der Erwartungshaltung der Mitarbeiter:

- *Bürofluktuation, Stellenabbau oder auch ein neuer Abteilungsleiter können die Anzahl und Art der Probleme mit MS Teams bestimmen, mit denen Benutzer nach der Migrationsphase umgehen müssen.*
- *Die technische Leistungsfähigkeit von MS Teams kann über die Zeit nachlassen – schlechte Audioqualität bei Telefonaten, Gesprächsunterbrechungen oder Videoaussetzer sind keine Seltenheit.*
- *Das Arbeiten in der Cloud stellt naturgemäß höhere Anforderungen an Ihre Organisation, wenn es um die Auswahl neuer Versionen und Funktionen für Geschäftsanwendungen und kürzere Iterationszyklen für die Aktualisierung geht. Dieser Umstand erzeugt wiederum zusätzlichen Druck im IT-Support bei der Anwenderunterstützung.*

Glücklicherweise bietet Nexthink Funktionen, die Ihnen den Alltag als IT-Verantwortlicher in Zeiten von Cloud-Computing, DevOps und DesignThinking erleichtern können. Nexthink ACT erlaubt standardisierte Remote-Aktionen zur Analyse und zum auto-

matisierten Beheben von typischen Problemen auf dem Mitarbeiter-PC.

So ist es keine Seltenheit, dass bei Kunden unterschiedliche Versionen von MS Teams im Einsatz sind, was zu weiteren Störungen im Betrieb und Beeinträchtigungen der Mitarbeiterproduktivität führt. Die versionsabhängige Analyse und die darauffolgende Standardisierung zum Zweck der Stabilisierung des MS Teams Betriebs kann für den IT-Support mit enormem, zeitlichen Aufwand verbunden sein.

Identifizieren Sie mit Nexthink auffällige Geräte im Handumdrehen, gehen Sie bei Bedarf in die Detailprüfung, öffnen Sie Änderungstickets für die Problembehebung oder bringen Sie die ausgewählten Geräte gleich selbst mit einem rechten Mausklick auf den neuesten Stand – und dies alles ganz unabhängig von der Größe des Unternehmens oder der Anzahl der digitalen Arbeitsplätze

Die Möglichkeit, Probleme mit MS Teams auf den Endgeräten sofort zu entdecken, deren Auswirkung aus Mitarbeitersicht zu bewerten und mit Hilfe der Automation zeitnah zu handeln, baut Vertrauen auf und sichert die langfristige Nutzung von MS Teams.



Treten Sie in einen aktiven Austausch mit Ihren Mitarbeitern zu deren persönlichen Erlebnissen mit MS Teams, ohne sie dabei maßgeblich im Arbeitsablauf zu stören. Unterteilen Sie Mitarbeiter nach Benutzerprofilen und stellen Sie dafür relevante Kampagnen und einfach zu beantwortende Fragen unter Berücksichtigung von Standorten, Aufgaben und kritischen Services zusammen. Diesen Zusammenhang herzustellen, ist wesentlich für eine positive Benutzererfahrung mit MS Teams und Ihr Schlüssel zum Erfolg. Verschiedene Funktionen von Nexthink unterstützen Sie dabei, dieses Ziel zu erreichen.

Auf Basis der gesammelten Daten und des daraus errechneten DEX Scores zur digitalen Benutzererfahrung von MS Teams lassen sich Vorher-Nachher Analysen zur Migrationsphase anstellen oder die Leistungsfähigkeit von MS Teams in Ihrem Unterneh-

men mit anderen Branchen oder Mitbewerbern vergleichen. Der Nexthink DEX Score ist Ihre Orientierung und zeigt Ihnen jederzeit, woher sie gekommen sind, wo sie sich gerade befinden und wohin sie gehen – er ist sozusagen Ihr „Nordstern“ und von zentralem, strategischem Wert, um MS Teams in Ihrer Organisation erfolgreich zum Standard zu etablieren.

Für uns von Nexthink ist es wichtig, dass Sie in jeder Phase Ihres Projekts einen Nutzen aus unserer Lösung ziehen, ganz unabhängig davon, ob Sie die Umstellung auf MS Teams gerade planen, sich inmitten der Migration oder schon im Betrieb befinden. Nexthink liefert Ihnen das nötige Verständnis zur Beantwortung unternehmerischer als auch IT-spezifischer Fragen, die Ihre Führungsmannschaft und MS Teams Entscheider typischerweise stellen.

“Der Nexthink DEX Score ist Ihre Orientierung und zeigt Ihnen jederzeit, woher sie gekommen sind, wo sie sich gerade befinden und wohin sie gehen – er ist sozusagen Ihr „Nordstern“ und von zentralem, strategischem Wert, um MS Teams in Ihrer Organisation erfolgreich zum Standard zu etablieren.“

An einem Strang

Die auf Mitarbeiter ausgerichtete Technologie von Nextthink trägt dazu bei, die Bereitstellung von MS Teams zu vereinfachen. Sie nimmt Druck aus dem Projekt, steigert die Produktivität auf Mitarbeiterseite und ermöglicht nachweisbare Einsparungen bei der IT.

Stellen Sie hochproduktive IT-Arbeitsplätze bereit. Beindrucken Sie Ihre Mitarbeiter durch die Leistungsstärke von MS Teams und einen störungsfreien Betrieb. Ob Planungs-, Migrations- oder Betriebsphase: Nextthink bietet Ihnen unübertroffene Transparenz und Kontrolle über MS Teams.

Stellen Sie Ihre Mitarbeiter ins Zentrum Ihrer IT-Strategie.

**Sie sind bereit für eine unserer
MS Teams-Lösungspakete?**

[Library ansehen](#)

**Sie haben noch Fragen zu den MS
Teams-Lösungen von Nextthink?**

[Mehr erfahren](#)



Sie haben Fragen?
Kontaktieren Sie uns unter nextthink.com