



Rob Kurver

Enterprise Connect 2018: Teams als basis van de nieuwe werkplek

Begin maart mocht ik in het zonnige Orlando in Florida om Enterprise Connect 2018, het belangrijkste Amerikaanse evenement over enterprisecommunicatie bij te wonen. Stond dit evenement tot voorkort in het teken van discussies over de voor- en nadelen van on-premise versus cloud-PBX en UC-oplossingen, dit jaar was cloud de norm en ging het vooral over nieuwe trends als CCaaS, CPaaS en digitale transformatie, en was iedereen bezig met 'teams'.

Het concept van business-chat was enkele jaren geleden, toen Slack er een overnight miljardenbedrijf mee werd, nog behoorlijk nieuw. Tot die tijd was chat vooral iets voor kids; grote mensen deden nog keurig alles met e-mail, maar dat is in korte tijd flink veranderd. Broadsoft en Unify volgden al een paar jaar geleden en intussen zetten ook Microsoft (met Teams) en Cisco (dat zijn Spark-oplossing recentelijk omdoopte in WebEx Teams) ook vol in op deze manier van interne communicatie, en blijft bijna geen enkele leverancier van zakelijke communicatieoplossingen nog achter.

Interne communicatie

Intussen tel je als organisatie niet meer mee als je voor interne communicatie niet met een teamsoplossing werkt, of tenminste experimenteert. Slack werd in het begin vooral heel snel omarmd door startups en grote bedrijven waarbij medewerkers verspreid over meerdere locaties werken, een kleine vijf jaar later zijn er in 50.000 organisaties meer dan acht miljoen gebruikers dagelijks actief mee (waarvan er twee miljoen betalen, dus een gezonde business case). En Microsoft meldde op Enterprise Connect dat ze intussen wereldwijd 200.000 bedrijven op Teams gehesen heeft. Zonder nog te melden hoeveel actieve gebruikers dat zijn van de 125 miljoen Office-gebruikers wereldwijd, maar met alle aandacht voor uitbreiding met telefonie, AI (Cortana), real-time vertaling, gasten, federatie et cetera gaat dit komende jaren nog hard groeien.

Was met name Slack in de beginjaren een mooi voorbeeld van Shadow IT, waarbij handige gebruikers het zelf invoerden, met meer integraties en focus op security, schuift de adoptie en het beheer van de teamsoplossingen nu snel naar de IT-department, en daarmee wordt het ook steeds meer relevant voor IT-resellers en -adviseurs. Hun uitdaging de komende jaren zal zijn om bedrijven te helpen efficiënter en beter te werken door slimme integraties en bijbehorende processen rondom teams. Telefonie en (video) conferencing zijn logische uitbreidingen van teams, maar ook koppelingen met CRM, ERP en reserveringssysteem liggen voor de hand. Er zijn al duizenden apps voor Slack eenvoudig te downloaden en te installeren en via API's kan iedereen zelf apps ontwikkelen en die ook weer via de Slack-marketplace verkopen.

Eilanden

Er beginnen inmiddels wat mogelijkheden te komen om teamsplatformen van verschillende vendors te koppelen maar die zijn nog verre van ideaal. En hoe meer er uitgebreid wordt, hoe minder goed dit zal werken. Als organisatie (of team) moet er dus voorlopig echt een keuze gemaakt worden, waarbij voor de gebruiker de userexperience cruciaal zal zijn en voor de organisatie de beheerbaarheid, prijs, ondersteuning et cetera. Was Slack in eerste instantie bedoeld als e-mailkiller, intussen wordt juist gekeken naar slimme manieren om externe teams (denk aan klanten, leveranciers) goed te ondersteunen, waarbij ook e-mailintegratie juist weer belangrijk is.

Kortom, teams is een mooie aanvulling op het officepalet waar we de komende jaren allemaal nog een hoop lol aan zullen beleven!

Rob Kurver is ondernemer, consultant en trainer/coach in ICT, telecom en cloudcommunicatie. Reageren? rob@white-rabbit.nl