

# Modern Workplace MS Teams einführen aber richtig.

Ronny Franke, Alexander Fleischer



“

Microsoft Teams: Eine integrierte Kommunikations- und Zusammenarbeitsplattform, die Teams in Unternehmen dabei unterstützt, effektiver zu arbeiten und erfolgreich zu sein, durch nahtlose Integrationen mit anderen Apps und modernen Funktionen".

ChatGPT

# Das Teams Universum



Quellen: (Microsoft) [Office 365](#), [PowerBI](#) & [Dynamics 365](#) + [AppSource](#) / (IaaS & PaaS) [Azure Services](#) + [Azure Marketplace](#)



# Microsoft Teams

## Der zentrale Ort für Kommunikation & Kollaboration

Chats

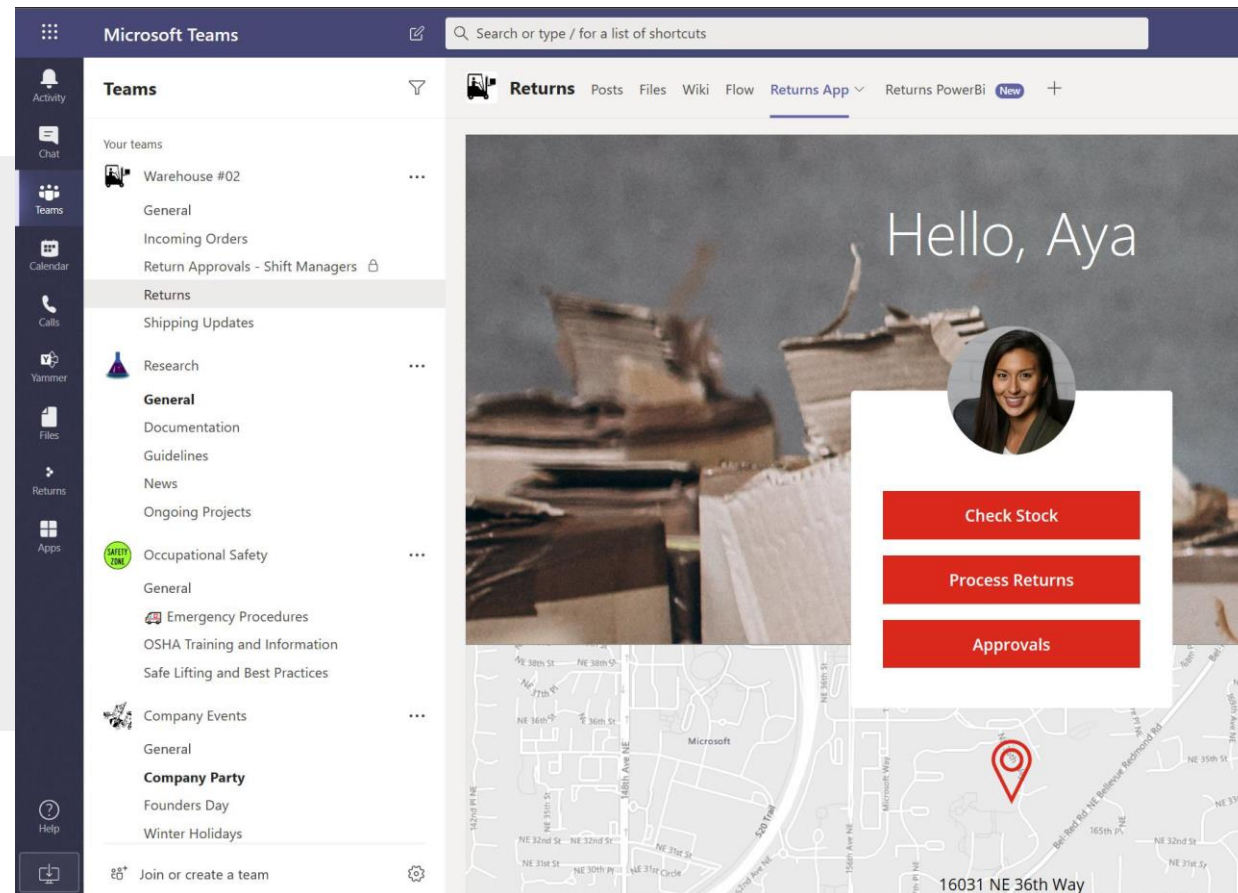
Meetings

Dokumente

Telefonie

Business Apps, Automatisierte  
Prozesse, Bots, Dashboards

Intranet, Communities und Learning



# Teams-Einführung.

## Planung & Vorbereitung

Ausrichtung an Strategie  
Ziele und Kennzahlen festlegen  
Kernteam formieren

## Einrichtung & Konfiguration

Einstellungen bedarfsgerecht planen und umsetzen  
Security, Datenschutz und Governance automatisieren

## IT-Integration

Integration mit bestehender IT Infrastruktur  
Konsolidierungen  
800+ Konnektoren nutzen

## Prozesse & Use Cases

Aufnahme Anwendungsfälle  
Als App, Bot, RPA, Site, Viva Modul oder Workflow in Teams bereitstellen

## Change & Adoption

Ziele kommunizieren  
Formate definieren und zielgruppengerecht ausrollen  
Regelmäßige Updates zu Neuerungen

## Pilotphase

Definition von Piloten entlang Abteilungen oder Prozessen  
Mit Lean Workplace – Methode Use Cases umsetzen  
Iterativ zur Reife führen

## Telefonie

Assessment  
Auswahl der richtigen Variante  
Pilot  
Umsetzung und Konsolidierung  
Telefonie

## Support & Wartung

Kontinuierliche Unterstützung der Nutzer  
Schnelle Lösung von Problemen

**Wichtige Bausteine für eine erfolgreiche Einführung**

# Apps in Teams.



## Außendienst

- Buchung von Poolfahrzeugen
- Management von Zwischenfällen
- Koordination von Aufgaben
- Wissensaustausch
- Dashboards, z. B. Lagerbestand



## Disposition

- Planung des Einsatzes
- Dashboards
- Optimierung der Terminverwaltung



## IT

- Datenkonsolidierung & Datenkonnektoren für die IT-Landschaft
- Prozessautomatisierung für Funktionsbereiche
- Helpdesk-Organisation



## Personal

- Self Service für Mitarbeiter
- Buchung von Schulungen
- Skill Management
- Wissensmanagement
- On- & Offboarding
- Mitarbeiterbefragung



## Corporate Communications

- Corporate social network
- Mobiles Intranet
- Wissensaustausch



## Vertrieb

- Mobiles Lead-Management
- Automatisierte Leadpflege
- Koordination von Vertriebsprojekten
- Ausschreibungsmonitor
- Verkaufsdokumente



## Marketing

- Verwaltung der Anforderungen
- Koordinierung der Aufgaben
- Sammlung von Rückmeldungen



## Customer Service

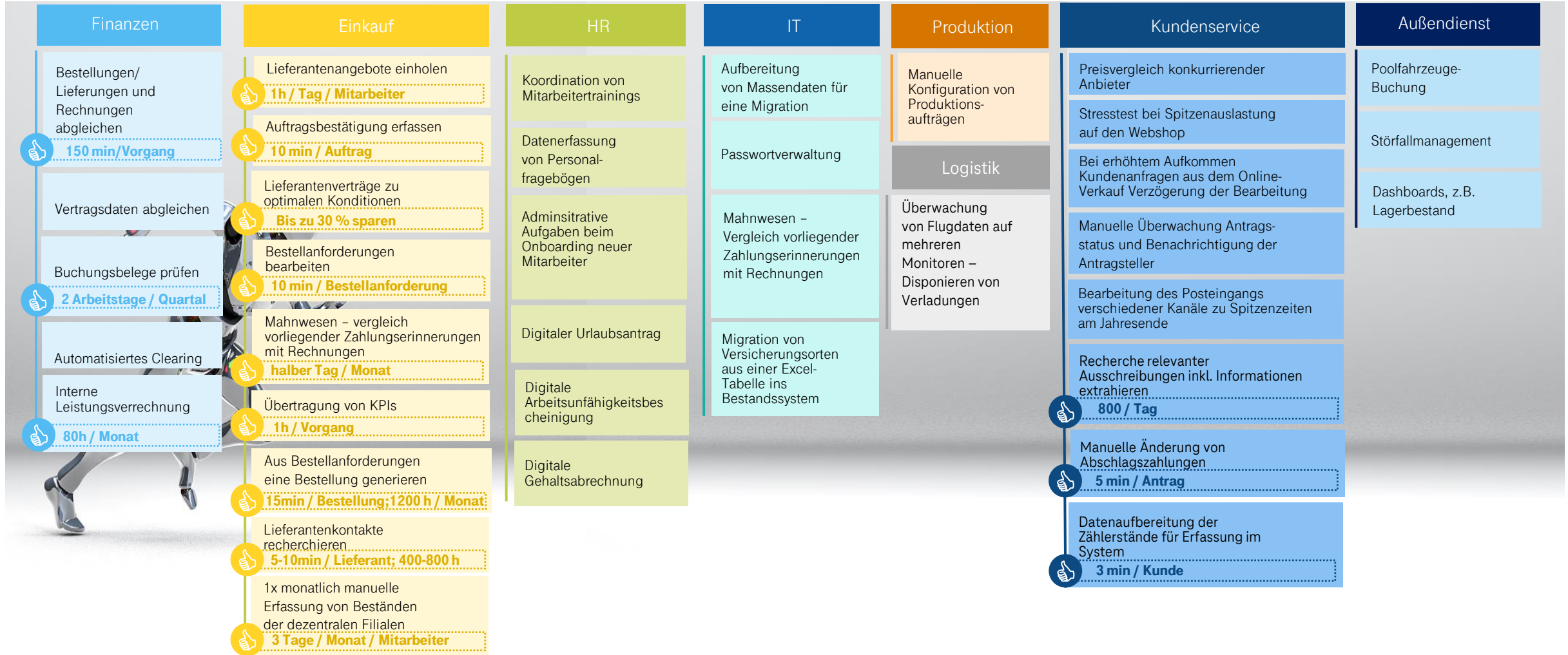
- Self Service Customer Dashboards mit Servicestatus
- Reklamationen
- Automatische E-Mail-Berichte



## Einkauf & Logistik

- Einkaufsanfragen
- Rückmeldung zum Einkaufsstatus
- Koordination der logistischen Abläufe
- Reklamationsmanagement
- Artikellisten

# Intelligente Prozesse in Teams.



# Urlaubsantragsapp.



## In Teams



Einbettung der App in Microsoft Teams mit automatisierter Übertragung der Anmelde-daten ins Formular

## Antrag & Stornierung



Antrag und Stornierung von Urlaubsanträgen mit nur einem Klick

## Approval Workflow



Der Genehmigungsflow wird gestartet und die Führungskraft aus der Datenbank gezogen

## Blocker im Teamkalender



Abwesenheiten werden automatisiert in den Teamkalender übernommen

**Holiday Company**

Name: Leonard Seitz

E-Mail: leonard.seitz@tsmms.onmicrosoft.com

\* erster Urlaubstag: 16.08.2022 09 : 00 Uhr

Dauer (Tage): 0,5

\* Führungskraft: Elemente suchen

Ganzer/Halber Tag: vormittags

**August 2022**

**16**

August 2022

Son Mon Die Mit Don Fre Sam

1 2 3 4 5 6

7 8 9 10 11 12 13

14 15 **16** 17 18 19 20

21 22 23 24 25 26 27

28 29 30 31

OK Abbrechen

**Genommener Urlaub** 0

**29,5** Tag(e)

Auswahl löschen

Antrag stellen



# Governance Anforderungen an Teams.



## Provisionierung

Wie Teams beantragt,  
genehmigt und erstellt  
werden



## Management

Wie Verfügbarkeit, Sicherheit,  
Compliance und Änderungen  
im Laufe der Zeit verwaltet  
werden



## Lifecycle

Aufbewahrungspflichten,  
Ablauf der Gültigkeit und  
Entsorgung

# Das Gleichgewicht halten.

„Dieses Template ist wie für mich gemacht.“

## Governance



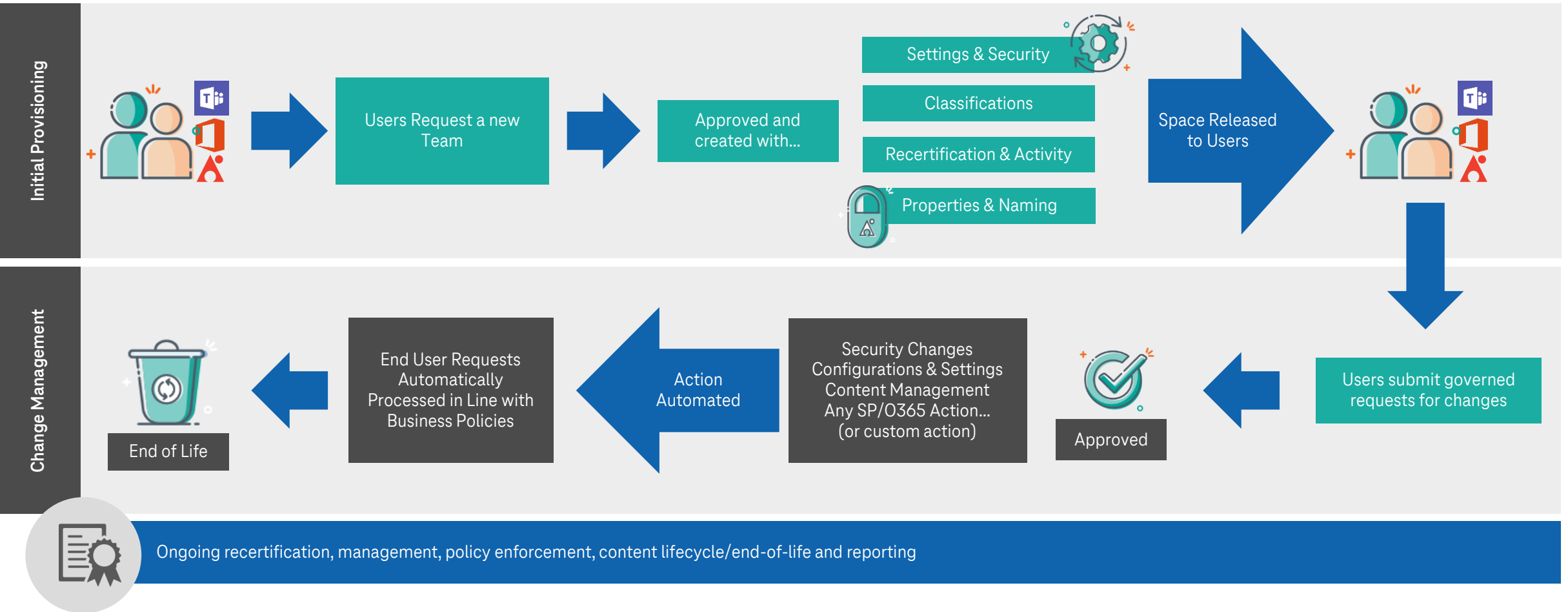
## Akzeptanz



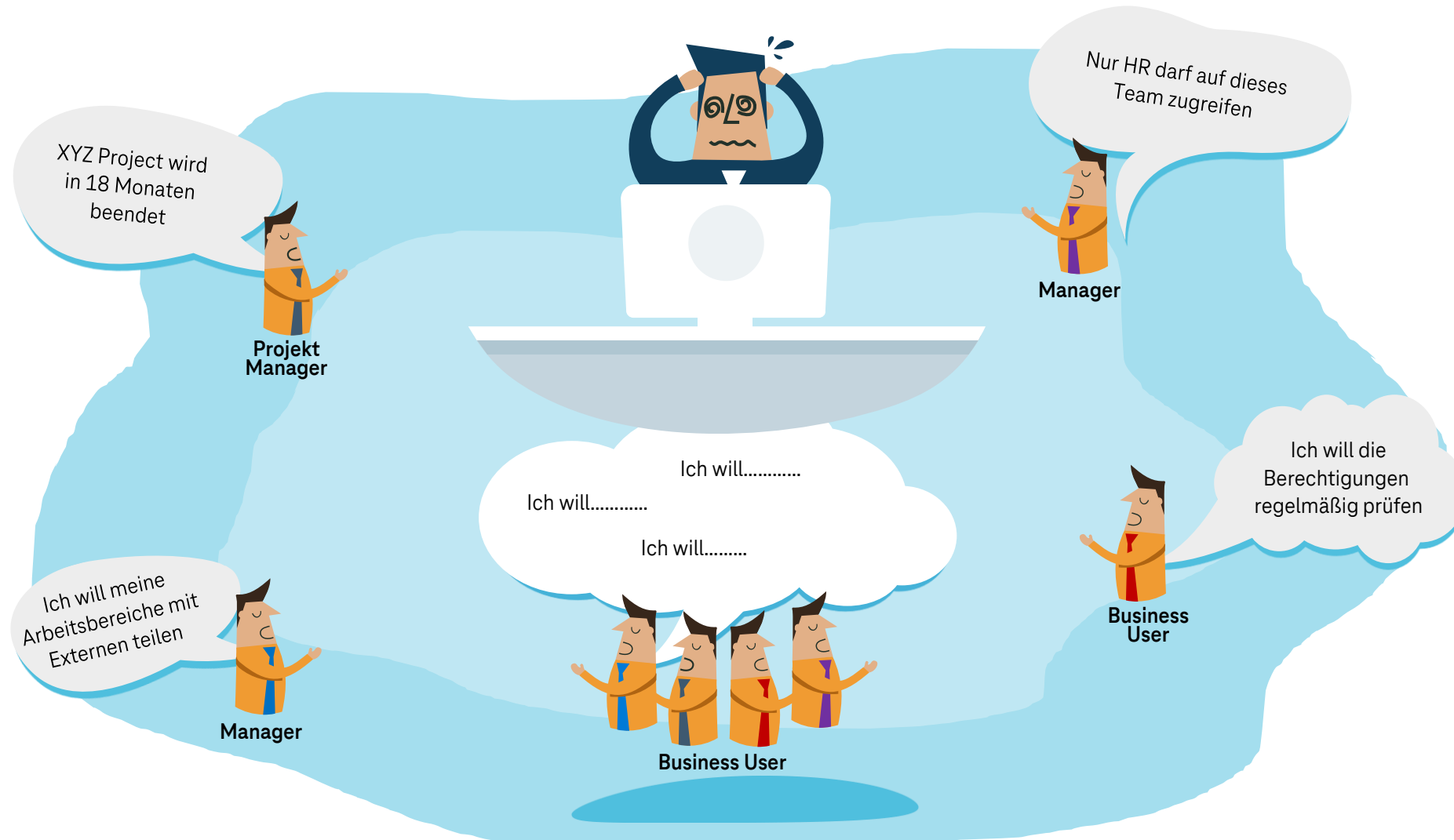
# Tool Governance mittels Toolradar.

Toolradar															
Legende	Kommunizieren				Teilen					intern Veröffentlichen		Organisieren			Archivieren
	Dieses Tool ist Standard				Teilen zwischen zwei Personen					interne Veröffentlichung von zertifizierungsrelevanten Dokumenten		Organisation von eigenen Aufgaben			Archivierung von Dokumenten
	Das Tool besitzt die Funktion, soll nicht eingesetzt werden				Teilen mit einer Gruppe					Veröffentlichung von Unternehmensweiten internen Mitteilungen		Organisieren von Teamaufgaben			
					Gemeinsam Dokumente bearbeiten					Ablage finale Dokumente		Organisation von Projektaufgaben in AUMA Projekten			
MS Teams															
Jabber															
Sharepoint*															
OneDrive															

# Beispiel für Lifecycle Management.



# Anforderungen der Fachbereiche.





# ... gut sortiert.



Department



Department



Department

External  
Sharing

No external sharing



External sharing allowed in:



External sharing only allowed in:



Expiration/  
Retention

**6 Months**  
after last accessed

**12 Months**  
after last accessed

**9 Months**  
after last accessed

Allow these users  
to create a team

All requests through  
Central IT

All requests through  
Department IT

Only Joe, Sally, and  
Harold can create

Recertify  
Members

after  
**3 Months**

after  
**6 Months**

after  
**12 Months**

# Sichere Zusammenarbeit einfach gemacht.

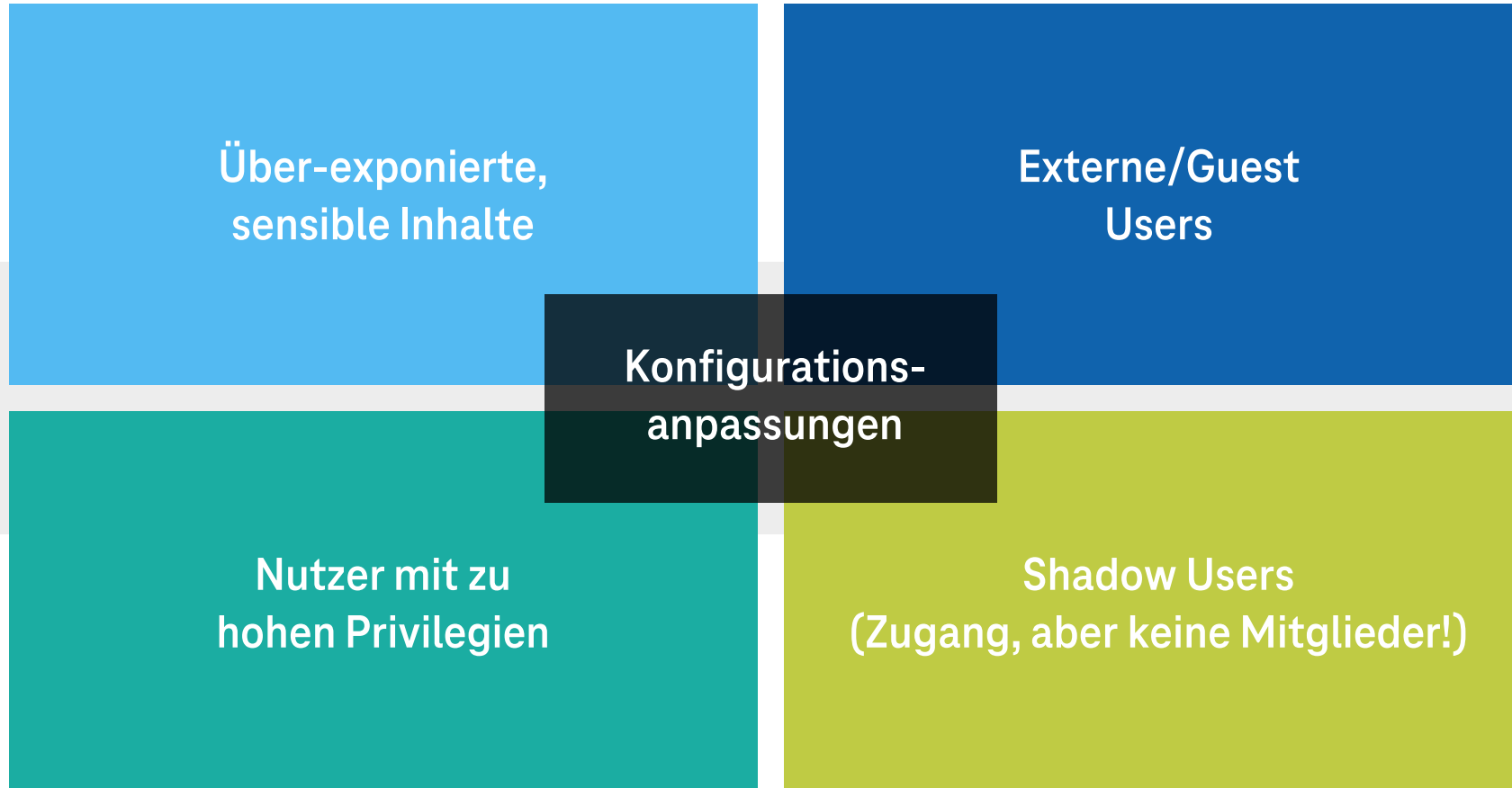
**Finden & priorisieren**  
was wichtig ist



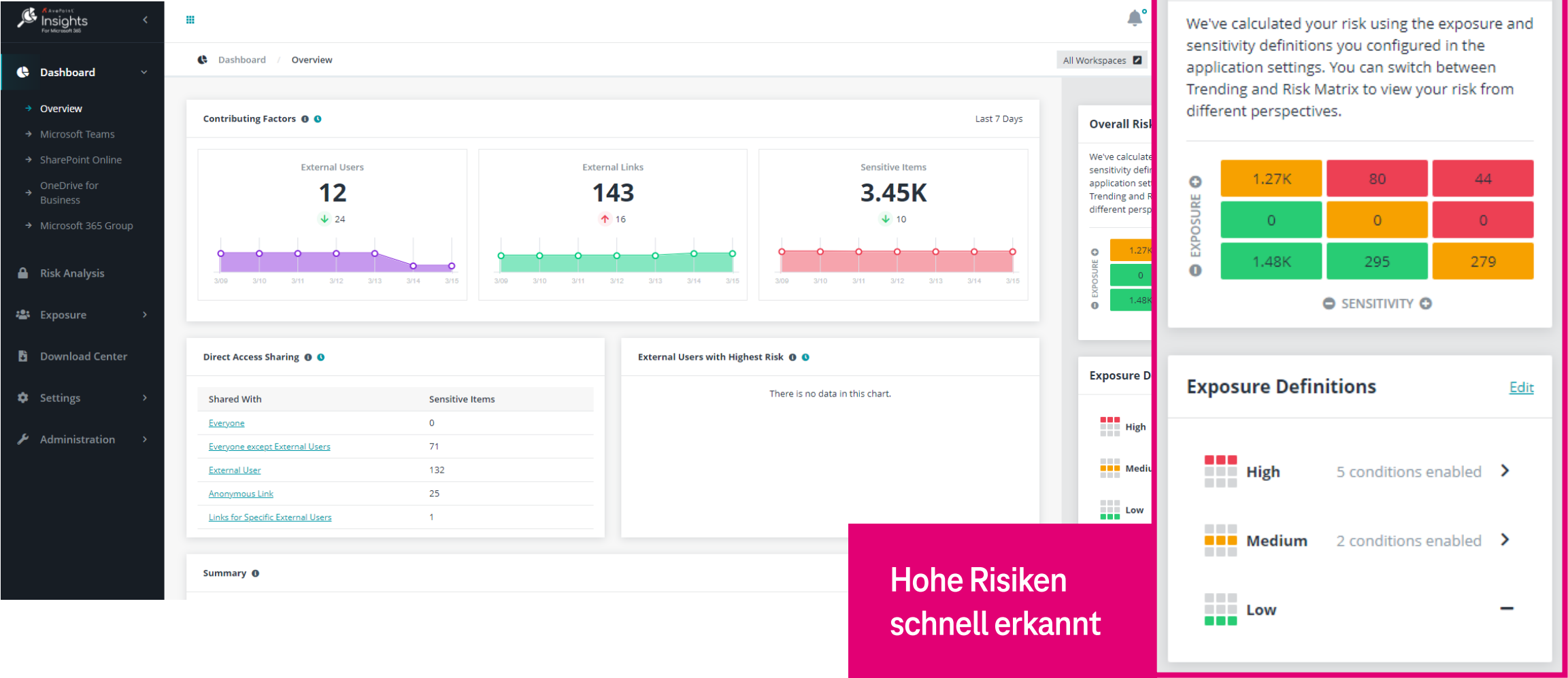
**Überwachen & reparieren**  
besonders wichtiger Bereiche

**Durchsetzen & vorsorgen**  
gegen Sicherheitsrisiken

# Wo sollte der Fokus liegen.

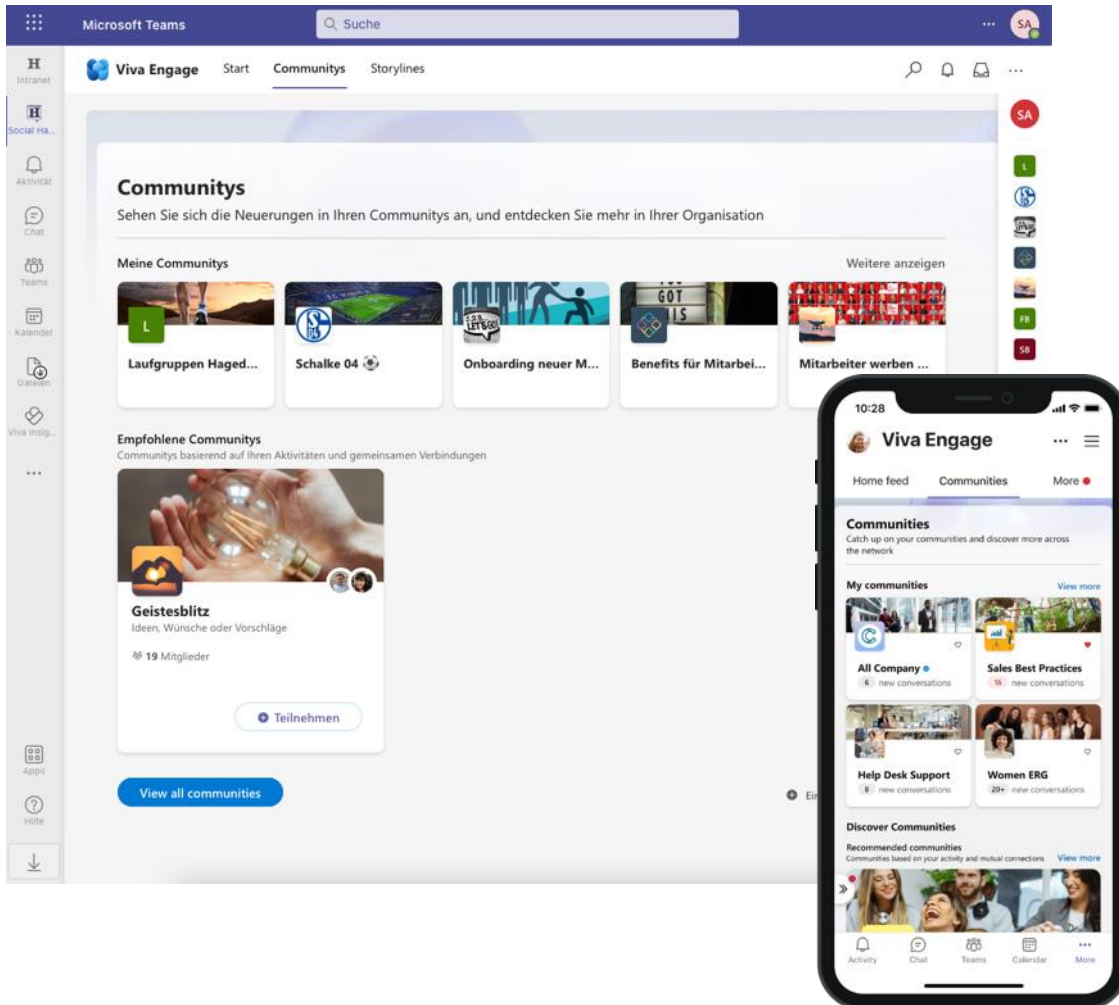


# AvePoint Policies & Insights Monitoring & Reporting



Hohe Risiken  
schnell erkannt

# Ausblick - Viva Engage als Kommunikationshub.



Viva Engage ist der neueste Viva-Baustein von Microsoft. Er sieht aus wie Facebook oder LinkedIn und bietet dieselben Vorteile von Austausch und Vernetzung. Viva Engage verfügt in Kürze (vgl. Q1 2023) über einen Story-Bereich (wie Instagram). Zudem soll Engage die Yammer-Communities-App für Teams ersetzen.

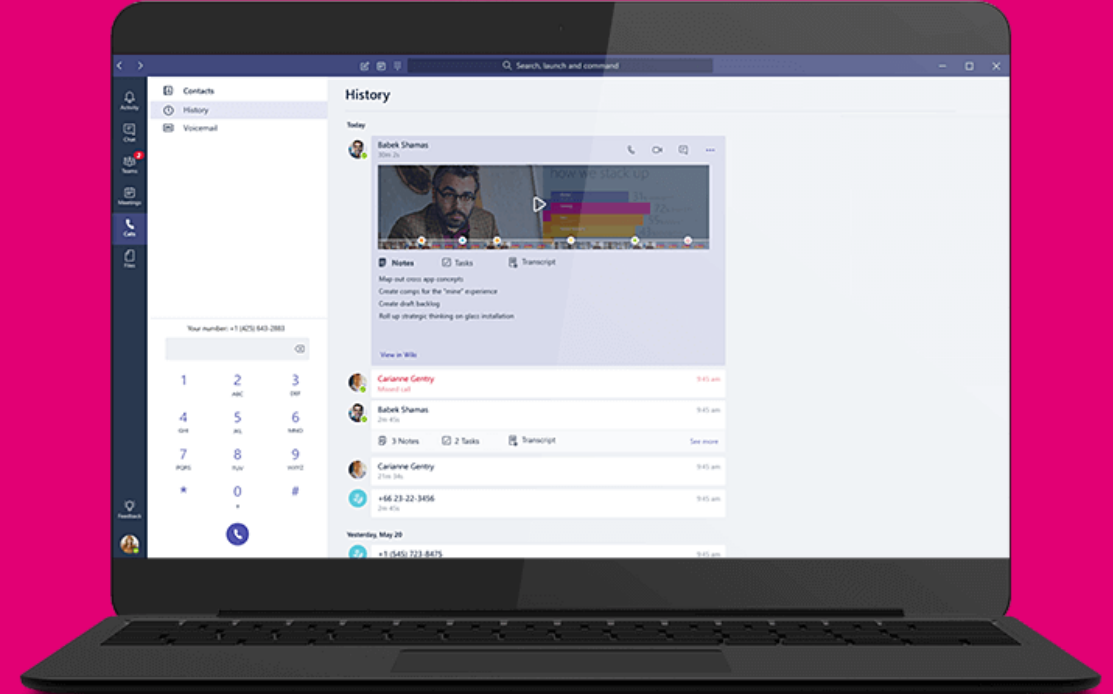
- ✓ Vermeidung von E-Mails und Schatten-IT wie Whatsapp
- ✓ Förderung der Unternehmenskultur
- ✓ Einfacher Austausch – insbesondere Bottom-up, Side-to-Side
- ✓ DSGVO-konform: Hosting & Interaktion von Yammer in der EU

Wichtig: Eine Migration von Yammer zu Viva Engage ist nicht möglich. Der Funktionsumfang ist nahezu identisch, die Architektur jedoch nicht (diese ermöglicht eine bessere Integration von Viva Engage in Teams).



# Microsoft Teams Telefonie

Unified Communication & Collaboration



Oder im Home-Office ?

Aber warum erkennt meine TK-Anlage nicht, wenn ich schon in einer Konferenz bin?

Wir nutzen MS Teams schon für Konferenzen oder Kollaboration.

Ist MS Teams Telefonie eine Alternative zu meiner TK-Anlage?

Aber was mache ich dann mit den analogen Endgeräten wie Türsprechanlagen oder Fax?

Wie kann ich MS Teams Telefonie schrittweise und ohne Risiko nutzen?

# MS Teams Telefonie-Funktionen

## Native Anruf-Funktionen



### Anruf tätigen

- ✓ Anruf annehmen/initiieren (nach Namen und Nummern)
- ✓ Parken und Holen von Anrufen
- ✓ Integrierte Wähltastatur



### Hotlines

- ✓ Automatische Cloud-Telefonzentralen (Auto Attendant)
- ✓ Cloud-Anrufwarteschlangen (Call Queues)



### Weiterleitung

- ✓ Optionen für die Anrufweiterleitung und gleichzeitiges Klingeln
- ✓ Anrufübernahmegruppe und Weiterleiten an Gruppe



### Übertragung

- ✓ Übertragen eines Anrufs nach Rückfrage
- ✓ Übertragung an Voicemail während eines Anrufs
- ✓ Cloud Voicemail (inkl. Übersetzung)



### Akustik

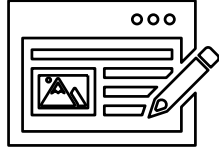
- ✓ Wartemusik (MoH)
- ✓ Besetztzeichen (Busy-on-Busy)



### Namensauflösung

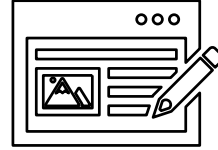
- ✓ Präsenzbasiertes Anrufrouting
- ✓ Auflösung der Anrufer-ID anhand eines Adressbuchs (intern/extern)

# Einführung der MS Teams Telefonie



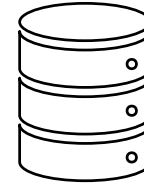
## Microsoft Calling Plan

Microsoft Calling Plan als Lösungsansatz für Teams Only. Abgabe der Rufnummern und Infrastruktur an die Microsoft.



## Operator Connect

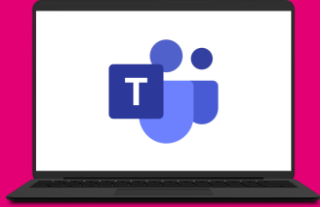
Operator Connect als primärer Lösungsansatz für Teams Only. Integration der deutschen Standorte über CompanyFlex oder Teams Mobile.



## Direct Routing

Hybrider Ansatz auf Basis einer SBC-Infrastruktur (Cloud oder on-premise) für die MS Teams Telefonie und Integration der TK-Anlage.

# Microsoft Teams | X



Perfekte Kollaboration mit Chat,  
Konferenzen, Dokumenten-  
bearbeitung



Microsoft Teams



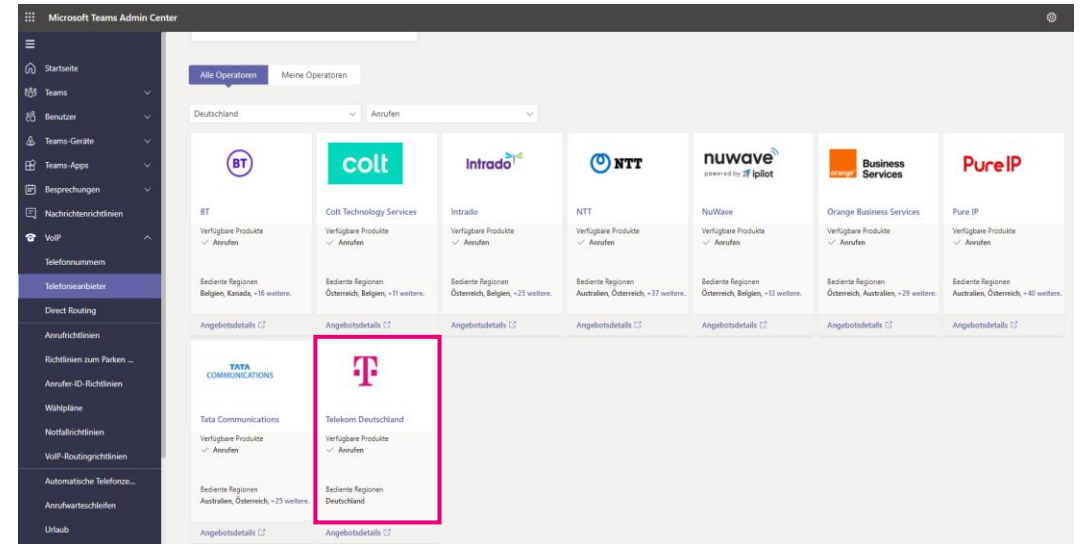
powered by T



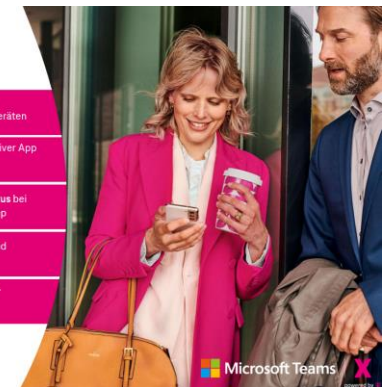
Phone für  
Microsoft Teams  
Festnetznummer  
integriert



Mobile für  
Microsoft Teams  
Mobilfunknummer  
integriert

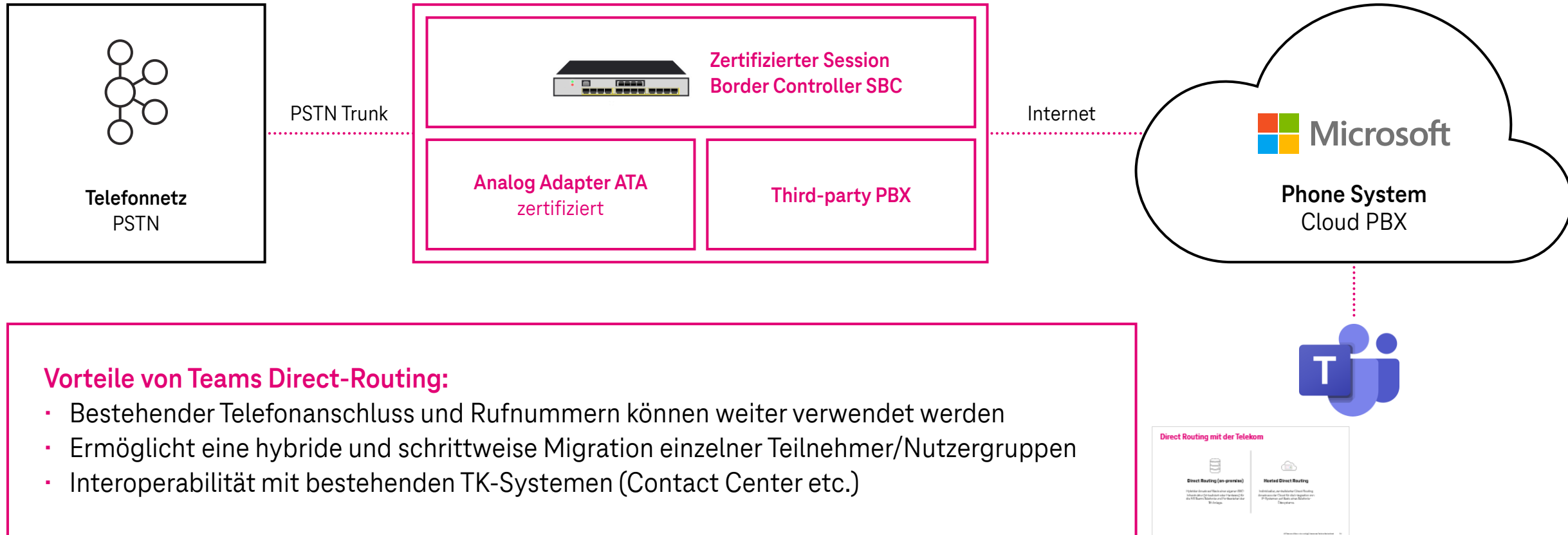


## Mobile für MS Teams

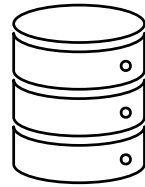




# Architektur mit Teams Direct-Routing



# Direct Routing mit der Telekom



## Direct Routing (on-premise)

Hybrider Ansatz auf Basis einer eigenen SBC-Infrastruktur (virtualisiert oder Hardware) für die MS Teams Telefonie und Fortbestehen der TK-Anlage.



## Hosted Direct Routing

Individueller, zentralisierter Direct Routing Ansatz aus der Cloud für die Integration von IP-Systemen auf Basis eines Telefonie-Ökosystems.

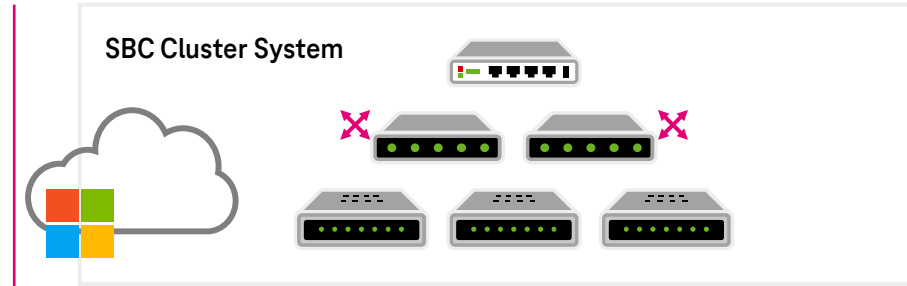
# Integration Ihrer Bestandsinfrastruktur

## Consulting:

- ✓ Workshops, PoC & Pilotierung
- ✓ Digitale Kommunikationsberatung
- ✓ Migrations- und Rolloutberatung

## Technische Add-On-Services:

- ✓ Massendeployment Telefonie
- ✓ Reporting & Dashboards
- ✓ KI & Prozessautomatisierung



IP-to-DECT

Cloud-Fax

Contact Center &  
Vermittlungsplatz

Endgeräte & Netzwerk



# Vergleich der Einführungsmöglichkeiten

Leistungsmerkmale	Direct Routing	Operator Connect	Microsoft Calling Plans
Länderverfügbarkeit	Weltweit verfügbar + Bring your own Carrier	International verfügbar	International verfügbar
Lösungsdesign	Teams + TK-Anlage (Hybrides Szenario)	Teams + parallele TK-Anlage (Eingeschränktes hybrides Szenario)	Teams only+ parallele TK-Anlage (Eingeschränktes hybrides Szenario)
Einführungsszenarien	Big Bang / Inkrementell / Additiv	Big Bang	Big Bang
Management & Administration	Support für MS Teams möglich + Managed Service für SBC + Support für Add-On Services	Self-Service für MS Teams Tenant	Self-Service für MS Teams Tenant
Integration Endgeräte	Native Anbindung via SIP; analoge Endgeräte über Telefonadapter (ATA)	Über SIP-Gateway und analoge Telefonadapter (ATA) (zusätzliche Integration)	Über SIP-Gateway und analoge Telefonadapter (ATA) (zusätzliche Integration)

# PLAN – BUILD – RUN

## Beratung und Konzeption

- Initialberatung zur Lösungsfindung
- Konzepterstellung

## Beratung & Konzeption



## Proof-of-Concept



## Proof-of-Concept

- Testen der MS Teams Telefonie
- Konfiguration und Implementierung
- Umsetzung von Use Cases

## Betrieb & Service

- Servicekonzept
- Prozesse zur Administration und Betrieb

## Betrieb & Service



## Migration



## Migration

- Einführung der MS Teams Telefonie
- Integration von Subsystemen
- Rollout auf einzelne Standorte



# Projektbeispiele aus dem Mittelstand

	Kunde Bereich Rechtsberatung	Kunde Bereich produzierendes Gewerbe
Projektziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Begleitung der MS Teams Einführung</li> <li>▪ Realisierung der Teams-Telefonie über einen Azure Cloud-SBC</li> <li>▪ Umstellung von sechs Standorten (national und international)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ablösung bestehender ITK-Infrastrukturen</li> <li>▪ Einführung MS Teams-Telefonie über einen zentral, gehosteten Azure Cloud-SBC</li> <li>▪ Langfristiges Ziel: Umstellung des gesamten Filialnetzes mit bis zu 250 intern. Standorten</li> </ul>
Projekthalte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Provisionierung der Cloud-SBC-Infrastruktur inkl. Anbindung SIP-Trunk und TK-Systeme</li> <li>▪ MS Teams Beratung und Konfiguration</li> <li>▪ Migrationsbegleitung und Managed Service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Provisionierung der Cloud-SBC-Infrastruktur inkl. Anbindung SIP-Trunk und SD-WAN</li> <li>▪ MS Teams Beratung und Konfiguration</li> <li>▪ Migrationsbegleitung und Managed Service</li> </ul>
Projektumfang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2000 erfolgreich umgestellte Nutzer*innen</li> <li>▪ 80 parallele Gespräche</li> <li>▪ Acht Monate von Beginn der Migration bis zur Service-Übergabe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1150 erfolgreich umgestellte Nutzer*innen</li> <li>▪ 80 parallele Gespräche für 45 Standorte</li> <li>▪ Drei Monate von Beginn der Migration bis zur Service-Übergabe und Beginn Rollout</li> </ul>

# MS Teams Telefonie Assessment



## Vorbereitung

Wir analysieren Ihren Infrastrukturbestand auf Basis eines Fragenkatalogs.



## Analyse-Workshop

In einem gemeinsamen Termin stellen wir Ihnen die MS Teams Telefonie vor und beraten Sie zu den Einführungsmöglichkeiten.



## Präsentation

In einem abschließenden Austausch geben wir Ihnen eine Handlungsempfehlung für die Einführung der MS Teams Telefonie.



## Workshop/ PoC

Probieren Sie die MS Teams Telefonie im Anschluss direkt in einem PoC mit uns aus oder lassen Sie sich zu einzelnen Migrationsschritten technisch beraten.

# Ihre Kontakte.



**Ronny Franke**  
Head of Specialized Sales for  
Microsoft Solutions  
Telekom MMS

+49 171 2229881  
[ronny.franke@telekom.de](mailto:ronny.franke@telekom.de)



**Alexander Fleischer**  
Business Consultant  
Telekom MMS

+49 228 422713212  
[alexander.fleischer@telekom.de](mailto:alexander.fleischer@telekom.de)