

# Microsoft Teams : Éléments à prendre en compte pour **optimiser les expériences des collaborateurs**



DÉCOUVRIR



# Microsoft Teams pour favoriser l'implication des équipes modernes

Des outils modernes comme [Microsoft Teams](#) ont été conçus pour permettre aux collaborateurs de passer d'un mode de travail axé sur les documents et les e-mails à un fonctionnement favorisant la communication et le partage contextuels et rapides entre les collaborateurs, où qu'ils se trouvent, pour atteindre une productivité ininterrompue.

Microsoft Teams permet aux organisations de **collaborer et de communiquer à l'aide de la suite de produits Office 365 que les collaborateurs utilisent déjà aujourd'hui, mais** en profitant d'améliorations grâce à tous les points d'intégration, et donc d'une meilleure expérience. Teams permet aux collaborateurs d'accéder facilement aux informations dont ils ont besoin depuis un concentrateur dédié au travail d'équipe. Dans Teams, les utilisateurs trouvent leur chat d'équipe, le contenu, les collaborateurs et les outils disponibles dans Office 365.



DÉCOUVRIR

Microsoft Teams pour favoriser l'implication des équipes modernes



# Stratégie commerciale

Avant d'implémenter Teams, élaborer une solide stratégie et obtenez l'adhésion des dirigeants et des principales parties prenantes. Cette stratégie doit inclure les parcours des principaux utilisateurs (par typologie), les défis que Teams devra relever, ainsi que la façon dont Teams sera utilisé par les collaborateurs en général, que ce soit à l'échelle de l'organisation, des départements ou des projets, ou encore pour les cas d'utilisation publics ou privés, etc. Trouver les arguments clés qui parleront aux collaborateurs (quels avantages puis-je en retirer) sera essentiel pour réussir avec Teams.

L'implémentation d'un projet pilote Teams est vivement recommandée pour démontrer votre stratégie et pour vous assurer que vous ciblez les bons parcours et profils d'utilisateurs. Un projet pilote permet de prouver l'intérêt de Teams aux collaborateurs et leur réussite pourra être utilisée dans des campagnes promotionnelles plus larges en vue de stimuler l'adoption. Déterminez quels groupes seront inclus



Stratégie commerciale

dans le projet pilote, pendant combien de temps et comment les commentaires seront recueillis.

**Même si cela semble évident, nous vous recommandons vivement d'utiliser de « vraies équipes » de l'organisation pour le projet pilote Teams plutôt que de choisir des collaborateurs individuels au hasard.**

La stratégie doit prendre en compte des sujets tels que l'interopérabilité entre Skype et Teams (il faudra déterminer si les deux seront actifs et pendant combien de temps), les différences entre Yammer et Teams ou encore les différences entre les sites SharePoint généraux et Teams. Chacun de ces services aura probablement sa place dans votre organisation. Il est donc important que les dirigeants, les parties prenantes et les collaborateurs comprennent comment chacun doit être utilisé.



# Éléments à prendre en compte

La puissance de Teams réside dans le fait que la plupart des autres fonctionnalités de la suite Microsoft Office 365 y sont déjà intégrées, ainsi que des centaines d'applications et de plates-formes tierces. Le défi sera donc de déterminer lesquelles seront essentielles pour réussir et de s'assurer qu'elles sont correctement configurées et mises en place. Voici quelques éléments à prendre en compte pour chacun des composants principaux de Teams et leurs dépendances :

**Réseau, domaine et identité** : La plupart des fonctionnalités de Teams nécessitent une connectivité Internet et certaines, comme les appels et le partage d'écran, peuvent être exigeantes en bande passante. Il existe des moyens de limiter l'impact de ces fonctionnalités et/ou d'utiliser Teams dans des scénarios utilisant peu de bande passante. Toutefois, il est important de s'assurer que le réseau est sain et capable de prendre en charge l'utilisation généralisée de ces fonctionnalités avant de les déployer dans l'ensemble de l'organisation. Utilisez le projet pilote Teams ainsi que des outils d'intégrité et de surveillance réseau compatibles avec Office 365 pour vérifier que les performances du réseau sont adaptées.

Les collaborateurs devront disposer d'un accès et d'une licence appropriés pour Office 365. Par conséquent, Azure Active Directory devra contenir tous les collaborateurs (en synchronisation avec Active Directory sur site en fonction de votre stratégie d'identité) susceptibles d'avoir besoin de collaborer. Teams s'appuie sur les groupes Office 365 pour rassembler les membres et les applications, ce qui veut dire que la configuration et la gestion des groupes doivent être en place.

**Fichiers** : Teams peut être configuré pour utiliser SharePoint Online et OneDrive Entreprise pour le stockage de fichiers et de chats personnels (respectivement). Ces services devront fonctionner correctement pour que les fichiers puissent être partagés et accessibles via Teams. Le comportement par défaut de Teams est de permettre l'intégration avec des solutions de stockage Cloud externes telles que ShareFile, Dropbox, Box et Google Drive. Prenez en compte votre stratégie de contenu d'entreprise ainsi que le type de comportements que vous souhaitez encourager et ceux que vous souhaitez éviter. Assurez-vous de configurer la gouvernance et ces connexions externes pour qu'elles se conforment à votre stratégie.



Éléments à prendre en compte



# Éléments à prendre en compte

Éléments à prendre en compte pour chacun des composants principaux de Teams et leurs dépendances (suite)



**Messagerie, réunions et appels** : La plupart des fonctionnalités de base « prêtes à l'emploi » de ce domaine sont idéales pour de nombreuses organisations. Celles qui souhaiteront utiliser des fonctionnalités avancées ou complémentaires, telles que l'émission et la réception d'appels externes, la messagerie vocale, les files d'attente d'appels (et bien d'autres) devront implémenter le « système téléphonique » de Teams ou connecter Teams à leur propre fournisseur via le « routage direct ».

Tout collaborateur utilisant Teams aura idéalement besoin d'un appareil doté d'une grande qualité vidéo et d'un casque audio pour pouvoir s'immerger totalement dans les discussions collaboratives. Ces périphériques devront faire partie de votre package informatique utilisateur final standard pour presque toutes les typologies d'utilisateurs.

**Teams Rooms et appareils** : Qui n'a jamais vécu la désagréable expérience d'une réunion organisée dans une salle de conférence avec des participants distants (connexion et partage d'écran, numérotation, etc.) ? L'intérêt de Teams réside en partie dans Teams Rooms, qui permet de transformer l'expérience de la tenue de réunions dans des salles de conférence et d'autres espaces de réunion physiques.

Teams Rooms exige qu'un espace physique soit équipé des appareils, des écrans, des microphones, des haut-parleurs et de la connectivité adéquats pour optimiser l'expérience. L'extension de la collaboration numérique au monde physique au sein d'une même expérience d'espace de travail connecté peut changer la donne. Dans le cadre des parcours des utilisateurs pour le projet pilote, nous encourageons les organisations à choisir au moins une salle de conférence présentant des paramètres et des équipements appropriés pour utiliser Teams Rooms.



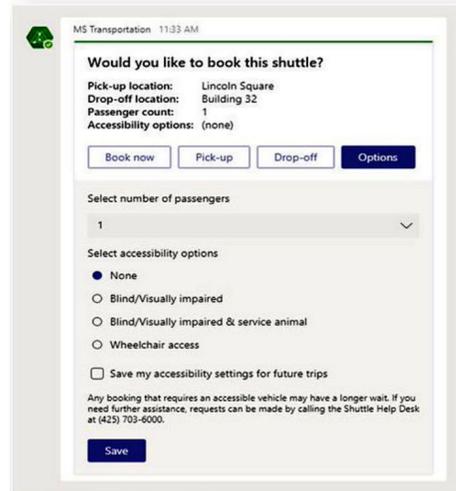
Éléments à prendre en compte



# Éléments à prendre en compte

Éléments à prendre en compte pour chacun des composants principaux de Teams et leurs dépendances (suite)

**Modèles Teams** : Ils permettent de configurer Teams avec des mises en page, des canaux et des applications prédéfinis. Les modèles sont un excellent moyen de sélectionner une configuration éprouvée pour la mettre à la disposition de plusieurs équipes. Cela vous permet d'accélérer la productivité et d'éliminer certaines des incertitudes liées à la configuration optimale pour une équipe spécifique. Idéalement, ces modèles seront les solutions fondamentales que vous créerez suite à vos recherches sur les typologies d'utilisateurs, les parcours des utilisateurs et les moments importants.



**Applications, connecteurs, cartes et bots** : Un autre avantage de Teams réside dans la possibilité de personnaliser et d'étendre chaque espace de travail Teams pour répondre à des besoins spécifiques. Il existe deux types d'applications : celles qui sont créées et publiées dans le magasin Teams (et accessibles publiquement par n'importe qui) et celles qui sont uniquement disponibles pour les collaborateurs de votre client (applications métier). Pour des raisons de conformité et de gouvernance, il n'est pas judicieux de permettre aux collaborateurs d'utiliser les applications du magasin Teams. Une alternative consiste à créer des applications métier personnalisées pour atteindre, gouverner et gérer correctement les données du système d'entreprise à partir de Teams. Dans les deux cas, ces applications permettent aux développeurs d'enrichir l'expérience Teams (cartes adaptatives) et de créer des extensions, des intégrations (via des connecteurs), une automatisation (par l'intermédiaire de bots) et des renseignements à valeur ajoutée.

Teams s'intègre de manière transparente à Microsoft Power Platform, ce qui permet aux développeurs et aux utilisateurs professionnels avertis de créer des applications métier riches à l'aide d'outils tels que PowerApps, Microsoft Flow et Power BI, le tout au même endroit que le reste du travail collaboratif. L'un des composants les plus intéressants de Power Platform est l'IA Builder qui fournit une expérience de type pointer-cliquer (ou toucher-appuyer) pour ajouter de l'intelligence prédictive aux processus et applications métier. Ces PowerApps et Flows optimisés par l'intelligence artificielle peuvent ensuite être exécutés dans un espace de travail Teams afin d'améliorer la productivité de groupe. Un autre exemple intéressant est celui de PowerApps Portals qui permet aux collaborateurs

de créer des expériences de portail Web low-code au sein de Teams, de Dynamics 365 et d'autres services. Ce riche écosystème permet aux collaborateurs de s'impliquer et de travailler ensemble de manière inédite.



Éléments à prendre en compte



Un seul emplacement pour les conversations, les réunions et les appels

Découvrez ce que vous pouvez faire avec Microsoft Teams

Collaborez à l'aide des applications Office 365 intégrées

Formation

Sécurité et conformité

Communauté

Personnalisez votre espace de travail

Événements

# Client Teams

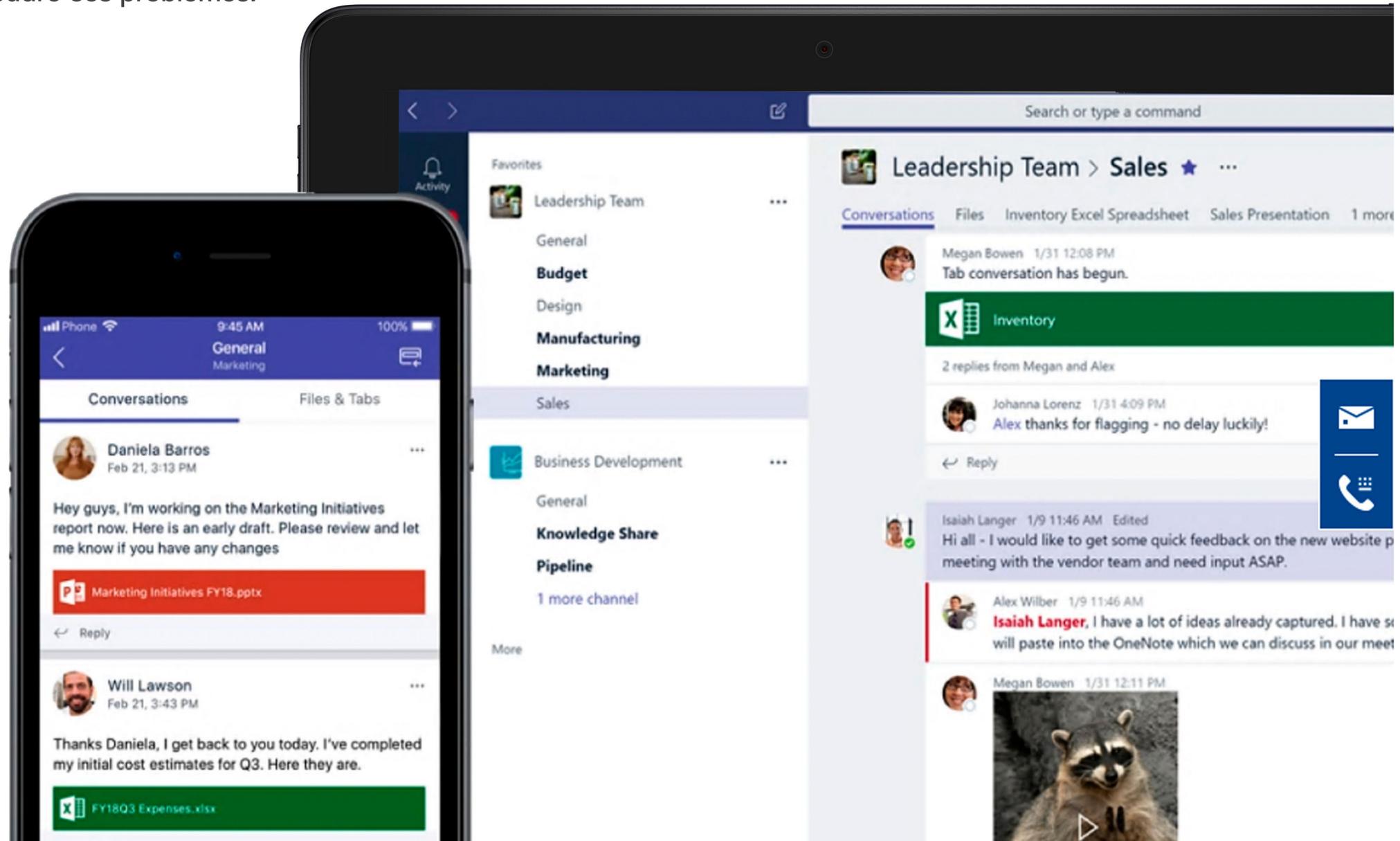
Teams peut être utilisé via différents clients, notamment le navigateur Internet, l'application mobile et le client d'ordinateur de bureau Microsoft Teams. Chacun de ces clients implique de prendre en compte des éléments tels que la parité des fonctionnalités (pour les navigateurs Internet), la gestion des appareils/applications mobiles (pour les applications mobiles) et le déploiement. L'application Microsoft Teams et le client peuvent être installés manuellement. Toutefois, pour les grandes organisations, il est préférable de procéder au déploiement à l'aide d'outils comme Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune, VMware Workspace ONE, VMware AirWatch, les stratégies de groupe ou via Microsoft Office ProPlus (v1902 du canal mensuel ou version ultérieure).

Il a toujours été difficile de créer une expérience Teams « complète » dans une session VDI, notamment en ce qui concerne les fonctionnalités d'appel et de réunion, ainsi que la mise en cache des données avec des sessions non persistantes. Cependant, les améliorations récentes apportées par Microsoft et les outils tiers visent à résoudre ces problèmes.

Quels que soient l'application et le client Teams déployés, nous pensons que le client d'ordinateur de bureau et l'application mobile offrent des expériences supérieures aux collaborateurs et doivent représenter des conditions sine qua non à toute activation de Teams.



Client Teams



# Paramètres d'administration Teams



Par défaut, dans Teams, presque toutes les fonctionnalités sont activées et en accès illimité pour permettre aux collaborateurs de s'impliquer rapidement, de partager avec des contacts externes et d'étendre leur solution Teams pour répondre aux exigences. Cependant, les organisations doivent trouver le juste milieu entre facilité d'utilisation et sécurité, et doivent généralement mettre à jour certains des paramètres ci-dessous pour mieux sécuriser leur environnement et s'assurer que les contrôles appropriés sont en place pour gérer le cycle de vie de ces instances Teams.



Paramètres d'administration Teams

**Stratégies de groupe Office 365** : Les groupes Office 365 sont l'épine dorsale de Microsoft Teams. Le concept le plus important à comprendre est que chaque espace de travail Teams est directement lié à un groupe Office 365 spécifique, ce qui signifie que les abonnements pour les deux sont les mêmes. Les stratégies appliquées aux groupes Office 365 sont également valables pour Teams. La liste des stratégies s'allonge régulièrement, mais certaines des principales à prendre en compte sont le provisionnement (fonctionnement en libre-service ou limité), les stratégies de noms, les stratégies d'expiration et l'accès invité (utilisateur externe).

**Paramètres du client/organisationnels** : Ces paramètres Teams s'appliquent à tous les collaborateurs et à toutes les instances Teams du client. Ils couvrent des éléments comme le stockage Cloud externe, le partage de fichiers, le mode de coexistence Teams/Skype par défaut, les appareils, les applications disponibles (extensions), la messagerie électronique, le nom et les paramètres de réunion généraux. Il s'agit de quelques-uns des principaux paramètres de gouvernance et de gestion permettant de contrôler les comportements au sein de Teams.

**Stratégies** : Les stratégies sont des paramètres qui peuvent être adaptés à différentes typologies d'utilisateurs si elles impliquent des exigences ou des scénarios différents (par exemple, employés d'usine ou travailleurs de l'information). Plusieurs stratégies peuvent être créées et appliquées pour contrôler les réunions, la messagerie (chat), les événements en direct et les applications. Ces stratégies peuvent aider à renforcer les types de comportements que l'organisation souhaite encourager et personnaliser certains aspects de l'expérience pour chaque typologie d'utilisateurs.



**Sécurité et conformité** : Teams est rapidement devenu l'un des moyens les plus modernes, les plus sécurisés et les plus conformes pour les professionnels de collaborer. Teams possède de nombreuses fonctionnalités (dont la liste continue de s'allonger), mais quelques-unes des plus intéressantes sont l'authentification multifacteur, la classification des données, les stratégies d'accès conditionnel, la prévention des pertes de données, la conservation/suppression, l'eDiscovery et la recherche de contenu, l'audit et les alertes. Pour les organisations qui envisagent de connecter Teams à d'autres applications Cloud, il est judicieux de surveiller cette activité afin de garantir la protection du contenu via un outil comme Microsoft Cloud App Security.

Une planification minutieuse est nécessaire pour déployer Teams de manière à répondre aux exigences de conformité et de sécurité de l'organisation, du secteur et de la zone géographique. Bon nombre de ces décisions ont un impact sur l'ensemble du client Office 365. Les organisations choisissent souvent d'accorder une attention particulière à ces éléments dans le contexte de Teams, car les collaborateurs passeront la majeure partie de leur temps dans cet espace de travail.

# Paramètres d'administration Teams

**Gouvernance, modèle opérationnel et support** : Les organisations ne parviennent souvent pas à apporter les modifications nécessaires à leur fonction de support, à leurs processus, à leurs scripts et à leur cadre RACI (Réalisateur, Approbateur, Consulté, Informé) lorsqu'elles adoptent Office 365. Il s'agit, généralement, de développer un modèle opérationnel (simple et lisible, pas un document de 200 pages) et de mettre en place un ou des comités chargés de l'analyse et de la maintenance en continu. Avec les applications SaaS (Software-as-a-Service) basées sur le Cloud, les mises à jour en continu peuvent régulièrement modifier l'expérience des collaborateurs ou fournir de nouvelles façons de prendre en charge la solution. L'équipe de support délaissera donc la correction des serveurs et les tâches de performances pour s'occuper des fonctionnalités, des fonctions et de l'accès.

Un modèle opérationnel robuste doit comporter un ensemble de « règles » ou de « directives » précisant la manière dont Teams (et chaque service connexe) doit être utilisé pour garantir la conformité et optimiser les résultats. Dans le cadre de ce nouveau modèle opérationnel, les organisations doivent également étudier et exploiter la nouvelle génération de solutions d'intégrité, de performances et de surveillance disponibles auprès de Microsoft et de fournisseurs tiers.

La planification du cycle de vie de bout en bout de chaque équipe est importante afin de simplifier l'expérience des collaborateurs et de gérer proactivement le moment

et la manière dont le contenu peut être supprimé. Lorsqu'une équipe n'est plus active, il est préférable que son propriétaire l'archive au lieu de la supprimer immédiatement. En effet, si elle est supprimée, le contenu connexe n'est plus accessible. Une meilleure stratégie consiste à archiver l'équipe pendant un certain temps (60 ou 90 jours). Ainsi, les collaborateurs peuvent continuer à accéder au contenu et même ajouter de nouveaux membres. Une fois que l'équipe a déterminé qu'elle n'a vraiment plus besoin du contenu, elle peut être définitivement supprimée, en fonction de vos stratégies de conservation des données.



# Migration

Bon nombre d'organisations stockent leur contenu dans des référentiels sur site et/ou des applications Cloud. Celui-ci devra être déplacé vers SharePoint Online et/ou OneDrive Entreprise, qui sont les magasins de fichiers de Teams. Pour une expérience collaborateur idéale, Teams doit devenir l'outil de prédilection de la collaboration d'équipe ou, comme le dit Microsoft, « le hub du travail d'équipe ».

Cela implique de déplacer le contenu soit vers des instances Teams individuelles, soit vers des emplacements où il sera accessible à partir de Teams (sites d'équipe SharePoint, OneDrive, stockage Cloud externe). Concernant la migration, plusieurs points doivent être pris en compte, notamment la stratégie (pilotée par l'équipe informatique ou par les collaborateurs), l'analyse du contenu, les outils



Migration

de migration et le mappage source/destination. Dans certains cas, notamment dans le cadre d'une stratégie de transition, la synchronisation du contenu entre Teams et d'autres plates-formes peut être souhaitée.

Outre le contenu, les organisations utilisant Skype auront d'autres éléments à prendre en compte et à planifier, tels que les réunions, les contacts et l'historique des

conversations. Des décisions stratégiques plus larges devront être prises, notamment pour déterminer si une coexistence ou une fédération temporaire est nécessaire ou si la migration directe vers Teams est préférable. Les organisations qui envisagent d'utiliser des fonctionnalités Cloud vocales devront également prévoir si elles souhaitent remplacer ou intégrer leurs systèmes de téléphonie, fournisseurs vocaux et forfaits d'appel existants.



# Communiquer sur le changement et stimuler l'adoption

## Présentation de Microsoft Teams

Un seul emplacement pour les conversations, les réunions et les appels

Découvrez ce que vous pouvez faire avec Microsoft Teams

Collaborez à l'aide des applications Office 365 intégrées

Sécurité et conformité

Personnalisez votre espace de travail

Formation

Communauté

Événements



### Microsoft Teams Ask the Experts Session

Chat for today's team

A hub for teamwork

Customized for each team

Learn what you can do with Microsoft Teams

Training: Visit the Office 365 Learning Center at [https://aka.ms/office365learning](#) for a complete list of available, self-paced, on-demand, and instructor-led training resources.

Community: Visit the Microsoft Teams Tech Community at [https://techcommunity.microsoft.com/discussions/microsoft-teams](#) to ask questions, share ideas, and connect with other users.

Events: Chat people about your upcoming Microsoft Teams events. For example, join an event, look up and save event history, or learn more about the calendar.

Microsoft



Pour profiter des avantages de Teams et susciter l'enthousiasme des collaborateurs, nous ne soulignerons jamais assez l'importance d'un programme d'adoption et de gestion du changement. Cette étape est indispensable. La clé pour réussir à passer de l'ancien au nouveau mode de travail consiste à élaborer une approche d'adoption et de gestion du changement axée sur les typologies d'utilisateurs afin d'aider les collaborateurs à s'adapter.

Cela est particulièrement vrai pour Teams et les applications qui s'y intègrent du fait de leur impact considérable sur l'expérience des collaborateurs. Le changement est une expérience personnelle et chaque

individu y réagit différemment. Un programme d'adoption et de gestion du changement axé sur les typologies d'utilisateurs aide les organisations à se concentrer sur l'identification de scénarios/parcours utilisateur/cas d'utilisation clés pour chaque public en vue d'illustrer les avantages pour chacun.

Pour en savoir plus sur les éléments d'un programme d'adoption et de gestion du changement réussi, lisez notre point de vue dans l'eBook [« Adopter une approche personnalisée de l'aspect humain du changement technologique »](#).

# Et après ?

Votre organisation envisage de passer à Microsoft Teams, vous exploitez déjà pleinement la puissance de l'écosystème Teams ou vous avez déjà fait la transition, mais vous ne constatez pas encore les résultats escomptés. Quelle que soit votre situation, Dell Technologies peut vous aider. Nous proposons des [services de conseil](#) afin d'aider les organisations à planifier, à concevoir et à exécuter des initiatives de transformation des modes de travail pour l'[écosystème Microsoft Office 365](#), y compris [Microsoft Teams](#). Nos [services d'adoption et de gestion du changement](#) sont conçus pour accélérer le processus en coachant les cadres commanditaires, en mettant en avant des collaborateurs influents et en aidant les organisations sur des points stratégiques tels que la formation, la communication, la gestion de la résistance et l'évaluation de l'adoption.



Contactez votre [agent Dell Technologies](#) pour découvrir comment nous pouvons soutenir vos initiatives Teams. Téléchargez notre [eBook sur les expériences collaborateur](#) pour découvrir notre point de vue sur la création d'espaces de travail numériques productifs.

**DELL** Technologies

@2019 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC et les autres marques commerciales sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques commerciales peuvent être des marques de leurs sociétés respectives. Octobre 2019 | H17891