


Expert Panel Skype for Business / Microsoft Teams

SKYPE FOR: BUSINESS OVERBODIG, OF NOG NIET?



De collaboratietool Microsoft Teams lijkt zijn voorganger Skype for Business bijna overbodig te hebben gemaakt. Microsoft is, via Office 365, begonnen met het terugdringen van het gebruik van Skype for Business online, bedrijven onder 500 werkplekken worden niet meer automatisch 'ontsloten'. Maar heeft Teams dezelfde telefonie features die Skype for Business ook had? En kun je zomaar over? Moeten bedrijven die zwaar hebben ingezet op S4B zich nu zorgen maken? Genoeg te vragen aan het TBM Skype for Business Expert Panel.



Patrick Scherbeijn, Ask Roger

Of Teams dezelfde telefonie features heeft als Skype for Business is afhankelijk van het type S4B-implementatie waarmee je het vergelijkt. Kijk je naar de "Cloud PBX S4B-versie" die MS "Phone System" noemt, dan zijn features op een aantal details na gelijkwaardig. Vergelijk je Teams met een on-prem of private hosted (eigenlijk ook on-prem) situatie, dan blijft Teams nog achter. Dat Teams nog niet klaar is voor integratie met third-partyoplossingen, geeft beperkingen. Hier hebben vrijwel alle S4B-oplossingen last van. Zo is onze ToastAR-oplossing nog niet geschikt voor Teams. Inmiddels is er wel een mooie work-aroundoplossing die we samen met Workstreampeople kunnen leveren, maar dat is nog geen oplossing die we full feature kunnen mappen op de S4B-oplossing (icm Anywhere365).

Werkt je organisatie nu met een phone-systemsomgeving, dan kun je, voor waar het gaat om de telefonie features, zonder problemen migreren. Maar over het algemeen werken verreweg de meeste klanten op dit moment vanuit een on-prem/private-hostedomgeving en wordt er in 80% van de gevallen extra functionaliteit vanuit A365 geleverd. De kans is dan groot dat ze features zullen missen en of anders moeten gaan werken. Het is belangrijk hier dan even goed onderzoek naar te doen.

Even los van de telefonie features, moet je een migratie naar Teams goed voorbereiden, een goed adoptieplan is daarbij onmisbaar.

S4B 2015 is mainstream supported tot oktober 2020 en extended support loopt tot oktober 2025. S4B 2019 heeft mainstream support tot 2024. Voor de meeste organisaties is het momenteel het meest raadzaam de komende jaren op een supported versie van S4B te blijven, totdat Teams verder is doorontwikkeld.



Frank van Veen, Jabra

Teams heeft de features-parity met S4B bereikt in september 2018, wat betekent dat alles wat mogelijk was op S4B, mogelijk is op Teams. Vanuit het oogpunt van telecom kun je binnen Teams nog meer gecertificeerde audio devices koppelen om te zorgen dat gebruikers via het apparaat toegang krijgen tot een nieuwe reeks voicegerelateerde functies, die in Teams worden geïmplementeerd.

Klanten kunnen gewoon overstappen naar Teams. Elk voor S4B gecertificeerd audio device werkt plug & play met Teams op een geïntegreerde manier, zoals synchroniseren van belangrijke callfuncties als Mute, Volume, Call Pick-up/Ophangen, en deze nieuwe Teams-unieke functies worden zeer binnenkort gelanceerd.

Vanuit de backend gezien heeft Microsoft S4B Server 2019 gelanceerd en ondersteunt dit nog, maar gelijktijdig biedt Microsoft gedetailleerde richtlijnen over hoe klanten hun overgang van S4B naar Teams kunnen plannen.

Jeroen André de la Porte, SoftApp-distribution

Teams heeft vandaag de dag niet de 'telefonie feature set' die in Skype for Business voorhanden is. Dit is begrijpelijk omdat Skype for Business sinds 2010 op de markt is en PSTN telefonie in juli 2018 aan Teams werd toegevoegd. Microsoft heeft de benodigde telefoniekennis, maar om deze know-how 'even' om te zetten naar een on-line multi-tenantomgeving – lees Microsoft 365 | Office 365 - is er een die tijd en inspanning vergt. Wat opvalt, is de toevoeging van nieuwe functionaliteiten in de afgelopen 6 à 8 weken.

Je kunt over, mits de organisatie accepteert dat bepaalde telefoniefuncties nog niet voorhanden zijn. Een mooie tussenoplossing is Teams en Skype for Business in eilandmodes te plaatsen. Een organisatie maakt dan verantwoord gebruik van beide werelden (het is immers belangrijk om te ervaren).

En Skype for Business is niet vertrokken, de 2019 versie is in ons midden.





Gert-Jan Coolen, CC4Skype

Microsoft Teams wordt op dit moment veel gebruikt voor onderlinge samenwerking tussen meerdere personen (collaboratie). Fysiek is het een aparte omgeving ten opzichte van Skype voor Business, maar dat is van tijdelijke aard. Microsoft werkt hard aan het toevoegen van telefoniefuncties aan Teams.

Bedrijven kunnen ervoor kiezen om hun lijnen naar Teams te routeren, nadeel is echter dat Teams op dit moment nog geen API heeft om klant contactcenter-functionaliteit toe te voegen. Dit staat op de nabije roadmap van Microsoft.

Skype for business op klantlocatie (on premise) wordt door Microsoft actief ondersteund tot 2024. In toekomstige releases komen meer mogelijkheden om met Teams te integreren, zoals federatie, zodat men gebruik kan blijven maken van eventuele gewenste klant/contactcenterfunctionaliteit in combinatie met Teams.



Nico Dammers, oneCentral

De komende jaren zal je in de markt nog veel S4B tegenkomen, maar Teams is het platform waar Microsoft vol op ingezet heeft. Dat zal de standaard worden en uiteindelijk zal S4B helemaal verdwijnen. Als Voip-operator werkt de Teams-architectuur veel beter en is het ook gemakkelijker te combineren met traditionele vormen van telefonie waardoor features die niet binnen Teams ondersteund worden wel geleverd kunnen worden in combinatie met bijvoorbeeld een Unify- of Avaya-centrale. Ons partnerkanaal kan dus echt op maat gemaakte oplossingen aan bedrijven leveren, met de 'best of both worlds' -componenten daarin verwerkt.



Thijs Parea, New Media 2Day

"Microsoft Teams heeft op het gebied van Artificial Intelligence hele mooie en zeer aangename toepassingen. Het feit dat het een aparte app heeft die dagelijks wordt gestart bij het opstarten van je laptop en daarbij je bestanden vanuit de cloud kan benaderen alsof men werkt in een verkoper, heeft meerwaarde. Alleen blijkt de overgang naar Microsoft Teams weerbarstiger dan we hadden gehoopt. Microsoft Teams loopt voorop met het opnemen van je meetings, maar blijft achter waar het gaat om het eenvoudig benaderen en opslaan van je contacten. Belangrijk is om als organisatie niet simpelweg een migratie uit te voeren, maar even na te gaan welke stappen je gaat maken. Deze wijziging heeft impact op gebruikers en de functionaliteiten die je krijgt, en die stap terug is minder eenvoudig dan vooruit. Plan deze verandering! Niet voor je organisatie, maar voor de mensen die werken met deze applicatie."