

Microsoft Teams

5 scenario's waar NORISK IT u mee kan helpen

Microsoft Teams



Datum : 19-03-2020
Versie : 1.0
Status : Definitief

Kwaliteits management	Informatie beveiliging	Informatie beveiliging zorg
ISO 9001	ISO 27001	NEN 7510

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Versiebeheer	3
1 Inleiding.....	4
2 Scenario's	6
2.1 Scenario 1: Veilig toegang tot Teams.....	7
2.2 Scenario 2: Teams optimalisatie VDI/SBC.....	9
2.3 Scenario 3: Outlook kalender integratie	10
2.4 Scenario 4: Remote consults activeren (Bookings).....	11
2.5 Scenario 5: Crisis Communication PowerApp (COVID-19).....	12
3 Adoptie & Governance	13
4 Samenvatting.....	15



Versiebeheer

Datum	Versie	Auteur	Aanpassingen
19 maart 2020	1.0	Louis Göhl	Initiële versie
23 maart 2020	1.1	Jelle Visser	Revisie

Tabel 1 - versiebeheer

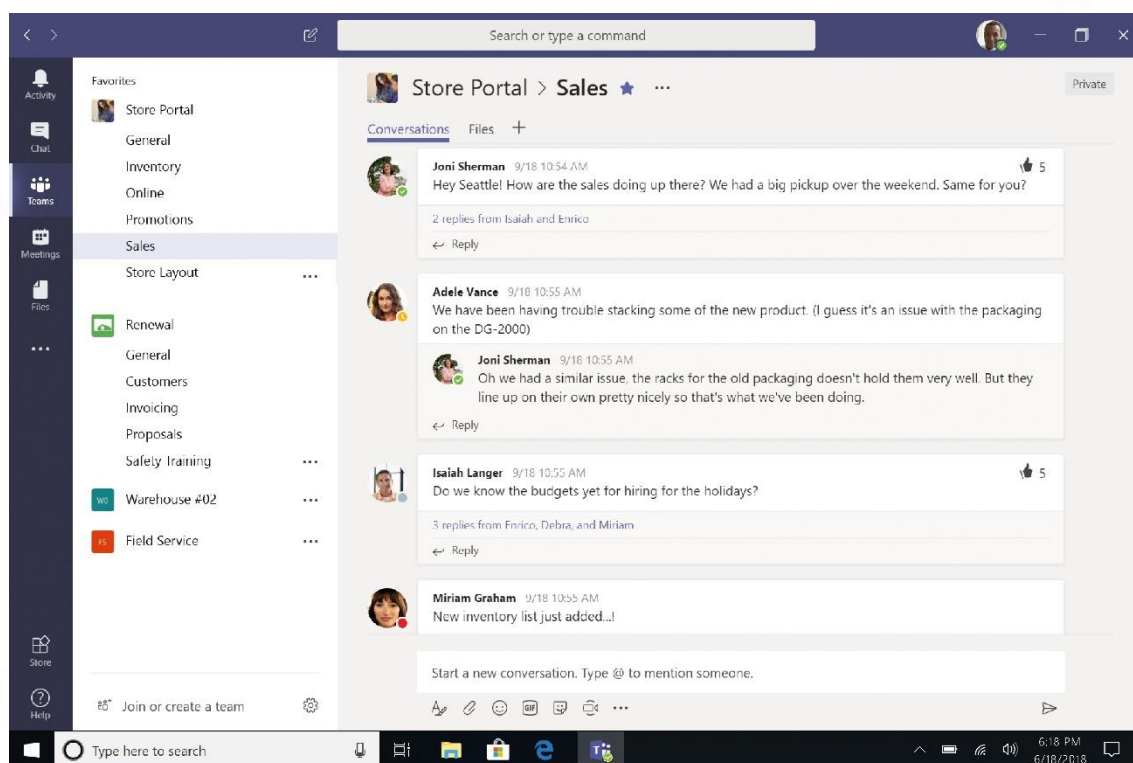
1 Inleiding

Samenwerking en teamwork zijn de onderscheidende kenmerken voor moderne organisaties. Sinds de lancering is Microsoft Teams de snelst groeiende app in de geschiedenis van Microsoft met meer dan 330.000 bedrijven wereldwijd die er gebruik van maken. Als je bij een van deze bedrijven werkt, ontdek je waarschijnlijk elke dag nieuwe manieren om de app te gebruiken.

Maar als dat niet zo is, zijn hier 5 redenen om vandaag nog Teams te gaan gebruiken:

1. Het is meer dan alleen chatten

Je kunt het chatvenster in Teams gebruiken om snel met je collega's te praten. Maar je kunt er nog zoveel meer mee.



Figuur 1 – Microsoft Teams client

Wil je een bestand delen? Voeg deze gewoon toe in de chat. Daarna kun je met je collega bellen of een videogesprek houden om het bestand rechtstreeks vanuit het venster te bespreken en er realtime aan te werken. Je kunt ook een vergadering plannen zonder het chatvenster te verlaten. Door de integratie van de chatfunctie met andere Microsoft producten zoals [OneNote](#) en [Office](#) hoef je gedurende het hele gesprek niet meer tussen apps te schakelen. Je vindt alles in het chatvenster.

2. Voor, tijdens en na de vergaderingen

Het kan lastig zijn om vergaderingen voor te bereiden. De agenda staat in één e-mail, overeengekomen acties in een andere. En waar is dat document gebleven dat je moest bekijken vóór de vergadering?

Met vergaderingen in Teams wordt dit alles veel eenvoudiger. Zodra je de vergadering hebt gepland, kun je met de deelnemers over de agenda chatten, de bestanden delen die ze moeten bekijken en de vergadernotities en taken bijhouden. Je kunt zelfs controleren wie de onbekende mensen zijn die zijn uitgenodigd.

Na de vergadering is de opname van het gesprek direct beschikbaar op hetzelfde tabblad, dus als je de vergadering gemist hebt, hoef je niet naar de opname te zoeken. Alles staat er, met de vergadernotities en overeengekomen acties.

3. Minder e-mails

Je wordt niet meer overspoeld door e-mails. Omdat gesprekken nu op een structurele manier in Teams worden gehouden, hoef je niet meer alle reacties op e-mails door te spitten, die vaak zijn verzonden met Allen beantwoorden. Als iemand je een bestand wil sturen of je een korte vraag wil stellen? Daar heb je chat voor!

4. Verbeterde communicatie en samenwerking

Dankzij de nauwe integratie met [Office 365](#), hoef je niet tussen apps te schakelen wanneer je aan een document wilt samenwerken. Je kunt het [Word](#)-, [Excel](#)- of [PowerPoint](#)-document in Teams maken, dit direct delen met je collega's en daarna meteen hieraan samenwerken.

Er worden geen verschillende versies meer verzonden via e-mail, dus is er geen verwarring meer over versies. Je kunt opmerkingen en taken toevoegen en met je collega's chatten om het document meteen te bespreken.

5. Blijf overal en altijd op de hoogte

Wanneer we onderweg zijn, moeten we overal van op de hoogte blijven, bereikbaar zijn en toegang hebben tot alle resources. Met de telefoon-app van Teams heb je direct toegang tot al je apps en documenten. Je kunt eenvoudig reageren op chats en gesprekken, met één klik deelnemen aan vergaderingen en blijven samenwerken. Dus zelfs onderweg blijf je volledig op de hoogte.



2 Scenario's

Elke organisatie is weer anders, vaak begint het met herkennen van de verschillende scenario's en gebruikersgroepen. Bij veel van onze klanten zien we overeenkomsten in het aantal scenario's, denk hierbij bijvoorbeeld aan scenario's zoals:

- Teams als alternatief voor Whatsapp gebruik binnen de eigen organisatie (AVG, NEN7510 gedreven);
- Teams omgevingen inrichten voor ketenzorg;
- Teams vergaderstukken met OneNote en lezen van agenda items;
- Teams voor medewerkers onderling (vergaderen, samenwerken, remote MDO, Remote overdracht, crisioverleg etc.);
- Teams voor patiënten en cliënten (remote consulten, e-health, contact houden met patiënten en cliënten met aanverwanten en familieleden);
- Teams voor trainingen en interne opleidingen.

Onderstaande zijn enkele Proof of Concepts (PoCs) die wij als NORISK IT samen met onze klanten uitvoeren om een Teams PoC te doen:

- Inrichten Conditionele toegang voor O365 (Teams)
 - MFA bij onbekende locatie
 - Geen MFA op bekende locatie
- Inrichten conditionele toegang voor Externe
 - Altijd MFA
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/b2b/conditional-access>
- Intune MAM inrichten voor Outlook Mobile & Teams
 - <https://blogs.technet.microsoft.com/skypehybridguy/2017/09/01/microsoft-teams-manage-it-using-mobile-application-management-mam/>
- Guest toegang tot Teams activeren (for all of per Team)
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/MicrosoftTeams/set-up-guests>

Optioneel:

- Data Loss Prevention (DLP) inrichten
 - BSN nummers
 - Credit cards
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoft-365/compliance/dlp-microsoft-teams>
 - <https://www.testnummers.nl/>
- Microsoft Defender Advanced Threat Protection implementeren
 - <https://www.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365/windows/microsoft-defender-atp?ocid=docs-wdatp-main-abovefoldlink&rtc=1>

2.1 Scenario 1: Veilig toegang tot Teams

Dit scenario is voor organisaties die nog niet eerder iets met Microsoft 365 of Office 365 hebben gedaan. NORISK zal de volgende onderdelen met uw IT afdeling afstemmen en (remote) implementeren:

- DNS toevoegen (klant domain koppelen aan de Office 365 tenant klantdomain.onmicrosoft.com)
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoft-365/admin/get-help-with-domains/create-dns-records-at-any-dns-hosting-provider?view=o365-worldwide>
- Activeren Azure Active Directory Connect (AAD Connect)
 - Geadviseerde en meest gekozen oplossing: PTA + Password Sync
 - Voor meer info over welke oplossing het beste past
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/security/fundamentals/choose-ad-authn>
- Activeren Teams licenties (obv groepen)
- Beleidsregels doorvoeren
 - <https://docs.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365/enterprise/teams-access-policies?view=o365-worldwide>

Veel voorkomende beleidsregels voor Teams:

Protection level	Device type	Azure AD conditional access policies	Azure AD Identity Protection user risk policy	Intune device compliance policy	Intune app protection policies
Baseline	Laptop	Require multi-factor authentication (MFA) when sign-in risk is medium or high	High risk users must change password (Forces users to change their password when signing in if high risk activity is detected for their account)	Define compliance policies (One policy for each platform)	Define app protection policies (One policy per platform — iOS, Android)
	Phone	Require approved apps (Enforces mobile app protection for phones and tablets)			
Sensitive	Laptop	Require MFA when sign-in risk is low, medium, or high	Require compliant PCs and mobile devices (Enforces Intune management for PCs and phone/tablets)		
	Phone				
Highly regulated	Laptop	Always require MFA			
	Phone				

Figuur 2 – Beleidsregels Microsoft Teams

- Beveiligen toegang zonder extra licenties
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/fundamentals/concept-fundamentals-security-defaults>
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/authentication/howto-mfa-userstates#enable-azure-mfa-by-changing-user-state>
 - Filmpje hoe je het moet aanzetten: <https://www.youtube.com/watch?v=F4xHOIWAwoE&feature=youtu.be>

- Beveiligen toegang (Conditionele access en MFA, EMS of AAD Premium P1 nodig)
 - In deze basis functionele policies is geen rekening gehouden met compliant apparaten
 - Basis functionele policies:

Toegang	Type app	Locatie	CA	Data beveiliging
Legacy authentication	Protocol		Block	
Azure & M365 Admin Portal	SaaS	vertrouwde locatie	MFA*	Privileged Identity Management (PIM)** User sign-in frequency = 1 dag Persistence of browsing sessions = Non Persistent
Azure & M365 Admin Portal	SaaS	onbekende locatie	Block	
Teams (IOS, Android)	Modern		MFA*	Intune app protection (MAM)
Teams via Web	SaaS	vertrouwde locatie	Toegang	
Teams via Web	SaaS	onbekende locatie	MFA*	User sign-in frequency = 1 dag Persistence of browsing sessions = Non Persistent

- MFA
 - Als je authenticator app gebruikt is het seamless. Bij telefoon of sms krijg je iedere 90 dagen een challenge
- **Privileged Identity Management (PIM)
 - EMS E5 licentie nodig voor beheerders
- Beveiligen Teams mobiele apps (Intune MAM, EM of Intune nodig)
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/archive/blogs/skypehybridguy/microsoft-teams-manage-it-using-mobile-application-management-mam>
- Setup beleid voor externe toegang (samenwerken in ketenzorg) tot Teams kanalen
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-dependencies>

Scenario 1:

Technische inrichting ~1-2 dagen, hierbij is geen rekening gehouden met interne change processen



2.2 Scenario 2: Teams optimalisatie VDI/SBC

Veel organisaties beschikken over een virtuele werkplek in de vorm van een VDI of SBC werkplek van (meestal) Citrix of VMware. Advies is om Teams in eerste instantie zoveel mogelijk buiten de VDI te houden en via mobile devices (tablets en smartphones) en werkplekken thuis te gebruiken.

NORISK is partner van zowel HP, Lenovo, Fujitsu, Samsung, Apple en Microsoft en kan op basis van deze leveranciers een Hardware as a Service (HaaS) model uitleveren aan organisaties waarbij u de keuze heeft om alles in een HaaS concept af te nemen of alleen het logistieke en beheerproces.

Indien er toch een scenario gerealiseerd moet worden op basis van een virtuele werkplek hebben we de volgende informatie voor u samengesteld:

- Testen en eventueel configureren SSO voor Teams via de browser
- Teams in VDI (MS)
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-for-vdi>
- Teams in VDI (Citrix)
 - <https://docs.citrix.com/en-us/citrix-virtual-apps-desktops/multimedia/opt-ms-teams.html>
- Teams in VDI (VMWare)
 - <https://docs.vmware.com/en/VMware-Horizon-7/7.9/horizon-remote-desktop-features/GUID-E64B3E85-BA1E-4FB7-9DB4-FF9B7B7A892C.html>

Teams in VDI/SBC	
VDI environment, VMWare in combination with Teams. Plug-in for vmware, to receive crisp high definition video and audio call?	first question: afaik that plug-in for Teams is not yet available at VMWare, but they are working on this ... customer should contact VMWare/Dell https://docs.vmware.com/en/VMware-Horizon-7/7.9/horizon-remote-desktop-features/GUID-E64B3E85-BA1E-4FB7-9DB4-FF9B7B7A892C.html
FSlogics VS uem or both? What are the pro's and con's and what should we advise for the customer	FSLogix is Windows Virtual Desktop and will support Teams meetings & calling very soon (is currently in TAP)

Scenario 2:

Technische inrichting enkele dagen tot weken afhankelijk van de huidige omgeving, hierbij is geen rekening gehouden met interne change processen

2.3 Scenario 3: Outlook kalender integratie

NORISK IT heeft als Microsoft specialist veel ervaring met hybride omgevingen, voor organisaties die nog geen Office 365 met Exchange Online hebben kunnen helpen om de integratie verzorgen tussen Office 365 en de on-premises Exchange omgeving.

Om Microsoft Teams met Outlook kalender vanuit Exchange on-premises te kunnen gebruiken moet de Exchange Hybride omgeving bestaan uit alleen Exchange 2016 CU3+ servers of nieuwer. Er mogen geen Exchange 2010 servers meer in de Exchange omgeving zijn. Dit heeft te maken dat Teams gebruik maakt van OAuth. Deze functie kan alleen aanzet worden vanaf Exchange 2016 CU+ en bestaat niet in 2010 en 2013.

Dit betekent dat als je oude versies van Exchange gebruikt, de email moet worden gemigreerd naar Exchange 2016 on-premises of Exchange Online voordat integratie van Teams met Outlook Kalender beschikbaar komt.

- Teams en Exchange on-premises
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/exchange-teams-interact>
- Exchange Hybride
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/exchange/exchange-hybrid>
- Outlook integratie
 - <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-add-in-for-outlook>

Scenario 3:

Dergelijke mail migraties kunnen eenvoudig worden uitgevoerd in 2 a 4 weken (afhankelijk van het interne change proces en de grote van de organisatie).

2.4 Scenario 4: Remote consults activeren (Bookings)

[Microsoft Bookings](#) in Office 365 geeft je een snel, gemakkelijk alternatief op tijdrovend, frustrerend telefonisch plannen. Op een gemakkelijk in te stellen, aanpasbare webpagina kunnen je klanten 24/7 beschikbare tijden vinden en afspraken reserveren. Je krijgt een privéagenda om je planning te beheren en automatische bevestigingen en herinneringen om tijd te besparen.

Om samen met patiënten/cliënten op afstand te kunnen video bellen is een systeem nodig die eenvoudig en snel afspraken kan maken/wijzigen of dit nu door een receptie of door de patiënt/cliënt zelf gebeurt.

- Plan en voer virtuele consulten uit met de Bookings app in Teams:
 - <https://techcommunity.microsoft.com/t5/microsoft-teams-blog/new-capabilities-to-empower-healthcare-organizations/ba-p/1217115>
- Overview Microsoft Bookings:
 - <https://www.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365/business/scheduling-and-booking-app>
- Demo omgeving met de Microsoft medewerkers:
 - <https://emea.mail.microsoft.com/owa/calendar/TelehealthDemoNL@microsoft.onmicrosoft.com/bookings/>

Scenario 4:

Remote consults kan eenvoudig worden geactiveerd, hou rekening met een tijdsinvestering van 1 dag (afhankelijk van het interne change proces en de grote van de organisatie).

2.5 Scenario 5: Crisis Communication PowerApp (COVID-19)

De crisis communicatie-app biedt een gebruiksvriendelijke ervaring om gebruikers te verbinden met informatie over een crisis. Ontvang snel updates voor intern bedrijfsnieuws, krijg antwoorden op veel gestelde vragen en krijg toegang tot belangrijke informatie, zoals koppelingen en contactpersonen in noodgevallen. Je moet enkele instellingen opgeven voordat je met de app kunt werken.

In dit overzicht leer je hoe je het volgende kunt doen:

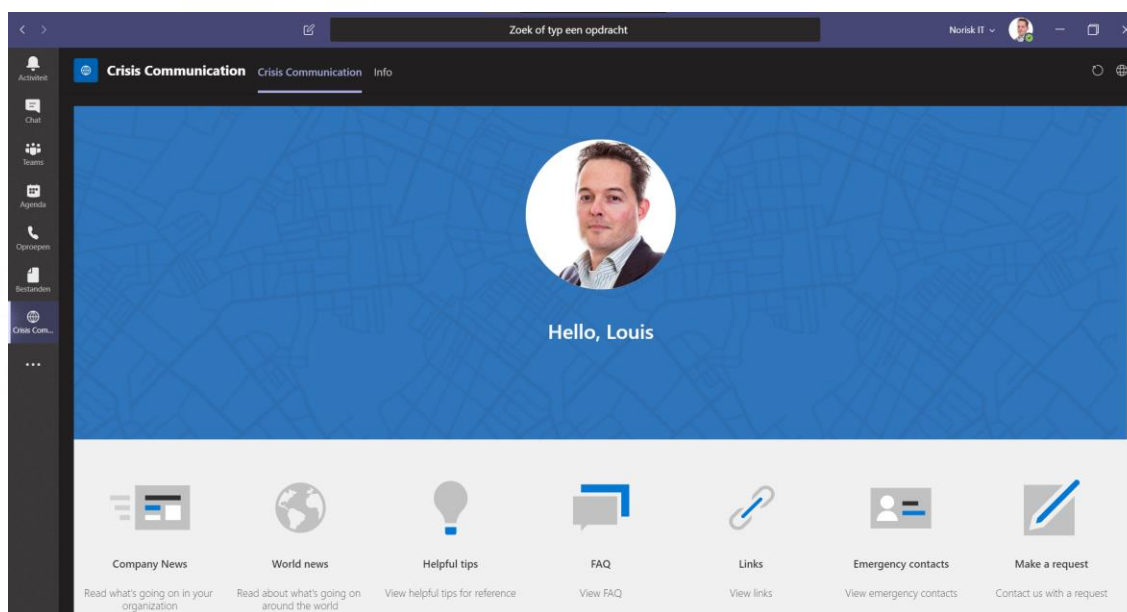
- Maak een locatie voor je gegevens.
- Importeer zowel de crisis communicatie-app als de bijbehorende beheer-app.
- Inhoud voor de app maken.
- Importeer stromen om meldingen naar gebruikers te verzenden.
- Maak een centraal beheerd teams team om gegevens samen te voegen en om effectief te reageren op problemen.

Meer informatie over de Crisis Communication voor in Teams:

- <http://aka.ms/CrisisCommsApp>
- Voorbeeld sjabloon voor crisis communicatie instellen en leren in Power Apps:
 - <https://docs.microsoft.com/nl-nl/powerapps/maker/canvas-apps/sample-crisis-communication-app>
- Video over Crisis Communications app → [How to use the Crisis Communication template in action with Power Apps](#)

Scenario 5:

De crisis communicatie app kan eenvoudig worden geactiveerd, hou rekening met een tijdsinvestering van halve dag (afhankelijk van het interne change proces en de grote van de organisatie).



Figuur 3 – Microsoft Crisis Communication PowerApp (COVID-19)

3 Adoptie & Governance

Governance, een veelgehoord woord binnen de IT. Het staat voor 'bestuur, leiding, beheer'. Simpel gezegd: welke afspraken en regels stel je vast rondom het beheer en gebruik van applicaties? Waar moet je zoal aan denken bij Governance voor Microsoft Teams en Office 365?

In een Governanceplan leg je met elkaar vast wat de afspraken en regels zijn rondom het gebruik van Teams (of Office 365 in het algemeen). Maak hier een praktisch en volledig document van, dat bestaat uit toepasbare regels en richtlijnen. Een Governanceplan maak je omdat uit de praktijk keer op keer blijkt dat een goede planning zorgt voor een soepele uitrol, soepel beheer en soepele adoptie. In het Governanceplan bespreek je onder meer met welke scenario's je binnen de organisatie aan de slag gaat. Je bespreekt in welke omstandigheden collega's werken en wat ze nodig hebben om hun werk te doen. Je bedenkt dan ook hoe je met verschillende situaties omgaat en wat je van medewerkers verwacht. Bij een Governanceplan voor Teams zie je meestal de volgende elementen terugkomen:

1. Welke rollen en verantwoordelijkheden er zijn;
2. Welke structuur er wordt aangebracht, zowel op teamniveau als op Kanaal niveau;
3. Welke features er wel worden aangezet, en welke juist worden aangezet;
4. Hoe je omgaat met rechten en security (denk hierbij bijvoorbeeld aan Office 365 Groups);
5. Hoe je teams creëert en vooral ook hoe je die teams wil gaan beheren (Team Owners en technische beheerders);
6. Welke training er beschikbaar is voor gebruikers en technische beheerders.

Bij het opstellen van een Governance plan praat je met elkaar over hoe je gebruik maakt van bepaalde applicaties en stel je samen spelregels en richtlijnen op. Bij Adoptie zorg je ervoor dat die afspraken ook daadwerkelijk worden geadopteerd. Het verschaft duidelijkheid en handvatten voor de gebruikers en meer zekerheid dat de data die de gebruiker produceert en deelt ook veilig is.

Zorg er daarom voor dat de mensen die zich met Governance en Adoptie bezig houden, vanaf het begin samen aan één tafel zitten. Nauwe samenwerking is nodig om beide processen tot een goed einde te brengen.

Adoptie bestaat uit

1. Ik begrijp **waarom**;
2. ik **wil** en heb **besloten** om;
3. ik weet **hoe**;
4. ik ben **instaat**;
5. ik **ga** er mee **door**.

Voorbeeld: Door het COVID-19 epidemie zie je dat dit helpt in de adoptie:

1. Mensen begrijpen **waarom** ze thuis moeten werken;
2. Ze **willen** ook thuis werken en modern communiceren;
3. **Hoe** is vaak simpel en medewerkers zijn al wat gewent vanuit whatsapp, facetime, etc. Hier hoeft weinig tot niks aan gedaan te worden. Met minimale kennisoverdracht kunnen ze snel aan de gang.

MS Teams adoptie pagina:

- <https://support.office.com/nl-nl/article/video-wat-is-microsoft-teams-422bf3aa-9ae8-46f1-83a2-e65720e1a34d>
- <https://support.office.com/nl-nl/article/snel-aan-de-slag-met-office-25f909da-3e76-443d-94f4-6cdf7dedc51e?ui=nl-NL&rs=nl-NL&ad=NL>
- <https://support.office.com/nl-nl/article/videotraining-voor-microsoft-teams-4f108e54-240b-4351-8084-b1089f0d21d7>
- <https://support.office.com/nl-nl/teams>
- <https://download.microsoft.com/download/e/7/0/e70c6db6-ed57-475c-9147-1ff810b96564/Teams%20QS.pdf>
- <https://teamworktools.azurewebsites.net/tft/default.html>
- <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/adopt-microsoft-teams-landing-page>

Security & Compliance:

- <https://docs.microsoft.com/nl-nl/microsoftteams/security-compliance-overview>
- <https://docs.microsoft.com/nl-nl/azure/governance/blueprints/samples/>
- <https://docs.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365/enterprise/teams-access-policies?view=o365-worldwide>



4 Samenvatting

IT dat voor je werkt! Automatisering dat is ingericht volgens de laatste technologische eisen en volledig is aangepast aan de wensen van uw bedrijf: dat is waar we bij NORISK IT naar streven. Door onze enorme drive naar verbetering en aandacht bent u verzekerd van de meest efficiënte oplossing.

Van starters tot gevestigde bedrijven, bij NORISK IT hebben de oplossing die bij u past. Wij adviseren, implementeren én beheren uw IT omgeving zodat u zorgeloos kunt ondernemen! Denk hierbij aan telefonie via het internet, online diensten zoals online werkplekken en online backup. Wij beheren uw ICT omgeving en leveren hardware en software. Wij voeren reparaties uit en wij hebben een uitstekende servicedesk die geen probleem uit de weg gaat. Tevens hebben wij een storingsdienst die u kunt bereiken in de avonduren en in het weekend.

IT moet altijd werken, dus geen moeilijke en verwarrende dienstverlening maar duidelijke afspraken waarin NORISK IT u proactief en pragmatisch gaat ontzorgen. Word u partner van NORISK IT, dan staat een multidisciplinair klantsuccessteam voor u klaar dat geen enkele uitdaging uit de weg gaat.

NORISK is dé full service IT-partner en werkpleksspecialist van Noord Nederland!

NORISK IT kan uw organisatie helpen op de volgende gebieden:

- Hardware as a Service (HaaS), werkplekken en mobile devices van:
 - HP
 - Lenovo
 - Fujitsu
 - Samsung
 - Apple
 - Microsoft
- Infrastructure as a service (IaaS) met online werkplekken van:
 - Citrix
 - VMware
 - Microsoft
 - Workspace 365
- Wifi as a Service (WaaS) op basis van:
 - Extreme Networks (AeroHive)
 - HPE Aruba
- Backup as a Service (BaaS) en Disaster Recovery as a Service (DRaaS) mogelijkheden met:
 - Veeam
 - Zerto
 - BackIT 365
- Security as a Service (SECaaS) voor werkplekken en netwerken op basis van:
 - Fortinet
 - SentinelOne
 - Proofpoint
 - Microsoft Defender Advanced Threat Protection (ATP)
 - Two factor authenticatie op basis van Thales, SafeNet SAS (Gemalto SafeNet Authentication Services)
 - Hardware Security Keys (FIDO2) van Yubico, FEITAN en Thales
- Telefonie, Voice as a Service (VaaS) en verbindingen op basis van:
 - Broadsoft
 - KPN/RoutIT
 - Xelion
 - Voys/VOIPGrid

