

Besparelser på omkostninger og ressourcer med Unified Communications

Sådan giver Unified Communications proaktive svar på det barske økonomiske miljø, og sådan kan Microsoft UC-løsninger anvende disse svar i din virksomhed

Marty Parker, Principal, UniComm Consulting, LLC
Don Van Doren, Principal, UniComm Consulting, LLC

Opdateret august 2009



Resumé

Virksomheder søger altid at skære ned på omkostningerne og optimere udnyttelsen af ressourcerne. Og i dette barske økonomiske klima er behovet nu mere tvingende end nogensinde. I denne rapport beskrives **potentielle årlige besparelser på mere end USD 5.000.000 pr. 1.000 medarbejdere** via anvendelsen af Microsoft Unified Communications i din virksomhed og til dine it-transaktioner.

Unified Communications (UC) er en ny tilgang til kommunikationsmetoder og -løsninger, der åbner op for vigtige nye metoder til at opnå både umiddelbare og vedvarende besparelser på omkostninger og ressourcer. Før i tiden har kommunikationsbaserede forretningsaktiviteter i høj grad været manuelle med en tendens til forsinkelser og rettelser. Med UC kan disse kommunikationstrin nu harmoniseres og understøttes med software for at reducere omkostningerne, mens resultaterne samtidig forbedres.

I denne rapport identificeres muligheder for besparelser og handlinger for tre brede kategorier af fordele:

- **Reduktion af udlæg til kommunikationstjenester** såsom regninger til telefonselskaber og afholdte lyd- og videomøder og til relaterede udgifter såsom rejse- og kontorfaciliteter. *De potentielle årlige besparelser varierer fra USD 2,6 millioner til over 8 millioner pr. 1.000 medarbejdere.*
- **Konsolidering af kommunikationsinfrastrukturen** for at sænke driftsomkostningerne ved at erstatte flere uensartede og spredte ældre produkter med de integrerede funktioner i de nye UC-løsninger. *De potentielle årlige besparelser ligger på omkring USD 0,9 million pr. 1.000 medarbejdere.*
- **Udnyttelse af de menneskelige ressourcer** ved at støtte individuel produktivitet; arbejdsgrupper og samarbejde; **håndtering af uforudsete risici med virksomhedsledelse og sikker kommunikation.** *De kombinerede potentielle årlige besparelser ligger på USD 2 millioner og derover pr. 1.000 medarbejdere.*

De sparehandlinger, der foreslås i denne rapport, kan normalt give afkast inden for 6 til 9 måneder og ofte mindre, når de anvendes på tilfælde med store opsparinger, dvs. indtjening, der ligger inden for et enkelt årsbudget. Retningslinjer for besparelsesberegning stilles til rådighed og understøttes ifølge casestudy-referencer. Hver mulighed for UC-besparelser er generelt defineret og efterfølges derefter af anbefalede handlinger med Microsoft UC-løsningssættet og i nogle tilfælde supplerende løsninger til sikkerhedsstyring:

- Microsoft Exchange Server 2007 eller Exchange Server 2010 til e-mail, telefonsvarer, kalendere og kontaktpersoner
- Microsoft Office Communications Server 2007 R2 til VoIP (Voice over Internet Protocol), møder (lyd, video og web), chat og tilstedeværelse
- Microsoft Forefront til integreret beskyttelse for adgang og sikkerhed
- Microsoft System Center til systemstyring

Indhold

Resumé.....	ii
Det økonomiske klima i 2009 og derefter.....	1
Om Unified Communications og om, hvorfor det er vigtigt.....	2
Microsoft Unified Communications-løsninger.....	3
Muligheder for omkostnings- og ressourcebesparelser med UC-løsninger.....	3
Reduktion af udlæg.....	4
Mulighed: Reduktion af rejseudgifter.....	4
Mulighed: Reduktion af mødetjenesteudgifter.....	5
Mulighed: Reduktion af telefon- og mobiltelefonudgifter.....	7
Mulighed: Reduktion af facilitetsomkostninger.....	9
Optimering af kommunikationsinfrastruktur.....	10
Mulighed: Konsolidering af kommunikationssystemer.....	10
Mulighed: Konsolidering af meddelelssystemer og optimering af infrastrukturstyring.....	12
Mulighed: Konsolidering af UC-programpakker.....	14
Mulighed: Optimering af softwarelicenser.....	15
Udnyttelse af de menneskelige ressourcer og håndtering af risici.....	17
Mulighed: Effektivisering af personalet.....	18
Mulighed: Harmonisering af arbejdsgruppe- og samarbejdsprojekter.....	19
Mulighed: Forenkling af sikkerhed og forbedring af beskyttelse.....	21
Mulighed: Forenkling af ledelse og overholdelse af lovgivning.....	23
Oversigt.....	24
Appendiks A: Konsolideringer af enkeltstående programmer.....	27
Appendiks B: Om forfatterne.....	29

Det økonomiske klima i 2009 og derefter

Forringelsen af de globale økonomiske forhold i løbet af det seneste år giver både enestående udfordringer og mange muligheder for dagens it- og brancheledere. Den turbulens, der blev frigjort ved kuppet af verdens finansmarkedssystem, og den efterfølgende usikkerhed og påvirkning af virksomhederne betyder, at mange tidligere prioriteter er blevet sat til side, idet der var behov for at reagere på nye presserende situationer.

Det økonomiske klima er blevet mere udfordrende, siden virksomhederne over det seneste årti er blevet meget mere globale. I nogle tilfælde er dette en situation, hvor en virksomheds egne faciliteter finder et globalt dækningsområde for at udnytte et mere omkostningseffektivt udbud af arbejdskraft eller produktionsfaciliteter. I andre tilfælde udvider virksomhederne deres markeder globalt med støtte fra internetforsynede kanaler og voksende internationale muligheder. Mange virksomheder har udvidet deres forsyningskæder og partnerskaber rundt i verden. Evnen til at understøtte et globalt økosystem skal afbalanceres med det stigende behov for at beskytte virksomheden mod sikkerhedstrusler og bevare vigtige virksomhedsoplysninger i sikkerhed.

Disse usikkerheder og udfordringer kan være lamslående, men ingen reaktion kan ikke være svaret. Kloge ledere vil omhyggeligt gennemgå deres muligheder og derefter udarbejde en handlingsplan, som passer til organisationens styrker, finansielle situation og behov, til arten af de produkter og serviceydelser, den tilbyder, og til den måde, hvorpå tilbagegangen med stor sandsynlighed vil berøre både organisationens kunder og konkurrenter.

For brancheledere kræver disse betingelser normalt justeringer til forretningsprocedurene afhængigt af omfanget af den økonomiske påvirkning. Sparehandlinger vil bestemt også blive efterstræbt aggressivt, både for at skære ned på omkostningerne og for at finde finansiering til de mere væsentlige procesjusteringer. For it-ledere vil det umiddelbare fokus sandsynligvis være på hurtige reduktioner af udlæg for mængdebaserede eller personalerelaterede varer og serviceydelser. Parallelt vil de fleste it-ledere søge strukturelle ændringer i infrastrukturen, i driftssupportomkostningerne og i det område af serviceydelser, der supporteres, for at få langsigtede, vedvarende besparelser.

I alle organisationer vil der være et pålæg om at skære ned på omkostninger og udgifter for at bevare likviditetsniveauet. Et økonomisk pres vil føre til slankning af personalestaben eller personalenedskæringer. I mange tilfælde vil projektudgifter eller kapitaltilsagn uden en kortsigtet indtjening eller klar strategisk værdi blive udskudt eller annulleret. Denne rapport fokuserer på mulighederne for at bruge UC-løsninger som reaktion på disse spørgsmål om omkostningsreduktioner med indtjening inden for en enkelt årsbudgetcyklus.

Om Unified Communications og om, hvorfor det er vigtigt

Unified Communications (UC) er et område med store muligheder i den nuværende økonomiske situation, da det på én gang kan bevirke umiddelbare omkostningsreduktioner og langsigtet effektivitet inden for ressourceudnyttelsen.

På grundniveau er UC kombinationen af flere kommunikationsteknologier i én enkelt løsning, der kan underbygge omkostningsreduktion for systemer og serviceydelser, som før var adskilte, i én effektiv pakke til tekst-, telefoni- og videokommunikation, og den er tilgængelig praktisk taget overalt via computere, smartphones og lignende enheder. Disse teknologier omfatter e-mail, tekst, chat og gruppechat, telefoni- og videoopkald og møder, mapper, kalendere og opgaver og forskellige samlinger af disse funktioner i jobspecifikke programmer, f.eks. mobilitetsprogrammer eller arbejdsområder til samarbejde.

På et mere avanceret niveau kan disse softwarebaserede UC-funktioner integreres med bruges og grupperes forretningsprocesser for at reducere gentagelser, spild og omarbejdning i kommunikationsintensive aktiviteter. Det baner vejen for en succesrig styring af de nødvendige ansættelsesstop eller personalenedskæringer ved at forbedre proceseffektiviteten og reducere omfanget af arbejdsprocesserne.

Ved umiddelbare UC-styrede omkostningsreduktioner er kommunikationen næsten altid en væsentlig variabel omkostning, der øges, hvis virksomheden er mere globalt dækkende. Telefon- og mobiltelefonakster, mødetjenestegebyrer, rejseomkostninger og mødeudgifter er alle former for kommunikationsudgifter, der hurtigt kan reduceres med en effektiv anvendelse af UC-løsninger. Desuden er det ofte muligt at opnå betydelige besparelser ved at konsolidere flere ældre kommunikationssystemer til en enkelt, integreret UC-plattform. Begge disse besparelseskategorier forklares i denne rapport.

Til ressourcebesparelser kan forbedret kommunikation via UC-løsninger give effektive forretningsprocesser og spare både tid og arbejdskraft til kommunikationsbaserede opgaver og også eliminere de kommunikationsbaserede forsinkelser, kopieringer og omarbejdning i forretningsprocesser. Selvom disse procesændringer kan kræve flere måneder eller kvartaler for at realisere fordelene, giver de normalt meget større besparelser, da de påvirker den måde, virksomhederne arbejder på, og ikke blot infrastrukturomkostningerne.

I de følgende afsnit findes oplysninger om disse muligheder for omkostnings- og ressourcebesparelser.

Microsoft Unified Communications-løsninger

Microsoft UC-løsninger forener e-mail, kalender, chat, telefonsvarer, lyd-/video-/webmøder og VoIP og omfatter brugergrænseflader til andre forretningsprogrammer. Denne forening giver én enkelt identitet for en slutbruger, så brugeren og dennes medarbejdere kan harmonisere deres kommunikation på tværs af forskellige kommunikationstilstande. Den giver også it-fagfolk mulighed for effektivt og omkostningseffektivt at styre både meddelelses- og telefonikommunikationstjenester i en enkelt infrastruktur. Disse funktioner leveres af Microsoft via Office Communications Server 2007 R2 (OCS 2007 R2) og Exchange Server 2007 eller Exchange Server 2010, der både findes som systemer på stedet og som skygeafholdte tjenester.

Microsoft UC-løsninger præsenteres for brugerne via den meget velkendte brugergrænseflade i Microsoft Office-klienter – Office Outlook og Office Communicator – i versioner til pc, webbrowsere og smartphones. Disse UC-løsninger understøttes af UC-branchens mest omfattende fællesskab af teknologipartnere, systemintegratorer og -udviklere for at give mulighed for et meget bredt udvalg af velafprøvede løsninger. Du kan få yderligere oplysninger om Microsoft UC-løsninger ved at besøge www.microsoft.com/uc.

Lad os nu undersøge mulighederne i Unified Communications for omkostnings- og ressourcebesparelser sammen med de måder, som Microsoft UC-løsninger kan anvendes på for at realisere disse besparelser for virksomheden.

Muligheder for omkostnings- og ressourcebesparelser med UC-løsninger

På baggrund af de tidligere beskrevne udfordringer fremhæves tre hovedmulighedskategorier i denne rapport:

- **Reduktion af udlæg:** Vægt på umiddelbare reduktioner i udgifter til rejser, mødetjenestegebyrer, telefontakster, mobilregninger og faciliteter.
- **Optimering af kommunikationsinfrastruktur:** anbefalinger til kortsigtede og vedvarende omkostningsreduktioner og it-personalebesparelser ved at konsolidere og afvikle gammelt kommunikationsudstyr og forældede programmer.
- **Udnyttelse af de menneskelige ressourcer og håndtering af risici:** Fokus på måder, hvorpå kommunikation i forbindelse med arbejdsrelaterede forhold kan reduceres, uanset om det drejer sig om umiddelbare nedskæringer eller administration gennem overtidsreduktioner, ansættelsesstop og nedslidning.

Der findes adskillige muligheder i hver kategori, og de beskrives i de følgende afsnit.

Reduktion af udlæg

Hvis der rettes fokus på dette område, kan der opnås umiddelbare eller kortsigtede omkostningsbesparelser på fire områder, der normalt er omfattet af betydelige variable udlæg, inklusive udgifter til rejse, mødetjenester, telefon og faciliteter. Besparelser på disse områder kan være ret øjeblikkelige, men også vedvarende over tid. UC-udrulningerne, der skal realisere disse besparelser, vil også give en platform til udnyttelse af de menneskelige ressourcer, som det foreslås i tredje afsnit. Herunder præsenteres de fire vigtigste muligheder.

Mulighed: Reduktion af rejseudgifter

Muligheder for besparelser

Rejseudgifter, både til lokale og fjerne byer, er en af de mest synlige udgiftskategorier og er en vigtig UC-styret besparelsesmulighed.

Du kan opnå øjeblikkelige reduktioner i de aktuelle udgifter ved at begrænse medarbejderrejser. UC giver mulighed for dette uden at forstyrre forretningens effektivitet. Lyd-, web- og videomøder er velafprøvede løsninger til dette formål. Tilføjelsen af indspilningsfunktioner og muligheden for at overføre mødeindhold til et delt arbejdsområde sætter teammedlemmer, der ikke kan deltage i møderne, i stand til at holde sig informerede. Hvis det er muligt, kan en udvidelse af mødefaciliteterne til forsyningskædepartnere og -kunder generere endnu større besparelser.

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

Microsofts mødeløsninger med Live Meeting-møder enten i OCS 2007 R2 eller som en skyværtsbaseret løsning er enestående midler til at opnå disse besparelser. Live Meeting er en af de førende "integreerede" mødeløsninger, der indeholder et fuldstændigt sæt telefoni-, web- og videomødefunktioner med "Adgang overalt" fra pc-klienter, webbrowsere, mobilenheder (med OCS 2007 R2) og mødelokaler. Live Meeting-telefonideltagelse understøttes enten via VoIP-funktioner fra computere eller via telefonnet fra en telefon eller mobiltelefon.

Møder i mødelokaler drager fordel af den unikke og yderst funktionelle Polycom CX5000¹, der viser alle deltagerne og fremhæver den aktuelle taler. OCS 2007 R2-versionen af Live Meeting giver også integration af eksisterende mødelokalers lyd- og videoenheder og af telepresence-systemer, når der er brug for det til disse formater. Live Meeting omfatter integreret og letanvendelig understøttelse af mødeindspilning, der giver mulighed for at offentliggøre mødeaktiviteten enten i en OCS 2007 R2-gruppechatsession eller i SharePoint. Forsyningskædepartnere og -kunder kan inviteres til ethvert møde, både telefoni-, web- eller video-, med sikker adgang fra Live Meeting-klienten eller -webbrowseren. Alle disse funktioner giver medarbejderne mulighed for at udføre deres job og roller og eliminerer samtidigt rejsetid og -udgifter.

¹ http://www.polycom.com/products/voice/conferencing_solutions/microsoft_optimized_conferencing/cx5000.html

Evaluering af besparelespotential

Besparelser vil være en del af de aktuelle rejseudgifter, samt mulige personalenedskæringer ved at registrere og konsolidere rejsetidsbesparelserne. Indtjeningen forekommer inden for 6 måneder med en udrulning, der er rettet mod de aktive brugereksempler for rejsende.

Hvis der findes en faktisk udgiftsanalyse for afdelingens rejser fra finansafdeling eller ledelse, vil dette være det bedste grundlag for evaluering af besparelesmulighederne. Modeller for afkastningsgrad viser typiske besparelser på omkring USD 913 pr. medarbejder baseret på følgende enkle formel:

$$(30 \% \text{ af alle medarbejderrejser} \times 5 \text{ rejser pr. år/rejsende medarbejder} \\ \times \text{USD } 1.522 \text{ pr. rejse}^2) \times 40 \% \text{ (eller 2 rejser pr. år) reduktion.}$$

Eksempler på besparelser

[Crédit Agricole S.A.](#), som er en af Europas førende bankvirksomheder, bruger OCS 2007 R2-møder til at føre specialiserede grupper sammen uden rejser, til at give undervisning og coaching til branchemedarbejdere via indspillede videomøder og til at afholde møder af typen ”trejvs-bankvirksomhed” mellem klienten, deres bankrepræsentant og en relevant bankekspert. Overordnet set reduceres rejseudgifterne med 10 % til 20 % det første år, og det stemmer overens med det besparelespotential, som foreslås ovenfor.

Mulighed: Reduktion af mødetjenesteudgifter

Muligheder for besparelser

Enhver virksomhed, der bruger en eller flere forbrugsafregnede eksterne tjenester til lyd-, video- eller webmøder, kan hurtigt skære ned på disse omkostninger ved at skifte til et internt mødesystem eller til en skyværtsbaseret tjeneste med fast pris.

De største besparelser vil højst sandsynlig være på webmødeområdet (deling af computere, præsentationer og programmer) og på videomødeområdet, da disse tjenester omfatter en højere omkostning pr. minut. Der er yderligere besparelser at hente ved at gøre lyd-møder interne. Selvom minutomkostningerne for lyd-møder er meget lavere end for videomøder, er forbruget ofte meget højere, og der opstår således et betydeligt mål for besparelser. Besparelserne opretholdes selvfølgelig over tid og bliver endnu større, efterhånden som mødeforbruget stiger på baggrund af færre rejser og nye forretningsmetoder.

² Baseret på fire indlandsrejser til USD 1.110 og én international rejse til USD 3.171 ifølge 2008 American Express Travel Forecast: <http://home3.americanexpress.com/corp/pc/2007/pdf/GBTf.pdf>

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

Microsoft Live Meeting, hvad enten det er inkluderet i OCS 2007 R2 eller som en skyværtstbaseret tjeneste, er en meget effektiv løsning til reduktion eller eliminering af omkostninger til eksterne tjenester. Som beskrevet ovenfor under Reduktion af rejseudgifter er Live Meeting en førende "samlet" mødeløsning, der indeholder et komplet sæt af telefoni-, web- og videomødefunktioner samt unikke funktioner såsom Polycom CX5000-modulet til mødelokaletelefoni og -video. Disse funktionaliteter giver mulighed for optagelse og erstatning af alle de eksterne tjenester. De samlede ejeromkostninger (TCO) er lave både som et integreret element i OCS 2007 R2 eller en meget økonomisk (ca. USD 5 om måneden pr. bruger) skyværtstbaseret tjeneste med fast takst pr. bruger. Se 2009-hvidbogen "[Det overbevisende argument for møder](#)" for at få en bredere gennemgang af dette emne og de relaterede besparelser samt forretningsværdien.

Evaluering af besparelspotentialet

Indtjeningsperioden for interne møder er normalt meget kort, mindre end seks måneder, og den er helt sikkert meget lav med de integrerede mødefunktioner i Microsoft Live Meeting. Da lyd mødetjenester normalt koster omkring USD 0,10 pr. minut, og prisen for videomøder ligger omkring USD 0,35 pr. minut, kan forbrugsudgifter for 100 brugere let løbe op over USD 10.000 pr. måned. Da ejeromkostninger for OCS 2007 R2 Live Meeting-møder på stedet er et stykke under USD 10 om måneden pr. bruger og ligger i et lignende område for skyværtstbaserede Live Meeting-tjenester, er de resulterende indtjeningsperioder normalt mindre end et kalenderkvartal med fortsatte besparelser fra dette punkt og fremad. Besparelsesoverslag for 1.000 brugere:

$$(USD\ 100\ forbrugsudgifter\ om\ måneden\ pr.\ bruger - USD\ 10\ om\ måneden\ pr.\ bruger\ Live\ Meeting\ OCS\ 2007\ R2\ -omkostninger) \times 1000 \times 12\ måneder = USD\ 1,08\ millioner\ årligt\ besparelspotentiale.$$

Eksempler på besparelser

Ud over deres rejsebesparelser, der er beskrevet ovenfor, har [Crédit Agricole S.A.](#) nedsat deres årlige mødeomkostninger med over USD 200.000 ved at bruge deres interne OCS 2007 R2-system.

[Intel Corporation](#), som er verdens største producent af halvlederchip, har for nylig udrullet OCS 2007 R2 for at udnytte de integrerede mødefunktioner og forventer at spare 20 % eller mere på udgifter til lyd møder.

Et andet eksempel er [Syngenta](#), som er en global landbrugsvirksomhed, der har udskiftet sin tjenestebaserede virtuelle (web) mødeløsning med Microsoft-webmøder og reduceret mødeomkostningerne med 50 %.

Mulighed: Reduktion af telefon- og mobiltelefonudgifter

Muligheder for besparelser

Der kan være betydelige muligheder for at reducere udgifter til telefon og opkaldskort, der faktureres af langdistance- og mobiludbydere. Selvom langdistancetakster er faldet væsentligt i USA, er udgifter til internationale takster stadig betydelige og ligger typisk i området fra USD 0,19 pr. minut for Storbritannien til USD 0,34 pr. minut til Kina og det meste af Asien³.

På samme måde ligger mobilregninger omkring USD 100 om måneden pr. aktive feltbrugere og kan være meget større for opkald fra internationale mobilbrugere, især til medarbejdere, kunder eller partnere i andre lande. Brugen af en sikker VoIP-løsning (f.eks. OCS 2007 R2) reducere de telefonudgifter, der betales til eksterne udbydere, ved at omdirigere disse opkald via virksomhedens datanetværk eller via internettet og dermed gå udenom betalingsnetværkene. En anden afprøvet metode til reduktion af udgifter til telefoni og mobiltelefoni er at bruge tilstedeværelsesindikation for helt at undgå spildte opkald, især fra mobilenheder, og at omdirigere en del kommunikation til chat, således at mange korte telefonopkald helt undgås.

Til mobilopkald i lande, hvor "modtager betaler" for opkaldet, kan en UC-løsning give mobilbrugeren mulighed for at få virksomhedens UC-system til at ringe ud til brugeren og derefter oprette forbindelse til den tiltænkte modtager og dermed undgå mobilnetværkets udgifter.

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

OCS 2007 R2 indeholder en sikker VoIP-kommunikationspakke, der dramatisk kan reducere udlæg til telefon- og mobiltelefonudgifter. Der bruges tre hovedmetoder til at opnå disse besparelser:

- 1) OCS 2007 R2 gør det meget nemt med "klik for at kommunikere" mellem brugere via deres pc, en webbrowser eller en IP-telefonienhed fra en Microsoft-partner. OCS 2007 R2 er enestående inden for det udvalg af enheder, der understøttes, og for evnen til at omfatte enhver kunde eller virksomhedspartner i sikre opkald, så området for reduktioner af omkostninger maksimeres.
- 2) Mobiltelefonbrugere med Communicator Mobile-klienten kan bruge deres Windows Mobile-, BlackBerry- eller Nokia-smartphone til at tjekke status for tilstedeværelse, før de foretager et opkald, og de kan i nogle tilfælde bruge chat i stedet for et opkald.

³ AT&T-satser for opkaldskort, første kvartal, 2009. www.att.com.

- 3) Brugere kan få den interne OCS 2007 R2-server til at ringe deres mobiltelefon op for at undgå telefon- eller mobiltelefonudgifter i "modtager betaler"-lande. Telefonudgifter kan f.eks. undgås, når en international rejsende logger på OCS 2007 R2 fra et fjernt land, bruger internettet til VoIP-forbindelser tilbage til hjemmekontoret og derefter taler gratis med kontorkolleger eller foretager lokale opkald fra OCS 2007 R2-serveren. Mobiltelefonudgifter undgås af mobilbrugere, der klikker for at ringe til en anden person. OCS 2007 R2 ringer først til deres mobiltelefon og opretter derefter forbindelse til den tiltænkte modtager til virksomhedens telefonitakster.

Via skiftet til VoIP vil der højst sandsynligt også være en mulighed for at reducere antallet af trunk-afbrydelser fra telefonselskabet på dine placeringer og/eller for at genforhandle dine faktureringsplaner for mobiltelefoner eller tilmed sende kontrakterne ud til nyt udbud. Resultatet kan være væsentlige besparelser på telefoniudgifterne.

Evaluering af besparelspotentialet

Evaluer de forbrugsbaserede regninger for telefontakster og mobiltelefoner, der betales af virksomheden, eller tag prøver af udgiftsgodtgørelserne og opkaldskortregningerne, hvis dine medarbejdere betaler disse regninger direkte, afhængigt af dine politikker. En hurtig regnearksanalyse vil ofte udpege de tilfælde med stort forbrug, som du kan planlægge en hurtig konvertering til UC-baserede opkald for.

En tommelfingerregel for besparelsesoverslag er:

$$\begin{aligned} & (\text{Gennemsnitstakster (USD 50/mdl.)} \times 70 \% \text{ reduktion}) + \\ & (\text{gennemsnitligt mobiltelefonforbrug (USD 90/mdl.)} \times 30 \% \text{ reduktion i USA}) \\ & \quad \times 12 \text{ måneder} \times 1000 \text{ brugere} = \\ & \text{USD 744.000 i årligt besparelspotentiale.} \end{aligned}$$

Omfanget af besparelserne varierer afhængigt af brugerrollerne og omfanget af internationale opkald. Indtjening inden for 6 måneder er mulig, hvis der fokuseres på brugere med dyreste regninger.

Eksempler på besparelser

[Global Crossing](#) konverterede til OCS 2007 R2 for både kontorpersonele og mobilt personale og sparer nu mere end USD 1 million om året i omkostninger til telefoni og medarbejderrejser kombineret, inklusive reduktionen i mobiltelefonregninger, vha. OCS 2007 R2 som beskrevet ovenfor, med en indtjening inden for 7 måneder. Da OCS 2007 R2-software kører på eksisterende pc'er og mobilenheder, var overgangen let for brugerne at acceptere.

Mulighed: Reduktion af facilitetsomkostninger

Muligheder for besparelser

Facilitetsomkostninger inklusive både leasingbetalinger og driftsomkostninger såsom lys, varme, el, sikkerhed og andre omkostninger er et vigtigt mål for omkostningsreduktioner.

Mange virksomheder bruger UC-løsninger for at give personalet mulighed for at arbejde eksternt, i det mindste en del af tiden, med delte "hotdesks", som er tilgængelige, når medarbejderen kommer på kontoret. Da virksomheder bliver mere og mere spredte, og medarbejderne har længere rejser, har undersøgelser vist, at både medarbejdernes tilfredshed og produktivitet stiger, når der er indført effektive muligheder for at arbejde eksternt. Når disse programmer er lanceret, kan besparelserne starte ved at konsolidere det resterende personale på stedet og slukke for lys, strøm og varme i hele sektioner eller bygninger. Hvis udsigten til pladsbesparelse er langsigtet, er der mulighed for at fremleje pladsen, afslutte leasingaftaler eller sælge virksomhedsejede faciliteter.

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

Microsoft UC-løsninger indeholder en fortrinlig understøttelse af fleksible arbejdsarrangementer. Exchange Server og OCS 2007 R2 leverer en komplet funktionalitet, som er den bedste i klassen, på tværs af alle kommunikationsmetoderne (dvs. "kommunikationsbyrder") og på tværs af et problemfrit sæt funktioner. Medarbejderne har således "adgang overalt" og kan arbejde effektivt fra enhver placering. Tilstedeværelsesfunktioner i OCS 2007 R2 gør hver arbejder lige så synlig for de andre i teamet eller gruppen, som var de i samme bygning. Da de eksterne brugere arbejder med samme Microsoft Office-programmer og med samme mappestruktur, som når de befinder sig i bygningen, kan eksternt arbejde foregå uden problemer og med en produktivitet og sikkerhed, der svarer til, at alle personalemedlemmer arbejder i den samme bygning.

Evaluerings af besparelspotentialer

Selvfølgelig varierer besparelserne efter branche og efter geografi, både for miljøomkostningerne (lys, varme, køling) og for nettoomkostningerne pr. kvadratmeter. For de kontorarbejdsområder, der er mest egnede til omkostningsbesparelser, varierer forbruget⁴ fra 45,72 m² til 91,44 m² pr. medarbejder med et gennemsnit på 67,05 m². Med omkostninger⁵ i storbyen på omkring USD 27/m² pr. år kan årlige besparelser variere fra mange hundrede dollars pr. medarbejder for blot at gøre området "mørkt" og spare energi til så meget som USD 6.000 pr. medarbejder pr. år for leasingafbrydelser eller leasing-/byggeundvigelse i et storbyområde. Indtjening inden for 3-6 måneder er normalt for leasingafbrydelse/-undvigelse.

Eksempler på besparelser

[Rabobank](#) reducerede den påkrævede kontorplads med 40 % fra 26 m² pr. medarbejder til blot 15 m², en reduktion på ca. 10 m² pr. medarbejder, og realiserede mere end 10 % besparelser i driftsomkostninger i virksomhedens hovedkvarters bygning.

⁴ Tømmefingerberegning på <http://www.officefinder.com/officespacecalc.html>

⁵ Frekvensprognose for Chicago-kontor: <http://www.scribd.com/doc/4621481/Chicago-Office-8-8-08>

[Renault](#) bruger OCS 2007 for at muliggøre fleksible arbejdsmetoder med delte "hotdesks", når medarbejdere kommer til kontoret. Ved at reducere det samlede antal skriveborde med 8,3 % (2.000 skriveborde) forventer Renault at kunne spare op til USD 27,7 mil. om året via fleksible arbejdsløsninger.

Optimering af kommunikationsinfrastruktur

Fokus på dette område er at opnå øjeblikkelige eller kortsigtede omkostningsbesparelser. Konsolidering med resulterende reduktioner i arbejdsbelastningen for ledelse og administration og vedligeholdelseskontraktgebyrer er mulig på tværs af alle kommunikationsarbejdsbelastninger – meddelelser, telefonisystemer, servere og websteder – og programpakker. I nogle tilfælde kan licensomkostninger reduceres ved at konvertere til en omfattende eller bundtet licenspakke.

Mulighed: Konsolidering af kommunikationssystemer

Muligheder for besparelser

Konsolidering af kommunikationssystemer såsom telefoni, telefonsvarer, chat og lyd-/video-/webmøder giver mulighed for store besparelser. Før i tiden var der grundlæggende et eller flere PBX- eller nøglesystemer pr. placering ofte ledsaget af et sæt relaterede systemer såsom telefonsvarer, IVR (Interactive Voice Response), opkaldscentre, opkaldskonti og administrationskonsoller. Med Unified Communications er konsolidering af systemer til en enkelt eller nogle få placeringer og systemer meget praktisk med støtte fra andre websteder via sikre IP-forbindelser på virksomhedens WAN-netværk eller internettet.

Dette besparelsesinitiativ kommer ofte på et godt tidspunkt, da mange af de PBX- og telefonsvarersystemer, der er installeret i slutningen af 1990'erne, nærmer sig slutningen af producentens supportperiode, og der skal derfor under alle omstændigheder tages en beslutning. Anvendelse af konsolideringsmodellen på disse beslutninger medfører normalt vigtige besparelser. Fremgangsmåden er at etablere eller udvide en central platform, hvortil websteder kan konsolideres, og derefter gradvist at konsolidere berettigede websteder til den centrale platform. Selvom nogle specialiserede elementer, f.eks. IVR eller et komplekst opkaldscenter ikke er klar til konsolidering på nuværende tidspunkt, kan alle de andre systemer samles, og besparelserne vil stadig øges.

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

OCS 2007 R2 er en meget funktionel platform til konsolidering af telefoni-kommunikationssystemer. Hvis der også konsolideres telefonsvarersystemer, kan Unified Messaging i Exchange 2007 og 2010 tilfredsstille dette behov i de fleste virksomheder. Se 2009-hvidbogen "[Det overbevisende argument for møder](#)" for at få en bredere gennemgang af emnet om samlede meddelelser og de relaterede besparelser og forretningsværdien. Al nødvendig kommunikation for de fleste arbejdsgrupper og websteder kan betjenes af disse to kommunikationsplatforme. Da OCS 2007 R2 og Exchange Server hver især er integrerede softwaremiljøer, som hver har en enkelt administrativ brugergrænseflade, er der mulighed for væsentlige administrative besparelser. OCS 2007 R2 og Exchange Server er bemærkelsesværdige for deres fleksibilitet ved understøttelse af grupper, websteder og eksterne arbejdere og muliggør en hurtigere og væsentlig mindre kostbar konsolidering.

Evaluering af besparelspotentialer

I forbindelse med konsolidering eller udskiftning af kommunikationsinfrastrukturer er omkostningsunddragelse den største mulighed, da PBX- og telefonsvarerstatninger let kan variere fra USD 600 pr. bruger til over USD 2.000 pr. bruger afhængigt af de specifikke leverandører og de relaterede tjenestepreiser. Da sammenlignelige omkostninger for OCS 2007 R2 er ca. halvdelen af disse prisområder⁶, kan overflytningen af 1.000 brugere til UC med OCS 2007 R2 medføre fra USD 300.000 og helt op til USD 1.700.000 i unddragelse af kapitalomkostninger over tid.

Ud over unddragelse af kapitalomkostninger, der giver øjeblikkelig indtjening, kan der også findes besparelser ved at eliminere løbende omkostninger til vedligeholdelseskontrakter for ældre PBX- og telefonsvarersystemer i området omkring USD 100 om året pr. PBX-station-/telefonsvarerbruger, plus driftsstyring af systemerne, der varierer fra USD 25.000 til USD 75.000 om året pr. system. Dette opnås lettest, hvis der er flere PBX'er og/eller nøglesystemer i virksomheden, da disse systemer gradvist kan afvikles – til at starte med i de arbejdsgrupper eller placeringer, hvor OCS 2007 R2 og Exchange Server har den største virkning.

Eksempler på besparelser

[Lifetime Products](#) sparede USD 16 om året pr. medarbejder, hvilket svarer til en indtjening inden for 9 måneder, ved at konsolidere telefonsvarersystemer til Exchange Unified Messaging, plus USD 600.000 pr. år ved at eliminere de fleste faxmaskiner gennem brug af UM i Exchange til faxstyring.

[Lionbridge](#), der er en førende leverandør af sprog-, indholds- og teknologioutsourcingtjenester med 4.600 medarbejdere i 26 lande, forventer at spare USD 1,4 millioner i kapitalinvesteringer med en indtjening inden for 7 måneder ved at erstatte 40 PBX-systemer.

[Royal Dutch Shell](#) forventer at udskifte mere end 200 PBX-udstyrssystemenheder og flere lyd- og videomødetjenester via udrulningen af OCS 2007 R2.

⁶ http://www.unicomconsulting.com/library/DeMystify_VoIP_and_UC_Price_Trends_mp_Sep07.pdf

Mulighed: Konsolidering af meddelelssystemer og optimering af infrastrukturstyring

Muligheder for besparelser

Kombinationen af integreret software til at understøtte meddelelser i virksomheder og udviklingen af computerkraft (64-bit-processorer) og lagermuligheder skaber en vigtig besparelsesmulighed for de fleste virksomheder. Der findes to typer besparelsesmuligheder: 1) via konsolidering af den eksisterende meddelelsesinfrastruktur og 2) via forbedret styring af infrastrukturen.

1) Konsolidering af meddelelssystemer. De vigtigste elementer i den eksisterende meddelelsesinfrastruktur, der kan konsolideres for at give besparelser, er følgende:

- Brug af 64-bit-servere og virtuelle servere, hvor det er relevant, til at konsolidere placerings- eller divisionsservere, mens de separate domæner eller identiteter bevares, hvis det er nødvendigt. Denne evne giver mulighed for centraliseret konsolidering, så udgifter til udstyr og support på eksterne steder elimineres.
- Eliminering eller unddragelse af SAN-konfigurationer (Storage Area Network) eller NAS-konfigurationer (Network Attached Storage), hvor der sker en stigning i antallet af dyre lokale eller overflødige systemer til meddelelseslagring eller -arkivering.
- Konsolidering af meddelelsesbaserede programmer. Der findes ofte flere separate, lokale systemer til kompatibilitet, arkivering, spam- og viruskontrol, meddelelsesbaserede arbejdsprocesprogrammer, understøttelse af delte mapper og selv talebeskeder. I mange tilfælde kan disse lokalt fordelte programmer konsolideres for at få væsentlige besparelser i drifts- og vedligeholdelsesomkostninger.

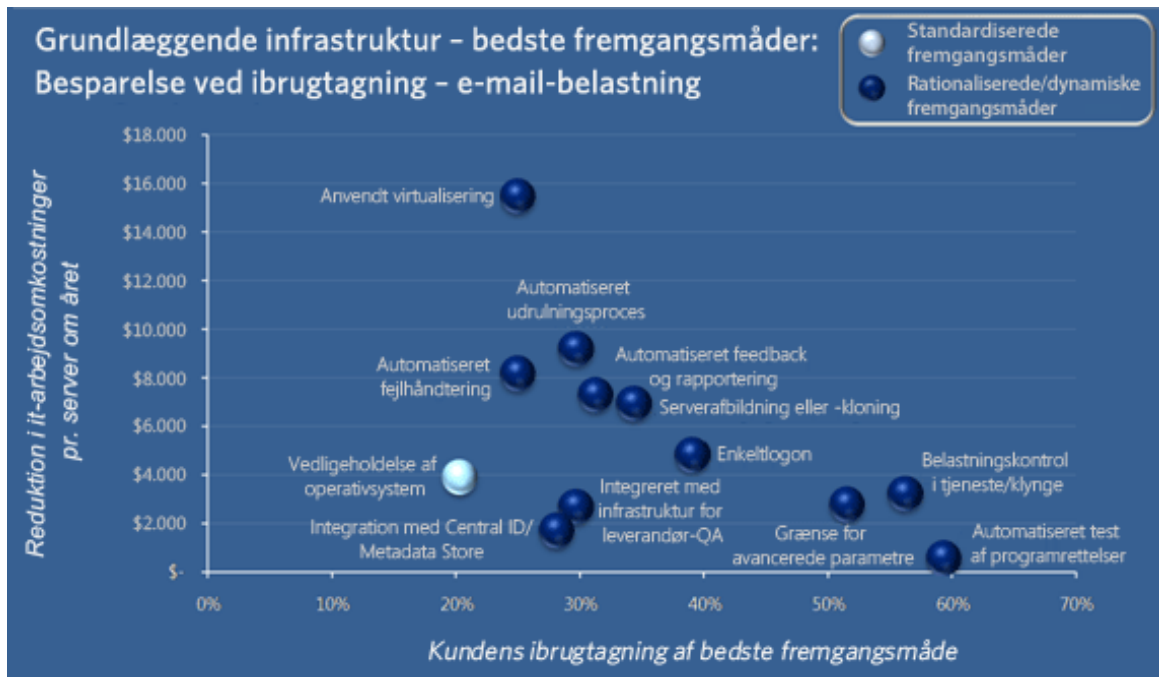
Ligesom med kommunikationsinfrastruktur er metoden for besparelser at etablere eller udvide en centraliseret meddelelsesplatform og samtidig afvikle de eksisterende eksterne eller diverse meddelelssystemer samt relateret infrastruktur.

2) Optimering af styringen af meddelelsesinfrastrukturen. E-mail er en arbejdsbelastning, som er nødvendig for driften, og som kan være kompleks og arbejdstung at styre. Optimering af e-mail-infrastrukturen og styringssystemerne kan derfor hjælpe med at reducere omkostningerne for it-arbejde.

Anvendelse af Microsoft-løsninger for at realisere besparelser

Exchange Server er en effektiv, brancheførende løsning til konsolidering af meddelelses-, lagrings- og adgangssystemer for at skære ned på omkostningerne. Besparelserne indebærer først og fremmest en reduktion i antallet af meddelelservere normalt via konsolidering på 64-bit-systemer og ofte ved at halvere antallet af servere. Da Exchange Server understøtter DAS (Direct Attached Storage), kan omkostninger desuden undgås for yderligere SAN-systemer (Storage Area Network) eller NAS-systemer (Network Attached Storage). Exchange Server omfatter også automatiserede arkiverings- og sikkerhedskopieringsløsninger og spamfiltre og virusbeskyttelser, som giver mulighed for at afvikle eksisterende separate systemer, der betjenes med disse formål.

Til systemstyring tilbyder Microsoft et sæt System Center-styringsløsninger, der kan hjælpe kunderne med at forenkle it-driften og sænke omkostningerne til at køre meddelelsesmiljøer, herunder: servervirtualisering, tjenestetilstand og -ydelse, automatiseret udrulning og styring, kompatibilitets- og ændringsstyring og forretningskontinuitet. Efterhånden som virksomheder benytter flere bedste fremgangsmåder til systemstyring og udvikler deres it-modenhed, falder de arbejdsrelaterede omkostninger pr. bruger og mængden af nedetid pr. server. En nyere undersøgelse⁷ fra Microsoft viser, at det er muligt at opnå væsentlige besparelser ud fra implementering af bedste fremgangsmåder for serverstyring på e-mail-serverens arbejdsbelastning. Grafen nedenfor viser forskellen på arbejdsrelaterede omkostninger pr. server om året for deltagere i undersøgelsen, der havde implementeret bedste fremgangsmåder, sammenlignet med de deltagere, der ikke havde implementeret bedste fremgangsmåder. Bemærk! Værdierne er ikke kumulative.



Evaluering af besparelspotentialer

Besparelspotentialer ses i tre kategorier med indtjening inden for mindre end 6 måneder, når nye indkøb undgås, eller når vedligeholdelses-/tjenestekontrakter afsluttes.

- 1) Reduktion af antallet af servere, der skal vedligeholdes og understøttes, normalt med 50 %. Ved en årlig ejeromkostning pr. server på USD 15.000 til USD 25.000, vil en konsolidering fra 100 til 50 servere reducere omkostningerne med et gennemsnit på USD 1 million om året.

⁷ Besøg <http://www.microsoft.com/infrastructure/solutions/spotlightoncost.msp> for at få mere at vide om undersøgelsen.

- 2) *Konsolidering eller undvigelse af udvidelse af ekstra SAN-/NAS-systemer til lagring og arkivering* kan medføre omkostningsunddragelser på op til flere hundrede tusinde dollars, afhængigt af mængden af lager, der skal bruges til at understøtte virksomhedens politikker for opbevaring af meddelelser.
- 3) *Automatisering af udrulning og styring af e-mail-server* for e-mail-systemer kan medføre omkostningsunddragelser på USD 9.000 i omkostninger for it-arbejde pr. server om året.

Eksempler på besparelser

[Telecom Italia](#), som er førende inden for telekommunikation i Italien, reducerede dedikerede e-mail-servere med mere end 40 % fra 130 til 70 servere.

[Constellation Energy](#), som er en energileverandør i Maryland, USA, har sparet USD 250.000 pr. år med DAS, reduceret antallet af servere fra 41 til 34 og frigjort 1.000 mandskabstimer pr. år via reduceret sikkerhedskopiering og gendannelse.

[Emory University](#) i Georgia, USA, har reduceret lagringsomkostninger med 50 % og fordoblet antallet af brugere pr. server. I hvidbogen beskrives omfattende fordele, som Emory University har opnået ved at opgradere til Exchange Server 2007.

[AGC Automotive](#) brugte Microsoft System Center til at realisere væsentlige tidsbesparelser ud fra mere effektiv softwareudrulning, styring af computeraktiver og serverovervågning. De har også sparet over USD 75.000 om året i konsulenthonorarer, elimineret outsourcing af deres datacenterstyring og reduceret sikkerhedskopieringstiden med 40 %.

Mulighed: Konsolidering af UC-programpakker

Muligheder for besparelser

UC-løsninger kan konsolidere nogle af eller alle de typisk uensartede sæt af kommunikationsprogrampakker og understøttende hardware. Oftest er dette en tilføjelse til de besparelser, der er direkte tilgængelige fra konsolidering af kommunikations- eller meddelelsesinfrastruktur (ovenfor). Eksempler omfatter opkaldskonti og/eller rapporteringssystemer, opkaldsindspilningssystemer, IVR-programmer (Interactive Voice Response) og telefoniportalprogrammer, taleomstillings- og mappeadgangsprogrammer, beskedsystemer, telefonsøgerprogrammer, fjernadgang til telefoni- og/eller meddelelsessystemer, meddelelsesarkiveringssystemer, sikkerheds- og styringsløsninger, forretningskontinuitets- og sikkerhedskopieringssystemer med mere. Hvis disse funktioner kan leveres som integrerede elementer i en UC-løsning, kan ejeromkostningerne, især den separate styring af uensartede systemer, elimineres, herunder administration- og vedligeholdelsestid, licensafgifter, tjenstekontraktafgifter, leverandørstyringsudgifter, leasing- eller værdiforringelsesafgifter og energiomkostninger.

En fortegnelse over programmer samt relaterede servere og anvendelser, f.eks. ovenstående, er basis for identifikation af de elementer, der kan erstattes af en UC-løsning. En samtidig vurdering af personaleopgaver og tilbagevendende udgifter, f.eks. vedligeholdelseskontrakter, giver mulighed for en opstilling af de samlede besparelser, der er tilgængelige via udskiftning med UC-programmer.

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

Microsoft UC-løsningerne, Exchange Server og OCS 2007 R2, indeholder de mest omfattende konsoliderede sæt kommunikationsprogramelementer, der tidligere blev solgt og udrullet separat. Stort set alle de separate funktioner, der er vist under "Muligheder for besparelser" ovenfor, er nu tilgængelige som en del af Microsoft UC-løsningerne og kan anskaffes via en konsolideret Enterprise CAL-pakkelicens. I tabel 1 i [Appendiks A](#) vises et udvalg af enkeltstående og ældre UC-relaterede softwarepakker, der kandiderer til konsolidering på Exchange Server- og OCS 2007 R2-løsninger. I tabel 2 i [Appendiks A](#) vises yderligere drifts- og infrastruktursoftwarefunktioner, der kan konsolideres på baggrund af den enkelte Enterprise CAL-pakkelicens (mere om Enterprise CAL-pakken nedenfor).

Evalueringspotentialet

Det anslåede besparelspotentiale er ligetil og består af oprettelse af en fortegnelse over enkeltstående og tredjeparts software, der kan konsolideres i Microsoft UC-løsninger. En program for program-vurdering af erstatningsmuligheder for de programmer, der i øjeblikket bruges til at udføre de angivne funktioner i [Appendiks A](#), vil identificere mulighederne for programkonsolidering og de medfølgende besparelser.

Som en tommelfingerregel har en stor virksomhed ti (10) sådanne programmer, som repræsenterer en investering på USD 500.000, og som kræver mindst én fuldtidsansat til at yde disse support. Indtjeningen sker normalt straks, når købet, opgraderingen eller erstatningen af de eksisterende uensartede programmer kan undgås. Personalebesparelserne som følge af konsolidering kan blive USD 75.000 årligt, og licensundvigelsen bliver ca. USD 100.000 årligt over 5 år.

Eksempler på besparelser

[Franklin Covey](#), som er en tidsstyringsvirksomhed i USA, reducerede omkostningerne for eksterne forbindelser som separate serverudgifter med omkring 40 % ved at opgradere til Exchange Server 2007 og Outlook Web Access.

Mulighed: Optimering af softwarelicenser

Muligheder for besparelser

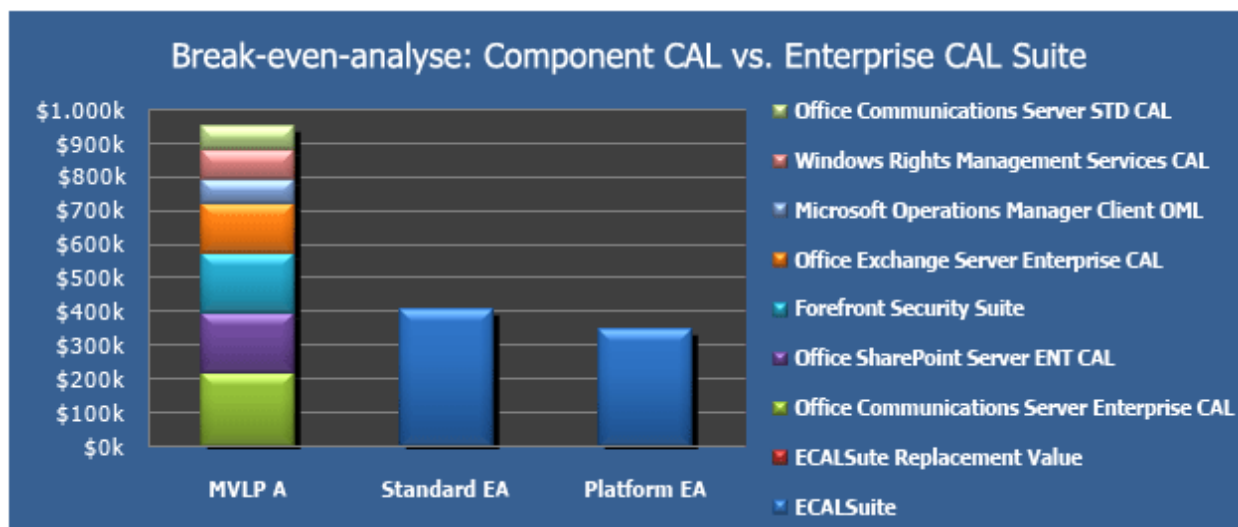
Ud over den programkonsolidering, der er beskrevet ovenfor, kan virksomheder opnå væsentlige besparelser ved at fokusere på de bedste pakke- eller bundtningsmuligheder, som fås hos deres primære softwareleverandør(er). Denne mulighed findes hos flere UC-leverandører og er især en mulighed for virksomheder, der bruger Microsoft UC- og Microsoft Office-løsninger.

Besparelserne fra konvertering til konsoliderede eller bundtede softwarepriser kan være betydelig og kan gennemføres på få måneder, da opgaven blot går ud på at forhandle og opdatere indkøbsordrerne og licensaftalerne – der kræves ingen teknologiudrulninger eller ændringer af brugerprogrammer for at opnå disse besparelser. Omkostningsunddragelse er også mulig, da nye forretningskrav ofte kan betjenes af UC eller relaterede programmer, der er inkluderet i de bundtede licenser. Det er vigtigt, at dette spørgsmål behandles bredt, således at det omfatter alle afdelinger, der bruger softwarepakkerne, herunder it, telekommunikation, anlæg, administration og brancher. Dialog med indkøbsafdelingerne er altafgørende, både for at lære dem om licensmulighederne og for at få de seneste oplysninger om eksisterende kontrakter.

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

Microsoft tilbyder Enterprise CAL-pakken⁸ (eller E-CAL-pakke), der indeholder et komplet udvalg af Office-funktionalitet og en komplet pakke af UC-løsninger til potentielle besparelser på op til 50 %. Specifikt til UC indeholder E-CAL-pakken både Standard CAL og Enterprise CAL til Exchange Server (Enterprise CAL indeholder både Unified Messaging og antisпам- og antiviruspakkerne) og både Standard CAL og Enterprise CAL til OCS 2007 R2 (hvor Standard CAL indeholder den fulde pakke med peer-to-peer-kommunikation, og Enterprise CAL tilføjer de effektive løsninger til møder, gruppechat og virksomheds-VoIP). E-CAL-pakken indeholder også den vigtige samarbejdsplatform, Microsoft Office SharePoint Server, der kan integreres med både Exchange/Outlook- og OCS/Communicator-miljøer.

I tabellen nedenfor vises besparelserne for en virksomhed med 5.000 medarbejdere, som konverterer fra Microsoft Volume License Pricing (MVLP) til E-CAL-pakken (Standard- eller Platform Enterprise-aftale).



⁸ <http://www.microsoft.com/calsuites/>

Evaluering af besparelspotentialer

Microsoft-licensoplysningerne viser mulige besparelser på op til 50 % på licenspriser for Enterprise CAL-pakken med en umiddelbar indtjening vha. finansieringsmuligheder. I eksemplet ovenfor blev en omkostning på USD 190 pr. bruger reduceret til USD 69 pr. bruger i Platform EA-tilfældet. Der findes flere oplysninger om E-CAL-pakken på <http://www.microsoft.com/calsuites/>.

Eksempler på besparelser

[Del Monte Foods](#) rapporterer, at de ved at konvertere deres "Next Generation Desktop"-softwarelicens fra individuelle licenser til Enterprise CAL-pakken har reduceret deres teknologiudgifter med 16 %, direkte sparet USD 492.000 over tre år og fået yderligere værdifulde programmer, der fulgte med i Enterprise CAL-pakken. Det samlede resultat af både besparelser og omkostningsunddragelse er vurderet til USD 1,5 million.

[Instituto Politécnico Nacional](#), der er et af Mexicos største offentlige universiteter, anvendte Microsoft UC-løsninger og E-CAL-pakkeaftalen og forventer at spare USD 2 millioner årligt i licensomkostninger, reducerede driftsudgifter og omkostningsunddragelse.

Udnyttelse af de menneskelige ressourcer og håndtering af risici

Det, der fokuseres på inden for dette område, er at levere reelle produktivetsgevinster i de virksomhedssegmenter, hvor det er muligt at bevare eller forbedre brandværdien og kundeserviceniveauet, selv når økonomien kræver personalenedskæringer eller begrænsninger i antallet af ansættelser og efterfølgende besættelse af ledige stillinger. Dette sker i to lag: 1) generel personaleeffektivitet og 2) harmoniserede arbejdsgruppeprocesser og samarbejdsprojekter.

Desuden bør organisationerne oprette forebyggende forholdsregler for at undgå risici, der omfatter kostbare sårbarheder i forbindelse med oplysningslækager og manglende kompatibilitet med lovgivningskrav eller krav om juridisk fremlæggelse. UC-løsninger kan reducere det personale, der kræves til at sikre kommunikation og til virksomhedsledelse og overholdelse af lovgivning på kommunikationsrelaterede områder.

Mulighed: Effektivisering af personalet

Muligheder for besparelser

Forbedring af personaleeffektivitet kan være både stor og – i tilfælde af personalenedskæringer – særdeles vigtig. Muligheden består i at bruge UC-løsninger til at eliminere de kommunikationsrelaterede barrierer i det daglige arbejdsmiljø. De store besparelsemuligheder omfatter tilstedeværelses- og chatværktøjer til straks at finde de rigtige ressourcer og til at undgå telefonopkald og meddelelser til personer, der ikke er tilgængelige. Andre besparelser kommer fra forenklede kommunikationsopgaver, f.eks. ”klik for at kommunikere” fra et dokument, en e-mail eller et kontaktpersonnavn. ”Adgang overalt” bevarer brugernes produktivitet under transport, så der spares tid og rejse. Alt dette førte til reduceret personale til samme arbejdsbelastning, hvilket er ensbetydende med besparelser på afdelings- og driftsniveau og i sidste ende i virksomhedens udgifter.

Overslag over forbedringer af den enkelte medarbejders produktivitet varierer fra 10 til 60 minutter eller mere pr. person pr. dag, dvs. en besparelse på 2 % til 12 % af personaletiden som beskrevet i casestudieksemplerne nedenfor. For at opnå besparelserne er den anbefalede approach i både it/telekommunikations- og brancheafdelingerne at reagere på situationsstyrede ansættelsesstop, overarbejdsnedskæringer eller fyringer med nye UC-værktøjer (og undervisning) for det resterende personale. Hurtig udrulning af disse nye UC-værktøjer er især vigtigt, hvis nedskæringerne er i udadvendte kundefunktioner såsom salg, service eller kundepleje/tilgodehavender.

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

Microsoft UC, især OCS 2007 R2, er en af de bedste løsninger, når der skal genereres profit; besparelser i form af personalenedskæringer via kommunikationsproduktiviteten:

- Både OCS 2007 R2 og Exchange Server er komplet integrerede pakker, der giver mulighed for optimeret kommunikationsproduktivitet for medarbejdere.
- Microsoft UC-løsninger tilbyder ”Adgang overalt” via pc-klienter, browsere og mobilenheder, så disse produktivetsgevinster realiseres i størst muligt omfang.
- Microsoft UC-løsninger er indbyggede og integrerede med Office- og SharePoint-værktøjer for at muliggøre yderligere effektivitet.
- Forefront-sikkerhedsløsninger og System Center-styringsløsninger integreres med Exchange Server og Office Communications Server for at hjælpe med at sænke omkostningerne til sikring og styring af din kommunikationsinfrastruktur.

Undervisning og indførelse er enkel og hurtig, da de nye UC-værktøjer passer til andre Microsoft Office-værktøjer, der allerede er velkendte.

Evaluering af besparelspotentialet

Besparelser ud fra implementering af de grundlæggende produktivitetsværktøjer varierer fra 5 % til 10 % i årlige reduktioner af personaleudgifter. Du kan let opdele medarbejderne i tre grupper:

- 1) *Dem, der er meget mobile, og hvor besparelserne gælder reduceret kontakttid til support og undvigelse af mistede kundeopkald og tilbagekald;*
- 2) *Dem, der er kontorbaserede med højt kommunikationsindhold i deres dag (det kan ses i forbrugsrapporter), hvor besparelserne gælder automatisering af denne kommunikation og effektivitet som følge af bedre værktøjer; og*
- 3) *Alle andre, f.eks. produktions- eller logistikpersonale, hvor besparelserne normalt kommer fra bedre oplysningslevering (via trådløse enheder og portaler), og væsentlig reduktion af forsinkelser for hjælp, godkendelser eller undtagelser.*

Det er ofte nyttigt at køre hurtige pilottest med hver målgruppe for at finde "sweet spots" til produktivitetsforbedringer. Indtjeningen sker normalt inden for 6 måneder, når disse "sweet spot"-implementeringer giver mulighed for at undgå nye ansættelser eller tilmed foretage personalenedskæringer eller -overflytninger.

Eksempler på besparelser

[Global Crossing](#) kunne forbedre kundespons og reducere arbejdsrelaterede omkostninger med 75 %, mens forretningsmængden steg med 70 % over en treårsperiode, ved at konvertere til UC-tilstedeværelse og med chat integreret i deres forretningsprocesser.

[Microsoft IT](#) kunne ved måling af deres brede udrulning af OCS 2007 R2 identificere produktivtetsgevinster på 28 minutter pr. dag (5,8 %) ifølge Microsoft UC-brugernes rapportering.

Mulighed: Harmonisering af arbejdsgruppe- og samarbejdsprojekter

Muligheder for besparelser

Forbedringer af den individuelle produktivitet er vigtige, men fordele er endnu vigtigere, og de kan som oftest hurtigt måles, når UC-værktøjerne anvendes i et team – en arbejdsgruppe, en afdeling, et projektteam eller en lignende gruppe af personer, der arbejder sammen for at nå et bestemt mål eller for at generere et projektresultat. Der er mange eksempler på arbejdsgrupper, som bruger UC-funktioner til hurtigt at udføre opgaver, der ellers ville ligge og vente på et svar via e-mail eller på en talebesked, der skal åbnes, eller på at en specifik person vender tilbage til kontoret.

De to hovedværktøjer til harmonisering af dette arbejde er værktøjer af typen møde forbundet med samarbejde og oplysning om tilstedeværelse med klik for at kommunikere med enkelt nummer/identitetsadgang, som begge er aktiveret med "adgang overalt". Fordelene viser sig som kortere projekter, der konsumerer færre ressourcer, kortere salgscyklustider, der enten genererer større omsætning eller reducerer salgspersonalet, og forbedret kundesupport med færre ressourcer.

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

Når OCS 2007 R2-løsningen kombineres med Exchange Server og SharePoint Server, indeholder den en komplet løsning, som er indstillet til denne besparelseskategori. OCS 2007 R2 understøtter arbejdsgruppeproduktivitet særligt godt med både (1) et komplet sæt kommunikationsværktøjer som tidligere beskrevet og (2) den komplette og effektive integration af disse værktøjer i arbejdsgruppens forretningsværktøjer såsom Office-programmer, SharePoint-arbejdsområder og -portaler og forretningsprogrammer (med brug af OCS-udviklingsværktøjer og API'er).

Bemærk, at ressourcebesparelserne og optimeringerne er meget afhængige af et integreret løsningssæt. Selvom der stadig er flere individuelle løsningselementer på markedet leveret som enkeltstående programmer af forskellige leverandører, har Microsoft-integrationen vores godkendelse til at levere den integrerede funktionalitet, der skal bruges til at øge arbejdsgruppens produktivitet.

Evaluering af besparelspotentialer

Besparelserne sker ved at gøre projekt- eller opgavefuldførelsen hurtigere via eliminering af forsinkelser i kommunikation og møder, idet omarbejdning eller koordinering af arbejdsproduktversioner helt undgås. Den bedste måde at evaluere dette på er ved at estimere antallet af samtidige projekter, salgsforslag eller lignende opgaver i virksomheden, om nødvendigt grupperet efter vigtige og mindre vigtige projekter, og derefter estimere den mulige reduktion for disse projekter via forbedret kommunikation. Da indtjeningen er forbundet med projektets fuldførelse, er en indtjening inden for 6 måneder mulig, hvis der i starten fokuseres på de kortere projekter i virksomheden.

Typiske besparelser er omkring 25 % af projektets tid og omfang. Besparelsesoverslag pr. 100 projektrelaterede stillinger:

(100 x 25 % reduktion i projektfuldførelsestid x USD 70.000 i gennemsnitlig årlig kompensation og faste udgifter pr. medarbejder) = USD 1.750.000 årlig potentiel besparelse ved personalenedskæring.

Ud over besparelserne fuldføres projekter, og fordelene realiseres hurtigere.

Eksempler på besparelser

[Astra Zeneca](#), der er en vigtig lægemiddelvirksomhed, rapporterer om en acceleration på seks måneder eller mere i tid til markedsføring for nye produkter, hvilket resulterer i reducerede projektomkostninger og, hvad der er vigtigere, mulighed for ekstra omsætning på flere milliarder.

[Infonavit](#), Det nationale fondsinstitut for arbejderboliger med 4.000 medarbejdere i 80 kontorer i hele Mexico fandt ud af, at Microsoft OCS 2007 gav deres medarbejdere mulighed for at behandle lån mere effektivt på baggrund af harmoniserede kommunikation og samarbejde. Dette øgede lånebehandlingskapaciteten for Infonavits personale med 6 % eller 30.000 ekstra lån pr. år.

[Carest Health Plan](#), der er et sundhedsnetværk, som betjener over 200.000 medlemmer med lav indtægt eller handicap, tredoblede deres kompatibilitet med lovmæssige krav til indledende sundhedsvurdering af nye medlemmer og frigjorde samtidig arbejdsgruppetid ved at udarbejde et taleaktiveret program til udgående opkald til at oprette og bekræfte patientaftaler.

Mulighed: Forenkling af sikkerhed og forbedring af beskyttelse

Muligheder for besparelser

De omkostninger, der er forbundet med nedetid eller oplysningslækage forårsaget af brud på sikkerheden, er veldokumenterede og dækker både it-omkostninger og forretningsproduktivitetsomkostninger. Den kompleksitet, der er forbundet med at sikre meddelelsesmiljøet mod disse trusler, får it-omkostningerne til at stige og kan påvirke selve tjenestens ydelse.

Integrerede softwarepakker er en af de bedste metoder til reduktion af disse omkostninger i forbindelse med risikohåndtering. Da en stor del af den aktuelle omkostningsprofil stammer fra arbejde i forbindelse med konfiguration af mange enheder og lag (firewalls, filtre, virusscannere, krypteringsprogrammer, VPN-løsninger osv.), vil en komplet velintegreret pakke reducere disse omkostninger dramatisk.

Anvendelse af Microsoft-løsninger for at realisere besparelser

Microsoft Exchange Server og OCS 2007 R2 indeholder begge indbygget beskyttelse, der kan hjælpe med at sikre og stabilisere miljøer, og tilbyder desuden integrerede Forefront-sikkerhedsløsninger til at beskytte begge UC-miljøer mod oplysningslækage og et hurtigt udviklende trusselslandskab.

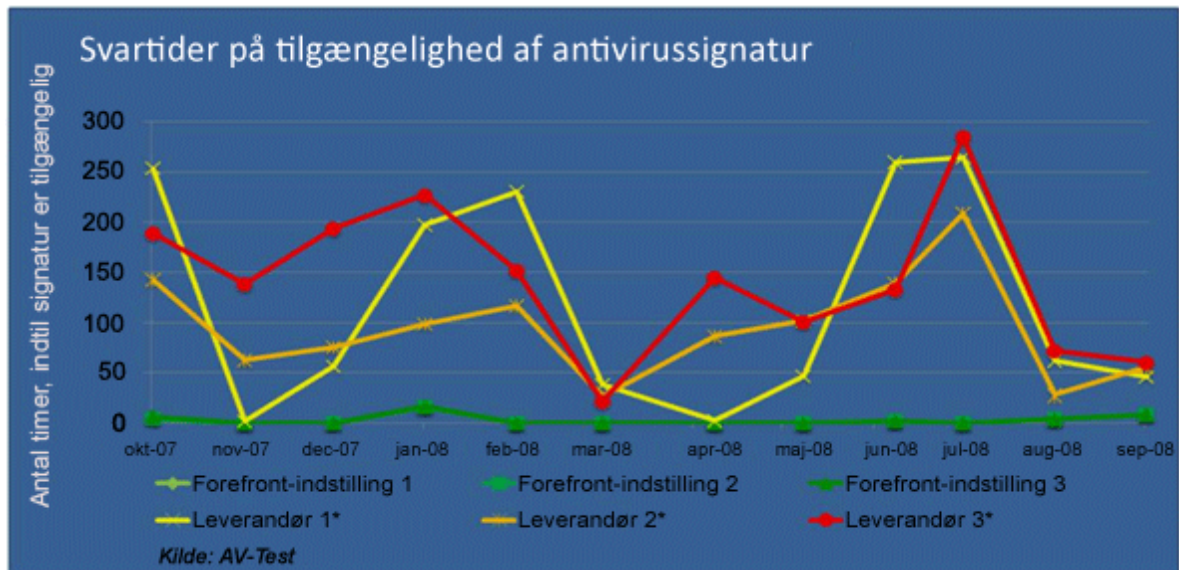
Håndtering af risici og forenkling af sikkerhed for Exchange Server:

- Exchange har indbyggede sikkerhedsteknologier, herunder antivirus- og antispamsoftware i realtid og tjenester til e-mail, for at beskytte mod de seneste sikkerhedstrusler, før de når virksomhedens firewall.
- Forefront Security til Exchange Server giver kunderne mulighed for automatisk at kontrollere fortrolig e-mail med indbygget beskyttelse af oplysninger og udvide denne fortrolige e-mail mere sikkert til forretningspartnere.
- Forefront Security til Exchange Server giver kunderne mulighed for at køre flere scanningsprogrammer parallelt, så der leveres op til otte programmer (fra Authentium, CA, Kaspersky Labs, Norman Data Defense, Microsoft, Sophos og VirusBuster) at vælge mellem med op til fem programmer i brug samtidigt som vist på grafen nedenfor.

Håndtering af risici og forenkling af sikkerhed for OCS:

- OCS indeholder komplette indbyggede krypteringsfunktioner til alle mediestrømme (telefoni, web, video, chat), både internt i virksomheden og for brugere, som er logget på udefra, herunder gæster såvel som kunder eller forsyningskædepartnere.
- Forefront Security til OCS beskytter mod chatmalware med flere scanningsprogrammer og kan blokere stødende indhold.

Med grafen vises resultater af en AV-test (Anti-Virus) af AV-produkter, der afslørede, at der på en gennemsnitlig Forefront med flere programmer blev leveret et svar inden for 3,1 time eller mindre, mens leverandører med et enkelt program gav et svar inden for henholdsvis 5 dage, 4 dage og 6 dage.



Evaluering af besparelspotentialer

Med denne kombinerede metode for indbygget serversikkerhed og integrerede sikkerhedsløsninger hjælper Microsoft Exchange Server og OCS 2007 R2 med at øge slutbrugerproduktiviteten og sænke driftsomkostningerne på følgende måder:

- 1) Integration med en enkelt løsning gør det lettere at opnå et mere stabilt meddelelsservermiljø og avanceret beskyttelse mod de allernyeste trusler.
- 2) Centraliseret styring og synlighed gør det lettere at styre sikkerheden i dit kommunikationsmiljø.
- 3) Beskyttelse af oplysninger og sikker adgang giver dig mulighed for at forbedre dine slutbrugeres produktivitet ved at eliminere barriererne for deling af oplysninger og samarbejde på tværs af organisationsgrænser.

Eksempler på besparelser

[HINT](#), der er en førende leverandør af it-løsninger til sundhedsindustrien i Schweiz, konsoliderede sin infrastruktur for meddelelser med Exchange Server 2007 og Forefront Security for at reducere omkostningerne og øge fleksibiliteten. Virksomheden forenkede styringen og sænkede vedligeholdelsesomkostningerne med 50 %, og tilbød samtidigt kunderne avancerede meddelelsesfunktioner.

Mulighed: Forenkling af ledelse og overholdelse af lovgivning

Muligheder for besparelser

Uanset om det er påskrevet via lov, bestemmelser eller virksomhedspolitik, skal mange virksomheder bruge meget tid og mange ressourcer på at sikre korrekt ledelse og overholdelse af bestemte retningslinjer.

Før i tiden blev ledelse og overholdelse af lovgivning i kommunikationsløsninger udført med manuelle procesoverlejringer på eksisterende systemer eller med separate, tilføjelsesprogrammoduler til forretningsprogrammerne. Besparelsesmulighederne kommer fra integration af ledelses- og overholdelsesfunktionerne i UC-kerneløsningerne, således at de manuelle overlejringer eller løsningsprocedurer undgås, og separate moduler elimineres.

Anvendelse af Microsoft UC for at realisere besparelser

Både Exchange Server og OCS R2 er i øjeblikket unikke og differentierer sig blandt komplette kommunikationsløsninger for virksomheder, som omfatter integration af funktioner for muliggørelse af automatisk overholdessupport og håndhævelse. For at kunne opfylde bestemmelser om dokumenterbare beviser indeholder både Exchange Server og OCS 2007 R2 logføring, indspilning, arkivering og hentning af de ønskede oplysninger. Til bestemmelser, der kræver sikkerhed og beskyttelse af personlige oplysninger, indeholder begge produkter kryptering af oplysninger og kommunikationsoverførsel i størst mulig grad (f.eks. krypteres taleopkald på PSTN eller mobilnetværket ikke uden for virksomhedens firewall). Desuden integreres Exchange Server med Active Directory Rights Management for at muliggøre indstillinger, der kan begrænse adgang til oplysninger for uautoriserede parter. OCS 2007 R2 indeholder adgangskontrol til kommunikationssessioner, der forhindrer uautoriseret adgang, og som registrerer de aktive deltagere på ethvert tidspunkt.

Resultatet kommer til udtryk i en bedre ledelse og overholdelse af lovgivning til lavere driftsomkostninger. De direkte besparelser er selvfølgelig inden for reduceret personaletid og eliminering af tredjepartsprogrammer og -systemer, der tidligere var påkrævet. De forbedrede resultater indebærer kvalitet, sikkerhed og en højere grad af overholdelser, og det kan sandsynligvis spare tusinder, ja måske endda millioner af dollars i udgifter til afhjælpning.

Evaluering af besparelspotential

Værdien af forbedringer af ledelse og overholdelse af lovgivning vil variere ifølge virksomhedens branche og historiske situation. Vi foreslår en fortegnelse over personaletid og de individuelle programmer og servere, der bruges til at betjene disse behov. Selvom søgningen efter oplysninger og rapporteringsarbejdet stadig vil være til stede, vil personalet til den manuelle udtrækning af oplysninger og til styringen af flere programmer eller servere være elimineret. Da hvert tilfælde er unikt, gives der intet "overslag".

Eksempler på besparelser

[Webcor Builders](#), der er en entreprenør i Californien, USA, med 1.200 medarbejdere, sparede USD 70.000 i it-personaletid og USD 40.000 i advokatbistand ved at bruge de avancerede arkiveringsfunktioner i Exchange Server 2007 til at sikre effektiv meddelelsesopbevaring og overholdelse af lovgivning.

Oversigt

Denne hvidbog har gennemgået specifikke muligheder for omkostningsbesparelser i tre brede besparelseskategorier: reduktion af udlæg, konsolidering af kommunikationsinfrastrukturen og udnyttelse af de menneskelige ressourcer. I denne tabel vises overslag over mulige besparelser:

Besparelseskategori	Microsoft UC-fokus	Besparelsespotentiale (overslag)
Reduktion af udlæg		
Rejseudgifter	Unified Conferencing	USD 913 pr. medarbejder/år
Reduktion af mødetjenesteomkostninger	Unified Conferencing	USD 1.000 pr. bruger/år
Telefon- og mobiltelefonregninger	UC-skrivebord og mobilenheder	USD 744 pr. medarbejder/år
Reduktion af facilitetsomkostninger	Flex-Work, Adgang overalt	USD 6.000 pr. medarbejder/år
Optimering af kommunikationsinfrastruktur		
Konsolidering af kommunikationssystemer	UC og systemkonsolidering	USD 400 pr. medarbejder/år
Konsolidering af meddelelses- og faxsystemer	Exchange-serverfunktioner	USD 300 pr. medarbejder/år
Konsolidering af programpakker	Konsolideret UC-løsning	USD 100 pr. medarbejder/år
Optimering af softwarelicenser	Pris for Enterprise CAL-pakke	USD 120 pr. medarbejder/år
Optimering af systemstyring	Systems Center Management	USD 27 pr. medarbejder/år
Udnyttelse af de menneskelige ressourcer		
Effektivisering af personalet	UC-baserede produktivitetsgevinster	USD 2.000 pr. medarbejder/år
Harmonisering af arbejdsgruppeprojekter	UC-baserede samarbejdsværktøjer	USD 17.500 pr. projekt-HC/år
Forenkling af ledelse og overholdelse af lovgivning	UC-udvidelser og værktøjer	USD 92 pr. medarbejder/år

Hver hovedkategori indeholder overbevisende besparelsemuligheder. De beslutninger, der træffes for din virksomhed, vil variere i forhold til virksomhedens behov og i forhold til tidspunktet.

I næsten alle tilfælde er der mulighed for betydelige besparelser inden for blot nogle få måneder ved at reducere rejse, mødetjenesteomkostninger og telefon- og mobiltelefonregninger. Optimering af softwarelicenser kan ligeledes udgøre en besparelse inden for måneder. Effekten af infrastrukturopptimering ses normalt først efter en længere periode, måske et eller to kvartaler, da der skal foretages fysiske ændringer og omkonfigurationer af software, men besparelserne og fordelene er væsentlige og vedvarende. Udnyttelse af de menneskelige ressourcer indebærer nogle af de større potentielle besparelser eller omkostningsunddragelser og kan være afgørende i tilfælde af personalenedskæringer, men kræver dog, at der foretages ændringer i forretningsmetoder og -processer, for at det fulde besparelsespotentiale kan realiseres.

Som en hjælp til planlægning og realisering af besparelserne har Microsoft udviklet en funktion til beregning af forretningsværdi for at vurdere besparelserne og værdien af Unified Communications. Microsoft-kontorepræsentanter og -partnere kan gøre denne funktion tilgængelig, således at denne værdi kan estimeres specifikt for din virksomhed. I følgende tabel kombineres resultatet af to typiske analyser fra denne funktion for både store (5.000 brugere) og mellemstore (500 brugere) virksomheder. Dataene viser det første års potentielle indtjening og besparelser for hvert tilfælde. Mens besparelspotentialet stiger de følgende år, vises der i tabellen kun det første års potentielle besparelser for at fremhæve muligheden for at opnå hurtig indtjening inden for samme år. Det beregnede besparelspotentiale pr. medarbejder varierer selvfølgelig i forhold til de casestudybaserede besparelsesoverslag i forrige tabel.

Ensimmäisen vuoden potentiaaliset hyödyt

	virksomhed 5.000 brugere	Mellemstor virksomhed 500 brugere
Toiminnan tehostuminen	Ensimmäisen vuoden hyödyt	Ensimmäisen vuoden hyödyt
Käyttäjien tuottavuuden parantuminen	USD 545.942	USD 94.182
Kustannusten pieneneminen	Ensimmäinen vuosi	Ensimmäinen vuosi
Säästöt kokousten ja koulutusten matkakuluissa	USD 2.475.000	USD 247.500
Ääni-, video- ja verkkoneuvottelujen vähentyneet kustannukset	USD 1.785.680	USD 154.428
Vähentyneet puhelinkustannukset	USD 420.000	USD 122.000
Pienemmät kiinteistö- ja tilakulut	USD 230.000	USD 30.000
Säästöt vastaajan käyttämisen kuluissa	USD 150.000	USD 30.000
Säästöt viestintäkuluissa	USD 680.089	USD 57.263
Ensimmäisen vuoden potentiaaliset kokonaishyödyt	USD 6.246.711	USD 735.373
Hyödyt käyttäjää kohti	USD 1.249	USD 1.471

Som beskrevet i denne rapport og som illustreret i oversigtstabellerne bidrager UC-funktioner direkte til indsatsen for at reducere omkostningerne. Samtidigt kan UC-løsninger hjælpe med at opveje de udfordringer, der opstår ved ansættelsesstop eller personalenedskæringer. Samtidigt opbygger UC forretningsværdi ved at bryde kommunikationsflaskehalse, ved at gøre transaktioner hurtigere og ved at gøre afdelinger, team og selv enkeltpersoner mere produktive og effektive. Integration af OCS 2007 R2- og Exchange Server-kommunikation tilfører mere værdi i forbindelse med optimering af forretningsprocesser i virksomheden.

Omkostningerne for at realisere disse fordele vil variere efter virksomhedens situation, men i næsten alle tilfælde, især i store virksomheder, vil selektiv implementering i faser give væsentlige nettofordele.

Udover at reducere omkostningerne vil stærke virksomheder benytte tilbagegangen til at omstrukturere og omplacere sig selv for så at dukke op i en mere favorabel position i genoprettelsescyklussen med øget markedsandel, stærkere relationer til sine kunder og større overordnet forretningsværdi.

Vi har noteret mange måder, hvorpå Microsoft UC-løsninger muliggør disse umiddelbare og vedvarende UC-besparelser og fordele. Ud over de værdier, der er noteret som støtte til omkostningsbesparelser, indeholder Microsoft UC-løsninger også en infrastruktur, der er designet til at levere værdifulde forretningsløsninger i dag med en platform til fremtidig vækst og udvikling.

Vi opfordrer dig til kraftigt at overveje mulighederne for besparelser med UC. Du får både umiddelbare og kortsigtede besparelser og vedvarende langsigtede fordele, der gør virksomheden mere konkurrencedygtig. I tider som disse er det også nødvendigt at kunne se muligheder i at forstå og indføre de effektive nye funktioner i UC-løsninger. Der er ressourcer tilgængelige til at hjælpe dig i denne proces, og vi ønsker dig alt muligt held og lykke.

Appendiks A: Konsolideringer af enkeltstående programmer

Tabel 1: I følgende tabel vises en typisk liste over tredjeparts og enkeltstående softwarepakker, der kan konsolideres i OCS 2007 R2- og Exchange Server-pakken. Kontakt din Microsoft Partner eller dit kontoteam for at få en gennemgang af din virksomheds programmer og et overslag over besparelspotentialet ved en konsolidering til Microsoft UC-løsningerne.

<i>Konsolider disse UC-relaterede programmer</i>	<i>Til disse Microsoft UC-produkter</i>
Webmødetjeneste eller -servere	Office Communications Server 2007 R2
Lyd- eller videomødetjenester eller -systemer med flere deltagere	
Ældre PBX'er/nøglesystemer og tidlige VoIP-systemer	
Tredjeparts eller offentlig chat og tilstedeværelse	
Gruppechatsystem eller ensartet chatsystem	
Opkaldsindspilningssystemer	
Opkaldskontosystemer	
IVR- og taleomstillingssystemer	
ACD-systemer i afdelinger	
Telefonsvarer- og Unified Messaging-systemer	Exchange Server 2007 og Exchange Server 2010
Levering af mobil e-mail	
VPN-software for at få adgang til e-mails og fildelinger	
Antispam og antivirus for e-mail	
E-mail-sikkerhed og -kryptering	
Journalføring og arkivering	
E-mail-sikkerhedskopiering og -clustering	

Tabel 2: I følgende tabel vises yderligere virksomhedsprogrammer, der medfølger i Enterprise CAL-pakken, og som tilføjer yderligere besparelspotentiale til at udvide dine UC-investeringer.

Konsolider disse andre virksomheds- og infrastrukturprogrammer	Til disse Microsoft Enterprise CAL-pakkeprodukter
E-mail-beskyttelse	Forefront Security til Exchange Server
Antispam- og antivirusbeskyttelse for e-mail	
Værtsbaseret e-mail-filtrering	
Virksomhedsdatasøgning	Office SharePoint Server
E-Discovery	
Browserbaserede KPI'er, Dashboards, Excel-tjenester	
Forretningsdataforbindelser	
Browserbaseret rapportering	
Browserbaserede formularer	
Dataindsamling med centrale formularer	
Formulararbejdsproces	
Dokumentbeskyttelse, overvågning, opbevaring	Active Directory Rights Management Services
Samarbejdsantivirus	Forefront Security til SharePoint
Beskyttelse mod klientmalware	Forefront Client Security
Desktopovervågning	Microsoft Systems Center
Chatbeskyttelse	Forefront Security til Office Communications Server

Appendiks B: Om forfatterne

Marty Parker, Principal, UniComm Consulting, LLC



Marty Parker har været leder i Unified Communications siden sidst i 90'erne, han har observeret, at kombinationen af kommunikation irealtids og i ikke-realtid med forretningsprogrammer ville medføre nye, overbevisende brugercases. Med en baggrund i vertikalt markedssalg, marketing, finans og strategisk planlægning hos IBM har Marty hele tiden haft fokus på nye teknologiers forretningsmæssige og finansielle fordele. Sammen med Lucent og Avaya har Marty været førende inden for definition og skabelse af UC-produkter og -løsninger og har været fortaler for at blande telefoni-, web- og videomøder som kerneelementer i effektive UC-pakker. Marty har siden 2005 været uafhængig konsulent med speciale i UC.

Marty Parker har en BS i Business Administration fra Haas Business School, University of California, Berkeley.

Don Van Doren, Principal, UniComm Consulting, LLC



Don Van Doren kommer til Unified Communications med 25 års erfaring som grundlægger af og direktør for Vanguard Communications, som er et førende uafhængigt konsulentfirma inden for opkalds- og kontaktcenter samt IVR-teknologier (Interaktiv Voice Response) og -løsninger. Don ser Unified Communications som et område, der vil bygge på læren og erfaringen fra kontaktcenterbranchen. Hans fokus i Unified Communications er at hjælpe virksomheder med at forbedre deres forretningsprocesser, berige både kunde- og medarbejdertilfredshed og samtidigt realisere kontante besparelser og en høj afkastningsgrad ved at styre og informere kommunikationsbegivenhederne med forretningsprocesoplysninger.

Don Van Doren har en master i business administration fra University of Michigan og en universitetsgrad fra Yale University.