|  |
| --- |
|  |
| Economia de custos e recursos utilizando soluções de Comunicações Unificadas |
| Como as soluções de Comunicações Unificadas proporcionam respostas proativas ao ambiente econômico adverso e como as soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft podem habilitar essas respostas em sua empresa |
|  |
| **Marty Parker, diretor da UniComm Consulting, LLC Don Van Doren, diretor da UniComm Consulting, LLC** |
|  |

Atualizado em agosto de 2009

Resumo

As empresas estão sempre buscando formas de cortar custos e otimizar o aproveitamento dos recursos. Na atual turbulência econômica, essa necessidade tornou-se ainda mais presente. Este documento destaca a ***economia potencial superior a US$ 5 milhões por ano para cada mil funcionários*** obtida com a adoção de soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft nas operações comerciais e de TI.

O termo Comunicações Unificadas designa uma nova abordagem para métodos e soluções de comunicação que revela novas e significativas maneiras de alcançar uma economia de custos e recursos a curto e longo prazos. No passado, as atividades comerciais baseadas em comunicação eram amplamente manuais e sujeitas a atrasos e soluções alternativas. Hoje, com as soluções de Comunicações Unificadas, essas etapas de comunicação podem ser agilizadas e auxiliadas pelo uso de software a fim de reduzir custos emelhorar os resultados.

Este documento identifica oportunidades e ações para redução de custos com três extensas categorias de benefícios:

* Redução dos custos fixos com serviços de comunicações (por exemplo, contas de telecomunicações e celulares, bem como audioconferências e videoconferências hospedadas) e com despesas relacionadas, tais como viagens e instalações do escritório. *A economia potencial anual varia de US$ 2,6 milhões até mais de US$ 8 milhões para cada mil funcionários*.
* Consolidação da infraestrutura de comunicação para diminuir custos operacionais por meio da substituição de vários produtos herdados distintos e dispersos pelas funções integradas das novas soluções de Comunicações Unificadas. *A economia potencial anual está na faixa de US$ 900 mil para cada mil funcionários*.
* Aproveitamento do capital humano graças ao apoio a fatores como produtividade individual; grupos de trabalho e colaboração; e gerenciamento de riscos imprevistos com controle da empresa e comunicação segura. *A economia potencial anual é de, no mínimo, US$ 2 milhões para cada mil funcionários*.

As ações de economia sugeridas neste documento podem ter um tempo de retorno geralmente dentro de 6 a 9 meses e com menos frequência quando aplicadas a casos de uso altamente econômicos, ou seja, dentro de um mesmo orçamento anual. As diretrizes para o cálculo da economia são fornecidas e respaldadas por referências a estudos de casos. Cada oportunidade de economia com as soluções de Comunicações Unificadas é definida em termos gerais, seguida de ações recomendadas que utilizam o conjunto de soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft e, em alguns casos, soluções complementares para o gerenciamento da segurança:

* Microsoft Exchange Server 2007 ou o Exchange Server 2010 para email, caixa postal, calendários e contatos
* Microsoft Office Communications Server 2007 R2 para VoIP, conferências (de áudio, vídeo e Web), sistema de mensagens instantâneas e presença
* Microsoft Forefront para proteção integrada de acesso e segurança
* Microsoft System Center para gerenciamento de sistemas

Sumário

[O clima econômico de 2009 e do futuro próximo 1](#_Toc243986495)

[O que é a solução de Comunicações Unificadas e qual a sua importância 1](#_Toc243986496)

[Soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft 2](#_Toc243986497)

[Oportunidades de economia de custos e recursos com as soluções de Comunicações Unificadas 3](#_Toc243986498)

[Redução das despesas feitas 3](#_Toc243986499)

[Oportunidade: redução de despesas com viagens 4](#_Toc243986500)

[Oportunidade: redução dos encargos dos serviços de conferência 5](#_Toc243986501)

[Oportunidade: redução de tarifas telefônicas fixas e de celular 6](#_Toc243986502)

[Oportunidade: redução dos custos com instalações 8](#_Toc243986503)

[Otimização da infraestrutura de comunicação 9](#_Toc243986504)

[Oportunidade: consolidação de sistemas de comunicação 9](#_Toc243986505)

[Oportunidade: consolidação de sistemas de mensagens e otimização do gerenciamento da infraestrutura 11](#_Toc243986506)

[Oportunidade: consolidação de pacotes de aplicativos de Comunicações Unificadas 14](#_Toc243986507)

[Oportunidade: otimização do licenciamento de software 15](#_Toc243986508)

[Aproveitamento do capital humano e gerenciamento de riscos 17](#_Toc243986509)

[Oportunidade: melhoria na eficiência da equipe 17](#_Toc243986510)

[Oportunidade: aceleração de projetos de grupo de trabalho e de colaboração 19](#_Toc243986511)

[Oportunidade: simplificação da segurança e melhoria da proteção 20](#_Toc243986512)

[Oportunidade: simplificação do controle e da conformidade 22](#_Toc243986513)

[Resumo 23](#_Toc243986514)

[Apêndice A: consolidações de aplicativos autônomos 27](#_Toc243986515)

[Apêndice B: sobre os autores 29](#_Toc243986516)

# O clima econômico de 2009 e do futuro próximo

A deterioração das condições econômicas globais ao longo do ano passado apresenta hoje desafios sem precedentes, mas também oportunidades potenciais para os gerentes de TI e de Linha de Negócios. A turbulência desencadeada pelo colapso do sistema de mercado financeiro mundial, junto com as subsequentes incertezas e impactos comerciais, fez com que muitas das prioridades anteriores fossem deixadas de lado para fazer frente a novas situações de urgência.

O clima econômico também é mais desafiador porque, ao longo da última década, os negócios se tornaram muito mais globais. Em alguns casos, essa é uma situação na qual as próprias instalações de uma empresa se espalham por uma área global, a fim de aproveitar uma força de trabalho ou um parque fabril mais compensador em termos de custos. Em outros casos, as empresas buscam expandir seus mercados globalmente, graças a canais habilitados para Internet e oportunidades internacionais crescentes. Muitas empresas estenderam suas parcerias e cadeias de fornecimento pelo mundo inteiro. A capacidade de oferecer suporte a um ecossistema global deve ser balanceada com a crescente necessidade de proteger a empresa contra ameaças de segurança e manter as informações corporativas essenciais a salvo.

Tais incertezas e desafios podem ter efeito paralisante, mas a paralisia não é uma reação viável. Um gerente prudente considerará suas opções com cuidado e criará um plano de ação adequado a diversos aspectos da organização, como seus pontos fortes, sua situação financeira e suas necessidades; a natureza dos produtos e serviços que oferece; e o modo como a retração econômica poderá afetar seus clientes e seus concorrentes.

Normalmente, para os gerentes de Linha de Negócios, essas condições requerem ajustes nos procedimentos de negócios, dependendo do escopo do impacto econômico. Além disso, ações que visam à contenção de despesas serão certamente adotadas agressivamente, tanto para cortar custos como para disponibilizar fundos para os ajustes mais substanciais no processo. Para os gerentes de TI, o foco inicial provavelmente será reduções rápidas em pagamentos feitos por bens e serviços baseados em volume ou relacionados ao número de funcionários. Em paralelo, a maioria dos gerentes de TI recorrerá a mudanças estruturais na infraestrutura, nos custos do suporte operacional e no escopo dos serviços aos quais é dado suporte a fim de gerar economias sustentáveis a longo prazo.

Em todas as organizações, será obrigatório o corte de custos e despesas para manter o caixa. As pressões econômicas levarão à redução do contingente de pessoal. Em muitos casos, as despesas com projetos ou o comprometimento de capital sem um retorno a curto prazo ou um valor estratégico claro será adiado ou cancelado. Este documento se concentra nas oportunidades de utilização das soluções de Comunicações Unificadas para responder a essas questões de corte de custos com retornos dentro de um mesmo ciclo orçamentário anual.

# O que é a solução de Comunicações Unificadas e qual a sua importância

A solução de Comunicações Unificadas é considerada uma área significativa de oportunidade na atual situação econômica, uma vez que pode contribuir para reduções imediatas de custos e uso eficiente de recursos a longo prazo.

Basicamente, a solução de Comunicações Unificadas representa a convergência de diversas tecnologias de comunicação em uma única solução, permitindo que sistemas e serviços previamente separados sejam consolidados em um pacote eficiente e econômico de comunicações por texto, voz e vídeo, acessível em praticamente qualquer lugar por meio de PCs, smartphones e dispositivos similares. Essas tecnologias incluem email, SMS, mensagens instantâneas e chat de grupo, chamadas e conferências de voz e vídeo; diretórios, calendários e tarefas; e agrupamentos variados dessas funções em aplicativos voltados para trabalhos específicos, como aplicativos de mobilidade ou espaços de trabalho de colaboração.

Em um nível mais avançado, esses recursos de Comunicações Unificadas baseados em software podem ser integrados aos processos empresariais de usuários e grupos para reduzir a duplicação, o desperdício e o retrabalho em atividades que fazem uso intenso de comunicações. Isso possibilita o gerenciamento bem-sucedido dos congelamentos de contratações ou das reduções de pessoal necessárias, devido ao aumento da eficiência e à diminuição do conteúdo de trabalho dos processos.

Para reduções de custos imediatas impulsionadas pelas soluções de Comunicações Unificadas, as comunicações, quase sempre, representam um custo variável significativo, que aumenta à medida que o escopo dos negócios torna-se mais global. Chamadas tarifadas, tarifas de telefones celulares, taxas de serviços de conferência, custos com viagens e despesas com reuniões são formas de despesas relacionadas a comunicações que podem ser rapidamente reduzidas com a aplicação eficiente de soluções de Comunicações Unificadas. Além disso, muitas vezes é possível conseguir uma economia significativa com a consolidação de vários sistemas de comunicações mais antigos em uma única plataforma da solução de Comunicações Unificadas integrada. Essas duas categorias de economia são abordadas em detalhes neste documento.

No que se refere à economia de recursos, a melhoria das comunicações através de soluções de Comunicações Unificadas pode aumentar a eficiência dos processos empresariais, reduzindo o tempo e a mão-de-obra gastos em tarefas baseadas em comunicações e também eliminando os atrasos, as duplicações e o retrabalho associados às comunicações nos processos empresariais. Ainda que leve vários meses ou trimestres para que essas mudanças nos processos se concretizem em benefícios, normalmente elas gerarão uma economia muito maior, pois exercem impacto no modo de operação da empresa, e não apenas nos custos com infraestrutura.

Os detalhes sobre essas oportunidades de economia de custos e recursos são fornecidos nas seções seguintes.

# Soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft

As soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft unificam recursos de email, calendário, mensagens instantâneas, caixa postal, conferências de áudio/vídeo/Web e protocolo VoIP, e incluem interfaces com outros aplicativos de negócios. Essa unificação cria uma identidade única para um usuário final, permitindo que esse usuário e seus colegas agilizem suas comunicações nos diferentes modos de comunicação. Elas também permitem que os profissionais de TI gerenciem serviços de comunicação por sistema de mensagens e telefonia de forma eficiente e econômica em uma única infraestrutura. Esses recursos são fornecidos pela Microsoft através do OCS 2007 R2 (Office Communications Server 2007 R2) e do Exchange Server 2007 ou Exchange Server 2010, ambos disponíveis como sistemas locais e como serviços hospedados em nuvem.

As soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft são apresentadas aos usuários através da interface do usuário bem conhecida de clientes do Microsoft Office – Office Outlook e Office Communicator – em versões para PC, navegadores da Web e smartphones. Essas soluções têm o suporte da mais extensa comunidade do setor de Comunicações Unificadas, envolvendo parceiros de tecnologia, integradores de sistemas e desenvolvedores, de modo a habilitar uma ampla gama de soluções comprovadas. Para obter mais informações sobre as soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft, visite [www.microsoft.com/brasil/uc](http://www.microsoft.com/brasil/uc).

Vamos agora examinar as oportunidades de economia de custos e recursos oferecidas pelas soluções de Comunicações Unificadas, juntamente com as maneiras de aplicar as soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar essa economia em sua empresa.

# Oportunidades de economia de custos e recursos com as soluções de Comunicações Unificadas

Com base nos desafios descritos acima, destacamos três categorias principais de oportunidades neste documento:

* **Redução das despesas feitas:** ênfase nas reduções imediatas em custos com viagens, taxas de serviços de conferência, chamadas tarifadas, contas de telefones celulares e despesas das instalações.
* **Otimização da infraestrutura de comunicação:** recomendações para reduções de custos a curto prazo e sustentáveis, além de economias promovidas pelo pessoal de TI mediante a consolidação e a desativação de aplicativos e equipamentos de comunicação antigos ou redundantes.
* **Aproveitamento do capital humano e gerenciamento de riscos:** foco em maneiras de reduzir o conteúdo de trabalho relacionado às comunicações, lidar com cortes imediatos de pessoal ou gerenciar através de redução de horas extras, congelamento de contratações e perda de pessoal.

Em cada categoria, existem várias oportunidades, descritas nas seções a seguir.

## Redução das despesas feitas

O foco nessa área consiste em obter uma redução de custos, imediata ou a curto prazo, em quatro áreas que geralmente apresentam significativas despesas variáveis feitas, incluindo viagens, serviços de conferência, chamadas tarifadas e despesas com instalações. A economia nessas áreas pode ser relativamente imediata, além de sustentável ao longo do tempo. As implantações de soluções de Comunicações Unificadas para concretizar essas economias também fornecerão uma plataforma para aproveitamento do capital humano, conforme sugerido na terceira seção. As quatro principais áreas de oportunidade são descritas a seguir.

### Oportunidade: redução de despesas com viagens

#### Oportunidades de economia

As despesas com viagens, tanto locais quanto para cidades distantes, são uma das categorias de despesas mais visíveis e representam uma grande oportunidade de economia impulsionada pelas soluções de Comunicações Unificadas.

É possível conseguir reduções imediatas nos gastos atuais limitando as viagens dos funcionários. A solução de Comunicações Unificadas torna isso viável sem prejudicar a eficiência dos negócios. Conferências de áudio, vídeo e Web constituem soluções comprovadas para essa finalidade. Com a inclusão de opções de gravação e a capacidade de postar o conteúdo das reuniões em um espaço de trabalho compartilhado, os membros de equipe que não puderem participar das reuniões poderão manter-se informados. Sempre que possível, será possível obter uma economia ainda maior com a extensão dos recursos de conferência a clientes e parceiros da cadeia de fornecimento.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

As soluções de conferência da Microsoft, usando os recursos de conferência do Live Meeting no OCS 2007 R2 ou como uma solução hospedada em nuvem, são excelentes veículos para a obtenção dessa economia. O Live Meeting é uma das mais importantes soluções de conferência “unificada” que fornecem um conjunto completo de recursos de conferência por voz, web e vídeo, oferecendo “acesso em qualquer local” via clientes de computadores, navegadores da Web, dispositivos móveis (com OCS 2007 R2) e salas de reunião. Há suporte para a participação com voz no Live Meeting, através dos recursos de VoIP em computadores ou de redes telefônicas em qualquer telefone fixo ou celular.

As conferências em salas de reunião podem aproveitar as vantagens exclusivas e altamente funcionais do [Polycom CX5000](http://WWW.POLYCOM.COM/PRODUCTS/VOICE/CONFERENCING_SOLUTIONS/MICROSOFT_OPTIMIZED_CONFERENCING/CX5000.HTML), que permite uma visão de todos os participantes e destaca a pessoa que está falando. A versão OCS 2007 R2 do Live Meeting também fornece integração com os dispositivos de áudio e vídeo existentes na sala de reunião e com sistemas de telepresença, quando houver necessidade de empregar esses formatos. O Live Meeting inclui suporte integral e fácil de usar para efetuar gravações de reuniões, o que permite postar a atividade da reunião em uma sessão de Chat de Grupo do OCS 2007 R2 ou no SharePoint. Parceiros de cadeias de fornecimento e clientes podem ser convidados para qualquer reunião – de voz, Web ou vídeo – com acesso seguro garantido pelo cliente do Live Meeting ou pelo navegador da Web. Graças a todos esses recursos, os funcionários podem realizar seus trabalhos e suas funções sem os gastos e o tempo despendidos com viagens.

#### Avaliação da economia em potencial

A economia obtida será parte da despesa atual com viagens, além de possíveis reduções no quadro de funcionários mediante a captação e a consolidação da economia com o tempo gasto em viagens. O retorno poderá ocorrer dentro de seis meses, com uma implantação voltada para os casos de usuários que sejam viajantes ativos.

Caso uma análise real da despesa com viagens por departamento seja disponibilizada pela administração ou pelo setor financeiro, essa será a melhor base para a avaliação das oportunidades de economia. Os modelos de ROI (Retorno sobre o Investimento) costumam indicar uma economia de US$ 913 por funcionário, com base nesta simples fórmula:

(*30% de todos os funcionários viajam x 5 viagens por ano/funcionário que viaja x
US$ 1.522 por viagem2) x redução de 40% (ou 2 viagens por ano).*2) *Com base em quatro viagens domésticas a US$ 1.110 e uma viagem internacional a US$ 3.171, segundo o* [*American Express Travel Forecast de 2008*](http://HOME3.AMERICANEXPRESS.COM/CORP/PC/2007/PDF/GBTF.PDF)*.*

#### Exemplos de economia

O [Crédit Agricole S.A.](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000003531), um dos principais grupos bancários da Europa, está utilizando o recurso de conferência do OCS 2007 R2 para reunir equipes especializadas sem a necessidade de realizar viagens; para fornecer treinamento e orientação aos funcionários das filiais através de videoconferências gravadas; e para promover reuniões “triangulares” entre o cliente, o representante bancário e um especialista bancário relevante. De modo geral, as despesas com viagens vêm sendo reduzidas em 10% a 20% no primeiro ano, o que é consistente com a economia potencial sugerida acima.

### Oportunidade: redução dos encargos dos serviços de conferência

#### Oportunidades de economia

Qualquer empresa que, para fins de conferências de áudio, vídeo ou web, esteja usando um ou mais serviços externos cujo preço depende do uso, pode cortar esses custos rapidamente, adotando um sistema de conferência disponível na empresa ou um serviço hospedado em nuvem com taxa fixa.

Provavelmente, a maior economia será na área de conferência Web (com compartilhamento de áreas de trabalho, apresentações e aplicativos) e videoconferência, pois esses serviços estão associados a um custo premium por minuto. Também é possível fazer economia hospedando as audioconferências internamente na empresa: embora seu custo por minuto seja bem menor do que o das videoconferências, em geral, seu uso é muito mais frequente, resultando em uma meta de economia significativa. Naturalmente, essa economia será sustentada ao longo do tempo e se tornará ainda maior à medida que a utilização do recurso de conferência aumente devido à adoção de novos métodos de negócios e como substituto de viagens de trabalho.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

O Microsoft Live Meeting, incluído no OCS 2007 R2 ou como um serviço hospedado em nuvem, é uma solução muito eficiente para reduzir ou eliminar taxas gastas com serviços externos. Conforme descrito acima na seção sobre redução de despesas com viagens, o Live Meeting é uma importante solução de conferência “unificada” que fornece um conjunto completo de recursos de conferência por voz, Web e vídeo, além de incluir ferramentas exclusivas, como o módulo de voz e vídeo Polycom CX5000 para salas de reunião. Essas funcionalidades permitem a absorção e a substituição de todos os serviços externos. O TCO (custo total de propriedade) é reduzido, seja como elemento integral do OCS 2007 R2 ou um serviço hospedado em nuvem com taxa fixa por usuário bem econômica (cerca de US$ 5 por usuário ao mês). Consulte o white paper de 2009, [“The Compelling Case for Conferencing”](http://www.microsoft.com/business/peopleready/en-us/?ng=solutions&poid=4#poid=2&ng=solutions&&ng=insights&ct=articles&id=24), para ver uma análise mais ampla desse tópico e o valor relacionado em termos de negócios e economia.

#### Avaliação da economia em potencial

Quando se investe no recurso de conferência disponível na empresa, o tempo de retorno costuma ser muito curto, menos de seis meses; certamente esse prazo é reduzido com as opções de conferência unificada do Microsoft Live Meeting. Uma vez que, em geral, os serviços de audioconferência custam cerca de US$ 0,10 por minuto e os custos com videoconferência variam em torno de US$ 0,35 por minuto, as tarifas de uso para 100 usuários podem facilmente chegar a mais de US$ 10 mil por mês. Como os custos de propriedade do recurso de conferência do OCS 2007 R2 Live Meeting no local ficam bem abaixo de US$ 10 por usuário ao mês e em uma faixa semelhante para os serviços hospedados em nuvem do Live Meeting, muitas vezes o tempo de retorno resultante é de menos de um trimestre, com economia progressiva a partir de então. Estimativa de economia para mil usuários:

*(US$ 100 em tarifas de uso por usuário ao mês - US$ 10 por usuário ao mês em custos com o Live Meeting OCS 2007 R2) x mil x 12 meses = US$ 1,08 milhão em economia potencial anual.*

#### Exemplos de economia

Além da economia relacionada a viagens descrita anteriormente, o [Crédit Agricole S.A.](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000003531) eliminou mais de US$ 200 mil em taxas anuais de conferência utilizando o sistema OCS 2007 R2 internamente.

A [Intel Corporation](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?casestudyid=4000003527), a maior fabricante mundial de chips semicondutores implantou o OCS 2007 R2 recentemente para tirar proveito dos recursos de conferência unificada e espera economizar 20% ou mais nas despesas com audioconferência.

Em outro exemplo, a [Syngenta](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000002697), uma empresa de agricultura global, trocou sua solução de conferência virtual (via Web) baseada em serviço pelo sistema de conferência Web da Microsoft e reduziu em 50% os custos com conferências.

### Oportunidade: redução de tarifas telefônicas fixas e de celular

#### Oportunidades de economia

Pode haver oportunidades significativas de redução de gastos com chamadas tarifadas ou cartões telefônicos pagos às operadoras de celular ou empresas de telefonia de longa distância. Embora as tarifas interurbanas tenham caído consideravelmente nos Estados Unidos, os custos com chamadas tarifadas internacionais ainda são substanciais, variando de US$ 0,19 por minuto nas ligações para o Reino Unido até US$ 0,34 por minuto para a China e grande parte da Ásia1.

De forma semelhante, as contas de celular costumam oscilar em torno de US$ 100 por usuário de campo ativo por mês e podem ser muito maiores caso envolvam chamadas internacionais, especialmente para funcionários, clientes ou parceiros situados em outros países. O emprego de uma solução VoIP segura (como o OCS 2007 R2) pode cortar os custos das tarifas telefônicas pagas a provedores externos, mediante o roteamento dessas chamadas pela rede de dados corporativa ou pela Internet, contornando, assim, as redes baseadas em chamadas

1 Taxas de cartão telefônico da AT&T, primeiro trimestre de 2009. Fonte: [www.att.com](http://www.att.com).

tarifadas. Outro método comprovado para reduzir despesas com telefone fixo e celular consiste em usar a indicação de presença para evitar chamadas desperdiçadas, principalmente em dispositivos móveis, e deslocar várias comunicações para o sistema de mensagens instantâneas, no lugar de telefonemas curtos.

No caso de ligações pelo celular em países onde a pessoa que liga paga pela chamada, uma solução de Comunicações Unificadas pode proporcionar ao usuário móvel a capacidade de fazer com que o sistema de Comunicações Unificadas corporativo ligue para o usuário e depois estabeleça conexão com o destinatário, evitando as tarifas da rede de celular.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

O OCS 2007 R2 fornece um pacote seguro de comunicações VoIP que pode reduzir drasticamente as despesas feitas com telefonia fixa e celular. Três métodos principais são usados para obter essa economia:

1. O OCS 2007 R2 oferece aos usuários a abordagem simplificada “clique para se comunicar” através do PC, de um navegador da Web ou de um dispositivo de voz sobre IP fornecido por um parceiro da Microsoft. O OCS 2007 R2 se destaca pela gama de dispositivos compatíveis e pela possibilidade de incluir qualquer cliente ou parceiro comercial em chamadas seguras, maximizando, assim, as áreas de redução de custo das chamadas tarifadas.
2. Os usuários de celulares com o cliente do Communicator Mobile podem usar smartphones Windows Mobile, BlackBerry ou Nokia para verificar o status de presença antes de fazer uma chamada e, em alguns casos, podem usar mensagens instantâneas em vez de chamadas.
3. Os usuários podem solicitar que o servidor OCS 2007 R2 disponível na empresa faça uma ligação para um celular a fim de evitar chamadas tarifadas ou taxas nos países onde quem liga paga pela chamada. Por exemplo, são evitadas tarifas quando um viajante internacional faz logon no OCS 2007 R2 em um país distante, usa a Internet para conexões VoIP com a matriz da empresa e conversa com seus colegas sem custo ou faz chamadas locais pelo servidor OCS 2007 R2. Os usuários móveis evitam tarifas de celular quando clicam para chamar outra pessoa; o OCS 2007 R2 primeiro fará a ligação para o celular e depois estabelecerá conexão com o destinatário, cobrando tarifas telefônicas corporativas.

Além disso, com a mudança para VoIP, é provável que haja oportunidade de reduzir o número de terminações de tronco da operadora telefônica em determinados locais e/ou de renegociar planos de pagamento de linha celular, até mesmo disponibilizando os contratos para uma segunda licitação. O resultado final pode ser uma economia significativa nos custos com telefonia fixa e celular.

#### Avaliação da economia em potencial

Avalie as contas de telefone fixo e celular baseadas no uso que estão sendo pagas por sua empresa, ou examine uma amostra dos reembolsos de despesas e contas de cartão telefônico caso os funcionários paguem essas contas diretamente, dependendo das políticas adotadas. Algumas rápidas análises em planilha costumam apontar os casos de alto grau de utilização para os quais é possível planejar uma conversão rápida em um sistema de chamadas baseadas em soluções de Comunicações Unificadas.

 Esta é uma regra prática para a estimativa da economia:

*(Média de chamadas tarifadas (US$ 50/mês) x 70% de redução) + (média de uso do celular (US$ 90/mês) x 30% de redução nos EUA) x 12 meses x mil usuários = US$ 744 mil em economia potencial anual*.

A extensão da economia variará com base nas funções de usuário e na extensão de uso das chamadas internacionais. É possível obter tempos de retorno de menos de seis meses, concentrando-se nos usuários com tarifas e contas mais elevadas.

#### Exemplos de economia

A [Global Crossing](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000003561) aderiu ao OCS 2007 R2 tanto para a equipe do escritório quanto para o pessoal móvel, e agora economiza mais de US$ 1 milhão anualmente em custos combinados de telefonia e viagens de funcionários, incluindo a redução nas contas de celular usando o OCS 2007 R2, conforme descrito acima, com um tempo de retorno de 7 meses. Como o software do OCS 2007 R2 é executado em computadores e dispositivos móveis existentes, a transição ficou fácil para os usuários.

### Oportunidade: redução dos custos com instalações

#### Oportunidades de economia

Os custos com instalações, incluindo pagamentos de aluguel e custos operacionais como luz, água, ar condicionado, segurança e outros, representam uma meta importante nas reduções de custos.

Muitas organizações estão usando soluções de Comunicações Unificadas para permitir que a equipe trabalhe remotamente, pelo menos parte do tempo, com “hot desks” compartilhadas – estações de trabalho que não estão atribuídas a uma pessoa específica e estão disponíveis quando um funcionário precisa vir ao escritório. Conforme as instalações das empresas ficam mais afastadas e os funcionários precisam se deslocar mais para chegar ao trabalho, estudos mostram que a satisfação e a produtividade das empresas e dos funcionários aumentam quando lhes são oferecidos recursos eficientes para o trabalho remoto. Uma vez iniciados esses programas, será possível começar a economia, consolidando o pessoal que permanece na sede e desligando a luz, a água e o ar condicionado de seções, andares ou prédios inteiros. Caso a expectativa seja de economia de espaço por um prazo mais longo, talvez seja possível sublocar o espaço, encerrar a locação ou vender instalações que pertençam à companhia.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

As soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft fornecem excelente suporte para esquemas de trabalho flexíveis. O Exchange Server e o OCS 2007 R2 proporcionam a melhor e mais completa capacitação para todos os métodos de comunicação (também chamados de “cargas de trabalho” de comunicação) e para um conjunto integrado de ferramentas. Assim, os funcionários têm “acesso em qualquer local” e são capazes de trabalhar com eficiência onde quer que se encontrem. Com os recursos de presença do OCS 2007 R2, cada integrante de uma equipe ou de um grupo fica tão visível para os outros como se estivessem todos no mesmo prédio. Além disso, como os usuários remotos estão trabalhando com os mesmos aplicativos do Microsoft Office e com a mesma estrutura de diretórios usada na sede, o trabalho remoto pode avançar sem interrupções e com produtividade e segurança equivalentes às de todos os membros da equipe que trabalham no mesmo prédio.

#### Avaliação da economia em potencial

Naturalmente, a economia varia conforme o setor de atividade e a localização geográfica, tanto em termos de custos ambientais (luz, água, ar condicionado) quando do custo líquido por metro quadrado. Para o espaço de trabalho mais adequado à redução de custos, a utilização varia2 entre 14 m2 e 28 m2 por funcionário, sendo em média de 20 m2. Com os custos nas grandes cidades3 em torno de US$ 27/m2 por ano, a economia anual pode variar de algumas centenas de dólares por funcionário, simplesmente por desligar as luzes e economizar energia, até US$ 6 mil por funcionário ao ano, por encerrar contratos de arrendamento ou evitar o aluguel ou a construção de escritórios em uma área metropolitana. É comum obter retorno em 3 a 6 meses quando se encerra ou se evita o pagamento de aluguel.

#### Exemplos de economia

O [Rabobank](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=200919) reduziu o espaço necessário ao escritório em 40%, de 26 m² por funcionário para apenas 15 m², uma redução de 11 m2 por funcionário, e implementou mais de 10% de economia em custos operacionais no seu edifício-sede.

A [Renault](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000001063) está usando o OCS 2007 para habilitar métodos de trabalho flexíveis, com “hot desks” compartilhadas quando os funcionários estão no escritório. Com a redução do total de mesas de trabalho em 8,3% (2 mil mesas), a Renault espera uma economia potencial de até €20 milhões (US$ 27,7 milhões) por ano através de soluções de trabalho flexíveis.

## Otimização da infraestrutura de comunicação

O foco nessa área é obter uma redução de custos imediata ou a curto prazo. A consolidação, com suas consequentes diminuições nas cargas de trabalho de gerenciamento e administração e nas taxas de contratos de manutenção, é possível em todas as cargas de trabalho associadas à comunicação: sistemas de mensagens, sistemas de voz, servidores e sites, e pacotes de aplicativos. Em alguns casos, os custos com licenças podem ser reduzidos adotando-se pacotes de licenciamento mais ou menos completos.

###  Oportunidade: consolidação de sistemas de comunicação

#### Oportunidades de economia

A consolidação de sistemas de comunicação – telefonia, caixa postal, mensagens instantâneas e conferências de áudio/vídeo/Web – é uma enorme oportunidade para economizar. No passado, havia basicamente um ou mais sistemas de chaves ou PBX por local, muitas vezes acompanhado de um conjunto de sistemas relacionados, tais como caixa postal, IVR (resposta

2 Calculadora “Rule of Thumb” em <http://www.officefinder.com/officespacecalc.html>.
3 Previsão da Prefeitura de Chicago em http://www.scribd.com/doc/4621481/chicago-office-8-8-08

interativa de voz), call centers, contabilização de chamadas e consoles de administração. Agora, com a solução de Comunicações Unificadas, a consolidação de sistemas em um único local e sistema, ou em poucos locais e sistemas, é muito prática, com suporte de outros sites através de conexões de protocolo IP na rede de longa distância (WAN) corporativa ou na Internet.

Com frequência, essa iniciativa de economia é bem oportuna, pois vários sistemas de PBX e caixa postal instalados no final da década de 90 estão chegando ao final do período de suporte do fabricante e certas decisões devem ser tomadas de qualquer forma. A aplicação do modelo de consolidação a essas decisões costuma resultar em grande economia. A abordagem consiste em estabelecer ou expandir uma plataforma central na qual os sites possam ser consolidados e depois, gradualmente, consolidar sites qualificados na plataforma central. Mesmo que alguns itens especializados, como o IVR ou um call center complexo, não estejam prontos para consolidação nesse momento, todos os outros sistemas poderão ser convergidos, gerando economia.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

O OCS 2007 R2 é uma plataforma altamente funcional para consolidação de sistemas de comunicação por voz. Caso sistemas de caixa postal também estejam sendo consolidados, a Unificação de Mensagens do Exchange 2007 e 2010 poderá suprir essa necessidade na maioria das empresas. Consulte o documento de 2009, [“The Compelling Case for Unified Messaging”](http://www.microsoft.com/business/peopleready/en-us/?ng=solutions&poid=4#poid=2&ng=solutions&&ng=insights&ct=articles&id=8), para obter uma análise mais ampla do tópico de unificação de mensagens e o valor relacionado em termos de negócios e economia. Todas as comunicações necessárias à maioria dos grupos de trabalho e sites podem ser atendidas por essas duas plataformas de comunicação. Como o OCS 2007 R2 e o Exchange Server são ambientes de software integrado, cada um com uma única interface administrativa, é possível obter uma economia administrativa significativa. Além de notáveis por sua flexibilidade no suporte a grupos, sites e funcionários remotos, o OCS 2007 R2 e o Exchange Server podem habilitar uma consolidação mais rápida e consideravelmente menos dispendiosa.

#### Avaliação da economia em potencial

Para consolidações ou substituições da infraestrutura de comunicação, os custos potencialmente evitados representam a maior oportunidade, pois as substituições de PBX e caixa postal podem facilmente variar entre US$ 600 por usuário e mais de US$ 2 mil por usuário, dependendo dos fornecedores específicos e dos preços dos serviços relacionados. Como os custos comparáveis do OCS 2007 R2 são cerca de metade dessas faixas de preços4, a migração de mil usuários para a solução de Comunicações Unificadas com o OCS 2007 R2 pode render de US$ 300 mil até US$ 1,7 milhão em custo de capital evitado ao longo do tempo.

Além do custo de capital potencialmente evitado, que proporciona retorno imediato, é possível economizar eliminando custos com contratos de manutenção em curso referentes a sistemas herdados de PBX e caixa postal, na faixa de US$ 100 por usuário de estação de PBX/caixa postal ao ano, mais o gerenciamento operacional dos sistemas, variando entre

4 <http://www.unicommconsulting.com/library/demystify_voip_and_uc_price_trends_mp_sep07.pdf>

US$ 25 mil e US$ 75 mil por sistema ao ano. Isso será mais fácil de conseguir caso a empresa disponha de vários PBXs e/ou sistemas de chaves, pois esses sistemas podem ser desativados progressivamente, começando pelos grupos de trabalho ou locais sobre os quais o OCS 2007 R2 e o Exchange Server têm impacto mais significativo.

#### Exemplos de economia

A [Lifetime Products](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000002626) economizou US$ 16 por funcionário ao ano, com um tempo de retorno de 9 meses, consolidando sistemas de caixa postal na Unificação de Mensagens do Exchange, além de US$ 600 mil por ano ao eliminar a maioria dos aparelhos de fax, usando a Unificação de Mensagens do Exchange para gerenciamento de fax.

A [Lionbridge](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000003543), empresa líder no fornecimento de serviços terceirizados de idiomas, conteúdo e tecnologia, com 4.600 funcionários em 26 países, espera economizar quase US$ 1,4 milhão em aplicações de capital, com um tempo de retorno de 7 meses, devido à substituição de 40 sistemas PBX.

A [Royal Dutch Shell](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?casestudyid=4000003524) espera retirar mais de 200 unidades de sistemas PBX e vários serviços de audioconferência e videoconferência com a implantação do OCS 2007 R2.

### Oportunidade: consolidação de sistemas de mensagens e otimização do gerenciamento da infraestrutura

#### Oportunidades de economia

A combinação de software integrado para dar suporte a sistemas de mensagens corporativos com o avanço da potência computacional (em processadores de 64 bits) e das opções de armazenamento cria uma importantíssima oportunidade para que muitas empresas economizem. Há dois tipos de oportunidades de economia: 1) através da consolidação da infraestrutura do sistema de mensagens existente e 2) através do gerenciamento aprimorado da infraestrutura.

1) Consolidação dos sistemas de mensagens. Os principais elementos da infraestrutura do sistema de mensagens existente que podem ser consolidados para gerar economia são:

Uso de servidores virtuais e de 64 bits, quando apropriado, para consolidar servidores divisionais ou de local, preservando identidades ou domínios separados, caso necessário. Essa capacidade permite a consolidação centralizada, eliminando o custo de equipamentos e suporte em sites remotos.

Eliminação das configurações de SAN/NAS sempre que ocorrer uma proliferação de onerosos sistemas locais ou redundantes de arquivamento ou armazenamento de mensagens.

Consolidação de aplicativos baseados em sistema de mensagens. Com frequência existem diversos sistemas locais autônomos para conformidade, arquivamento, controle de spam e vírus, aplicativos de fluxo de trabalho baseados em sistema de mensagens, suporte a pastas compartilhadas ou até mesmo sistema de mensagens de voz. Em muitos casos, esses aplicativos distribuídos localmente podem ser consolidados para se obter uma redução considerável nos custos operacionais e de manutenção.

Assim como acontece com a infraestrutura de comunicação, a metodologia para economizar consiste em estabelecer ou expandir uma plataforma de sistema de mensagens centralizada e, ao mesmo tempo, desativar os sistemas de mensagens remotos ou diversos existentes e a infraestrutura relacionada.

**2) Otimização do gerenciamento da infraestrutura do sistema de mensagens.** O email é uma carga de trabalho de missão crítica que pode ser complexa e trabalhosa para gerenciar. A otimização da infraestrutura de email e sistemas de gerenciamento pode, portanto, ajudar a reduzir os custos com mão-de-obra de TI.

#### Aplicação das soluções da Microsoft para concretizar a economia

O Exchange Server é uma solução avançada, líder no setor, usada para consolidar sistemas de mensagens, armazenamento e acesso a fim de poupar gastos. A economia começa com reduções no número de servidores de sistema de mensagens, em geral, através da consolidação em sistemas de 64 bits, muitas vezes cortando o número de servidores pela metade. Além disso, como o Exchange Server oferece suporte a DAS (armazenamento anexado diretamente), é possível evitar custos com sistemas adicionais de NAS (armazenamento anexado à rede) ou SAN (rede de área de armazenamento). O Exchange Server também inclui soluções automatizadas de arquivamento e backup, filtros de spam e proteções antivírus, permitindo a desativação dos sistemas autônomos existentes operados para essas finalidades.

Para gerenciamento de sistemas, a Microsoft oferece um conjunto de soluções de gerenciamento através da família System Center para ajudar os clientes a simplificar as operações de TI e diminuir o custo de execução de ambientes de sistema de mensagens, como: virtualização de servidores, integridade e desempenho de serviços, implantação e gerenciamento automatizados de sistemas, gerenciamento de conformidade e alterações, e continuidade dos negócios. À medida que as empresas adotam mais práticas recomendadas de gerenciamento de sistemas e adquirem mais experiência em TI, o custo de mão-de-obra por usuário cai, assim como o tempo de indisponibilidade por servidor. Um estudo recente5 sinaliza uma economia considerável através da implementação de práticas recomendadas de gerenciamento de servidor na carga de trabalho do servidor de email.

5 Acesse <http://www.microsoft.com/infrastructure/solutions/spotlightoncost.mspx> para obter mais informações sobre o estudo.



#### Fonte: Microsoft

#### Avaliação da economia em potencial

A economia em potencial é constatada em três categorias, com tempos de retorno de menos de 6 meses quando novas aquisições são evitadas ou quando contratos de manutenção ou serviço são encerrados.

1. *Redução do número de servidores que necessitam de manutenção e suporte*, geralmente em 50%. A um custo anual de propriedade por servidor de US$ 15 mil a US$ 25 mil, uma consolidação de 100 para 50 servidores, em média, reduziria os custos em US$ 1 milhão por ano.
2. *Consolidação ou abstenção da expansão de sistemas SAN/NAS auxiliares para armazenamento e arquivamento*, que pode resultar em uma redução de custos na faixa de dezenas a centenas de milhares de dólares, dependendo do volume de armazenamento necessário para dar suporte às políticas corporativas de retenção de mensagens.
3. *Automatização da implantação e do gerenciamento de servidores de email* em sistemas de email, que pode gerar reduções de custo de US$ 9.000 em mão-de-obra de TI por servidor ao ano.

#### Exemplos de economia

A [Telecom Italia](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=200301), uma importante empresa italiana de telecomunicações, reduziu os servidores de email dedicados em mais de 40%, de 130 para 70 servidores.

A [Constellation Energy](http://mscomapps/gcrpinternal/Case_Study_Detail.aspx?CaseStudyID=4000004433), um fornecedor de energia em Maryland, EUA, economizou US$ 250 mil por ano com o DAS, reduziu o número de servidores de 41 para 34 e liberou até mil horas de trabalho da equipe por ano com a redução das tarefas de backup e restauração.

A [Emory University](http://www.microsoft.com/exchange/evaluation/upgrade/bvwhitepaper.mspx), na Geórgia, EUA, reduziu os custos com armazenamento em 50% e dobrou o número de usuários por servidor. O documento descreve os amplos benefícios obtidos pela Emory University ao atualizar para o Exchange Server 2007.

A [AGC Automotive](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?CaseStudyID=4000002352) usou a família Microsoft System Center e obteve uma significativa economia de tempo através de uma maior eficácia na implantação de software, no gerenciamento de ativos de computador e no monitoramento de servidores. A empresa também economizou mais de US$ 75.000 por ano em taxas de consultoria, eliminou a terceirização do gerenciamento de seus data centers e reduziu os tempos de backup em 40%.

### Oportunidade: consolidação de pacotes de aplicativos de Comunicações Unificadas

#### Oportunidades de economia

As soluções de Comunicações Unificadas podem consolidar, no todo ou em parte, o conjunto geralmente diversificado de pacotes de aplicativos de comunicação e o hardware relacionado. Na maioria das vezes, esse aspecto soma-se à economia obtida diretamente com a consolidação da infraestrutura de comunicação ou do sistema de mensagens (vista acima). Como exemplos podemos citar: sistemas de contabilização e/ou relatório de chamadas, sistemas de gravação de chamadas, aplicativos de IVR e portal de voz, atendedor com reconhecimento de fala e aplicativos de acesso a diretórios, sistemas de notificação, aplicativos de pager, acesso remoto a sistemas de mensagens e/ou sistemas de mensagens de voz, sistemas de arquivamento de mensagens, soluções de segurança e gerenciamento, continuidade dos negócios e sistemas de backup e muito mais. Caso essas funções possam ser supridas como elementos integrados de uma solução de Comunicações Unificadas, os custos de propriedade, em especial o gerenciamento separado dos diversos sistemas, poderão ser eliminados. Isso inclui o tempo de administração e manutenção, taxas de licença, taxas de contratos de serviços, despesas com gerenciamento de fornecedores, encargos de arrendamento ou depreciação e custos com fornecimento de energia.

Um inventário dos aplicativos, bem como dos servidores e equipamentos relacionados, como os sugeridos acima, é a base para identificar os elementos que podem ser substituídos por uma solução de Comunicações Unificadas. Simultaneamente, uma avaliação das designações de pessoal e das despesas recorrentes, tais como contratos de manutenção, permitirá a tabulação da economia total disponível mediante a substituição por aplicativos de Comunicações Unificadas.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

As soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft, o Exchange Server e o OCS 2007 R2, incluem o mais abrangente conjunto consolidado de elementos de aplicativos de comunicação, que antigamente eram vendidos e implantados separadamente. Agora, praticamente todas as funções separadas listadas nas “Oportunidades de economia” acima estão disponíveis como parte das soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft e podem ser obtidas por meio de uma licença consolidada Enterprise CAL Suite. A Tabela 1 do [Apêndice A](#Appendix_A) mostra uma série de pacotes de software autônomos e herdados relacionados à solução de Comunicações Unificadas que são candidatos à consolidação nas soluções Exchange Server e OCS 2007 R2. A Tabela 2 do Apêndice A mostra outras funções de software operacional e de infraestrutura que podem ser consolidadas com base na licença Enterprise CAL Suite única (outras informações sobre essa licença estão disponíveis mais adiante).

#### Avaliação da economia em potencial

A estimativa da economia potencial é objetiva, consistindo na elaboração de um inventário dos aplicativos de software autônomos e terceirizados que podem ser consolidados nas soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft. Uma avaliação por aplicativo das opções de substituição para os aplicativos usados para executar as funções listadas no Apêndice A identificará as oportunidades para a consolidação de aplicativos e a economia resultante.

Como regra geral, uma empresa de grande porte terá dez (10) aplicativos nessas condições, o que representa um investimento de US$ 500 mil e requer pelo menos um funcionário em tempo integral para prestar suporte. Em geral, o retorno é imediato quando se pode evitar a aquisição, a atualização ou a substituição dos diversos aplicativos existentes. Assim, a economia com pessoal decorrente da consolidação poderá ser de US$ 75 mil por ano; além disso, o não licenciamento gerará aproximadamente US$ 100 mil por ano durante cinco anos.

#### Exemplos de economia

A [Franklin Covey](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=200033), uma empresa norte-americana de gerenciamento de tempo, reduziu o custo da conectividade remota, como despesas de servidores separados, em cerca de 40%, com a atualização para o Exchange Server 2007 e o Outlook Web Access.

### Oportunidade: otimização do licenciamento de software

#### Oportunidades de economia

Além da consolidação de aplicativos descrita acima, as empresas podem gerar grandes economias concentrando-se nas melhores opções de pacotes disponibilizadas por seu(s) principal(is) fornecedor(es) de software. Essa opção está disponível em vários provedores de Comunicações Unificadas e é uma oportunidade especialmente para as empresas que utilizam soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft e o Microsoft Office.

A economia obtida com a conversão em preços de software consolidado ou embarcado pode ser significativa e alcançada em poucos meses, uma vez que a tarefa se resume a negociar e atualizar as ordens de compra e os contratos de licença – não é necessária nenhuma implantação de tecnologia ou mudança nos aplicativos de usuário. Também é possível efetuar a redução de custos, pois muitas vezes os novos requisitos de negócios podem ser atendidos por aplicativos de Comunicações Unificadas ou relacionados que estão incluídos nas licenças de pacotes. É importante encarar essa questão de forma ampla, a fim de incluir todos os departamentos – TI, Telecomunicações, Infraestrutura, Administração e Linhas de Negócios – que fazem uso dos pacotes de software. Além disso, é essencial conversar com os departamentos de Compras/Aquisição de Bens e Serviços, não só para orientá-los sobre as oportunidades de licenciamento, mas também para obter as informações mais recentes sobre os contratos existentes.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

A Microsoft oferece o Enterprise CAL Suite6 (ou E-CAL Suite), com uma gama total de funcionalidades do Office e um pacote completo de soluções de Comunicações Unificadas para uma economia potencial de até 50%. Especificamente para a solução de Comunicações Unificadas, o E-CAL Suite inclui as CALs Standard e Enterprise do Exchange Server (a CAL Enterprise inclui a Unificação de Mensagens e os pacotes de antispam e antivírus) e as CALs Standard e Enterprise do OCS 2007 R2 (a CAL Standard inclui o pacote completo de comunicações ponto a ponto e a CAL Enterprise adiciona as soluções avançadas de conferência, chat de grupo e VoIP empresarial). O E-CAL Suite também inclui a plataforma essencial de colaboração Microsoft Office SharePoint Server, que é integrado aos ambientes Exchange/Outlook e OCS/Communicator.

A tabela abaixo ilustra a economia obtida em uma firma com 5 mil funcionários que passa do MVLP (Microsoft Volume License Pricing) para o E-CAL Suite (Standard ou Platform Enterprise Agreement).

#### Avaliação da economia em potencial

As informações de licenciamento da Microsoft mostram uma economia potencial de até 50% nos preços de licenciamento do Enterprise CAL Suite, proporcionando um retorno imediato com o uso de opções de financiamento. No exemplo acima, um custo de US$ 190 por usuário foi reduzido a US$ 69 por usuário no caso do Platform EA. Para obter mais informações sobre o E-CAL Suite, visite <http://www.microsoft.com/calsuites/>.

#### Exemplos de economia

A [Del Monte Foods](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000000194) reporta que, ao converter seu licenciamento da nova geração de softwares para estações de trabalho de licenças individuais para o Enterprise CAL Suite, ela reduziu os gastos com tecnologia em 16%, economizou diretamente US$ 492 mil no decorrer de três anos e ganhou outros aplicativos valiosos que estavam incluídos no Enterprise CAL Suite. A soma da economia concretizada com os custos evitados é avaliada em US$ 1,5 milhão.

6 http://www.microsoft.com/calsuites/

A [Instituto Politécnico Nacional](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?CaseStudyID=4000002982), uma das maiores universidade públicas do México, adotou as soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft e o contrato ECAL Suite e espera economizar US$ 2 milhões anualmente em custos de licenciamento, redução de despesas operacionais e redução de custos.

## Aproveitamento do capital humano e gerenciamento de riscos

O foco nessa área consiste em proporcionar às linhas de negócios ganhos reais de produtividade que lhes permitam manter ou melhorar o valor de negócios e os serviços de atendimento aos clientes, ainda que as condições econômicas causem reduções no número de funcionários ou restrições à contratação e ao preenchimento retroativo de cargos vagos. Isso ocorre em dois níveis: 1) eficiência geral da equipe e 2) aceleração dos processos de grupo de trabalho e dos projetos de colaboração.

Além disso, as organizações devem tomar medidas preventivas para evitar riscos de exposições dispendiosas por vazamento de informações e não conformidade com as necessidades de descoberta legal e normativa. As soluções de Comunicações Unificadas podem reduzir o pessoal necessário para segurança das comunicações e para controle da empresa e conformidade com as normas nas áreas relacionadas à comunicação.

### Oportunidade: melhoria na eficiência da equipe

#### Oportunidades de economia

A melhoria da eficiência da equipe pode ser considerável e, diante dos cortes de pessoal, essencial. A oportunidade é usar soluções de Comunicações Unificadas para eliminar as barreiras relacionadas à comunicação nos ambientes de trabalho cotidianos. Entre as principais oportunidades de economia estão as ferramentas de presença e mensagens instantâneas usadas para encontrar os recursos apropriados imediatamente e para evitar telefonemas e mensagens enviados a pessoas que não estejam disponíveis. Outro fator são as tarefas de comunicação simplificadas como, por exemplo, clicar para se comunicar em um documento, email ou nome de contato. O “acesso em qualquer local” mantém os usuários produtivos quando estão utilizando dispositivos móveis, o que poupa tempo e evita viagens. Tudo isso leva a reduções nos níveis de efetivos para a mesma carga de trabalho, o que se converte em economia nos níveis departamental, funcional e, em última análise, de despesas corporativas.

As estimativas de melhoria na produtividade individual dos funcionários variam de dez a 60 minutos ou mais por pessoa diariamente, uma economia de 2% a 12% no tempo da equipe, conforme descrito nos exemplos de estudos de caso citados abaixo. Para conseguir isso, a abordagem recomendada nos departamentos de TI/Telecomunicações e Linha de Negócios é responder aos congelamentos de contratações, cortes de horas extras ou demissões temporárias ditadas pela situação com novas ferramentas de Comunicações Unificadas (e treinamento) para a equipe remanescente. A rápida implantação dessas novas ferramentas será particularmente importante se os cortes acontecerem em funções que lidam com o cliente, como vendas, serviços ou atendimento ao cliente/contas a receber.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

A solução de Comunicações Unificadas da Microsoft, em especial o OCS 2007 R2, é uma das melhores soluções para concretizar uma economia real e tangível com redução de pessoal através da produtividade da comunicação:

* Tanto o OCS 2007 R2 quanto o Exchange Server são pacotes totalmente integrados, que proporcionam aos funcionários uma produtividade otimizada de comunicação.
* As soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft oferecem “acesso em qualquer local”, em computadores, navegadores e dispositivos móveis, a fim de obter esses ganhos de produtividade de modo mais amplo.
* As soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft são integradas às ferramentas do Office e ao SharePoint de forma nativa a fim de aumentar ainda mais a eficiência.
* As soluções de segurança Forefront e as soluções de gerenciamento System Center são integradas ao Exchange Server e ao Office Communications Server para ajudar a diminuir os custos de segurança e gerenciamento da infraestrutura de comunicação.

O treinamento e a adoção são simples e rápidos, pois as novas ferramentas de Comunicações Unificadas são consistentes com outras ferramentas já conhecidas do Microsoft Office.

#### Avaliação da economia em potencial

A economia obtida com a implementação das ferramentas básicas de produtividade varia de 5% a 10% em reduções na despesa anual com o quadro de pessoal. Os funcionários podem ser facilmente divididos em três grupos:

1. *Aqueles que estão em constante movimentação; nesse caso, a economia ocorre ao se reduzir o tempo de contato para obter suporte e ao se evitar a ocorrência de chamadas de cliente e retornos de chamada perdidos.*
2. *Aqueles que permanecem no escritório e realizam um grande volume diário de comunicações (demonstrado em relatórios de uso); nesse caso, a economia é obtida com a automação dessas comunicações e eficiências devido ao emprego de ferramentas melhores; e*
3. *Todos os outros, como a equipe de produção ou logística; nesse caso, a economia geralmente resulta da melhor entrega de informações (por meio de dispositivos sem fio e portais) e da demora muito menor de assistências, aprovações ou exceções.*

Em geral, é útil executar rápidos testes-piloto com cada grupo-alvo a fim de localizar os pontos ideais para melhoria da produtividade. O retorno costuma ser de menos de seis meses quando essas implementações ideais permitem evitar contratações ou até mesmo reduzir ou redesignar pessoal.

#### Exemplos de economia

A [Global Crossing](http://www.unicommconsulting.com/library/UC_ROI_Microsoft_OCS2007_mp_dhv_0708.pdf) conseguiu aumentar a receptividade dos clientes e reduzir os custos de mão-de-obra em 75%, ao mesmo tempo em que o volume de negócios cresceu 70% em um período de três anos, quando passou a adotar o sistema de mensagens instantâneas e o recurso de presença da solução de Comunicações Unificadas integrados a seus processos empresariais.

O [Microsoft IT](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc982178.aspx), ao medir sua implantação em larga escala do OCS 2007 R2, identificou ganhos de produtividade de 28 minutos por dia (5,8%) segundo o relato dos usuários da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft.

### Oportunidade: aceleração de projetos de grupo de trabalho e de colaboração

#### Oportunidades de economia

Embora melhorias na produtividade individual sejam importantes, os benefícios são ainda mais significativos, e quase sempre mais fáceis de medir, quando as ferramentas de Comunicações Unificadas são aplicadas a uma equipe – um grupo de trabalho, um departamento, uma equipe de projeto ou um grupo semelhante de pessoas que trabalham em conjunto e colaboram para alcançar uma meta específica ou para obter determinado resultado em um projeto. Há muitos exemplos de grupos de trabalho que utilizam os recursos de Comunicações Unificadas para executar rapidamente tarefas que, de outro modo, ficariam “mofando” à espera de que uma resposta por email fosse enviada, uma mensagem de voz fosse acessada ou uma pessoa específica retornasse ao escritório.

As duas principais ferramentas para agilizar esse trabalho são: *serviço de conferência vinculado às ferramentas de colaboração* e *reconhecimento de presença com um clique para se comunicar* com *acesso por um único número/identidade*, ambos habilitados com “acesso em qualquer local”. Os benefícios aparecem como projetos menores, que consomem menos recursos e reduzem o ciclo de vendasresultando em aumento da receita ou redução do pessoal de vendas, e melhor atendimento ao cliente com menos recursos.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

O OCS 2007 R2, em combinação com o Exchange Server e o SharePoint Server, fornece um conjunto de soluções completo para essa categoria de economia. O OCS 2007 R2 oferece suporte excepcional à produtividade de grupos de trabalho, com (1) um conjunto completo de ferramentas de comunicação, conforme descrito anteriormente, e (2) a integração completa e efetiva dessas ferramentas com as ferramentas comerciais do grupo de trabalho, como aplicativos do Office, espaços de trabalho e portais do SharePoint, e aplicativos de negócios (usando as APIs e as ferramentas de desenvolvimento do OCS).

Observe que a economia e as otimizações de recursos são altamente dependentes de um conjunto de soluções integradas. Ainda que existam diversos elementos de solução individual no mercado, oferecidos por vários fornecedores como aplicativos autônomos, a integração da Microsoft tem o nosso aval por suprir a funcionalidade integrada necessária à produtividade cada vez maior do grupo de trabalho.

#### Avaliação da economia em potencial

A economia ocorre devido à maior rapidez na conclusão do projeto ou da tarefa, uma vez que são eliminados os atrasos na comunicação e nas reuniões, o retrabalho é evitado ou há coordenação entre as versões de produtos de trabalho. A melhor maneira de avaliar esse ganho é estimar o número de projetos, propostas de vendas ou tarefas semelhantes concomitantes na empresa, agrupados por grau de importância, caso apropriado, e então estimar a redução no escopo desses projetos mediante a melhoria da comunicação. Como o retorno está vinculado à conclusão do projeto, um tempo de retorno de menos de seis meses será possível se inicialmente forem focalizados os projetos menores da empresa.

Uma economia típica fica em torno de 25% do tempo e do escopo do projeto. Estimativa de economia por cada 100 posições de equipe relacionadas a projetos:

*(100 x 25% de redução no tempo de conclusão do projeto x média anual de US$ 70 mil em remuneração e despesas indiretas por funcionário) = US$ 1,75 milhão em economia potencial anual com a redução do quadro de funcionários.*

Além da economia obtida, os projetos são concluídos e os benefícios são concretizados mais rapidamente.

#### Exemplos de economia

A [Astra Zeneca](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000001021), uma importante empresa farmacêutica, relata uma aceleração de seis meses ou mais no tempo de lançamento de novos produtos, tendo como resultado a redução dos custos de projeto e, muito mais significativamente, o potencial de bilhões de dólares em receitas adicionais.

O [Infonavit](http://www.microsoft.com/asia/partnersolutionmarketplace/china/CaseStudyDetail.aspx?casestudyid=4000003526) (Instituto do Fundo Nacional de Habitação para os Trabalhadores), com 4 mil funcionários em 80 escritórios espalhados pelo México, constatou que o Microsoft OCS 2007 permitiu que seus funcionários processassem empréstimos com mais eficiência devido à maior agilidade na comunicação e na colaboração. Em consequência, a capacidade de processamento de empréstimos do pessoal do Infonavit aumentou em 6%, ou 30 mil empréstimos adicionais por ano.

O [Care1st Health Plan](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000001959), uma rede de serviços de saúde que atende a mais de 200 mil pacientes de baixa renda e incapacitados, triplicou seu nível de conformidade com os requisitos normativos de avaliação inicial da saúde de novos membros, ao mesmo tempo em que liberou mais tempo para os grupos de trabalho, com a criação de um aplicativo de efetuação de chamadas com suporte a reconhecimento de voz usado para marcar e confirmar as consultas dos pacientes.

### Oportunidade: simplificação da segurança e melhoria da proteção

#### Oportunidades de economia

Os custos associados ao tempo de inatividade ou vazamento de informações ocasionado por violações de segurança são bem documentados e englobam custos de TI e de produtividade comercial. A complexidade da proteção do ambiente de sistema de mensagens contra essas ameaças aumenta os custos de TI e pode impactar o desempenho do próprio serviço.

Os pacotes integrados de software representam uma das melhores maneiras de reduzir esses custos de gerenciamento de riscos. Como grande parte do perfil de custos atual resulta da mão-de-obra para configurar vários dispositivos e camadas (firewalls, filtros, verificadores de vírus, criptografadores, VPNs etc.), um conjunto completo e bem integrado reduzirá extremamente esses custos.

#### Aplicação das soluções da Microsoft para concretizar a economia

O Microsoft Exchange Server e o OCS 2007 R2 oferecem individualmente proteção interna para garantir ambientes seguros e estáveis. Além disso, eles oferecem as soluções de segurança integradas da família Forefront para proteger os dois ambientes de Comunicações Unificadas contra o vazamento de informações e um cenário de ameaça em rápida evolução.

Gerenciando os riscos e simplificando a segurança no Exchange Server:

* O Exchange possui tecnologias de segurança internas, incluindo software de spam/antivírus em tempo real e serviços de email para oferecer proteção contra as ameaças de segurança mais recentes antes que elas cheguem ao firewall corporativo.
* O Forefront Security for Exchange Server permite que os clientes controlem automaticamente os emails confidenciais com a proteção interna de informações e estendam esses emails confidenciais de forma mais segura para os parceiros comerciais.
* O Forefront Security for Exchange Server permite que os clientes executem vários mecanismos de verificação em paralelo, fornecendo um conjunto de até oito mecanismos (da Authentium, CA, Kaspersky Labs, Norman Data Defense, Microsoft, Sophos e VirusBuster) para sua escolha, permitindo um máximo de cinco mecanismos em uso simultâneo, conforme mostrado no gráfico a seguir.

Gerenciando os riscos e simplificando a segurança no OCS:

* O OCS inclui recursos de criptografia completos e internos para todos os fluxos de mídia (voz, web, vídeo, mensagens instantâneas), dentro da empresa e para usuários conectados remotamente, incluindo convidados como clientes ou parceiros da cadeia de fornecimento.
* O Forefront Security for OCS oferece proteção contra malware de mensagens instantâneas através de vários mecanismos de verificação, podendo bloquear qualquer conteúdo inapropriado.

Este gráfico mostra os resultados de um teste antivírus de produtos antivírus do consumidor. Eles demonstraram que, em média, os vários conjuntos de mecanismos do Forefront reagiram em 3,1 horas ou menos, enquanto os fornecedores de mecanismos únicos reagiram em 5 dias, 4 dias e 6 dias, respectivamente.



#### Avaliação da economia em potencial

Com essa abordagem combinada de soluções internas de segurança de servidor e segurança integrada, o Microsoft Exchange Server e o OCS 2007 R2 ajudam a aumentar a produtividade do usuário final e reduzir os custos operacionais das seguintes maneiras:

1. A integração de uma solução única propicia um ambiente de servidor de mensagens mais estável e uma proteção avançada contra as ameaças mais recentes.
2. O gerenciamento e a visibilidade centralizados permitem que você gerencie a segurança do ambiente de comunicação com mais facilidade.
3. A proteção de informações e o acesso seguro permitem que os usuários finais aumentem a produtividade, eliminando as barreiras do compartilhamento de informações e da colaboração além das fronteiras organizacionais.

#### Exemplos de economia

A [HINT](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?CaseStudyID=4000002688), uma provedora importante de soluções de TI para o setor de saúde na Suíça, consolidou a infraestrutura do sistema de mensagens com o Exchange Server 2007 e o Forefront Security a fim de reduzir custos e aumentar a flexibilidade. A empresa simplificou o gerenciamento e reduziu os custos de manutenção em 50%, oferecendo, ao mesmo tempo, recursos avançados de sistema de mensagens a seus clientes.

### Oportunidade: simplificação do controle e da conformidade

#### Oportunidades de economia

Seja em razão de leis, normas ou políticas corporativas, muitas empresas precisam gastar tempo e recursos significativos para garantir o controle apropriado e o alinhamento da conformidade com as diretrizes especificadas.

No passado, o controle e a conformidade em soluções de comunicação eram alcançadas com sobreposições manuais de processos em sistemas existentes ou com módulos separados de software complementares ao software de gestão de negócios. As oportunidades de economia resultam da incorporação das funções de controle e conformidade às soluções básicas de Comunicações Unificadas, de modo a evitar as sobreposições manuais ou os procedimentos alternativos e a eliminar os módulos separados.

#### Aplicação da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft para concretizar a economia

Atualmente, o Exchange Server e o OCS R2 são soluções corporativas de comunicação exclusivas que se distinguem por serem completas e integrarem funcionalidades de modo a permitir a imposição e o suporte automático à conformidade. Para cumprir as normas que exigem documentos comprobatórios, o Exchange Server e o OCS 2007 R2 fornecem recursos de log, gravação, arquivamento e recuperação das informações necessárias. No caso das normas que requerem segurança e privacidade, os dois produtos oferecem criptografia da transmissão de informações e comunicações, na medida do possível (por exemplo, as chamadas de voz na rede de celular ou PSTN não são criptografadas quando estão fora do firewall corporativo). Além disso, o Exchange Server está integrado ao Gerenciamento de Direitos do Active Directory para habilitar configurações que podem restringir o acesso às informações por indivíduos não autorizados; o OCS 2007 R2 fornece controles de acesso para sessões de comunicação que impedem o acesso não autorizado e registram os participantes ativos em qualquer momento.

O resultado é o aprimoramento do controle e da conformidade com baixo custo operacional. A economia direta, naturalmente, está na redução do tempo gasto pela equipe e na eliminação dos aplicativos e sistemas terceirizados que antes eram necessários. A melhoria nos resultados é constatada na qualidade, exatidão e facilidade da conformidade, possivelmente evitando despesas de milhares ou até milhões de dólares em ações corretivas.

#### Avaliação da economia em potencial

O valor do aperfeiçoamento do controle e da conformidade variará de acordo com o setor de atividade e o histórico da situação da empresa. Sugerimos que seja feito um inventário do tempo gasto pela equipe e dos servidores e aplicativos individuais utilizados para atender a esses requisitos. Enquanto a pesquisa de informações e o trabalho de criação de relatórios continuarão, a equipe empregado na extração manual de informações e no gerenciamento dos diversos aplicativos ou servidores será eliminado. Como cada caso é único, não será citada uma “estimativa”.

#### Exemplos de economia

A [Webcor Builders](http://www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=4000003457), uma empreiteira com 1.200 funcionários situada na Califórnia, EUA, economizou US$ 70 mil em tempo de trabalho da equipe de TI e US$ 40 mil em tempo de trabalho do departamento jurídico utilizando os recursos avançados de arquivamento do Exchange Server 2007 para assegurar a retenção efetiva de mensagens e conformidade com as normas.

# Resumo

Este documento examinou oportunidades específicas de redução de custos em três extensas categorias de economia: diminuição das despesas fixas, consolidação da infraestrutura de comunicação e aproveitamento do capital humano. As estimativas de economia potencial estão resumidas nesta tabela:

| **Categoria de economia** | **Foco da solução de Comunicações Unificadas da Microsoft** | **Economia potencial (est.)** |
| --- | --- | --- |
| ***Redução das despesas fixas*** |  |  |
|  Despesas com viagens | Conferência Unificada | US$ 913 por funcionário ao ano |
|  Redução de custos com serviços de conferência | Conferência Unificada | US$ 1 mil por usuário ao ano |
|  Contas de telefone fixo e celular | Dispositivos móveis e de estações de trabalho da solução de Comunicações Unificadas | US$ 744 por funcionário ao ano |
|  Redução dos custos com instalações | Trabalho flexível, acesso em qualquer local | US$ 6 mil por funcionário ao ano |
| ***Otimização da infraestrutura de comunicação*** |  |  |
|  Consolidação de sistemas de comunicação | Consolidação de sistemas e da solução de Comunicações Unificadas | US$ 400 por funcionário ao ano |
|  Consolidação de sistemas de mensagens e fax | Recursos do Exchange Server | US$ 300 por funcionário ao ano |
|  Consolidação de pacotes de aplicativos | Solução de Comunicações Unificadas consolidada | US$ 100 por funcionário ao ano |
|  Otimização do licenciamento de software | Preços do Enterprise CAL Suite | US$ 120 por funcionário ao ano |
|  Otimização do gerenciamento de sistemas | Gerenciamento com System Center | US$ 27 por funcionário ao ano |
| ***Aproveitamento do capital humano*** |  |  |
|  Melhoria na eficiência da equipe | Ganhos de produtividade baseados em solução de Comunicações Unificadas | US$ 2 mil por funcionário ao ano |
|  Aceleração de projetos de grupo de trabalho | Ferramentas de colaboração baseadas em solução de Comunicações Unificadas | US$ 17.500 por efetivo do projeto/ano |
|  Simplificação do controle e da conformidade | Melhorias e ferramentas de Comunicações Unificadas | US$ 92 por funcionário ao ano |

Cada categoria principal oferece oportunidades atraentes de economia. As ações a serem decididas variarão de acordo com as necessidades e o tempo dos negócios. Em quase todos os casos, uma economia significativa estará disponível em poucos meses devido à redução dos custos com viagens, serviços de conferência, telefone e celular. De modo semelhante, a otimização do licenciamento de software poderá gerar uma economia de dinheiro em alguns meses. Em geral, a otimização da infraestrutura levará um tempo maior, talvez um ou dois trimestres, para produzir benefícios, uma vez que serão necessárias mudanças físicas e reconfigurações de software, mas a economia e os benefícios obtidos serão significativos e duradouros. O aproveitamento do capital humano oferece um dos maiores potenciais de economia ou redução de custos evitados e poderá ser crucial em face dos cortes de pessoal; no entanto, ele exigirá mudanças nos processos e métodos comerciais para concretizar todo o seu potencial de economia.

Para ajudar no planejamento e na concretização das oportunidades de economia, a Microsoft desenvolveu uma calculadora de valor comercial para avaliar a economia gerada e o valor da solução de Comunicações Unificadas; os parceiros e os representantes de contas da Microsoft podem disponibilizar essa calculadora a fim de estimar o valor específico para a empresa. A tabela a seguir combina o resultado de duas análises típicas feitas nessa calculadora, referentes a empresas de grande porte (com 5 mil usuários) e médio porte (com 500 usuários). Os dados mostram os benefícios e a economia em potencial no primeiro ano para cada caso; embora a economia potencial aumente nos anos subsequentes, a tabela mostra apenas os números do primeiro ano para realçar a capacidade de obter um retorno rápido, em alguns anos. Naturalmente, o potencial calculado de economia por funcionário varia em relação às estimativas de economia baseadas em estudos de casos apresentadas na tabela anterior.



Conforme descrito neste documento e ilustrado nas tabelas do resumo, os recursos de Comunicações Unificadas contribuem diretamente para os esforços de redução de custos. Ao mesmo tempo, as soluções de Comunicações Unificadas podem ajudar a compensar os desafios causados pelo congelamento de contratações ou pelas reduções de pessoal. Simultaneamente, as soluções de Comunicações Unificadas agregam valor ao negócio, eliminando os afunilamentos nas comunicações, agilizando transações e tornando departamentos, equipes e até indivíduos mais produtivos, efetivos e eficientes. Um valor comercial ainda maior poderá ser obtido com os recursos de comunicação do OCS 2007 R2 e do Exchange Server, integrados para otimizar os processos comerciais da empresa.

Os custos para concretizar esses benefícios variam de acordo com a situação da empresa, porém, em quase todos os casos, especialmente nas grandes empresas, uma implementação seletiva em fases produzirá benefícios líquidos significativos.

Além dos esforços de redução de custos, as empresas fortes tirarão vantagem da retração econômica para se reestruturarem e se reposicionarem de forma a emergirem em uma posição muito melhor durante o ciclo de recuperação, com maior participação no mercado, relações fortalecidas com os consumidores e maior valor comercial geral.

Observamos várias maneiras pelas quais as soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft permitem essa economia e esses benefícios imediatos e sustentáveis. Além dos valores mencionados como contribuição à redução de custos, as soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft também proporcionam uma infraestrutura projetada para fornecer valiosas soluções comerciais hoje, com uma plataforma para crescimento e desenvolvimento futuro.

Recomendamos que essas opções de economia com o uso da solução de Comunicações Unificadas sejam consideradas de forma prioritária. É possível obter uma economia imediata e a curto prazo, com benefícios sustentáveis a longo prazo e vantagens competitivas. As necessidades do momento desafiador atual também podem ser vistas como oportunidades para compreender e adotar os novos recursos avançados das soluções de Comunicações Unificadas. Recursos não faltam para ajudá-lo nesse processo, e desejamos a você muito sucesso.

# Apêndice A: consolidações de aplicativos autônomos

**Tabela 1:** a tabela a seguir mostra uma lista típica de pacotes de aplicativos de software autônomos e de terceiros que podem ser consolidados no conjunto formado pelo OCS 2007 R2 e Exchange Server. Contate seu Parceiro ou sua Equipe de Conta da Microsoft para fazer uma análise dos aplicativos de sua empresa e uma estimativa da economia potencial resultante de uma consolidação nas soluções de Comunicações Unificadas da Microsoft.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Consolide estes aplicativos relacionados à solução de Comunicações Unificadas*** | ***Nestes produtos de Comunicações Unificadas da Microsoft*** |
| **Serviço ou servidores de conferência Web** | **Office Communications Server 2007 R2** |
| **Serviços ou sistemas de conferências de áudio ou vídeo com vários participantes** |
| **Sistemas de chaveamento/PBXs herdados e sistemas iniciais de VoIP** |
| **Serviços públicos ou terceirizados de mensagens instantâneas e presença** |
| **Sistemas de Chat de Grupo ou Chat Persistente**  |
| **Sistemas de registro de chamadas** |
| **Sistemas de contabilização de chamadas** |
| **Sistemas de IVR e Atendedor com Reconhecimento de Fala** |
| **Sistemas departamentais de DAC** |
| **Sistemas de caixa postal e Unificação de Mensagens**  | **Exchange Server 2007 e Exchange Server 2010**  |
| **Entrega de email móvel** |
| **Software de VPN para acessar mensagens de email e compartilhamentos de arquivos** |
| **Antispam e antivírus para email** |
| **Segurança e criptografia de email** |
| **Registro em diário e arquivamento** |
| **Backup e clustering de email**  |

**Tabela 2:** a tabela a seguir mostra aplicativos empresariais adicionais que estão incluídos no Enterprise CAL Suite, acrescentando uma economia potencial extra para aprimorar e estender seus investimentos em solução de Comunicações Unificadas.

| ***Consolide estes outros aplicativos de negócios e infraestrutura*** | ***Nestes produtos do Enterprise CAL Suite da Microsoft*** |
| --- | --- |
| **Proteção de email** | **ForeFront Security for Exchange Server** |
| **Proteção antispam e antivírus para email** |
| **Filtragem hospedada de email** |
| **Pesquisa de dados corporativos** | **Office SharePoint Server** |
| **Descoberta eletrônica** |
| **KPIs (Indicadores de Desempenho) baseados em navegador, painéis, Serviços do Excel** |
| **Conexões de dados corporativos** |
| **Relatórios baseados em navegador** |
| **Formulários baseados em navegador** |
| **Coleta central de dados em formulários** |
| **Fluxo de trabalho de formulários** |
| **Proteção, auditoria e retenção de documentos** | **Serviços de Gerenciamento de Direitos do Active Directory** |
| **Antivírus para colaboração** | **Forefront Security for SharePoint** |
| **Proteção de cliente contra malware** | **Forefront Client Security** |
| **Monitoramento e auditoria de estações de trabalho** | **Microsoft System Center** |
| **Proteção de mensagens instantâneas**  | **ForeFront Security for Office Communications Server**  |

# Apêndice B: sobre os autores

**Marty Parker, diretor da UniComm Consulting, LLC**

Marty Parker é líder na área de solução de Comunicações Unificadas desde o final dos anos 90, quando observou a convergência da comunicação em tempo real e em tempo não real com aplicativos de negócios para impulsionar novos e atraentes casos de uso. Com histórico de vendas em mercados verticais, marketing, finanças e planejamento estratégico na IBM, Marty vem se concentrando nos benefícios comerciais e financeiros de novas tecnologias. Na Lucent e na Avaya, desempenhou funções de liderança na definição e criação de produtos e soluções de Comunicações Unificadas, patrocinando a combinação de conferências por voz, Web e vídeo como elementos essenciais de pacotes eficientes de solução de Comunicações Unificadas. Desde 2005, atua como consultor independente, especializado em soluções de Comunicações Unificadas.

Marty tem diploma de bacharel em Administração de Empresas pela Haas Business School da Universidade da Califórnia, em Berkeley.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |

**Don Van Doren, diretor da UniComm Consulting, LLC**

Don Van Doren entrou para o campo de Comunicações Unificadas com 25 anos de experiência como fundador e presidente da Vanguard Communications, uma empresa de consultoria independente líder em tecnologias e soluções de call center, central de atendimento e resposta interativa de voz. Don considera a solução de Comunicações Unificadas como uma área que será fundamentada no aprendizado e na experiência do setor de centrais de atendimento. Seu foco em soluções de Comunicações Unificadas consiste em ajudar as empresas em seus esforços para melhorar os processos empresariais, aumentar a satisfação de clientes e funcionários e conseguir uma economia tangível e um alto retorno sobre o investimento, gerenciando e informando os eventos de comunicação com dados dos processos de negócios.

Don Van Doren obteve o mestrado em administração de empresas na Universidade de Michigan e concluiu o curso de graduação na Yale University.