

Microsoft®

**Software Assurance**

for Volume Licensing



## Software Assurance: calcoliamone il valore

I nuovi benefici introdotti con Software Assurance hanno aumentato notevolmente il valore che un'azienda si assicura con un contratto di licensing, un valore misurabile, tutto da sfruttare.

*Your potential. Our passion.™*

**Microsoft®**



## Il valore strategico dell'IT per le organizzazioni

Gli investimenti IT hanno un valore strategico per le aziende, per i vantaggi gestionali, organizzativi e di produttività che sono in grado di apportare. Il software, in particolare, da semplice strumento di supporto è diventato una vera e propria risorsa strategica. Le grandi organizzazioni confidano nella qualità e nelle prestazioni del software per massimizzare la produttività dei propri processi operativi e generare valore aggiunto. Per contro in questi anni la crescita dei budget IT ha subito un brusco rallentamento, con una costante riduzione degli importi destinati allo sviluppo di nuovi progetti. Il costo dei contratti delle licenze software è una voce di budget attentamente controllata, per questo i contratti di licenza devono offrire un valore specifico e quantificabile, immediatamente comprensibile per un consiglio di amministrazione.

## Software Assurance: la risposta di Microsoft

Microsoft® conosce queste problematiche e da anni investe per dare sempre maggior valore alle licenze software. Software Assurance, in particolare, è la modalità di licensing che assicura all'azienda il diritto di installare sempre l'ultima versione del software Microsoft, non appena questa viene rilasciata, con il vantaggio di una formula di pagamento dilazionata.

Recentemente Microsoft ha arricchito Software Assurance con un pacchetto di nuovi benefici, che permettono di aumentare la produttività dei dipendenti, offrono diverse soluzioni di supporto tecnico, permettono di usufruire di strumenti di eLearning e soluzioni di formazione dedicate.

Questi benefici hanno aumentato notevolmente il valore che un'azienda si assicura con un contratto di licensing, un valore concretamente misurabile.

**Forrester Research®** ha analizzato i vantaggi economici che un'organizzazione di medie dimensioni può aspettarsi da questo tipo di soluzione.

Scopo di questa Guida è di illustrare, nelle pagine successive, i principali risultati ottenuti, concretizzando, a supporto dei decisori aziendali, il ritorno sull'investimento in Software Assurance.

**Microsoft has been enhancing their licensing programs aggressively for the past 6 months... Microsoft's Software Assurance has raised the bar in the entire software industry for the total value delivered to the customer**

Julie Giera, VP, Research Fellow  
Forrester Research





## Usare Office a casa: cosa significa per un'azienda

Con Home Use Program, uno dei più noti vantaggi introdotti, i dipendenti di un'azienda che ha sottoscritto un contratto Microsoft Volume License comprensivo di Software Assurance possono ottenere una copia dei prodotti inclusi in Microsoft Office System per installarli liberamente sul computer di casa e farne un uso personale o professionale. Forrester Research ha scoperto che i dipendenti che si collegano all'ufficio da casa lavorano in media 1,75 ore in più alla settimana, gratis, con un risparmio (o ritorno in produttività extra, a seconda di come si legga il dato) per l'azienda che può variare tra 700 e 8000 dollari l'anno per persona.

**"CIOs will find not only productivity benefits for corporate workers, but there will be real dollars added to the budget as a result of the SA enhancements".**

Julie Giera, VP, Research Fellow  
Forrester Research

In questo modo i dipendenti lavorano in media 14,5 giorni in più l'anno, con un risparmio medio annuo di 5240 dollari. Il risparmio, con contratti di licenza di questo tipo, è compreso tra 75 e 500 dollari a persona,

mentre i reparti che generano fatturato, come le vendite per esempio, possono raggiungere aumenti consistenti dei ricavi per dipendente.

## Valore totale\* di Home Use Program: 980-13.500 dollari l'anno per dipendente

\*Esclusi i profitti derivanti dai dipendenti di reparti che generano fatturato. Dati forniti da una ricerca TEI condotta da Giga Information Group, una consociata di Forrester Research Inc., e gestiti unicamente da Giga Information Group.



## Sconti per i dipendenti

Con il programma Employee Purchase Program (EPP), Software Assurance offre ai dipendenti la possibilità di acquistare prodotti Microsoft a condizioni agevolate, anche senza una corrispondente licenza in ufficio.

Secondo Forrester Research questi programmi aumentano la soddisfazione dei dipendenti e la possibilità che questi rimangano in azienda: è stato empiricamente calcolato un aumento medio del 6% della soddisfazione dei dipendenti che usufruiscono di questo vantaggio\*\*.

Se si considera che due punti di aumento della soddisfazione dei dipendenti riducono del 5% la conflittualità sul luogo di lavoro, e che il costo medio per la sostituzione di un dipendente con competenze tecnologiche è di 67.000 dollari, una riduzione del 15% della conflittualità in un'azienda di 100 persone si traduce in un risparmio annuo di 80.000-85.000 dollari.

\*\*sondaggio sulla soddisfazione dei dipendenti per i benefit, Bristol-Myers Squibb – maggio 2002

## Valore totale di Employee Purchase Program: 80.000-85.000 dollari l'anno





## I servizi di supporto: garanzia di continuità operativa

Con Software Assurance un'azienda entra in contatto con i professionisti del supporto tecnico Microsoft e accede a risorse e strumenti preziosi per effettuare il deployment del software, risolvere problemi e malfunzionamenti e ricevere supporto. L'importanza dei servizi di supporto per la continuità operativa di un'organizzazione è nota: Forrester Research ha misurato l'entità dei risparmi che un'azienda può conseguire usufruendo di servizi di supporto gratuiti.

- **Supporto gratuito:** 5000 dollari l'anno
- **miglioramento del 50% dei tempi di risoluzione dei problemi:** 20.000 dollari l'anno
- **riduzione del 5% del personale di supporto per i prodotti Microsoft:** 20.000 dollari l'anno
- **miglioramento del 10% delle prestazioni dei server:** 20.000 dollari l'anno
- **tempi ridotti e qualità migliore del 5% per i progetti Microsoft:** 100.000 dollari l'anno
- **time to market più rapido del 5% per le iniziative relative alle piattaforme server Microsoft:** 30.000 dollari l'anno
- **riduzione delle chiamate al supporto tecnico:** 2000 dollari l'anno.

**Valore totale annuo: 197.000 dollari**

## Una Chat per ridurre i costi del supporto tecnico

Il servizio Technet Concierge Chat, che offre sessioni di chat personalizzate per richieste assistite via Web tra il personale di supporto Microsoft e gli utenti, riduce dal 5-50% il tempo necessario alla risoluzione di problemi relativi a prodotti Microsoft. Per un'ora l'anno di riduzione del tempo di inattività, il risparmio medio corrisponde a 8000 dollari. Considerando che il supporto tecnico costa a un'azienda di medie dimensioni 829 dollari per dipendente, una riduzione dell'1% di tali costi per un'azienda con 5000 dipendenti significa un risparmio di 40.000 dollari.

## TechNet Plus riduce il numero delle chiamate al supporto tecnico

Secondo Forrester Research, l'abbonamento TechNet Plus, offerto gratuitamente con Software Assurance, consente un risparmio di 999 dollari l'anno per utente e migliora la disponibilità dei sistemi, riducendo i tempi di inattività. Technet Plus, inoltre, attenua i rischi di progetto e riduce i tempi necessari per gli aggiornamenti. Una riduzione dell'1% dei tempi di aggiornamento di un prodotto Microsoft in 3 anni corrisponde a un valore compreso tra 100.000 e 250.000 dollari, a seconda delle dimensioni dell'azienda. Il valore totale di Technet Plus si colloca in un intervallo tra 70.000 a oltre 175.000 dollari l'anno.

- **Chiamate al supporto tecnico:** - 10%
- **costi di supporto per i prodotti Microsoft:** - 10%.

**Valore totale annuo: 70.000 – 175.000 dollari**



## Strumenti utili con funzionalità avanzate

Software Assurance comprende anche strumenti tecnici gratuiti che possono rivelarsi di grande utilità. Il servizio Corporate Error Reporting (CER), per esempio, permette ai professionisti IT di centralizzare la raccolta e l'invio dei messaggi di segnalazione di eventuali errori di sistema. Ciò offre un metodo semplice e chiaro per monitorare e analizzare gli errori, per il controllo della distribuzione di correzioni e soluzioni e per individuare soluzioni sistematiche per i blocchi di sistema.



## Corporate Error Reporting

- Riduzione del 2-5% l'anno dei problemi con i prodotti Microsoft: oltre 5000 dollari all'anno
- riduzione delle chiamate al supporto tecnico: oltre 2000 dollari l'anno
- riduzione del personale di supporto tecnico: oltre 10.000 dollari l'anno.

**Valore totale annuo: almeno 17.000 dollari**

## Enterprise Source Licensing Program

I clienti con almeno 1.500 licenze del sistema operativo desktop coperto da Software Assurance, possono accedere al codice sorgente di Microsoft Windows® a scopo di sviluppo e supporto interno. Il valore quantificabile varia molto a seconda del modo in cui il codice viene utilizzato.

- Possibilità di personalizzazione dei prodotti Microsoft: oltre 100.000 dollari
- possibilità di esecuzione di versioni non supportate di prodotti Microsoft: da 100.000 a diversi milioni di dollari.

## Windows Preinstallation Environment (WinPE)

WinPE è uno strumento che consente al personale IT di creare soluzioni personalizzate per una distribuzione del software automatizzata, quindi più rapida, e di mantenere aggiornati i desktop in minor tempo.

Secondo Forrester Research, WinPE riduce i tempi di distribuzione di Windows del 5%, riduce gli errori nella distribuzione di Windows, semplifica l'applicazione di correzioni e aggiornamenti, attenua gli effetti e i rischi di tali operazioni sulle normali attività, riduce il numero di chiamate al supporto tecnico.

**Valore totale annuo: oltre 20.000 dollari**

## Formazione

La formazione ha un ruolo centrale in azienda per accrescere il livello di competenza dei dipendenti: con Software Assurance sono disponibili diverse soluzioni di formazione, in aula o in auto apprendimento (eLearning).

## e-Learning

Con Software Assurance sono disponibili corsi di formazione sui programmi Microsoft in modalità e-learning. I dipendenti possono quindi usufruire sui loro PC, a qualsiasi ora e anche off line, di moduli interattivi e tutorial relativi a molteplici prodotti software.

Questo beneficio permette di:

- ridurre il budget per la formazione: oltre 10.000 dollari di valore
- ridurre le chiamate al supporto tecnico per i problemi più semplici
- estendere la produttività a 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana
- ridurre i costi di supporto tecnico
- ridurre le spese di trasferta.

**Valore totale annuo: oltre 50.000 dollari**





## I buoni per la formazione

Software Assurance prevede la distribuzione di buoni che danno accesso a corsi di formazione organizzati dai Microsoft Certified Partner for Learning Solutions (CPLS). I Training Voucher:

- riducono il budget per la formazione, per un valore di oltre 10.000 dollari
- migliorano il supporto e aumentano la disponibilità
- accrescono la soddisfazione dei dipendenti e la possibilità che questi rimangano in azienda
- riducono i costi di supporto tecnico
- riducono i tempi e i costi di progetto
- rendono più rapidamente disponibili sul mercato le nuove iniziative
- danno la possibilità di offrire prodotti e servizi nuovi
- riducono gli errori.

**Valore totale annuo oltre 50.000 dollari**

**Risparmio complessivo per un'azienda di medie dimensioni, con Software Assurance**

**Tra 417.000 e 716.000 dollari l'anno.  
– Forrester Research**

## Software Assurance: un'opportunità da cogliere

Diamo uno sguardo ai principali programmi di licensing Microsoft che offrono alle grandi organizzazioni l'opportunità di acquistare Software Assurance.



## Microsoft Enterprise Agreement

### Standardizzazione e semplicità di gestione

Enterprise Agreement è un modo concreto ed efficace per semplificare l'amministrazione delle licenze, il supporto, l'allocazione del budget IT: in altre parole per ridurre il Total Cost of Ownership dell'infrastruttura tecnologica mantenendo un controllo centralizzato sul budget IT.

Sottoscrivendo Microsoft Enterprise Agreement un'azienda ha la certezza di poter standardizzare i PC a un prezzo annuale fisso per desktop, con la possibilità di aggiungere altri PC in caso di crescita del parco hardware, sempre

a un prezzo predeterminato. La formula ha una durata triennale e prevede soltanto un pagamento annuale: un modo efficace per programmare gli investimenti e per ottimizzare la gestione del software in azienda.

Il canale commerciale per la sottoscrizione di Microsoft Enterprise Agreement è il rapporto diretto con Microsoft, con il supporto di un Enterprise Software Advisor (ESA).



### Vantaggi gestionali

- **Maggiore semplicità di pianificazione del budget** – I livelli di prezzo del software sono prefissati e quindi risulta più semplice pianificare il budget e prevedere i costi legati al software per il periodo di validità del contratto. In questo modo viene alleggerito il processo di pianificazione degli investimenti e si riducono i tempi per l'approvazione del budget.
- **Disponibilità delle ultime versioni dei prodotti** – Software Assurance è compresa nel prezzo. In questo modo un'azienda può ridurre i costi complessivi del 10 – 15 % grazie alla standardizzazione della tecnologia.



## Microsoft Select License

### Flessibilità e capacità di previsione a lungo termine

Microsoft Select è il programma di licensing rivolto alle grandi organizzazioni che permette di acquistare le licenze di prodotti Microsoft con una conveniente politica di prezzi variabile a seconda dei volumi d'acquisto previsti. Il livello di prezzo è determinato da una previsione d'acquisto per un periodo di tre anni con la possibilità di rinnovo, e viene applicato all'intera organizzazione (sedi estere e filiali comprese). Per acquistare le licenze software è possibile scegliere all'interno di tre categorie di prodotti (i Gruppi): Applicazioni, Sistemi Operativi e Server. Select si basa su un modello di previsione di acquisto e le licenze necessarie vengono acquistate nel momento in cui l'azienda ne ha l'esigenza. Select si basa quindi su un processo decisionale decentrato. L'azienda effettua una previsione per un periodo di tre anni per ciascun Gruppo di prodotti.



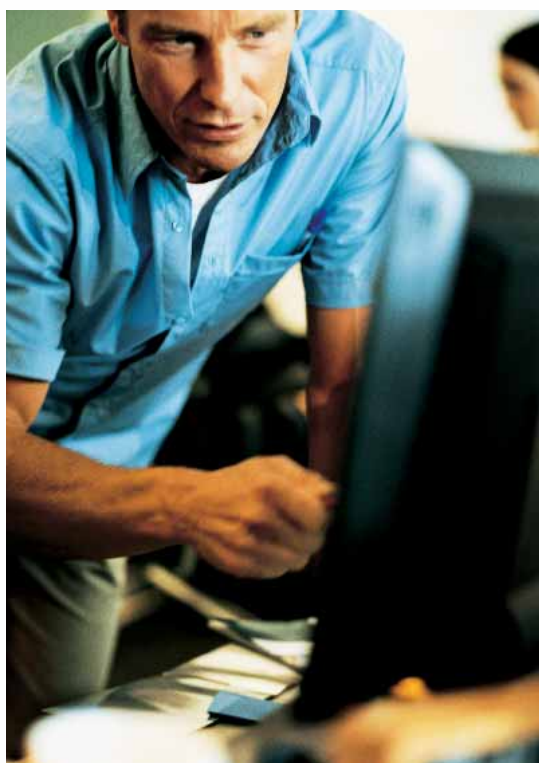
### Vantaggi gestionali

- **È flessibile, suddiviso in più livelli e basato sui volumi.** Pertanto, consente alle organizzazioni di ordinare e acquistare licenze avendo già definito il livello di prezzo che verrà applicato.
- **Permette di formulare previsioni sulle licenze software necessarie,** in base ai requisiti IT, e iniziare a distribuire il software all'interno dell'organizzazione.

Tra i vari vantaggi offerti dal programma Select License c'è anche la possibilità di scegliere un piano di pagamento che consenta di effettuare pagamenti annuali per l'acquisto di Software Assurance per l'intera durata del contratto. Grazie a Software Assurance, inoltre, i prodotti software saranno costantemente aggiornati, con la possibilità di ammortizzare i costi della licenza lungo tutto il periodo dell'accordo.

## Esprimere il valore dell'IT

Microsoft ha aumentato concretamente il valore di Software Assurance, un importo che Forrester Research ha quantificato in un risparmio tra 1,5 milioni e 2,1 milioni di dollari in tre anni: ora questi vantaggi sono a disposizione di tutte le aziende. Quello che resta da fare è rivolgersi al proprio rivenditore software per informazioni sulla gestione dei vantaggi all'interno dell'organizzazione e informare sia i responsabili della gestione del software sia i dipendenti. È importante che in azienda sia presente una persona deputata a gestire i vantaggi di Software Assurance: l'amministratore dei benefici. Per ogni beneficio è disponibile sul sito [www.microsoft.com/italy/licenze/](http://www.microsoft.com/italy/licenze/) un manuale dettagliato per guidare l'amministratore nella sua attività. A questo punto è possibile registrare l'amministratore dei benefici tramite il sito Web dei servizi Microsoft Volume Licensing (<https://licensing.microsoft.com/>): l'amministratore dei benefici è il soggetto qualificato ad assegnare i vantaggi ai dipendenti, per usufruire dei benefici di Software Assurance, da subito.





[www.microsoft.com/italy/licenze/](http://www.microsoft.com/italy/licenze/)



**Microsoft®**

© 2004 Microsoft. Tutti i diritti riservati.  
Questa pubblicazione è puramente informativa.  
MICROSOFT NON OFFRE ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA SUL CONTENUTO.  
Microsoft e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation.  
Gli altri marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft - Centro Direzionale S. Felice - Pal. A - Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)  
Visitateci su Internet [www.microsoft.com/italy/](http://www.microsoft.com/italy/)