

Um estudo Total Economic Impact™ da Forrester preparado para a Microsoft

O Total Economic Impact do Microsoft Office 365

Clientes de médio porte

Diretor do projeto: Jonathan Lipsitz

Junho de 2011

SUMÁRIO

Resumo executivo	2
Fatores que afetam os benefícios e os custos.....	7
Divulgações.....	7
Sistema e metodologia de TEI.....	8
Análise	9
Destaques das entrevistas.....	9
Custos	13
Benefícios	18
Flexibilidade.....	32
Risco.....	32
Resumo financeiro.....	35
Microsoft Office 365: visão geral	37
Apêndice A: Descrição da organização combinada.....	40
Apêndice B: Visão geral do Total Economic Impact™	40
Apêndice C: Glossário.....	41
Apêndice D: Considerando este estudo juntamente com outros estudos de TEI publicados recentemente	42
Apêndice E: Notas finais.....	47

© 2011, Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada é estritamente proibida. As informações baseiam-se nos melhores recursos disponíveis. As opiniões refletem a avaliação em determinado momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas comerciais são propriedade de suas respectivas empresas. Para obter informações adicionais, visite www.forrester.com (em inglês).

Sobre a Forrester Consulting

A Forrester Consulting fornece consultoria independente e objetiva com base em pesquisas a fim de ajudar as lideranças a alcançar o sucesso em suas organizações. Os serviços de consultoria da Forrester, que abrangem desde uma breve sessão estratégica até projetos personalizados, colocam você em contato direto com analistas de pesquisas que aplicam conceitos especializados aos seus desafios específicos de negócios. Para obter mais informações, visite www.forrester.com/consulting (em inglês).

Resumo executivo

Um número cada vez maior de SMBs (empresas de pequeno e médio porte) está buscando a computação em nuvem para obter redução de custos de TI, flexibilidade na entrega das mais recentes ferramentas para profissionais da área de informação, aumento na produtividade e colaboração da força de trabalho, redução da complexidade da infraestrutura e aumento da segurança de TI. Empresas menores agora podem aproveitar os benefícios de uma estrutura de TI de classe empresarial, bem como as versões mais recentes de softwares, sem os obstáculos ou as dificuldades financeiras tradicionais. A remoção dos grandes gastos iniciais em favor da possibilidade de previsão de pagamentos em uma base mensurada ou por usuário altera positivamente o demonstrativo financeiro de SMBs. Não ter de vincular a equipe de TI a tarefas de manutenção e atualização de hardware e software local — liberando esses talentos para trabalhos com maior adição de valor — e, ao mesmo tempo, aproveitar a inteligência de TI de um provedor de computação na nuvem, é uma nova e atraente opção para muitos executivos com desafios de TI. Dessa maneira, se um provedor de serviços na nuvem for capaz de fornecer uma alternativa pronta para os negócios com maior segurança e eficiência e por um custo total de propriedade semelhante ou inferior, os proprietários das empresas e suas equipes de TI deverão avaliar essas alternativas e redistribuir os recursos de TI — equipe e fundos — para projetos mais críticos para os negócios. Além disso, como a força de trabalho está cada vez mais remota, móvel e dependente de diversos dispositivos, a nuvem é a arquitetura ideal para reduzir a complexidade e fornecer serviços aos funcionários em qualquer lugar, a qualquer hora e em qualquer dispositivo. Os atuais serviços na nuvem, ao contrário da maioria das soluções locais, contam com os fatores de presença, escala e foco em dispositivos móveis necessários no mundo de hoje, em que a flexibilidade de localização é determinante. Por esses dois motivos, as organizações SMB concentradas no crescimento dos negócios devem primeiro se questionar: “Podemos executar isso na nuvem?” e, em seguida, devem verificar as razões pelas quais uma carga de trabalho deve continuar sendo local.

Em dezembro de 2010, a Microsoft encarregou a Forrester Consulting de examinar o impacto econômico total e o potencial ROI (retorno do investimento) que as SMBs poderiam obter com a implantação do Office 365, constituído pelo Office Professional Plus (como uma assinatura), Exchange Online (com Forefront Online Protection for Exchange), SharePoint Online e Lync Online. O objetivo desse estudo é fornecer aos leitores de empresas de médio porte — definidas para este estudo como aquelas que possuem menos de 250 usuários — um sistema para avaliar o impacto financeiro potencial do Office 365 em suas empresas. O estudo não inclui todos os possíveis benefícios associados a cada produto individual, mas descreve os benefícios gerais de todo o pacote e os benefícios da migração para a solução na nuvem da Microsoft. Os leitores devem consultar os estudos individuais detalhados de TEI (Total Economic Impact™) para Office 2010, SharePoint 2010, Exchange 2010 e Lync 2010, que podem ser pesquisados em www.microsoft.com/bpio. O Apêndice D contém um resumo desses estudos de TEI.

O Office 365 forneceu um ROI de 321%, com um período de retorno do investimento de dois meses para a organização combinada# de médio porte. O Office 365 aumenta a produtividade, oferece tranquilidade para a TI e reduz o TCO em comparação a uma implementação local semelhante.

A Forrester criou uma organização combinada que reflete as características dos sete clientes entrevistados. Os resultados financeiros referem-se à organização combinada de médio porte.

Este estudo baseia-se na experiência de sete SMBs que migraram toda ou parte de suas comunicações e de sua computação colaborativa para a nuvem. As entrevistas mostram que essas empresas estão se beneficiando com aumentos na produtividade dos profissionais do conhecimento, além de economias em categorias específicas descritas em detalhes neste estudo: redistribuição de tempo e talento anteriormente vinculados a implementações; eliminação de hardwares e da necessidade de manter, atualizar ou substituí-los; eliminação de custos de licença de software; economia em Webconferências; e uma grande economia de produtividade para diversas funções em toda a empresa.

A Forrester constatou que uma organização combinada, com base nas sete empresas entrevistadas, pode obter benefícios além do valor gerado pelos recursos de software locais existentes. Uma empresa que antes se preocupava com suas próprias questões de segurança de dados e armazenamento de grandes quantidades de dados pode se tornar consumidora de serviços de um provedor especialista, como a Microsoft, com experiência e segurança para remover a maioria dessas preocupações. Um dos líderes de TI entrevistados para esse estudo resumiu a questão dizendo: “A tranquilidade é o maior benefício para mim. Saber que alguém está cuidando de tudo é excelente”. Seus profissionais do conhecimento contarão com novos recursos e novas atualizações de software assim que forem disponibilizados pelo fornecedor, em vez de terem de esperar meses ou anos. Os custos da migração para o Office 365 são previsíveis e distribuídos ao longo do tempo como despesas operacionais (opex), em vez de despesas de capital (capex), o que coloca um raro sorriso no rosto do diretor financeiro.

Os executivos empresariais entrevistados para esse estudo compartilharam suas motivações para investir no Office 365 e suas descobertas com base em resultados iniciais. As economias e a competitividade financeira ficaram no topo da lista; de acordo com o que ouvimos frequentemente. “As economias obtidas de uma solução com base na nuvem são motivo suficiente para escolher o Office 365. Ele economiza o dinheiro da empresa e permite que nossa equipe de TI trabalhe em problemas comerciais e agregue mais valor à empresa.” Para outros, a razão é multifacetada - uma combinação de bom senso comercial e financeiro leva a empresas mais robustas. Um proprietário/fundador nos disse: “Eu sou coproprietário e, também, responsável pelo gerenciamento geral de nossos servidores. Essa é uma preocupação constante para mim, pois não temos uma grande equipe de TI. Estou amarrado aos meus servidores, e para conseguir sair de férias é muito difícil. Quando migrei o SharePoint para a nuvem, ficou fácil sair de férias. Eu poderia ter contratado várias equipes, mas essa seria uma solução muito mais cara. É um grande ganho mover tudo para a nuvem.”

As entrevistas individuais da Forrester com sete clientes beta do Office 365 e a análise financeira subsequente constataram, com base nas empresas entrevistadas, que uma organização combinada pode esperar obter o ROI ajustado a riscos, a IRR (taxa interna de retorno), os custos e os benefícios mostrados na Tabela 1. Consulte o Apêndice A para ler uma descrição da organização combinada.

Tabela 1

ROI ajustado aos riscos em três anos para a organização combinada¹

ROI	Período de retorno financeiro	IRR (taxa interna de retorno)	Benefício total (valor atual)	Custo total (valor atual)	VPL (valor presente líquido)	VPL por usuário
321%	2 meses	920%	\$1.167.564	(\$277.084)	\$890.480	\$5.936

Fonte: Forrester Research, Inc.

O tempo para implantar a solução e o período de retorno financeiro, medidos a partir da data de entrada em operação, foram significativamente menores do que seriam se uma solução equivalente fosse compilada localmente.

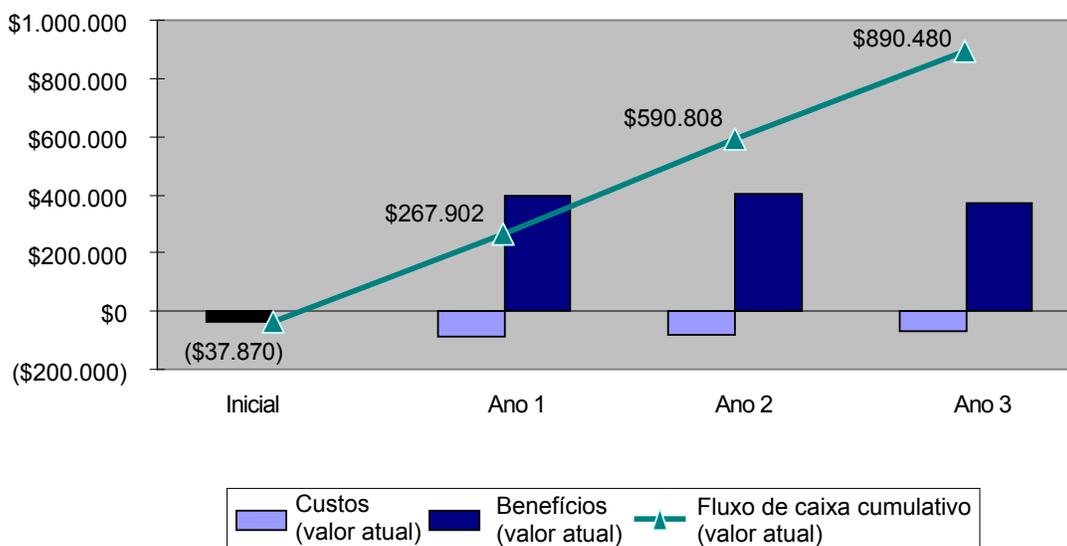
- **Benefícios.** A organização combinada pode esperar obter os benefícios a seguir, que representam o valor obtido pelas empresas entrevistadas:
 - **Aumento da produtividade de profissionais do conhecimento.** Os recursos incluídos nas soluções 2010 aumentaram significativamente a produtividade de profissionais do conhecimento. Todos os benefícios obtidos em soluções locais também são obtidos no Office 365. O aumento da produtividade entre todos os 150 funcionários gerou US\$ 657.000.
 - **Aumento incremental da produtividade dos funcionários móveis.** Além do aumento geral de produtividade, os funcionários móveis obtêm um aprimoramento incremental por conseguirem acessar mais facilmente conteúdo e recursos de TI quando estão em trânsito. Existem 50 consultores ‘amplamente móveis’ que alcançaram um ganho de produtividade de US\$ 168.750 nos últimos três anos.
 - **Eliminação de hardware.** Como uma solução na nuvem, o Office 365 elimina em grande parte a necessidade de hardwares locais. Para a organização combinada, cinco servidores físicos e 1,5 terabytes de armazenamento são eliminados. Isso, em conjunto com os custos de manutenção e hospedagem, resulta em uma economia de aproximadamente US\$ 64.000 em três anos.
 - **Eliminação de software de terceiros.** O Office 365 inclui componentes de software pelos quais uma organização geralmente pagaria separadamente. Para a análise de ROI, foram incluídas soluções antivírus/antispam (FOPE) e de backup de email de terceiros. Isso totalizou aproximadamente US\$ 10.000 em três anos.
 - **Economia em Webconferência.** O Lync Online inclui uma solução de Webconferência que pode substituir soluções de terceiros. Foram economizados US\$ 25.000 no período do estudo.
 - **Substituição de licenças da Microsoft.** O modelo de assinatura do Office 365 substitui a necessidade de licenças locais da Microsoft. Isso inclui licenças do Office Professional Plus, licenças de servidor e CALs (Licença de Acesso para Cliente). Os custos de licenças substituídas estão incluídos, de forma que apenas o aumento líquido nos custos seja incluído na análise de ROI. Isso não representa nenhum tipo de desconto nem uma redução no custo total pago à Microsoft. As licenças substituídas totalizam US\$ 125.000 no período inicial do estudo.
 - **Mão de obra de planejamento e implementação local evitada.** Os custos e os esforços para implementar uma solução local semelhante seriam maiores do que para o Office 365. Na implementação inicial, mais de US\$ 35.000 foram economizados em custos de mão de obra interna e serviços profissionais.
 - **Redução dos esforços de suporte de TI.** Ao terceirizar a administração da infraestrutura, os esforços de administração da TI para essas soluções são amplamente eliminados. Além disso, as habilidades exigidas pela equipe de suporte remanescente são reduzidas, o que permite que recursos menos onerosos sejam contratados. Isso totaliza uma economia de US\$ 206.350 em três anos.

- **Redução de custos de viagem e de emissões de CO2 correspondentes.** Os “consultores amplamente móveis” descritos acima conseguiram reduzir significativamente o número de viagens a instalações de clientes. Além disso, outros 70 funcionários conseguiram eliminar alguma viagem. A economia total relacionada a viagens foi de US\$ 260.625 no período do estudo. Isso resultou em uma redução de 47.000 kg de emissões de CO₂ provenientes de viagens aéreas.
- **Funcionalidade melhor/mais recente e facilidade de atualização.** O Office 365 fornece um caminho claro e simples para atualizar para as versões mais recentes de soluções da Microsoft. Várias das empresas entrevistadas acreditam que, ao utilizar a versão mais recente sempre, elas obtêm uma vantagem competitiva.
- **Melhor atendimento ao cliente e melhores oportunidades para o crescimento dos negócios.** Muitos dos benefícios mencionados acima se traduzem em um melhor atendimento ao cliente. Além disso, liberar o tempo dos usuários empresariais e de TI permitiu que eles se concentrassem no crescimento dos negócios e reduziu o tempo de entrada no mercado de novos produtos e serviços.
- **Melhor capacidade de previsão de custos.** As empresas entrevistadas afirmaram que é muito valioso ter uma previsão precisa dos gastos de TI para o próximo ano. Isso também simplifica bastante o processo de definição de orçamento.
- **Redução das despesas de capital.** Aproximadamente metade das empresas entrevistadas afirmou que é importante mudar de despesas de capital para despesas operacionais, em termos de possibilidade de previsão e capacidade de aprovação dos fundos pelo CFO.
- **Aumento da segurança de TI.** A solução Office 365 garante que as atualizações e os patches de segurança mais recentes estejam em vigor. O aumento da segurança de TI também é obtido por meio do uso de soluções de segurança de TI de classe mundial, como o FOPE e uma infraestrutura altamente segura fornecida pela Microsoft.
- **Melhor arquivamento e conformidade.** O Office 365 aprimorou o arquivamento por meio do uso de armazenamentos de documentos compartilhados do SharePoint e do arquivamento de email nativo do Exchange Online, que elimina a necessidade de arquivos .pst locais do Outlook. Isso também reduziu o tempo para atender às consultas de conformidade com as normas.
- **Disponibilidade e recuperação de desastres aprimorados.** A Microsoft fornece redundância geográfica completa, algo que nenhuma das empresas entrevistadas esteve perto de atender por conta própria. Isso também permite que os usuários voltem a trabalhar muito mais rapidamente se um escritório precisar ser fechado.
- **Custos.** A organização combinada apresentou os seguintes custos:
 - **Mão de obra de planejamento inicial e de implementação/migração.** A quantidade de esforço para planejar e implementar o Office 365 é baixa em comparação à uma solução local. Algumas das empresas entrevistadas concluíram todas as atividades com mão de obra interna, ao passo que outras usaram uma combinação de recursos internos e serviços profissionais. A organização combinada utilizou serviços profissionais para ajudar a criar a solução e o processo de migração, e a maior parte do trabalho foi realizado por recursos internos. Os custos de implementação do período inicial foram de aproximadamente US\$ 17.000.

- **Hardware.** Para o SSO (logon único) e a federação de identidades, é necessário ter um servidor de ADFS (Serviços de Federação do Active Directory). O servidor, em conjunto com três anos de manutenção e hospedagem interna, custa cerca de US\$ 10.000.
- **Assinatura e licenças da Microsoft.** A solução Office 365 E3 é fornecida por US\$ 24 por mês, por usuário. Se o SharePoint for utilizado para a colaboração e o compartilhamento de documentos com os clientes e outros usuários externos, uma assinatura separada será necessária. Pelos três anos do estudo, o custo total pago à Microsoft foi de cerca de US\$ 133.000. Isso foi US\$ 8.000 a mais do que por uma solução local semelhante.
- **Treinamento.** O treinamento de usuários finais para o Office 365 é muito parecido ao treinamento necessário para novas soluções locais semelhantes. Existem abordagens diferentes de treinamento que abrangem desde o fornecimento de documentação básica para os usuários até sessões de treinamento presenciais. Em geral, as organizações entrevistadas forneceram treinamento para os recursos de TI que dariam suporte ao Office 365. O custo total de treinamento para os usuários finais e a TI foi inferior a US\$ 13.000 no período inicial.
- **Administração contínua.** A administração do Office 365 exige menos esforço do que uma solução local equivalente. A organização combinada precisou de recursos 0,75 FTE (equivalente de tempo integral) para dar suporte aos funcionários nos EUA e na Europa. Isso totalizou US\$ 146.250 no período do estudo.
- **Largura de banda adicional.** O Office 365 talvez exija largura de banda adicional. Para a organização combinada, uma linha T1 adicional foi incluída na sede. Isso custou US\$ 15.000 em três anos.

Figura 1

Fluxo de caixa cumulativo ajustado aos riscos em três anos para a organização combinada



Fonte: Forrester Research, Inc.

Fatores que afetam os benefícios e os custos

A Tabela 1 ilustra os resultados financeiros ajustados aos riscos que podem ser esperados pela organização combinada. Os valores ajustados aos riscos levam em conta qualquer possível incerteza ou variação existente ao estimar os custos e os benefícios, o que resulta em estimativas mais conservadoras.

Os seguintes fatores podem afetar os resultados financeiros obtidos por uma organização:

- **Número de usuários.** Os custos da assinatura do Office 365 são calculados com base no número de usuários. Um número maior de usuários também poderia exigir a migração de mais dados, o que prolongaria o período de implementação e aumentaria o custo. Por outro lado, quanto maior a base de usuários, maiores os benefícios obtidos. No que se refere aos benefícios relacionados à produtividade, as organizações maiores deverão constatar ganhos consideravelmente superiores, capazes de aumentar o ROI e o VPL.
- **Componentes utilizados da solução Office 365.** Uma organização pode decidir não implementar todos os componentes da solução Office 365 – Office Professional Plus, Exchange Online, SharePoint Online e Lync Online. Isso reduzirá o custo da assinatura mensal, mas também poderá fazer com que algumas das categorias de benefícios discutidas no estudo não sejam concretizadas. O leitor deve levar em consideração, se for o caso, quais dos benefícios não serão concretizados se todo o pacote não for implementado.

Divulgações

O leitor deve estar ciente do seguinte:

- O estudo foi encomendado pela Microsoft e realizado pelo grupo Forrester Consulting.
- A Forrester não faz suposições quanto ao possível ROI a ser obtido por outras organizações. A Forrester recomenda enfaticamente que os leitores usem suas próprias estimativas dentro do sistema apresentado no relatório para determinar a conveniência de um investimento no Microsoft Office 365.
- A Microsoft revisou o material e enviou comentários à Forrester, mas a Forrester manteve o controle editorial sobre o estudo e suas constatações.
- Os clientes entrevistados foram indicados pela Microsoft.

Sistema e metodologia de TEI

Introdução

A partir das informações fornecidas nas entrevistas, a Forrester elaborou um sistema de TEI (Total Economic Impact™) para as organizações que avaliam a possibilidade de implementar o Microsoft Office 365. O objetivo desse sistema é identificar os fatores de custo, benefício, flexibilidade e risco que afetam a decisão de investimento.

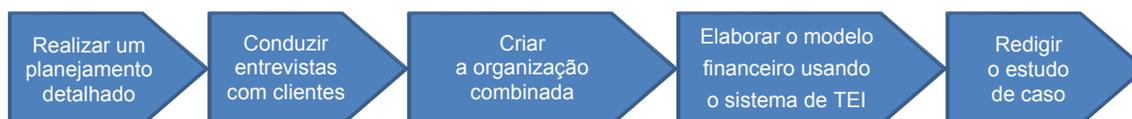
Abordagem e metodologia

A Forrester adotou uma abordagem em várias etapas para avaliar o impacto que o Microsoft Office 365 pode exercer em uma organização (veja a Figura 2). Especificamente, nós:

- Entrevistamos a equipe de marketing e vendas da Microsoft e os analistas da Forrester para coletar dados relacionados ao Office 365 e ao mercado de soluções de colaboração e produtividade com base na nuvem.
- Entrevistamos sete organizações de médio porte atualmente em beta com o Microsoft Office 365 a fim de obter dados relativos a custos, benefícios e riscos.
- Criamos uma organização combinada com base nas características das organizações entrevistadas (consulte o Apêndice A).
- Construímos um modelo financeiro que representa as entrevistas usando a metodologia de TEI. Esse modelo financeiro é preenchido com os dados de custos e benefícios obtidos nas entrevistas, de acordo com o aplicado na organização combinada.

Figura 2

Abordagem de TEI



Fonte: Forrester Research, Inc.

A Forrester lançou mão de quatro elementos fundamentais de TEI no modelo para o Microsoft Office 365:

1. Custos.
2. Benefícios para toda a organização.
3. Flexibilidade.
4. Risco.

Diante da crescente sofisticação das empresas nas análises de ROI relativas a investimentos em TI, a metodologia de TEI da Forrester atende ao objetivo de fornecer uma visão abrangente do impacto econômico total das decisões de compra. Consulte o Apêndice B para obter mais informações sobre a metodologia de TEI.

Análise

Destaques das entrevistas

Para este estudo, foi realizado um total de sete entrevistas, envolvendo representantes das seguintes empresas (clientes da Microsoft com sede nos EUA e na Europa):

1. Um escritório de design gráfico de rápido crescimento com 65 funcionários, sendo que a maioria trabalha de casa. Um dos cofundadores é o diretor de TI. A empresa estava usando o Exchange Online como parte da oferta de BPOS (Business Productivity Online Services) da Microsoft e está migrando do SharePoint 2010 local e do LiveMeeting.
2. Uma empresa hipotecária com 200 funcionários. A empresa estava realizando uma migração para o BPOS quando, em vez disso, decidiu adotar o Office 365. Ela estava usando as versões 2007 do Office Professional (local), o Exchange Online e uma implantação limitada do SharePoint hospedada por um fornecedor terceiro.
3. Uma empresa de consultoria de engenharia de segurança europeia com 100 funcionários e mais de 700 projetos de consultoria em andamento simultaneamente em todo o mundo. A empresa está migrando de versões locais do Exchange 2010, do Office Professional 2010, do SharePoint 2010 e do Office Communications Server 2007 R2 (OCS 2007 R2) para o Office 365.
4. Uma clínica médica de neurologia com seis médicos e 38 funcionários. A clínica possui cinco consultórios secundários e também atende a pacientes internacionais do Oriente Médio. O principal incentivo para migrar para o Office 365 foi utilizar o Lync Online como uma solução de telemedicina. Considera-se também migrar de versões locais do Exchange e do Office Professional 2003 para o Office 365.
5. Uma pequena empresa de manufatura com 50 funcionários em escritórios em quatro países da Europa. A empresa utiliza o Exchange Online como parte do BPOS e o Office Professional 2010 implantados em máquinas locais. Ela não utiliza o Lync nem o SharePoint, mas está considerando incluí-los no futuro.
6. Uma empresa de SaaS (software como serviço) que fornece serviços de mensagem de difusão de texto e voz para grandes empresas. Ela possui três escritórios e dois data centers. A empresa utilizará o Office 365 para Exchange, migrando do Exchange Online como parte do BPOS. Ela também utiliza versões locais do Office Enterprise, do SharePoint e do Lync 2010. Essas versões serão migradas para o Office 365 no futuro.
7. Uma agência de hospedagem e design digital com 25 pessoas, sediada no Reino Unido. A empresa está substituindo uma solução de email que não é da Microsoft pelo Office 365 e migrando do BPOS para OCS para o Lync Online. Ela também adicionará a versão do SharePoint do Office 365.

As sete entrevistas revelaram os seguintes pontos de destaque:

- Reduzir o TCO (custo total de propriedade) de ferramentas de produtividade e colaboração foi o principal motivo de as empresas optarem por implementar o Office 365.
 - “As economias obtidas de uma solução com base na nuvem são motivo suficiente para escolher o Office 365. Ele economiza o dinheiro da empresa e permite que nossa equipe de TI trabalhe em problemas comerciais e agregue mais valor à empresa.”
 - “Começamos a analisar as opções e descobrimos que a solução online da Microsoft pode reduzir nossos custos.”
 - “Eu considerei executar um conjunto básico de servidores e, à primeira vista, esse parecia ser o caminho certo a seguir. Entretanto, quando considerei todos os custos de hardware e licenciamento, bem como a complexidade, percebi que não queria realizar o gerenciamento por conta própria e que o Office 365 era a solução perfeita.”
- A capacidade de o Office 365 simplificar a administração da TI foi muito atraente para os gerentes de empresas menores, além de fornecer uma garantia maior de continuidade e segurança em comparação com recursos próprios internos de uma empresa.
 - “A tranquilidade é o maior benefício para mim. Saber que alguém está cuidando de tudo é excelente.”
 - “Queria reduzir a complexidade e mover os serviços de commodity para a nuvem. Como 100% de nossa tecnologia de Internet tem como base a Microsoft, fez sentido considerar o Office 365.”
 - “Não temos experiência técnica interna suficiente para dar suporte à nossa infraestrutura de maneira adequada.”
 - “Tínhamos um único servidor Exchange 2003 que foi implantado há muito tempo e não era mantido de maneira apropriada. Eu precisava encontrar uma maneira de migrar para a solução mais recente, bem como de gerenciá-la com uma equipe limitada.”
 - “Eu sou coproprietário e, também, responsável pelo gerenciamento geral de nossos servidores. Essa é uma preocupação constante para mim, pois não temos uma grande equipe de TI. Estou amarrado aos meus servidores, e para conseguir sair de férias é muito difícil. Quando migrei o SharePoint para a nuvem, ficou fácil sair de férias. Eu poderia ter contratado várias equipes, mas essa seria uma solução muito mais cara. É um grande ganho mover tudo para a nuvem.”

- As empresas comprometidas com a nuvem como parte de seus futuros descobriram que o Office 365 era uma parte importante da solução geral.
 - “A visão a longo prazo da Microsoft consiste em ter 100% de paridade entre suas soluções locais e na nuvem. Quando isso for alcançado, quem, em seu juízo perfeito, vai querer manter tudo localmente?”
 - “Acreditamos que a maioria das pequenas empresas migrará para a nuvem nos próximos 10 anos, e elas farão isso com um dos principais fornecedores de software. É importante estar no caminho certo de tecnologia e, também, procurar pelas oportunidades oferecidas pela nuvem. Atualmente, estamos descobrindo como aproveitar isso.”
- A melhoria da capacidade de operação entre as diversas soluções da Microsoft, bem como de outros sistemas na nuvem, também foi muito importante.
 - “O Office 365 atendeu ao meu desejo de uma harmonia perfeita entre todos os serviços. A infraestrutura resulta na perfeita orquestração do Lync, do Office, do Exchange e do SharePoint - todos trabalhando juntos.”
 - “O principal motivo de termos um compromisso com os serviços na nuvem é a capacidade de tudo funcionar em conjunto. O Office 365 trabalha perfeitamente com nossa solução de ERP hospedada.”
- A familiaridade existente com as soluções da Microsoft tornaram o Office 365 uma opção atraente.
 - “Nos aprofundamos nas opções e, após meio dia de pesquisas, percebemos que nossa familiaridade com o Exchange tornava o Office 365 a escolha certa.”
 - “Como nossos usuários e nossa equipe de TI já sabem como usar as soluções da Microsoft, a adoção do Office 365 será muito fácil.”
- O Office 365 facilita o atendimento a clientes e funcionários em locais remotos.
 - “Os pacientes na zona rural, principalmente aqueles em condições crônicas, não precisam mais percorrer longas distâncias com frequência para as visitas de acompanhamento.”
 - “O Lync deve criar uma sensação de comunidade entre os funcionários que trabalham em vários locais.”
 - “Não temos um local principal no qual todos se reúnem para trabalhar. A maioria das pessoas trabalha de casa ou de locais de clientes. É por esse motivo que uma solução na nuvem é tão atraente. Ela abrange todos e elimina as barreiras.”
 - “Nós experimentamos a telemedicina com o OCS e percebemos que não funcionaria. O Lync apresenta a alta resolução de que necessitamos para trabalhar com médicos e pacientes em locais muito distantes, incluindo a Arábia Saudita e o Peru.”

- O Office 365 reforça as operações e os processos comerciais.
 - “Descobrimos que o Office 365 é uma maneira muito potente de iniciar um negócio muito rapidamente. Nós temos os mesmos serviços de nível empresarial que grandes organizações. Isso torna mais fácil para nós competirmos.”
 - “A tecnologia é um de nossos diferenciais. Nós investimos mais em tecnologia do que em instalações. Os nossos engenheiros conduzem reuniões nos locais de construção dos clientes e, dessa maneira, o Office 365 oferece suporte aos nossos processos de negócios diários.”

Organização combinada

Com base nas entrevistas dos sete clientes de médio porte existentes indicados pela Microsoft, a Forrester elaborou um sistema de TEI, uma empresa combinada e uma análise de ROI associada para ilustrar as áreas afetadas financeiramente. A organização combinada sintetizada pela Forrester a partir desses resultados representa uma organização de consultoria de TI com sede nos EUA e poucas, mas crescentes, operações na Europa. Ela apresenta um total de 150 funcionários, e todos são profissionais do conhecimento que usam o Office 365. Do total, 50 funcionários trabalham na sede, 70 trabalham em 4 outros escritórios nos EUA ou de casa e 30 funcionários estão situados na Europa. Dos consultores, 50 são classificados como “amplamente móveis”, e passam a maior parte do tempo viajando para instalações de clientes.

Antes de implementar o Office 365, a organização utilizava o Exchange 2003 e o Office Professional 2003. O SharePoint ou Lync/OCS nunca foi utilizado. A implementação da solução anterior foi realizada em 2004. Uma descrição mais detalhada da organização combinada pode ser encontrada no Apêndice A.

Suposições do sistema

A Tabela 2 apresenta as suposições do modelo adotado pela Forrester nesta análise.

Tabela 2

Suposições do modelo

Ref.	Métrica	Valor
A1	Custo anual com todos os encargos* por recurso FTE de TI	\$65.000
A2	Custo anual com todos os encargos* por profissional móvel	\$93.750
A3	Custo anual com todos os encargos* por profissional do conhecimento (em todas as funções da organização)	\$60.000
A4	Número de usuários do Office 365	150
*O custo com todos os encargos inclui seguro, férias remuneradas e qualquer outro custo com que a organização precise arcar.		

Fonte: Forrester Research, Inc.

A taxa de desconto aplicada nos cálculos de PV e VPL é de 12%, e o horizonte de tempo adotado para o modelo financeiro é de três anos. As organizações geralmente adotam taxas de desconto entre 8% e 16% com base no ambiente atual. Recomendamos que os leitores consultem o departamento financeiro de suas empresas para determinar a taxa de desconto mais adequada a ser aplicada em suas organizações.

Todos os cálculos neste estudo foram realizados em dólares dos EUA, embora alguns clientes entrevistados utilizem o euro como moeda principal. Alguns valores em dólares apresentados neste estudo foram arredondados para o valor inteiro mais próximo em centavos ou dólares. Portanto, talvez os resultados de alguns cálculos nas tabelas a seguir não correspondam exatamente aos resultados do leitor, caso ele siga as fórmulas e os valores apresentados.

Custos

O Office 365 segue predominantemente um modelo de custo de SaaS, tendo muitas categorias de custo substituídas por uma assinatura de serviço. Algumas das categorias de custo contam com um benefício correspondente. Esses benefícios são mencionados nas áreas de custo individuais e analisados integralmente na seção Benefícios. Muitos desses custos podem apresentar grandes variações dependendo do porte da organização do leitor. Portanto, recomendamos enfaticamente que o leitor utilize este modelo como base para determinar o TEI de sua organização.

Mão de obra de planejamento inicial e de implementação/migração

Todos os clientes participaram de um piloto da versão beta do Office 365 no momento da entrevista. Com base nessa experiência, eles foram capazes de estimar o nível de esforço de planejamento, criação do piloto e implementação do Office 365. O esforço de planejamento e criação do piloto típicos envolveu de quatro a oito horas por semana, levando de duas a seis semanas.

Após a conclusão das configurações necessárias do Office 365, os usuários foram migrados em blocos em uma série de noites ou finais de semana. A duração da migração depende do número de usuários e do volume de dados a ser migrado, incluindo caixas de correio e arquivos do SharePoint.

Algumas empresas utilizaram serviços profissionais e outras concluíram todas as atividades exclusivamente com recursos internos. O fator decisivo era o tempo disponível para a equipe trabalhar na migração. Em uma empresa de médio porte, os serviços profissionais geralmente são utilizados para definir a solução e um processo de migração. Posteriormente, os recursos internos gerenciam a migração. Muitos parceiros da Microsoft estão desenvolvendo ofertas de migração de preço fixo, semelhantes aos serviços de migração do BPOS oferecidos por eles.

Na organização combinada, o esforço foi dividido entre vários recursos. Isso totalizou um recurso FTE por dois meses. Além disso, serviços profissionais foram utilizados para a criação e a configuração, bem como para definir o processo de migração. Um FTE x 2 meses x US\$ 5.417 por mês é igual a US\$ 10.833 de esforço interno. Isso somado a US\$ 6.000 de serviços profissionais totaliza US\$ 16.833 em custos de mão de obra de planejamento e implementação.

Existe um benefício correspondente para o esforço incremental evitado a fim de implementar uma solução local equivalente. Ele é abordado na seção Benefícios deste estudo.

Tabela 3

Mão de obra de planejamento inicial e de implementação/migração

Ref.	Métrica	Cálculo	Inicial
B1	Número de FTEs de TI internos		1
B2	Número de meses		2
B3	Custo mensal com todos os encargos	A1/12 meses	\$5.417
B4	Serviços profissionais		\$6.000
Bt	Mão de obra de planejamento inicial e de implementação/migração	$(B1*B2*B3)+B4$	\$16.833

Fonte: Forrester Research, Inc.

Hardware

Embora o Office 365 permita que uma organização elimine hardware, ainda existe a necessidade de um servidor de ADFS se a empresa desejar implementar a federação de identidades e o SSO. Em organizações menores, isso geralmente exige um servidor. Os requisitos técnicos não são muitos e, por isso, uma configuração de servidor intermediário será suficiente.

O servidor pode ser hospedado localmente ou em instalações compartilhadas. A maioria das empresas entrevistadas optou pela hospedagem no local. A organização combinada hospeda o servidor no local e aloca recursos adicionais de energia, espaço, resfriamento, etc. Esses servidores devem ser substituídos a cada três ou quatro anos, de acordo com o ciclo regular de atualização da empresa.

O benefício correspondente para evitar a instalação de servidores do Exchange, Lync e SharePoint é abordado na seção Benefícios deste estudo.

Tabela 4

Hardware

Ref.	Métrica	Cálculo	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
C1	Número de servidores de ADFS		1				
C2	Custo por servidor		\$7.000				
C3	Manutenção	$(C1 * C2)$ [período inicial]*10%		\$700	\$700	\$700	
C4	Custo da hospedagem interna	$C1$ [período inicial]*US\$ 200		\$200	\$200	\$200	
Ct	Hardware	$(C1*C2)+C3+C4$	\$7.000	\$900	\$900	\$900	\$9.700

Fonte: Forrester Research, Inc.

Assinatura e licenças da Microsoft

O Office 365 para clientes de médio porte tem um modelo de preços bastante simples. Paga-se um custo de assinatura mensal por usuário, de acordo com os serviços incluídos – Office Professional Plus, Exchange Online, SharePoint Online e Lync Online. Para a organização combinada, foi escolhida a oferta Office 365 E3, que inclui todos esses componentes. O custo mensal correspondente era de US\$ 24 por usuário.

Se uma empresa desejar disponibilizar o SharePoint para usuários externos, ou seja, extranets de clientes, haverá um pequena taxa para isso. Os primeiros 50 usuários externos são gratuitos; e o preço sofre aumentos em blocos de 50 usuários. A organização combinada está criando extranets de clientes desde o início a fim de facilitar uma maior colaboração e reduzir as viagens necessárias.

Tabela 5

Assinatura e licenças da Microsoft

Ref.	Métrica	Cálculo	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
D1	Custos de assinatura do Office 365	US\$ 24*150 usuários [A4]*12 meses		\$43.200	\$43.200	\$43.200	
D2	Assinatura de usuário externo do SharePoint			\$1.200	\$1.200	\$1.200	
Dt	Assinatura e licenças da Microsoft	D1+D2		\$44.400	\$44.400	\$44.400	\$133.200

Fonte: Forrester Research, Inc.

Treinamento

Os requisitos de treinamento de usuários para o Office 365 devem ser os mesmos da solução local, e o nível exigido depende da versão a partir da qual é feita a migração, por exemplo, do Office Professional 2003. Contudo, os custos do treinamento de usuários são incluídos para que o leitor tenha uma visão completa do TCO. Houve uma enorme variação entre as abordagens escolhidas pelas empresas para fornecer treinamento. Algumas empresas utilizaram treinadores externos para sessões ao vivo, outras usaram treinadores internos e outras, ainda, disponibilizaram todo o treinamento por meio de tutoriais online. A organização combinada foi bastante pró-ativa no fornecimento de treinamento, de forma que os benefícios de produtividade dos usuários puderam ser percebidos desde o início. Esse treinamento foi realizado principalmente com sessões presenciais juntamente com ferramentas de treinamento online.

Alguns treinamentos especializados na administração do Office 365 são necessários para a organização de TI. O número de indivíduos que podem ser beneficiados por esse treinamento pode variar de acordo com o tamanho da empresa, mas o número consensual para uma empresa do porte da organização combinada foi definido como um recurso de TI que, posteriormente, poderia treinar seus colegas.

Tabela 6

Treinamento

Ref.	Métrica	Cálculo	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
E1*	Treinamento de TI		\$5.000	\$0	\$0	\$0	
E2*	Treinamento de usuários finais		\$7.500	\$0	\$0	\$0	
Et*	Treinamento	E1+E2	\$12.500	\$0	\$0	\$0	\$12.500

*Esses números de referência são designadores de linha e não devem ser confundidos com os conjuntos de soluções do Office 365.

Fonte: Forrester Research, Inc.

Administração contínua

A administração contínua do Office 365 é consideravelmente menor do que a necessária para uma solução local equivalente. O nível de esforço varia de acordo com o número de usuários e com as soluções em uso. Nas empresas entrevistadas, o nível de esforço esperado ficou entre 0,5 e um FTE. Na organização combinada, foi incluído 0,75 de um FTE, com a maior parte do trabalho realizada pela equipe de TI nos EUA e com pouquíssimo esforço na Europa. A maior parte do esforço é dedicada ao gerenciamento de contas de usuários, à configuração do Office 365 e à manutenção dos servidores de ADFS.

A economia no esforço administrativo é abordada na seção Benefícios deste estudo.

Tabela 7

Administração contínua

Ref.	Métrica	Cálculo	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
F1	Número de FTEs de TI			0,75	0,75	0,75	
F2	Custo anual de TI com todos os encargos	A1		\$65.000	\$65.000	\$65.000	
Ft	Administração contínua	F1*F2		\$48.750	\$48.750	\$48.750	\$146.250

Fonte: Forrester Research, Inc.

Largura de banda adicional

Nenhuma das empresas entrevistadas já determinou se alguma largura de banda adicional será necessária. A Microsoft fornece diversas ferramentas e whitepapers para calcular a largura de banda necessária. A largura de banda adicional necessária depende do porte da conexão já existente e da utilização futura prevista. Uma das empresas entrevistadas, que também é uma empresa de consultoria da Microsoft, afirmou: “Ainda não tivemos nenhum cliente que precisasse aumentar a largura de banda para o BPOS [o antecessor do Office 365]. Se houver uma situação em que a atualização seja necessária, geralmente será uma empresa que possui uma linha T1 e precisa acrescentar outra (provavelmente US\$ 500 a US\$ 700 por mês). No caso de uma empresa maior, talvez seja necessário migrar de algumas linhas T1 para uma conexão de fibra óptica (100 MB). Uma conexão de 100 MB custa, em minha cidade, de US\$ 700 a US\$ 1.000 por mês.”

Para a organização combinada, a suposição conservadora indicou que uma linha T1 adicional talvez seja necessária para a sede. Um valor de reserva de US\$ 5.000 por ano foi incluído para uma linha T1. O leitor deve considerar todos os requisitos de largura de banda adicional para cada um de seus escritórios.

Tabela 8

Largura de banda adicional

Ref.	Métrica	Cálculo	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
G1	Largura de banda adicional		\$0	\$5.000	\$5.000	\$5.000	
Gt	Largura de banda adicional	G1	\$0	\$5.000	\$5.000	\$5.000	\$15.000

Fonte: Forrester Research, Inc.

Custo total

O custo total incorrido pela organização combinada para implementar e gerenciar a solução Office 365 é mostrado na Tabela 9 a seguir.

Tabela 9

Custo total (não ajustado aos riscos)

Ref.	Custos	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
Bt	Mão de obra de planejamento inicial e de implementação/migração	(\$16.833)				(\$16.833)
Ct	Hardware	(\$7.000)	(\$900)	(\$900)	(\$900)	(\$9.700)
Dt	Assinatura e licenças da Microsoft		(\$44.400)	(\$44.400)	(\$44.400)	(\$133.200)
Et	Treinamento	(\$12.500)				(\$12.500)
Ft	Administração contínua		(\$48.750)	(\$48.750)	(\$48.750)	(\$146.250)
Gt	Largura de banda adicional		(\$5.000)	(\$5.000)	(\$5.000)	(\$15.000)
	Total	(\$36.333)	(\$99.050)	(\$99.050)	(\$99.050)	(\$333.483)

Fonte: Forrester Research, Inc.

Benefícios

A primeira metade da seção Benefícios detalha os benefícios quantitativos para a organização combinada incluídos na análise de ROI. A segunda metade descreve os benefícios qualitativos que os clientes entrevistados obtiveram, mas que não podem ser inteiramente descritos no modelo financeiro. Os benefícios qualitativos são potencialmente tão valiosos quanto os quantitativos e devem ser levados em consideração na análise do ROI total alcançado com a implementação do Office 365.

Aumento da produtividade de profissionais do conhecimento

O Office 365, assim como a solução local, fornece várias ferramentas para aumentar a produtividade no SharePoint, no Lync e no Office Professional. Os recursos do Lync Online que contribuem para o aumento de produtividade citados pelas empresas entrevistadas incluem presença, mensagem instantânea e comunicações unificadas. Para o SharePoint Online, os entrevistados falaram sobre a facilidade de colaboração e pesquisa/recuperação de documentos. O Outlook foi especialmente importante para o aumento da produtividade no Office Professional.

O aumento para uma caixa de correio de 25 GB economizará o tempo gasto pelos usuários ao terem de regularmente excluir itens a fim de liberar espaço. Além do tempo gasto, essa atividade também é uma fonte de aborrecimento para os usuários. Os usuários também percebem um aumento de produtividade com recursos como o assistente de agendamento e o modo de exibição de conversa.

A seguir estão alguns comentários dos clientes entrevistados descrevendo a importância do aumento da produtividade e maneiras nas quais será aprimorada.

- “Pela perspectiva de um usuário, as melhorias de produtividade e colaboração obtidas com a integração do Lync com o SharePoint serão enormes. Não consigo nem mensurar um valor para isso. Na minha opinião, isso não tem preço.”
- “Todos os nossos usuários irão obter ganhos de produtividade. O ganho de produtividade pelo SharePoint é absurdo.”
- “É essencial que todos possam trabalhar em um ambiente colaborativo. Nós podemos trabalhar menos horas e de maneira mais inteligente.”
- “Nós somos uma empresa de conhecimento. A TI tem de nos tornar mais produtivos e inteligentes.”
- “Sem o Lync, não temos nenhum mecanismo para a comunicação em toda a empresa – exceto telefones e gritarias. O Lync será uma enorme melhoria em termos de economia de tempo.”
- “O Lync será um excelente sucessor do Live Meeting. Os gerentes de projetos já utilizam o Live Meeting de 3 a 4 horas por dia, e o Lync aumentará isso ainda mais. Ver quem está disponível para conversar, em vez de enviar emails é inestimável.”

Um benefício menor é obtido no Ano 1 do estudo, pois os usuários estão se familiarizando com as soluções do Office 365.

Tabela 10

Aumento da produtividade de profissionais do conhecimento

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
H1	Exchange (gerenciamento de caixa de entrada, modo de exibição de conversa, etc.) - minutos economizados por semana		5	5	5	
H2	Lync Online (MI, Presença, comunicação unificada) - minutos economizados por semana		20	70	70	
H3	SharePoint Online (pesquisa de documentos e colaboração) - minutos economizados por semana		15	40	40	
H4	Office Professional Plus (coautoria, OneNote e recursos aprimorados) - minutos economizados por semana		15	40	40	
H5	Economia por hora, por semana	$(H1+H2+H3+H4)/60$ minutos	0,92	2,58	2,58	
H6	Semanas de trabalho por ano		48	48	48	

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
H7	Número de usuários	A4	150	150	150	
H8	Custo médio por hora com todos os encargos por profissional do conhecimento	A3/2.000 horas	\$30,00	\$30,00	\$30,00	
H9	Aumento da produtividade em potencial total	H5*H6*H7*H8	\$198,000	\$558,000	\$558,000	
H10	Percentual obtido		50%	50%	50%	
Ht	Aumento da produtividade de profissionais do conhecimento	H9*H10	\$99,000	\$279,000	\$279,000	\$657,000

Fonte: Forrester Research, Inc.

Observação sobre o percentual obtido: a Forrester assume que, para os profissionais do conhecimento, apenas uma parte do tempo obtido pelo aumento da produtividade – entre 50% a 75% – será realmente percebido pela organização; e nem todo o tempo economizado será convertido em produtividade. Esse percentual é maior para os profissionais envolvidos em atividades mais relacionadas a tarefas e processos e menor para os profissionais em funções voltadas ao conhecimento.

Aumento incremental da produtividade de funcionários móveis

A maioria das empresas entrevistadas discutiu as maneiras com que o Office 365 aumentará a produtividade de funcionários em trânsito. Isso poderia ser obtido, principalmente, ao permitir que eles acessem recursos de TI corporativos mais facilmente, colaborando com o SharePoint e utilizando o Lync Online. Isso é incremental para a o aumento de produtividade geral discutido acima.

Alguns comentários sobre isso incluem:

- “O Office 365 fornecerá ferramentas para os engenheiros para que eles possam trabalhar adequadamente e ser mais produtivos durante as viagens. Eles também poderão interagir melhor com os clientes, concluindo tudo mais rapidamente.”
- “Para os funcionários móveis, se tiverem acesso à Internet, eles terão emails e tudo o mais prontamente disponível. Isso é muito mais eficiente do que usar uma VPN.”

Para a organização combinada, 50 consultores sêniores “amplamente móveis” estão constantemente visitando clientes. A suposição conservadora é de que 1 hora por semana é recuperada para outros usos e que apenas metade disso é obtido no Ano 1, pois os usuários estão se familiarizando com a solução Office 365. Encorajamos os leitores a pensarem sobre quantos usuários móveis enfrentam dificuldades que podem ser resolvidas pelo Office 365 e qual tipo de ganho de produtividade pode ser esperado.

Tabela 11

Aumento incremental da produtividade de funcionários móveis

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
I1	Número de consultores “amplamente móveis”		50	50	50	
I2	Ganho de produtividade adicional - minutos por semana		30	60	60	
I3	Semanas de trabalho por ano		48	48	48	
I4	Custo médio por hora com todos os encargos (funcionário móvel)	A2/2.000	\$46,88	\$46,88	\$46,88	
I5	Aumento da produtividade em potencial total	$(I1 * I2 * I3 * I4) / 60 \text{ minutos}$	\$56.250	\$140.625	\$140.625	
I6	Percentual obtido		50%	50%	50%	
It	Aumento incremental da produtividade de funcionários móveis	$I5 * I6$	\$28.125	\$70.313	\$70.313	\$168.750

Fonte: Forrester Research, Inc.

Eliminação de hardware

O Office 365 elimina a necessidade de servidores do Exchange, do SharePoint e do Lync. Elimina também a necessidade de uma grande implementação de armazenamento, seja de SAN ou de conexão direta. O porte da infraestrutura local depende do número de usuários, dos locais, do tamanho das caixas de correio, etc. Além disso, a Microsoft oferece caixas de correio de 25 GB, que uma empresa teria muita dificuldade em fornecer. Criar uma infraestrutura com total redundância geográfica, como a oferecida pela Microsoft, também acrescentaria um custo considerável.

A quantidade de hardware sem necessidade de implementação variou entre os entrevistados. Em termos de servidores, a variação foi de dois a oito servidores — o primeiro apenas para o Exchange e o segundo para uma instalação do Exchange, do OCS 2007 R2 e do SharePoint. Um entrevistado declarou: “Meus servidores alcançaram o limite máximo. Se eu tivesse de expandir minha infraestrutura para dar suporte ao Lync e ao SharePoint, seria necessário criar um data center completo. Isso seria um investimento enorme”.

A organização combinada implantaria uma solução de uma camada para o Lync e o SharePoint, com um servidor para cada. A virtualização pode ser usada para criar uma instalação de várias camadas e redundância entre os servidores. Isso não foi feito pela organização combinada. Três servidores do Exchange seriam necessários para dar suporte a emails nos EUA e na Europa. Se uma empresa desejasse ter qualquer recurso de recuperação de desastres, servidores adicionais seriam necessários. A organização combinada não possui servidores adicionais em uma instalação de recuperação de desastres.

A organização combinada estava oferecendo caixas de correio de 1 gigabyte antes do Office 365. E, para disponibilizar caixas de correio de 25 gigabytes, seria necessário um investimento significativo em armazenamento adicional. Todas as empresas entrevistadas afirmaram que não conseguiriam fornecer uma caixa de correio tão grande, mas que ter uma caixa de correio desse porte é um excelente benefício para os funcionários e a organização.

O armazenamento adicionado provavelmente seria uma combinação de SAN para o SharePoint e conexão direta para o Exchange. Para fins de simplicidade, um preço único por terabyte foi adotado.

Tabela 12

Eliminação de hardware

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
J1	Número de servidores do Exchange		3			
J2	Número de servidores do SharePoint		1			
J3	Número de servidores do Lync		1			
J4	Custo por servidor		\$7.000			
J5	Armazenamento não adicionado (TB) – Exchange e SharePoint		1,5	0	1,0	
J6	Custo por terabyte		\$5.000	\$5.000	\$5.000	
J7	Custo total de hardware	$(J1+J2+J3)*J4+(J5*J6)$	\$42.500	\$0	\$5.000	
J8	Manutenção evitada	Soma J7 [no ano atual]*10%	\$4.250	\$4.250	\$4.750	
J9	Custo da hospedagem interna	$(J1+J2+J3)*US$ 200$	\$1.000	\$1.000	\$1.000	
Jt	Eliminação de hardware	$J7+J8+J9$	\$47.750	\$5.250	\$10.750	\$63.750

Fonte: Forrester Research, Inc.

Eliminação de software de terceiros

O Office 365 inclui alguns recursos que, de outra forma, seriam adquiridos separadamente – em geral, de fornecedores terceirizados. Entre os exemplos apresentados pelos clientes entrevistados estão antivírus e antispam para emails, pesquisa em caixas de email empresariais, backup de emails e arquivamento. A organização combinada contava somente com soluções de antivírus/antispam (FOPE) e backup de email e, por isso, esses são os custos incluídos no estudo.

Outra área de possível eliminação de custos referentes a software e soluções de terceiros é a de sistemas de caixa postal. O Exchange Online inclui uma solução hospedada completa de caixa postal para sistemas telefônicos locais. Os clientes que integrarem seus sistemas telefônicos locais ao Exchange Online poderão eliminar os sistemas locais de caixa postal, bem como os custos associados de manutenção e backup. Nenhum dos clientes entrevistados havia implementado essa opção, mas alguns estavam em processo de avaliação.

Além da redução de custos, o leitor também deve considerar os recursos da solução. Como um exemplo, uma das empresas entrevistadas manteve apenas um dia de backup de emails em um formato prontamente acessível. Depois disso, o backup foi transferido para uma unidade de fita, tornando a recuperação mais demorada. A redução do número de fornecedores que precisa ser contratado também simplifica os processos de aquisição e contas a pagar.

Tabela 13

Eliminação de software de terceiros

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
K1	Antivírus/antispam	150 usuários [A4]* US\$ 1/mês*12	\$1.800	\$1.800	\$1.800	
K2	Agente de backup de email	(US\$ 1.000*J1)[apenas Ano 1]+20%	\$3.600	\$600	\$600	
Kt	Eliminação de software de terceiros	K1+K2	\$5.400	\$2.400	\$2.400	\$10.200

Fonte: Forrester Research, Inc.

Economia em Webconferência

O Lync Online fornece uma solução completa de Webconferência que resulta na redução do uso de soluções de terceiros em favor de comunicações multimodais integradas e simplificadas. O benefício é menor no Ano 1, enquanto os usuários se acostumam com o Lync Online e migram da solução atual de Webconferência. Essa migração também pode incluir a eliminação de casos em que um funcionário utiliza um cartão de crédito para adquirir uma solução de Webconferência para uso próprio.

Tabela 14

Economia em Webconferência

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
L1	Tarifas de soluções de Webconferência		\$5.000	\$10.000	\$10.000	
Lt	Economia em Webconferência	L1	\$5.000	\$10.000	\$10.000	\$25.000

Fonte: Forrester Research, Inc.

Substituição de licenças da Microsoft

Uma solução local exigiria diversas licenças da Microsoft para o conjunto de soluções 2010. Isso incluiria licenças de servidores do SharePoint, do Exchange e do Lync. Licenças por ativo seriam necessárias para o Office Professional Plus, bem como CALs para o SharePoint, o Exchange e o Lync. A suposição feita é de que cada usuário teria apenas um ativo. Além disso, para criar extranets de clientes, seria necessário ter uma licença do SharePoint for Internet Sites Standard 2010.

Esses custos substituídos estão incluídos na seção Benefícios, de forma que a análise de ROI terá como base os custos incrementais da solução pagos à Microsoft - isso significa a diferença entre os custos de assinatura do Office 365 e os potenciais custos de licenciamento no local. Dessa maneira, os leitores podem ter uma compreensão mais clara do impacto financeiro associado aos benefícios que podem ser obtidos com um maior investimento no Office 365 em comparação com a manutenção de suas soluções Microsoft mais antigas. Isso não reduz o total de pagamentos à Microsoft, conforme descrito na seção Custos do estudo.

A maioria das organizações de pequeno e médio porte não possui um contrato empresarial nem adquiriu Software Assurance. Nenhum deles foi incluído para a organização combinada.

Tabela 15

Substituição de licenças da Microsoft

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
M1	Licenças do Office Professional Plus 2010	150 dispositivos*US\$ 508	\$76.200			
M2	Licenças de servidor do Exchange Standard 2010	J1*US\$ 708	\$2.124			
M3	Licenças de servidor do SharePoint Standard 2010	J2*US\$ 4.926	\$4.926			
M4	Licenças de servidor do Lync Standard 2010	J3*US\$ 708	\$708			
M5	SharePoint for Internet Sites Standard 2010		\$11.793			
M6	Licenças de Acesso para Cliente	150 dispositivos*US\$ 195	\$29.250			
Mt	Substituição de licenças da Microsoft	M1+M2+M3+M4+M5+M6	\$125.001			\$125.001

Fonte: Forrester Research, Inc.

Mão de obra de planejamento e implementação local evitada

Esse benefício representa o esforço incremental que seria necessário, além da implantação do Office 365, para implementar uma solução local equivalente. A implantação do conjunto de soluções 2010 localmente exige a especificação, a instalação e a configuração completas de hardware e software. Existem também os esforços de migração para mover os usuários para a nova solução.

Para a maioria das empresas entrevistadas, as restrições de recursos de TI foram um dos principais motivos que tornaram o Office 365 tão atraente. Descobrir o momento para realizar esse projeto em conjunto com as atividades diárias normais seria muito difícil. Serviços profissionais adicionais também seriam necessários, na maioria dos casos, para preencher essa lacuna de recursos – em termos de tempo e conhecimento.

Também vale ressaltar que uma parte desses custos de mão de obra seria incorrida novamente sempre que a solução de hardware ou software fosse atualizada como parte de um ciclo regular de atualizações da empresa.

Tabela 16

Mão de obra de planejamento e implementação local evitada

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
N1	Número de FTEs de TI		1,5			
N2	Número de meses		2,5			
N3	Custo mensal com todos os encargos	A1/12 meses	\$5.417			
N4	Serviços profissionais		\$15.000			
Nt	Mão de obra de planejamento e implementação local evitada	$(N1*N2*N3)+N4$	\$35.313			\$35.313

Fonte: Forrester Research, Inc.

Redução dos esforços de suporte de TI

Uma importante vantagem do Office 365, assim como de outras soluções de SaaS, é a grande redução de esforços para a administração de TI. Isso inclui a eliminação de todos os esforços associados ao gerenciamento de servidores e à redução dos esforços para o gerenciamento de contas de usuários. A maneira como essa economia é obtida varia de acordo com a organização. Algumas podem impedir a contratação de recursos adicionais e outras podem conseguir redistribuir a capacidade excedente para trabalhar em projetos mais estratégicos.

A quantidade de esforço de administração de infraestrutura adicional necessária varia de 0,5 a 2 FTEs. Além disso, a Microsoft fornece suporte técnico de terceiro nível, o que reduz os recursos de suporte técnico. Essa economia varia de 0,5 a 1 FTE.

Além do número de recursos, também é possível se beneficiar da utilização de recursos com poucas habilidades que apresentam menor preço. Para a organização combinada, esse benefício foi obtido no Ano 3, quando o administrador de TI anterior deixou a empresa e foi substituído por um recurso com custo mais baixo.

Algumas empresas utilizaram organizações de serviços profissionais para fornecer suporte à administração e à assistência técnica. Independentemente de isso ser feito internamente ou terceirizado, a redução de custo é equivalente.

Os entrevistados falaram enfaticamente sobre as diversas vantagens de reduzir o esforço de suporte de TI, e não apenas o custo associado. Alguns dos comentários sobre a maneira como o tempo é economizado e os benefícios adicionais incluem:

- “Com o Office 365, podemos ter uma equipe de suporte de TI de baixo custo. Ela exige mais um tipo de pessoa que pode lidar com erros de usuários do que com administração de rede.”
- “Os custos de serviços profissionais de TI reduzirão significativamente. Atualmente, possuo um parceiro para cada um dos produtos do Office 365.”
- “O motivo para migrar para a nuvem foi não ter de aumentar a equipe com recursos de TI qualificados.”

- “Se você não considerar as pessoas para manter tudo isso, os custos de soluções na nuvem e locais são praticamente os mesmos, mas esses custos representam um enorme fator. E a tranquilidade de saber que a solução está no melhor ambiente possível é muito valiosa. Eu obtenho uma solução muito melhor pelo mesmo custo.”
- “Possuo uma 1,5 equipe de TI atualmente e talvez precisasse de muito mais, especialmente para nossos escritórios remotos. Isso teria nos custado US\$ 120.000 em contratações adicionais se não estivéssemos na nuvem.”
- “Tudo está se tornando mais complexo. Sem o Office 365, mais pessoas seriam necessárias para compreender tudo.”

Tabela 17

Redução dos esforços de suporte de TI

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
O1	Número de administradores de TI adicionais FTEs evitados		1	1	1	
O2	Custo anual de TI com todos os encargos	A1	\$65.000	\$65.000	\$65.000	
O3	Número de FTEs de suporte remanescentes	F1	0.75	0.75	0.75	
O4	Redução de salário (habilidade) de FTEs remanescentes		\$0	\$0	\$15.000	
Ot	Redução dos esforços de suporte de TI	$(O1*O2)+(O3*O4)$	\$65.000	\$65.000	\$76.250	\$206.250

Fonte: Forrester Research, Inc.

Redução de viagens e emissões de CO2

As ferramentas de colaboração e comunicação incluídas no Office 365 reduzirão a quantidade de viagens necessárias, tanto para visitas a clientes como para reuniões internas. Além da redução de custos, existem os benefícios de qualidade de vida para aqueles que, de outra maneira, estariam viajando. Os entrevistados declararam: “O Office 365 reduz a quantidade de viagens necessárias [para clientes] e também fornece um nível de serviço superior”. Internamente, ele também “reduz as viagens para a equipe de TI e outras reuniões internas”.

Os 50 consultores “amplamente móveis” viajam, em média, 25 vezes por ano, e outros 70 funcionários viajam, em média, duas vezes por ano. No primeiro ano do estudo, o total de viagens foi reduzido em 2,5%, pois os usuários estavam passando a se sentir confortáveis com a substituição de reuniões presenciais por comunicação e colaboração online. No Ano 2, esse valor passou para 5% do total de viagens, ou 70 viagens por ano.

Tabela 18

Redução de viagens

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
P1	Número de funcionários móveis	11	50	50	50	
P2	Número médio de viagens de funcionários móveis por ano		25	25	25	
P3	Número de funcionários internos em viagem		70	70	70	
P4	Número médio de viagens de funcionários internos por ano		2	2	2	
P5	Custo médio por viagem		\$1.500	\$1.500	\$1.500	
P6	Percentual de viagens evitadas por meio de colaboração online, videoconferência, etc.		2,5%	5,0%	5,0%	
Pt	Redução de viagens	$((P1*P2)+[P3*P4])*P5*P6$	\$52.125	\$104.250	\$104.250	\$260.625

Fonte: Forrester Research, Inc.

A Tabela 19 mostra o cálculo da métrica da melhoria correspondente à pegada de carbono da organização combinada, uma importante contribuição nos relatórios de sustentabilidade e responsabilidade social corporativa.ⁱⁱ

Tabela 19Redução de emissões de CO₂

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
Q1	Número de viagens aéreas evitadas	$((P1*P2)+[P3*P4])*P6$	35	70	70	
Q2	Distância média (quilômetros)		1.500	1.500	1.500	
Q3	Quilômetros evitados pelo passageiro	$Q1*Q2$	52.125	104.250	104.250	
Q4	Redução de emissões de CO ₂	Quilogramas de CO ₂ por quilômetro aéreo do passageiro	0,18	0,18	0,18	
Qt	Aprimoramento da pegada de carbono: kg de CO ₂	$Q3*Q4$	9.383	18.765	18.765	46.913

Fonte: Forrester Research, Inc.

Total de benefícios quantificados

A Tabela 20 a seguir resume o total de benefícios quantificados que a organização combinada obteve com a implementação do Microsoft Office 365.

Tabela 20

Total de benefícios quantificados (não ajustados aos riscos)

Ref.	Benefícios	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total
Ht	Aumento da produtividade de profissionais do conhecimento	\$99.000	\$279.000	\$279.000	\$657.000
It	Aumento incremental da produtividade de funcionários móveis	\$28.125	\$70.313	\$70.313	\$168.750
Jt	Eliminação de hardware	\$47.750	\$5.250	\$10.750	\$63.750
Kt	Eliminação de software de terceiros	\$5.400	\$2.400	\$2.400	\$10.200
Lt	Economia em Webconferência	\$5.000	\$10.000	\$10.000	\$25.000
Mt	Substituição de licenças da Microsoft	\$125.001			\$125.001
Nt	Mão de obra de planejamento e implementação local evitada	\$35.313			\$35.313
Ot	Redução dos esforços de suporte de TI	\$65.000	\$65.000	\$76.250	\$206.250
Pt	Redução de viagens	\$52.125	\$104.250	\$104.250	\$260.625
	Total	\$462.714	\$536.213	\$552.963	\$1.551.889

Fonte: Forrester Research, Inc.

Outros benefícios do Office 365

As empresas entrevistadas neste estudo descreveram várias categorias de benefícios do Office 365. Para atribuir benefícios financeiros à empresa combinada, a Forrester incluiu apenas as categorias de benefícios a) aplicáveis a empresas de serviços profissionais, como a organização combinada, e b) mais articuladas, mais quantificadas e com maior certeza de serem obtidas pelos clientes da Microsoft entrevistados de maneira convincente. Em uma pesquisa relacionada e no trabalho com a Microsoft e seus clientes, a Forrester identificou mais áreas de benefícios que muitos possíveis clientes do Office 365 podem reconhecer e obter. Essas categorias de benefícios estão descritas a seguir.

Funcionalidade melhor/mais recente e facilidade de atualização

O Office 365 oferece uma maneira simples de fornecer aos usuários as mais recentes funcionalidades com pouquíssimo esforço. Todas as atualizações e todos os novos recursos são incluídos no custo da assinatura. Eles podem ser distribuídos para alguns ou todos os usuários por meio de provisionamento automatizado. Os clientes entrevistados forneceram alguns exemplos específicos das maneiras como eles aproveitarão os novos recursos e funcionalidades, além de como esse processo será simplificado.

- “Nós somos mais rápidos e melhores do que nossos concorrentes. É por isso que precisamos dos mais recentes recursos da Microsoft. A obtenção dos recursos mais novos de maneira automática aprimorará nossos negócios.”
- “Agora, não precisamos ter experiência em todas as tecnologias mais recentes a fim de distribuí-las para nossos usuários. Isso irá acelerar as migrações de maneira significativa. Por exemplo, o Exchange 2010 fornece um desempenho muito melhor e é mais estável, e nós podemos aproveitar isso hoje mesmo.”

Melhor atendimento ao cliente e melhores oportunidades para o crescimento dos negócios

O Office 365 habilita as empresas a fornecer um serviço melhor aos funcionários e clientes. Isso resulta em melhores relacionamentos com clientes e marcas mais fortes, além de criar oportunidades para aumentar a receita. Isso é muito importante para empresas de médio porte, especialmente quando trabalham com clientes muito maiores. Além disso, o tempo livre obtido por meio do aumento da produtividade pode ser usado para inovações.

- “Agora, nós podemos fornecer um nível de serviço superior. Isso se traduz em melhores relacionamentos e mais clientes.”
- “O Office 365 permite que nossos funcionários tenham mais tempo para ajudar os clientes. Eles podem se concentrar no que é importante para o crescimento dos negócios.”
- “Nossa equipe de TI não tinha tempo para trabalhar em novas ideias. A maior parte do tempo era gasta com o gerenciamento da infraestrutura. A migração para a nuvem permitiu que nos concentrássemos em inovações no processo comercial.”
- “O gerenciamento de servidores, a aplicação de patches e a resolução de problemas em geral compõem muito do que costumávamos fazer. Agora, podemos trabalhar em outros projetos que agregam mais valor à empresa.”

Melhor capacidade de previsão de custos

Para empresas de pequeno e médio porte, a previsão e o gerenciamento do fluxo de caixa é sempre uma alta prioridade. O modelo de assinatura do Office 365 remove a adivinhação da previsão de gastos de TI. Ele também protege contra despesas inesperadas que podem ser bastante altas. Todas as empresas entrevistadas descreveram isso como muito importante para elas.

- “Nós atualmente temos muitos custos de licença diferentes, e isso pode ser difícil de controlar. Com o Office 365, nós temos um modelo de custos bastante transparente.”
- “Nós [agora] sabemos exatamente quanto gastamos todos os meses. Isso é muito útil.”
- “Os valores das assinaturas são conhecidos. Após 12 meses, podemos aumentar ou reduzir nossos serviços por um determinado preço. Nós sabemos quanto tudo custará com antecedência.”
- “A definição do orçamento é muito mais simples agora, e isso é muito importante.”

Redução das despesas de capital

A preferência por opex (despesas operacionais) ou capex (despesas de capital) varia de acordo com a empresa e com o tempo. No momento da realização deste estudo, as despesas operacionais eram predominantemente preferidas por praticamente todas as empresas entrevistadas. O modelo de assinatura do Office 365 permite que valiosos projetos de TI sejam concluídos imediatamente, em vez de terem de aguardar por algum tempo até que os fundos de capex sejam disponibilizados.

- “É muito importante para nós mover tudo para a nuvem, pois podemos evitar as despesas de capital.”
- “Desde o início da crise financeira há dois anos, tem sido bastante difícil conseguir a aprovação de projetos de capex. Antes de conhecermos Office 365, estávamos preocupados com a maneira como financiaríamos o aprimoramento de nossa infraestrutura.”
- “Nós preferimos a possibilidade de previsão do modelo de opex. Ainda existem alguns custos de capex, como consultores para o gerenciamento da implementação.”

Aumento da segurança de TI

Para empresas de pequeno porte, fornecer uma infraestrutura de TI de classe mundial pode ser bastante difícil e oneroso. O Office 365 facilita isso por meio da redução de algumas das responsabilidades para a Microsoft. Além disso, qualquer problema de segurança pode danificar a reputação de uma empresa de forma irreparável e dificultar a competição com empresas maiores; o FOPE protege contra spam de saída e outros eventos de segurança que prejudicam a reputação. Alguns dos motivos para a melhoria da TI fornecidos pelas empresas entrevistadas incluem:

- “A segurança foi aprimorada porque ela não é mais nossa responsabilidade. Talvez, nós não tivemos todas as melhores configurações ou os patches mais recentes. Tudo está, definitivamente, melhor agora.”
- “Nós não podemos arriscar que um computador infectado resulte no envio acidental de spams para nossos grandes clientes. Nós nos caracterizamos como um jogador maior do que realmente somos, e precisamos ter segurança para assegurar isso.”
- “Anteriormente, nós tínhamos spams sendo originados do computador de um de nossos funcionários. Isso não é mais um risco.”

Melhor arquivamento e conformidade

O Office 365 fornecerá excelentes benefícios nas áreas de arquivamento e conformidade em relação às caixas de correio maiores, aos armazenamentos de dados compartilhados e à pesquisa em várias caixas de correio. O tempo necessário para atender às obrigações de conformidade e pesquisa de descobertas deve ser reduzido. As políticas de retenção podem ser melhor aplicadas, reduzindo as preocupações dos departamentos de auditoria e jurídico.

- “A conformidade é um benefício adicional que não tínhamos originalmente incluído nos fatores. A descoberta legal e as auditorias são muito mais eficientes.”
- “Ter caixas de correio de 25 gigabyte é excelente para o arquivamento. Estamos eliminando os arquivos PST e outros arquivos mortos locais.”
- “O Office 365 habilita uma melhor conformidade com HIPAA com fluxos de trabalho automatizados e aprovações.”
- “Embora não estejamos utilizando os recursos de arquivamento e conformidade do Office 365 atualmente, é muito reconfortante saber que podemos adicioná-los facilmente no futuro.”

Disponibilidade e recuperação de desastres aprimorados

A infraestrutura do Office 365 da Microsoft será melhor, em termos de confiabilidade e disponibilidade, do que muitas empresas de médio porte poderiam razoavelmente custear para desenvolver internamente. A redundância geográfica completa é uma área que poderia ser especialmente difícil de replicar. Para a maioria das empresas entrevistadas, esse foi um importante ponto de venda. A seguir estão algumas declarações sobre o valor dos recursos de alta disponibilidade e recuperação de desastres do Office 365:

- “Com o Office 365, não enfrentamos nenhum período de inatividade. Isso é bastante diferente de quando estamos executando o Exchange localmente.”
- “O contrato de nível de serviço da Microsoft é muito importante para nós. Toda a nossa colaboração e comunicação agora dependem de Office 365 estar em funcionamento.”
- “Os recursos de recuperação de desastres são amplamente superiores do que aqueles que poderíamos fornecer por nossa conta.”
- “Quando possui clientes grandes, você não quer ter sistemas frágeis nem interrupções que possam influenciar negativamente a visão deles sobre você.”
- “Nós enfrentamos um problema de encanamento que manteve nosso escritório principal fechado por três semanas. Levou uma semana para que nossos emails voltassem a funcionar e, durante esse tempo, praticamente nenhum trabalho foi feito. Com o Office 365, todos teriam conseguido dar continuidade ao trabalho a partir de qualquer local imediatamente após o ocorrido, e todos estariam totalmente produtivos em um escritório secundário com acesso a todos os seus arquivos após alguns dias.”

Flexibilidade

A flexibilidade, conforme definido pelo TEI, representa um investimento em capacidade ou recurso adicional que pode ser transformado em benefício comercial para outros investimentos futuros. Isso dá à organização o “direito” ou a capacidade de se envolver em iniciativas futuras, sem ser obrigada a fazer isso. Existem vários cenários em que um cliente pode optar por implementar o Office 365 e, posteriormente, perceber usos e oportunidades de negócios adicionais. A flexibilidade também pode ser quantificada quando avaliada como parte de um projeto específico (veja mais detalhes no Apêndice B).

Para empresas de médio porte, o Office 365 cria organizações muito flexíveis em relação à maneira como os funcionários trabalham juntos e como interagem com os clientes. Ele libera tempo para que a TI e os usuários empresariais se concentrem em atividades de adição de valor e melhoria dos negócios. A escalabilidade também é um importante fator, pois muitas empresas de médio porte estão passando por uma rápida expansão. O Office 365 permite que novos locais, funcionários e parceiros/clientes sejam integrados em pouquíssimo tempo.

Os entrevistados tiveram uma forte impressão de que o Office 365 os tornará mais ágeis.

- “O Office 365 nos permite fornecer serviços de TI com facilidade para funcionários de meio expediente e temporários. Nós podemos rapidamente ativar e desativar serviços.”
- “Para fusões e aquisições, nós conseguimos colocar a nova organização em nossa plataforma em uma noite.”
- “Tínhamos muitos projetos que queríamos realizar, mas não era possível iniciá-los porque não havia recursos de TI suficientes. Agora, poderemos nos concentrar em projetos com mais valor e corrigir problemas empresariais.”
- “Estamos considerando a abertura de um escritório em Portugal. O Office 365 facilitará muito isso e contribuirá em nossas decisões de expansão.”
- “Nós abrimos um escritório na Eslováquia e tudo o que tivemos de fazer foi comprar PCs e aumentar o número de assinaturas do Office 365. Isso custa muito menos e permite que todos estejam produtivos muito mais rapidamente.”

Nenhum dos benefícios da flexibilidade foi incluído na análise de ROI.

Risco

A Forrester define dois tipos de riscos associados a essa análise: risco de implementação e risco de impacto. O “risco de implementação” é aquele em que um investimento proposto no Office 365 pode desviar dos requisitos originais ou esperados, resultando em custos mais altos do que o previsto. O “risco de impacto” refere-se àquele em que as necessidades comerciais ou de tecnologia da organização talvez não sejam atendidas pelo investimento no Office 365, resultando em um total menor de benefícios gerais. Quanto maior a incerteza, maior a variação de resultados em potencial para as estimativas de custos e benefícios.

A captura quantitativa dos riscos de investimento e impacto por meio do ajuste direto das estimativas financeiras resulta em estimativas mais significativas e precisas e em uma projeção mais exata do ROI. Em geral, os riscos afetam os custos ao aumentar as estimativas originais, e afetam os benefícios ao reduzir as estimativas originais. Os números ajustados aos riscos devem ser considerados expectativas “realistas”, pois eles representam os valores esperados considerando-se os riscos.

Os riscos de implementação a seguir que afetam os custos são identificados como parte desta análise:

- Os custos de implementação inicial podem ser maiores em grandes organizações e em organizações com vários escritórios. Um uso maior de serviços profissionais também pode aumentar esses custos.
- Os custos do Office 365 baseiam-se no número de usuários e, por isso, organizações maiores pagarão mais em uma base mensal. Entretanto, deve haver um aumento correspondente nos benefícios obtidos.
- Os custos de treinamento podem variar de acordo com a quantidade de áreas de soluções novas que estiverem sendo adicionadas (por exemplo, o SharePoint) e de quais versões as soluções existentes estiverem sendo migradas (por exemplo, do Office Professional 2003).

Os riscos de impacto a seguir que afetam os benefícios são identificados como parte desta análise:

- Todos os custos eliminados, como implementação, hardware e licenças, representam uma função direta de quais soluções da Microsoft estão sendo implementadas e por quantos usuários. Recomendamos que o leitor ignore os benefícios no estudo que estiverem vinculados a uma solução que não será utilizada (por exemplo, o Lync Online substituindo os custos existentes de Webconferência).
- A economia total de produtividade é uma função direta da quantidade de funcionários afetados. Isso pode resultar em menos benefícios no total para empresas menores do que a organização combinada, mas também pode significar ROIs significativamente mais altos para organizações maiores.

Existem quatro riscos não associados à análise de ROI que são exclusivos da solução Office 365.

1. O primeiro é permitir que dados confidenciais residam fora da organização. Embora isso tenha sido mencionado por alguns entrevistados, nenhum deles achou que a infraestrutura da Microsoft era menos segura do que a operada no local.
2. O segundo risco está associado a abrir mão de algum nível de controle em termos de configuração e cronogramas de distribuição da solução da Microsoft. Os clientes afirmaram que as ferramentas de autoconfiguração no Office 365 são superiores àquelas no BPOS e que não devem ser um fator de limitação na implementação do Office 365.
3. O terceiro risco é a interrupção no serviço da Microsoft. Embora a Microsoft tenha projetado sua solução e forneça um SLA de 99,9% de atividade, sempre existe o risco de que a Microsoft pode enfrentar interrupções no data center ou algum outro tipo de degradação de desempenho. Na maioria dos casos, o risco de interrupção de um serviço deve ser menor com a infraestrutura do Office 365 do que com uma solução gerenciada por conta própria.
4. Por último, existe o risco de que a conexão de uma empresa com a Internet seja interrompida. Embora isso não ocorra com frequência nos EUA e em países da Europa Ocidental, é algo que deve ser cuidadosamente considerado para escritórios em países com um serviço de Internet menos confiável. Esse risco pode ser reduzido usando o SharePoint Workspaces (anteriormente chamado de Groove), que permite que os usuários trabalhem em um modo offline e sincronizem alterações em documentos quando a Internet for novamente disponibilizada.

A Tabela 21 mostra os valores utilizados para os ajustes de acordo com os riscos e as incertezas nas estimativas de custo e benefício. O modelo de TEI utiliza um método de distribuição triangular para calcular os valores ajustados aos riscos. Para construir a distribuição, é necessário primeiro estimar os valores baixo, mais provável e alto que poderiam ocorrer no ambiente atual. O valor ajustado a riscos é a média da distribuição desses pontos. Recomendamos que os leitores apliquem seus próprios intervalos de riscos com base em seus níveis de confiança nas estimativas de custo e benefício.

Tabela 21

Ajustes de riscos de custo e benefício

Custos	Baixo	Mais provável	Alto	Média
Mão de obra de planejamento inicial e de implementação/migração (risco médio)	100%	100%	115%	105%
Hardware (baixo risco)	98%	100%	105%	101%
Assinatura e licenças da Microsoft (nenhum risco)	100%	100%	100%	100%
Treinamento (risco médio)	100%	100%	115%	105%
Administração contínua (baixo risco)	98%	100%	105%	101%
Largura de banda adicional (baixo risco)	98%	100%	105%	101%
Benefícios	Baixo	Mais provável	Alto	Média
Aumento da produtividade de profissionais do conhecimento (risco médio)	80%	100%	103%	94%
Aumento incremental da produtividade de funcionários móveis (risco médio)	80%	100%	103%	94%
Eliminação de hardware (baixo risco)	90%	100%	105%	98%
Eliminação de software de terceiros (risco médio)	80%	100%	103%	94%
Economia em Webconferência (baixo risco)	90%	100%	105%	98%
Substituição de licenças da Microsoft (baixo risco)	90%	100%	105%	98%
Mão de obra de planejamento e implementação local evitada (risco médio)	80%	100%	103%	94%
Redução dos esforços de suporte de TI (risco médio)	80%	100%	103%	94%
Redução de viagens (risco médio)	80%	100%	103%	94%

Fonte: Forrester Research, Inc.

Resumo financeiro

Os resultados financeiros calculados nas seções Custos e Benefícios podem ser usados para determinar o ROI, a IRR, o VPL e o período de retorno financeiro do investimento da organização no Microsoft Office 365. Eles estão demonstrados na Tabela 22 a seguir.

Tabela 22

Fluxo de caixa — não ajustado aos riscos

Fluxo de caixa — estimativas originais						
	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	PV (valor atual)
Custos	(\$36.333)	(\$99.050)	(\$99.050)	(\$99.050)	(\$333.483)	(\$274.235)
Benefícios		\$462.714	\$536.213	\$552.963	\$1.551.889	\$1.234.190
Benefícios líquidos	(\$36.333)	\$363.664	\$437.163	\$453.913	\$1.218.405	\$959.955
ROI	350%					
IRR	1.018%					
Período de retorno financeiro	Menos de 2 meses					

Fonte: Forrester Research, Inc.

A Tabela 23 a seguir mostra os valores de ROI, IRR, VPL e período de retorno financeiro ajustados aos riscos. Esses valores são determinados pela aplicação dos valores ajustados aos riscos da Tabela 21 da seção Risco aos números de custos e benefícios das Tabelas 9 e 20.

Tabela 23

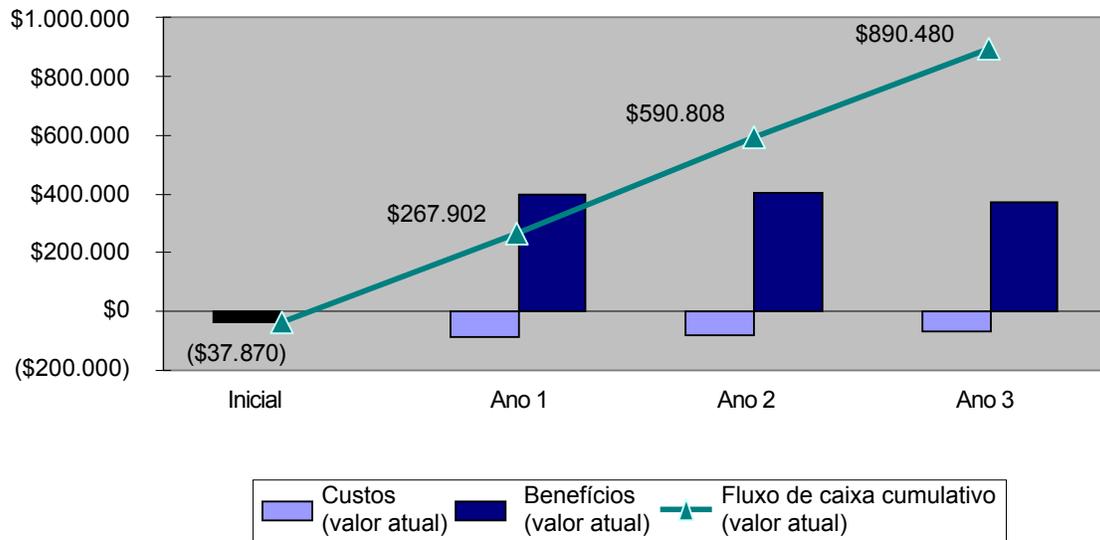
Fluxo de caixa — ajustado aos riscos

Fluxo de caixa — estimativas ajustadas aos riscos						
	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	PV (valor atual)
Custos	(\$37.870)	(\$99.597)	(\$99.597)	(\$99.597)	(\$336.660)	(\$277.084)
Benefícios		\$442.061	\$504.650	\$520.615	\$1.467.325	\$1.167.564
Benefícios líquidos	(\$37.870)	\$342.464	\$405.053	\$421.018	\$1.130.666	\$890.480
ROI	321%					
IRR	920%					
Período de retorno financeiro	2 meses					

Fonte: Forrester Research, Inc.

Figura 3

Fluxo de caixa cumulativo ajustado aos riscos em três anos para a organização combinada



Fonte: Forrester Research, Inc.

Microsoft Office 365: visão geral

A Microsoft forneceu a seguinte descrição do Office 365.

Descrição de alto nível do Office 365

O Office 365 é um conjunto de serviços com base na nuvem que reúne o Office 2010 com sites de compartilhamento de documentos, mensagem instantânea e Webconferência e a potência do Exchange Online, o email de classe empresarial líder do setor com caixas de correio de 25 GB & e camadas internas de proteção antivírus e antispam.

O Office 365 é colaboração para todos. O Office 365 possui o Office em seu núcleo, o qual é o coração da colaboração, e é conhecido e reconhecido pela facilidade de uso, familiaridade e produtividade. O Office 365 é um serviço na nuvem fornecido e apoiado pela Microsoft e por alguns dos melhores parceiros no mundo.

O Office 365 para empresas (Planos E1-E4) — para organizações com TI interna ou TI de parceiro

O Microsoft Office 365 reúne o conjunto de ferramentas de produtividade e colaboração mais reconhecido do setor e o fornece como um serviço de assinatura. Com nossos serviços na nuvem, a sua organização pode reduzir os custos gerais e fornecer o conjunto de ferramentas ideal para os usuários apropriados, tudo com camadas adequadas de segurança e conformidade. A Microsoft é um provedor confiável — milhões de clientes utilizam o pacote Microsoft Business Productivity Online Services atualmente. E o Office 365 inclui um contrato de nível de serviço apoiado financeiramente, o que permite que você se sinta confiante de que escolheu a melhor solução na nuvem.

Office Professional Plus

O Microsoft Office Professional Plus (disponível em determinados planos de serviço do Microsoft Office 365) fornece o Microsoft Office como um serviço flexível e de pagamento progressivo — uma experiência do Office completa e de classe empresarial para organizações de todos os portes. O Microsoft Office Professional Plus fornece a versão mais recente dos aplicativos de área de trabalho do Office e do Office Web Apps, perfeitamente conectados e entregues com serviços na nuvem, para acessar seus documentos, emails e calendários a partir da maioria dos dispositivos.

Recursos:

- Gerencie a caixa de entrada e o calendário com o Modo de Exibição de Conversa e outras ferramentas de gerenciamento avançadas do Microsoft Outlook.
- Aproveite a potência das redes empresarial e social no Outlook com o Outlook Social Connector.
- Colabore com controle e confiança com a coautoria em tempo real.
- Compartilhe apresentações de slides instantaneamente entre cidades ou ao redor do mundo com o recurso Transmitir Apresentação de Slides do Microsoft PowerPoint.
- Crie apresentações aprimoradas usando as novas ferramentas de foto e vídeo do PowerPoint.
- Trabalhe a partir de praticamente qualquer lugar e qualquer dispositivo com o Office Web Apps.

Exchange Online

O Microsoft Exchange Online é uma solução completa de email, calendário e contatos fornecida como um serviço hospedado pela Microsoft. Desenvolvido com base nas mesmas tecnologias que o Microsoft Exchange Server, o Exchange Online fornece aos usuários finais uma experiência familiar entre PCs, a Web e dispositivos móveis e, ao mesmo tempo, fornece aos administradores de TI ferramentas com base na Web para o gerenciamento de suas implantações online.

O Exchange Online fornece recursos essenciais do Exchange Server, incluindo:

- Caixas de correio grandes - cada usuário obtém 25 GB de armazenamento de caixa de correio padrão, além da capacidade de enviar arquivos anexos com até 35 MB.
- Antivírus/antispam - o Forefront Online Protection para Exchange está incluído, fornecendo vários filtros e mecanismos de verificação de vírus a fim de ajudar a proteger sua organização contra spam, vírus e tentativas de phishing.
- Acesso com base na Web - para o acesso de cliente da Web, o Outlook Web App fornece uma experiência com base em navegador premium que corresponde à aparência do cliente Outlook completo.
- Mobilidade - o acesso móvel está disponível a partir de todos os telefones com capacidade de receber emails, incluindo Windows Phone, iPhone, Android, Palm e dispositivos da Nokia e Blackberry.
- Calendário e contatos compartilhados - os usuários podem comparar calendários para agendar reuniões com o Exchange Online e ter acesso a recursos de colaboração como calendários, grupos, lista de endereços global, contatos externos, tarefas, salas de conferência e delegação compartilhados.

SharePoint Online

O Microsoft SharePoint Online reúne a familiar tecnologia Microsoft SharePoint Server que, agora, é fornecida como um serviço online. O SharePoint Online ajuda as empresas a criarem sites para compartilhar documentos e ideias com colegas, parceiros e clientes.

Recursos

- Gerencie e compartilhe documentos e ideias pessoais com colegas usando o MySites.
- Mantenha as equipes em sincronia com bibliotecas de documentos, listas de tarefas e calendários compartilhados usando o Team Sites.
- Mantenha-se atualizado sobre as notícias da empresa, os eventos e as atualizações comerciais com Intranet Sites.
- Crie documentos do Microsoft Office e salve-os diretamente no SharePoint Online.
- Um único console para o provisionamento, o monitoramento e a geração de relatórios de serviços a fim de simplificar o gerenciamento.
- Proteja conteúdos confidenciais com permissões de nível de documento.
- Acesse documentos importantes de modo offline usando o SharePoint Workspace.
- Habilite a comunicação em tempo real com colegas a partir do SharePoint Online.

Lync Online

O Microsoft Lync Online é um serviço de comunicações na nuvem da próxima geração que conecta as pessoas de novas maneiras, a qualquer momento e a partir de praticamente qualquer lugar. O Lync Online fornece recursos de comunicação intuitivos com presença, mensagem instantânea, chamadas de áudio/vídeo e uma avançada experiência de reunião online com áudio, vídeo e Webconferência em PCs.

O Lync Online permite que os administradores de TI reduzam o investimento em infraestrutura de TI e mantenham o controle de permissões e políticas de usuários finais.

Recursos

- Conecte-se a outras pessoas por meio de mensagens instantâneas, chamadas de vídeo, fotos de contatos do Lync, feed de atualização de atividades e cartões de visita interativos no Microsoft Office.
- Realize apresentações online para clientes e colegas com áudio, vídeo, compartilhamento de tela e um quadro de comunicações virtual.
- Convide contatos externos para participar de reuniões online facilmente por meio de um cliente nativo ou com base na Web.
- Comunique-se com organizações externas que executam o Lync usando mensagens instantâneas, áudio e vídeo por meio da federação do Lync.
- Conecte-se aos contatos do Windows Live Messenger usando mensagens instantâneas, áudio e chamadas de vídeo diretamente do Lync.
- Exiba o status de presença e clique para se comunicar no Microsoft Outlook, no SharePoint e em outros aplicativos do Office.

Microsoft Lync Server local para o Enterprise Voice completo (não incluído no estudo de TEI)

As organizações que desejam aproveitar todos os benefícios das Comunicações Unificadas da Microsoft podem adquirir e implantar o Microsoft Lync Server 2010 em suas instalações como parte do Microsoft Office 365. O Lync Server 2010 local fornece Enterprise Voice e audioconferência com conexão discada com base no local, o que permite que os clientes reduzam custos e aumentem a produtividade substituindo ou aprimorando sistemas PBX tradicionais. Essa opção de implantação exige que todas as cargas de trabalho do Lync (mensagem instantânea, reuniões e voz) sejam implantadas no local. O Lync Server 2010 local interopera com o Exchange Online e o SharePoint Online, o que permite que os clientes escolham como migrar para a nuvem.

Apêndice A: Descrição da organização combinada

Com base nas entrevistas com sete clientes de médio porte que atualmente utilizam a versão beta do Office 365, a Forrester elaborou uma empresa combinada que engloba as características apontadas nas entrevistas. Em seguida, a Forrester criou um sistema financeiro de TEI e uma análise de ROI associado para essa empresa combinada. Ao agregar as constatações das entrevistas com os clientes e caracterizar uma organização combinada que se beneficiou da substituição de uma implantação local da versão 2003 de várias soluções da Microsoft pelo Microsoft Office 365, esse estudo da Forrester ilustra o impacto financeiro da utilização do Microsoft Office 365 em um cliente de médio porte comum.

A Forrester nomeou a organização combinada como Third Way Consulting. Third Way é uma empresa de consultoria de TI que ajuda os clientes a implantar e gerenciar soluções de TI de acordo com os objetivos da empresa. A empresa está sediada em Chicago, com a maioria dos funcionários e clientes nos EUA. Ela apresenta um total de 150 funcionários, dos quais todos são profissionais do conhecimento que usam o Office 365. 50 funcionários trabalham na sede e outros 70 estão distribuídos entre 4 escritórios nos EUA ou trabalham de casa. 30 funcionários trabalham em dois escritórios na Europa.

50 consultores são classificados como “amplamente móveis” pela gerência, pois passam a maior parte do tempo em escritórios de clientes e estão sempre viajando. Ele quase nunca aparecem nos escritórios da empresa. Garantir que esses profissionais estejam totalmente produtivos é muito importante para o sucesso financeiro da Third Way.

Todos os 150 usuários estão sendo migrados para o conjunto de soluções Office 365 E3 – Exchange, Lync Online, SharePoint e Office Professional Plus. Anteriormente, todos os usuários utilizavam o Exchange 2003 e o Office Professional 2003. O SharePoint ou o Lync/OCS nunca havia sido utilizado. A implementação da solução anterior foi realizada em 2004.

A Third Way decidiu que era o momento de atualizar as versões 2003 do Exchange e do Office Professional para aproveitar as vantagens de novos recursos, além de que a empresa poderia se beneficiar com a adição do Lync e do SharePoint. Ela também deseja utilizar o SharePoint para criar extranets para usar com os clientes.

Uma grande preocupação era em relação aos custos e aos esforços que seriam necessários para gerenciar todo o conjunto de soluções 2010 no local. Após uma cuidadosa análise da implantação do Office 365 ou de uma solução local equivalente, a Third Way decidiu fazer uma migração completa para o Office 365. O plano era mover todas as caixas de correio, todos os documentos e todas as ferramentas administrativas para a nuvem com os aplicativos – ou seja, Word, Outlook, SharePoint, etc. – instalados nos computadores dos usuários. Esse estudo explora os motivos pelos quais a Third Way decidiu implantar o Office 365, bem como as implicações financeiras dessa decisão.

Apêndice B: Visão geral do Total Economic Impact™

Total Economic Impact é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que aprimora os processos de tomada de decisões de tecnologia de uma empresa e auxilia os fornecedores na comunicação da proposta de valor de seus produtos e serviços para os clientes. A metodologia de TEI ajuda as empresas a demonstrar, justificar e obter o valor tangível das iniciativas de TI para a gerência sênior e outros importantes participantes da empresa. A metodologia de TEI consiste em quatro componentes para avaliar o valor do investimento: benefícios, custos, riscos e flexibilidade.

Benefícios

Os benefícios representam o valor fornecido à organização do usuário — TI e/ou unidades de negócios — pelo produto ou projeto proposto. Geralmente, os exercícios de justificativa de produtos ou projetos concentram-se apenas nos custos de TI e na redução de custos, deixando pouco espaço para uma análise do efeito da tecnologia em toda a organização. A metodologia de TEI e o modelo financeiro resultante aplicam o mesmo peso sobre a avaliação dos benefícios e dos custos, o que possibilita uma análise completa do efeito da tecnologia em toda a organização. O cálculo das estimativas de benefícios envolve um diálogo claro com a organização do usuário a fim de compreender o valor específico gerado. Além disso, a Forrester também exige que seja estabelecida uma clara linha de responsabilidade entre a medição e a justificativa das estimativas de benefícios após a conclusão do projeto. Isso garante que as estimativas de benefícios sejam diretamente ligadas ao resultado.

Custos

Os custos representam o investimento necessário para obter o valor, ou os benefícios, do projeto proposto. A TI ou as unidades de negócios podem incorrer em custos na forma de mão de obra, subcontratados ou materiais com todos os encargos. Os custos abrangem todos os investimentos e todas as despesas necessárias para fornecer o valor proposto. Além disso, a categoria de custo no TEI captura qualquer custo incremental no ambiente existente para custos contínuos associados à solução. Todos os custos devem estar vinculados aos benefícios que são criados.

Risco

O risco mensura a incerteza das estimativas de benefício e custo contida no investimento. A incerteza é medida de duas maneiras: 1) a probabilidade de que as estimativas de benefício e custo alcançarão as projeções originais e 2) a probabilidade de que as estimativas serão medidas e controladas ao longo do tempo. O TEI aplica uma função de densidade da probabilidade conhecida como “distribuição triangular” aos valores inseridos. No mínimo, três valores são calculados para estimar o intervalo subjacente em torno de cada custo e benefício.

Flexibilidade

Na metodologia de TEI, os benefícios diretos representam uma parte do valor do investimento. Embora os benefícios diretos possam ser, com frequência, a principal maneira de justificar um projeto, a Forrester acredita que as organizações devem ser capazes de mensurar o valor estratégico de um investimento. A flexibilidade representa o valor que pode ser obtido de um investimento adicional futuro construído sobre o investimento inicial já realizado. Por exemplo, um investimento em uma atualização em toda a empresa de um pacote de produtividade para escritórios pode potencialmente aumentar a padronização (a fim de aumentar a eficiência) e reduzir os custos de licenciamento. Entretanto, um recurso de colaboração incorporado pode se transformar em uma maior produtividade dos funcionários se for ativado. A colaboração pode ser usada apenas com investimento adicional em treinamento no futuro. Entretanto, a capacidade de obter esse benefício possui um valor atual que pode ser estimado. O componente de flexibilidade do TEI captura esse valor.

Apêndice C: Glossário

Taxa de desconto: a taxa de juros utilizada na análise de fluxo de caixa para levar em consideração o valor temporal do dinheiro. Embora o Banco Central Norte-Americano defina uma taxa de desconto, as empresas geralmente definem uma taxa de desconto com base em seus ambientes de negócios e investimentos. A Forrester considera uma taxa de desconto anual de 10% para esta análise. As organizações geralmente adotam taxas de desconto entre 8% e 16% com base no ambiente atual. Recomendamos que os leitores consultem suas respectivas organizações para determinar a taxa de desconto mais adequada a ser aplicada em seus próprios ambientes.

VPL (valor presente líquido): o valor presente ou atual de fluxos de caixa líquidos futuros (descontados) de acordo com uma taxa de juros (a taxa de desconto). Um VPL de projeto positivo normalmente indica que o investimento pode ser realizado, a menos que outros projetos possuam VPLs superiores.

PV (valor atual): o valor presente ou atual de estimativas de custo e benefício (descontadas) de acordo com uma taxa de juros (a taxa de desconto). O PV de custos e benefícios introduzido no valor presente líquido total de fluxos de caixa.

Período de retorno financeiro: o ponto de equilíbrio de um investimento. O momento em que os benefícios líquidos (os benefícios menos os custos) se equiparam ao investimento inicial ou ao custo.

ROI (retorno do investimento): uma medida do retorno esperado de um projeto em termos de porcentagem. O ROI é calculado pela divisão dos benefícios líquidos (benefícios menos custos) pelos custos.

Uma observação sobre tabelas de fluxo de caixa

A seguir está uma observação sobre as tabelas de fluxo de caixa utilizadas neste estudo (consulte a tabela de exemplo a seguir). A coluna de investimento inicial contém os custos incorridos em “hora 0” ou no início do Ano 1. Esses custos não sofreram descontos. Todos os outros fluxos de caixa entre os Anos 1 a 3 foram descontados usando a taxa de desconto (exibida na seção Suposições do sistema) no final do ano. Os cálculos de PV (valor atual) são realizados para cada estimativa de custo e benefício total. Os cálculos de VPL (valor presente líquido) não são realizados até as tabelas de resumo e representam a soma do investimento inicial com os fluxos de caixa descontados de cada ano.

Tabela [Exemplo]

Tabela de exemplo

Ref.	Categoria	Cálculo	Custo inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total

Fonte: Forrester Research, Inc.

Apêndice D: Considerando este estudo juntamente com outros estudos de TEI publicados recentemente

A Microsoft encarregou a Forrester Research de realizar estudos de caso de Total Economic Impact™ a fim de calcular o potencial ROI de vários produtos de desktop e servidor e serviços online da empresa. Cada estudo contém uma análise quantitativa detalhada com base em entrevistas com diversos clientes da Microsoft que utilizam um ou mais produtos. A Forrester conta com a experiência desses clientes e a articulação de suas opções e seus riscos de custos, benefícios e flexibilidade, uma vez que eles estão relacionados aos impactos financeiros.

O leitor desses estudos deve ser cuidadoso ao fazer conclusões sobre o valor comparativo com base exclusivamente na métrica de ROI calculada pela Forrester. O ROI é uma métrica que pode variar de acordo com o porte e o tipo da organização, bem como com os casos de uso de um determinado produto. Como resultado, a comparação de ROIs previstos entre estudos sem um contexto completo das suposições por trás dos ROIs resultará em uma comparação inadequada. Ao analisar vários estudos de caso de TEI da Forrester, é recomendável considerar o seguinte:

- Cada estudo baseia suas constatações em um diferente conjunto de organizações de clientes, com tamanhos variados e de setores diversos.
- A organização “combinada” que a Forrester sintetiza com base nas entrevistas realizadas para cada estudo varia de acordo com o tamanho, o setor e o caso de uso, desde 150 usuários até mais de 5.000.
- As implantações dos clientes de produtos da Microsoft variam em extensão; no momento do estudo, muitas ainda estão realizando os testes anteriores à implantação em larga escala.
- Diferenças nos produtos em relação a recursos, funcionalidades e seus casos de uso (Lync Server 2010 versus Lync Online como parte do Office 365, por exemplo), produzirão cálculos de custo, benefício e ROI diferentes.

O Total Economic Impact™ do Microsoft Exchange 2010 Online preparado para a Microsoft Corporation, em julho de 2011, por Amit Diddee

“As entrevistas detalhadas da Forrester com os clientes do Microsoft Exchange Online resultaram em diversas observações importantes. Com base nas informações coletadas nas entrevistas com os atuais clientes do Microsoft Exchange Online, a Forrester descobriu que as organizações podem obter benefícios na forma de economia no custo de armazenamento, economia em mão de obra de TI, economia no custo de servidores do Microsoft Exchange e Windows, filtragem de mensagens aprimorada, economia no custo de fornecimento de acesso móvel a usuários de BlackBerry, economias em sistemas e equipes de backup e escalabilidade econômica.

Com base nessas constatações, as empresas que desejam implementar o Microsoft Exchange Online podem verificar as reduções de custo e os benefícios de produtividade. Ao usar o sistema de TEI, muitas empresas podem descobrir o potencial de um caso comercial atraente para fazer o investimento.”

**O Total Economic Impact™ do Microsoft Forefront Endpoint Protection (FEP) 2010
preparado para a Microsoft Corporation, em maio de 2011, por Michael Speyer**

“As empresas entrevistadas obtiveram os seguintes benefícios economicamente quantificáveis:

- *Redução do esforço de mão de obra para a correção de infecções de malware.*
- *Redução do esforço de mão de obra para a investigação de alertas de malware.*
- *Redução do esforço de mão de obra para a administração da área de trabalho.*
- *Eliminação do custo de taxas de licenças associadas a softwares antimalware desativados de terceiros.*

As economias em mão de obra para a investigação e a correção de infecções de malware são o resultado de menos incidentes de malware e da redução do esforço necessário para a correção. Observamos a existência de benefícios adicionais que não foram quantificados, como a redução da exposição de dados confidenciais, de interrupções em processos da empresa ou do roubo de dados. De forma cumulativa, isso representa uma redução no risco da empresa.”

O Total Economic Impact™ do Microsoft Lync Server 2010

preparado para a Microsoft Corporation, em novembro de 2010, por Jeffrey North

“A entrevistas detalhadas da Forrester com os clientes do Microsoft Lync Server 2010 resultaram em importantes observações sobre o valor comercial do investimento no Lync 2010. A Forrester descobriu que as organizações podem obter benefícios na forma de:

- *Substituição de sistemas de telefonia PBX pelo software Lync Server 2010.*
- *Reduções de custo referentes a tarifas de Webconferência e teleconferência.*
- *Redução de custo de mão de obra de TI e suporte técnico.*
- *Aumento da produtividade individual e do grupo de trabalho.*
- *Redução de custo de viagens.*

Além disso, embora não tenha sido quantificadas para este estudo de caso, a Forrester recomenda que os possíveis implementadores do Lync Server 2010 também analisem as futuras opções em potencial para essa categoria:

- *Incorporar as comunicações aprimoradas aos aplicativos de linha de negócios, alterando a maneira como essas ferramentas atendem à empresa.*
- *Estender a comunicação unificada para além da empresa, para parceiros, clientes e fornecedores, por meio da federação.*
- *Estender as funcionalidades avançadas de presença e audioconferência e o acesso a vários recursos de comunicação para os funcionários móveis.*

A Forrester acredita que o Lync Server 2010 oferece a promessa de uma significativa vantagem competitiva ao fortalecer os relacionamentos entre funcionários, clientes e fornecedores/parceiros para as empresas que adotarem essas tecnologias de colaboração.”

O Total Economic Impact™ do Microsoft Office SharePoint 2010

preparado para a Microsoft Corporation, em março de 2010, por Jeffrey North

“Ao realizar as entrevistas com os clientes da Microsoft, a Forrester descobriu que as organizações podem obter benefícios financeiros significativos a partir da consolidação da colaboração, do gerenciamento de documentos, do software de portal interno e externo e da pesquisa no SharePoint Server 2010. Os novos recursos do SharePoint 2010 podem englobar aplicativos de linha de negócios – contabilidade e finanças, business intelligence e outras cargas de trabalho complexas para algumas organizações de cliente, o que permite que as organizações reduzam o número de fornecedores e obtenham custos menores de licenciamento e manutenção de software. Benefícios adicionais podem ser obtidos de uma menor administração de TI e um desenvolvimento de aplicativos simplificado ao atualizar os ambientes SharePoint 2003 e 2007 para o SharePoint Server 2010.

O estudo também revelou benefícios relacionados ao aumento da colaboração e da produtividade de profissionais da informação, além de indicações de uma colaboração ainda mais robusta no futuro, à medida que as organizações dos clientes aproveitarem os novos recursos do SharePoint Server 2010.”

O Total Economic Impact™ do Microsoft Office 2010

preparado para a Microsoft Corporation, em maio de 2010, por Bob Cormier

“Ao realizar as entrevistas com os clientes da Microsoft, a Forrester descobriu que a organização combinada pode obter significativos benefícios ajustados aos riscos nas seguintes áreas (consulte a seção Benefícios para obter mais detalhes):

- *Benefícios de produtividade de coautoria em um grupo de vendas e desenvolvimento de negócios.*
- *Benefícios de produtividade do OneNote para 40 equipes de projetos separadas.*

- *Eliminação de ferramentas de edição de foto/vídeo de terceiros.*
- *Benefícios associados a recursos “essenciais” do Office 2010 e benefícios de produtividade associados ao uso agregado dos recursos/das funcionalidades do Office 2010 a seguir: modo de exibição Backstage do Microsoft Office, Faixa de Opções aprimorada entre aplicativos do Office 2010, recurso Modo de Exibição Protegido da Microsoft, Visualização de Colagem, Modo de Exibição de Conversa, recurso Etapas Rápidas, Visualização do Calendário e Minigráficos e Segmentação de Dados (Excel 2010).”*

O Total Economic Impact™ da implementação da plataforma de produtividade da Microsoft preparado para a Microsoft Corporation, em maio de 2010, por Michelle Bishop

“Este estudo concentrou-se em organizações que já haviam implementado soluções de vários produtos com base nas ofertas mais recentes da Microsoft relacionadas à produtividade do Office, geralmente em conjunto com uma infraestrutura com base no Windows Server 2008 R2. A Forrester descobriu que essas organizações obtiveram benefícios “melhores juntos” adicionais com a integração de produtos para usuários finais e administradores de TI. Em particular, descobriu-se que a organização combinada, baseada nas empresas entrevistadas coletivamente, poderia obter:

Aumento de produtividade e colaboração

- *Aumentos na produtividade da força de trabalho, resultando em uma economia média de 82,33 horas por ano ou 3,96% do tempo por funcionário, por dia, para a organização combinada. Os ganhos de produtividade devem-se a:*
 1. *Menor alternância entre aplicativos, pois os recursos de colaboração entre os diferentes produtos estão mais integrados e funcionam melhor juntos.*
 2. *Acesso direto e eficiente à disponibilidade de membros da equipe por meio da funcionalidade Presença, o que acelera a conexão com a pessoa que pode ajudar.*
 3. *Aumento da facilidade de localizar e acessar experiência e conhecimento com base em tópicos e habilidades por meio do SharePoint MySites, do Active Directory e de melhores recursos de pesquisa.*
 4. *Menos tempo de pesquisa e gerenciamento de documentos e emails devido a recursos de pesquisa e de gerenciamento de emails aprimorados.*
 5. *Utilização mais rápida de aplicativos e maior utilização de recursos devido à consistência da interface do usuário da faixa de opções entre todos os aplicativos.*
 6. *Geração de relatórios aprimorada - incorporação, análise e compartilhamento de dados - para usuários de BI (Business Intelligence).*
- *Melhoria no processo de colaboração por meio de aprimoramentos como o recurso de coautoria de documentos para equipes distribuídas, por exemplo, equipes de vendas, equipes de avaliação clínica ou serviços profissionais.*

Redução de custos

- *Reduções de custos pela substituição de soluções de BI (Business Intelligence) herdadas e pela diminuição da demanda de recursos de desenvolvimento onerosos devido às funcionalidades disponíveis no SharePoint 2010 e Excel 2010.*
- *Redução de viagens, resultando em economias a partir de experiências de colaboração e comunicação por conferência mais integradas e contínuas, bem como pela visualização e edição de diferentes dispositivos com o Microsoft Office 2010 e o SharePoint 2010.*
- *Custos de conferências e telecomunicações de longa distância evitados ao utilizar recursos como VoIP (Voice over IP), Web/videoconferências e audioconferências discadas.*
- *Economia na administração de TI por meio da implementação de um ambiente padronizado, com ferramentas de administração e gerenciamento comuns entre o SharePoint 2010, o Exchange 2010 e o Office Communications Server.*
- *Redução de custos de armazenamento de emails.*
- *Redução de custos de treinamento movida principalmente por uma interface de usuário consistente entre aplicativos.*

O estudo também identificou possíveis áreas de benefícios futuros à medida que as organizações dos clientes aproveitarem os novos recursos do Enterprise Voice e a flexibilidade da implementação de soluções hospedadas ou no local do SharePoint.”

Apêndice E: Notas finais

ⁱ A Forrester ajusta aos riscos as métricas do resumo financeiro para levar em consideração a possível incerteza das estimativas de custo e benefício.

ⁱⁱ As emissões de CO2 em viagens aéreas variam de acordo com a distância do voo, abrangendo de 0,24 KG de CO2 por milha do passageiro para voos curtos até 0,18 KG de CO2 para voos longos. Fonte: fator de emissões com base em dados de 2006 coletados no Reino Unido e disponibilizados pelo The World Resource Institute.