

Réduire les coûts et les ressources grâce aux communications unifiées

Les communications unifiées fournissent des réponses proactives dans un contexte économique défavorable. Les solutions Microsoft permettent d'appliquer ces réponses à votre entreprise.

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

Actualisé en août 2009



Microsoft®

Résumé

Les entreprises cherchent en permanence à réduire leurs coûts et à optimiser leurs ressources. Cette nécessité est encore plus vive dans le contexte économique actuel. Cet article expose **la possibilité d'économiser plus de 5 millions de dollars par an et par tranche de 1 000 employés** en adoptant les communications unifiées de Microsoft dans vos activités commerciales et informatiques.

Les communications unifiées représentent une nouvelle approche des méthodes et solutions de communication qui ouvre de belles perspectives d'économiser en coûts et en ressources à la fois à court et long terme. Jusqu'à présent, les activités professionnelles reposant sur la communication étaient en grande partie manuelles et soumises à des retards et à l'improvisation. Aujourd'hui, les communications unifiées permettent de les rationaliser et de les informatiser pour en réduire les coûts et en augmenter la qualité.

Cet article identifie les opportunités et les mesures d'économie pour trois grandes catégories d'avantages :

- **Réduction des frais** des services de communication, comme les factures de téléphonie fixe et mobile et d'hébergement de conférences audio et vidéo, et des dépenses annexes comme les frais de déplacement ou immobiliers. *Le gain potentiel annuel s'élève entre 2,6 et 8 millions de dollars par tranche de 1 000 employés.*
- **Consolidation de l'infrastructure de communications** pour réduire les coûts d'exploitation en remplaçant de nombreux produits différents et disséminés par les fonctions intégrées des nouvelles solutions de communications unifiées. *Le gain potentiel annuel avoisine les 9 millions de dollars par tranche de 1 000 employés.*
- **Optimisation du capital humain** en favorisant l'efficacité individuelle, les groupes de travail et la collaboration ; et **gestion des risques imprévus avec** la gouvernance de l'entreprise ainsi que les communications sécurisées. *Le gain potentiel annuel combiné se chiffre à 2 millions de dollars minimum par tranche de 1 000 employés.*

Les mesures d'économies préconisées dans cet article peuvent produire des résultats généralement en 6 à 9 mois et souvent en moins de 6 mois lorsqu'elles sont appliquées à grande échelle. Autrement dit, les résultats interviennent dans un même exercice budgétaire. Les calculs de réduction des coûts se fondent sur des études de cas. Chaque opportunité sera d'abord définie de manière générale, puis sera assortie de recommandations impliquant les solutions de communications unifiées de Microsoft et, dans certains cas, des solutions complémentaires de gestion de la sécurité :

- Microsoft Exchange Server 2007 ou Exchange Server 2010 pour la messagerie électronique, la messagerie vocale, les calendriers et les contacts ;
- Microsoft Office Communications Server 2007 R2 pour la voix sur IP, les conférences (audio, vidéo et web), la messagerie instantanée et la présence ;
- Microsoft Forefront pour la protection intégrée pour l'accès et la sécurité ;
- Microsoft System Center pour la gestion des systèmes.

Table des matières

Résumé.....	ii
Contexte économique en 2009 et au-delà.....	1
Définition et importance des communications unifiées.....	2
Solutions de communications unifiées de Microsoft	2
Opportunités de réduction des coûts et des ressources grâce aux solutions de communications unifiées	3
Réduction des frais.....	3
Opportunité : réduction des frais de déplacement.....	4
Opportunité : réduction des frais de services de téléconférence.....	5
Opportunité : réduction des frais téléphoniques fixes et mobiles.....	6
Opportunité : Réduction des frais liés aux immobilisations.....	8
Optimisation de l'infrastructure de communications.....	9
Opportunité : Consolidation des systèmes de communication.....	9
Opportunité : Consolidation des systèmes de messagerie et optimisation de la gestion de l'infrastructure.....	10
Opportunité : consolidation des logiciels de communications unifiées.....	13
Opportunité : Optimisation des licences de logiciels.....	14
Optimisation du capital humain et gestion du risque :	16
Opportunité : Amélioration de l'efficacité des personnes.....	16
Opportunité : rationalisation des projets en équipe et de collaboration.....	18
Opportunité : Simplification de la sécurité et renforcement de la protection	19
Opportunité : simplification de la gouvernance et de la conformité	21
Résumé.....	22
Annexe A : Consolidation des applications autonomes.....	25
Annexe B : À propos des auteurs	27

Contexte économique en 2009 et au-delà

La détérioration du climat économique international ces douze derniers mois soulève à la fois des difficultés jamais rencontrées et des opportunités pour les responsables informatiques et métier actuels. Les turbulences provoquées par l'effondrement des marchés financiers mondiaux, ainsi que les incertitudes et l'impact économique qui en résultent, impliquent la réorganisation des priorités pour parer au plus urgent.

Le contexte économique est également plus difficile avec l'internationalisation des sociétés depuis dix ans. La situation s'est traduite pour certaines entreprises en l'extension de leurs implantations à l'échelle internationale pour tirer parti d'économies d'échelle de main d'œuvre ou de sites de fabrication plus rentables. D'autres ont élargi leurs débouchés au niveau mondial, grâce à Internet et à la croissance de certains marchés. De nombreuses sociétés ont développé leurs chaînes logistiques et leurs partenariats sur toute la planète. La capacité de prendre en charge un écosystème mondial doit être équilibrée par le besoin croissant de protéger l'entreprise contre les menaces de sécurité et de maintenir la sûreté des informations vitales pour l'entreprise.

Ces incertitudes et difficultés peuvent être paralysantes, mais l'immobilité ne peut être une réponse adéquate. Les responsables prudents étudieront soigneusement les choix qui s'offrent à eux et définiront un plan d'actions en fonction 1) des atouts, de la situation financière et des besoins de leur entreprise, 2) de la nature des produits et services qu'elle propose et 3) de l'impact probable de la récession sur ses clients et ses concurrents.

Pour les responsables métier, ces circonstances imposent généralement une adaptation des procédures, en fonction de la portée des conséquences économiques. Sans aucun doute, les mesures d'économies seront appliquées de façon draconienne aussi bien pour réduire les coûts que pour dégager des fonds en vue de procéder à des adaptations conséquentes des procédures. Les responsables informatiques, quant à eux, se concentreront probablement sur une réduction rapide des dépenses en biens et services basés sur les volumes et les effectifs. Parallèlement, ils rechercheront, pour la plupart, des changements structurels de l'infrastructure, des coûts de support d'exploitation et du périmètre des services pris en charge pour aboutir à des réductions de coûts durables et à long terme.

Dans toute entreprise, diminuer les coûts et les dépenses sera un objectif primordial. Sous les pressions économiques, les effectifs seront revus à la baisse. Bien souvent, les budgets affectés à des projets ou les engagements d'investissements sans retombées proches ni valeur stratégique claire seront reportés, voire annulés. Cet article porte sur les opportunités d'utiliser des solutions de communications unifiées pour répondre à ces exigences de réduction des coûts avec un retour sur investissement sur le même exercice budgétaire.

Définition et importance des communications unifiées

Les communications unifiées constituent une opportunité majeure dans le contexte économique actuel, dans la mesure où elles permettent de réduire les coûts immédiatement et, à plus long terme, de gagner en efficacité.

Au premier niveau, les communications unifiées sont la convergence de plusieurs technologies de communication en une solution unique. Sources d'économies, elles consolident des services et systèmes jusqu'alors séparés en un package efficace pour les communications textuelles, audio et vidéo, accessible par ordinateur ou terminaux mobiles, où que se trouve l'utilisateur. Ces technologies incluent la messagerie électronique, la messagerie instantanée, les conversations de groupe, les appels et conférences audio et vidéo, mais aussi les annuaires, calendriers et tâches. On peut également retrouver ces fonctionnalités dans des applications spécialisées comme les logiciels de mobilité ou les espaces de travail collaboratifs.

Au second niveau, ces fonctionnalités logicielles peuvent s'intégrer aux processus métiers des utilisateurs et des groupes pour éviter les tâches inutiles, multipliées ou répétées dans les activités à forte communication et ainsi améliorer la productivité.

Dans une perspective de réduction immédiate des coûts grâce aux communications unifiées, les communications sont presque toujours un poste de dépenses variable et conséquent, qui augmente à mesure que l'entreprise s'internationalise. Les frais de téléphonie fixe et mobile, les services de conférence, de déplacement et de réunion sont autant de dépenses que les solutions de communications unifiées peuvent rapidement compresser. De même, la consolidation de multiples systèmes de communication obsolètes en une seule plateforme unifiée et intégrée permet souvent de substantielles économies. Cet article détaille ces deux catégories d'économies.

Pour ce qui est des réductions des ressources, l'amélioration des communications grâce aux solutions de communications unifiées peut générer des gains de productivité, en réduisant le temps et les efforts consacrés aux tâches de communication, mais aussi en éliminant le travail retardé, multiplié ou répété lié aux communications. Bien que plusieurs mois ou trimestres puissent être nécessaires pour en voir les résultats, la modification de ces processus induit généralement des économies très substantielles puisqu'elle a un effet sur le fonctionnement de l'entreprise et non sur les coûts d'infrastructure uniquement.

Les sections suivantes présentent en détail ces opportunités de réduction des coûts et des ressources.

Solutions de communications unifiées de Microsoft

Les solutions de communications unifiées de Microsoft associent messagerie électronique, calendrier, messagerie instantanée, messagerie vocale, audioconférence, visioconférence et conférence Web et Voix sur IP (VoIP), et intègrent ces interfaces avec les applications professionnelles utilisées quotidiennement par les utilisateurs de l'entreprise. Cette unification fournit une identité unique à l'utilisateur final, ce qui lui permet, ainsi qu'à ses collaborateurs, de rationaliser ses communications sur différents modes. Elle permet également aux équipes informatiques de gérer les services de messagerie et de téléphonie sur une seule infrastructure pour plus d'efficacité et de rentabilité. Microsoft propose ces fonctionnalités avec Office Communications Server 2007 R2 (OCS 2007 R2) et Exchange Server 2007 ou Exchange Server 2010, tous deux disponibles sur site et comme services hébergés en ligne.

Les solutions de communications unifiées de Microsoft se présentent aux utilisateurs via une interface familière et facile d'utilisation, Office Outlook et Office Communicator, en versions pour PC, navigateurs Web et terminaux mobiles. Elles sont supportées par un très grand nombre de partenaires, intégrateurs système et développeurs du secteur des communications unifiées pour proposer une très vaste gamme de solutions ayant fait leurs preuves. Pour plus d'informations sur les solutions de communications unifiées de Microsoft, visitez le site

<http://www.microsoft.com/france/office/uc>.

Passons maintenant aux opportunités de réduction des coûts et des ressources offertes par les communications unifiées, ainsi qu'aux possibilités d'application des solutions Microsoft pour atteindre ces objectifs dans votre entreprise.

Opportunités de réduction des coûts et des ressources grâce aux solutions de communications unifiées

Pour répondre aux défis exposés plus haut, trois catégories principales sont détaillées dans cet article :

- **Réduction des frais** : accent mis sur la réduction immédiate des frais de déplacement, de téléconférence, de téléphonie fixe et mobile et de locaux.
- **Optimisation de l'infrastructure de communications** : recommandations pour la réduction à court terme et durable des coûts et du personnel informatique par la consolidation et le retrait des applications et équipements de communication vieillissants ou redondants.
- **Optimisation du capital humain et gestion du risque** : accent mis sur les possibilités de restreindre les tâches manuelles liées aux communications, pour faire face à des coupes immédiates dans les effectifs, à la réduction des heures supplémentaires, au gel des embauches ou à des départs volontaires.

Il existe plusieurs opportunités dans chaque catégorie, décrites dans les sections suivantes.

Réduction des frais

L'objectif ici est de parvenir immédiatement ou à court terme à des économies dans quatre domaines qui habituellement représentent des postes de dépenses variables conséquents : les déplacements, les services de téléconférence, la téléphonie et les locaux. Les économies réalisées sur ces postes peuvent être relativement rapides, mais aussi gérables sur la durée. Le déploiement des communications unifiées effectué à cette fin fournit également une plateforme pour l'optimisation du capital humain, comme suggéré dans la troisième section. Voici les quatre axes principaux.

Opportunité : réduction des frais de déplacement

Opportunités

Les frais de déplacement, de courte ou longue distance, sont l'un des postes de dépenses les plus visibles et l'une des principales sources d'économies réalisées par les communications unifiées.

Vous pouvez obtenir une réduction immédiate de vos dépenses en limitant les déplacements de vos employés. Les communications unifiées le permettent sans affecter l'efficacité de votre entreprise. Les conférences audio, Web et vidéo sont des solutions ayant fait leurs preuves. En plus des options d'enregistrement, la possibilité de publier le contenu d'une réunion sur un espace de travail partagé permet aux collaborateurs n'ayant pas pu y assister de rester informés. Étendre les conférences aux partenaires logistiques et aux clients, dans la mesure du possible, réduit encore les coûts.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

Les solutions de conférence de Microsoft, utilisant Live Meeting soit sur Office Communications Server 2007 R2 (OCS R2), soit sur un système d'hébergement en ligne, sont des vecteurs de choix pour réaliser des économies. L'une des solutions de conférence unifiée leader sur le marché, Live Meeting, fournit un ensemble complet de fonctions audio, vidéo et Web avec « Accès en tout lieu » : depuis un PC, un navigateur Web, un terminal mobile (avec OCS 2007 R2). La fonctionnalité vocale de Live Meeting est prise en charge soit par des fonctionnalités VoIP (Voice over IP) sur PC, soit par réseau téléphonique fixe ou mobile.

Pour les conférences tenues en salle de réunion, Polycom CX5000¹ offre une image de tous les participants en 360° tout en indiquant celui qui a actuellement la parole. La version OCS 2007 R2 de Live Meeting permet l'intégration des équipements audio et vidéo existants des salles de réunion et des systèmes de téléprésence, le cas échéant. Live Meeting prend totalement en charge l'enregistrement des réunions, ce qui permet d'en publier le contenu dans une session de conversation de groupe OCS 2007 R2 ou dans SharePoint. Les fournisseurs et les clients peuvent être invités à toute réunion (téléphonique, vidéo ou en ligne) avec un accès sécurisé garanti depuis un navigateur Web ou le client Live Meeting. Toutes ces fonctionnalités permettent aux employés de mener à bien leurs missions sans perdre d'argent ni de temps en déplacements.

Calcul

Les économies potentielles représentent une partie des frais actuels de déplacement, ainsi que le temps gagné en productivité par rapport au temps passé dans les transports par les utilisateurs. Les effets peuvent se faire sentir dans les 6 mois si le déploiement cible les employés souvent en déplacement.

Les analyses sur les frais réels de déplacement par service dont pourrait disposer la direction ou le service financier constitueraient la meilleure base de calcul des économies potentielles. Les modèles de retour sur investissement indiquent une économie moyenne de 913 dollars par employé, selon cette simple formule :

$$(30 \% \text{ de tous les frais de déplacement} \times 5 \text{ déplacements par an} / \text{le nombre d'employés devant se déplacer} \times 1\,522 \$ \text{ par déplacement}^2) \times 40 \% \text{ (ou 2 déplacements par an) de réduction.}$$

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

² Si l'on prend quatre vols nationaux à 110 dollars et un vol international à 3171 dollars selon les prévisions de déplacement d'American Express pour 2008 : <http://home3.americanexpress.com/corp/pc/2007/pdf/GBTF.pdf> (en anglais)

Exemples

[Crédit Agricole S.A.](#), l'un des groupes européens leader sur le marché bancaire, utilise les conférences OCS 2007 R2 pour réunir des équipes spécialisées sans déplacement, pour la formation du personnel en agence par le biais de visioconférences enregistrées, et pour tenir des réunions à trois entre le client, son conseiller et un expert de la banque. En tout, la banque a allégé ses frais de déplacement de 10 à 20 % dès la première année, conformément à l'estimation décrite plus haut.

Opportunité : réduction des frais de services de téléconférence

Opportunités

Toute entreprise ayant recours à un ou plusieurs services externes facturés à l'unité pour les conférences audio, vidéo ou Web peut rapidement en restreindre les coûts si elle migre vers un système interne ou un service forfaitaire d'hébergement en ligne.

Le gros des gains sera dégagé sur les conférences Web (partage de postes de travail, de présentations et d'applications) et les visioconférences puisque ces deux services impliquent des frais conséquents à la minute. Bien que les frais par minute des audioconférences soient bien moindres que ceux des deux autres services, l'internalisation des audioconférences peut également être source d'économies du fait de leur volume important. Naturellement, ces gains persisteront sur la durée et augmenteront même du fait que les utilisateurs auront plus souvent recours aux téléconférences pour éviter les déplacements et qu'ils adopteront de nouvelles méthodes de travail.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

Microsoft Live Meeting, sur OCS 2007 R2 ou hébergé en ligne, est une excellente solution pour réduire, voire éliminer les coûts liés aux services externes. Comme nous l'avons évoqué plus haut, Live Meeting est l'une des principales solutions de conférence unifiée pour la réduction des frais de déplacement. Il fournit un ensemble complet de fonctions audio, vidéo et Web et peut être utilisé avec le module Polycom CX5000 pour les réunions audio et vidéo. Ces fonctionnalités permettent d'absorber et de remplacer l'ensemble des services externes. Le coût total de possession est faible aussi bien pour la version OCS 2007 R2 que pour une formule avantageuse d'hébergement en ligne au forfait par utilisateur (de l'ordre de 3 à 4 euros par mois et par utilisateur). Veuillez consulter le livre blanc 2009, [Le caractère incontournable de la conférence](#), pour en savoir plus sur cette technologie et son intérêt économique et financier.

Calcul

Le retour sur investissement de cette internalisation est généralement inférieur à 6 mois. Étant donné que les tarifs des services d'audioconférence avoisinent généralement 0,10 dollar la minute et ceux de visioconférence 0,35 dollar la minute, la facture mensuelle pour 100 utilisateurs peut aisément dépasser 10 000 dollars. Étant donné que le coût de possession d'une solution interne de conférence Live Meeting avec OCS 2007 R2 est bien inférieur à 10 dollars par utilisateur et par mois et qu'il est du même ordre pour Live Meeting hébergé en ligne, le retour sur investissement est généralement inférieur à trois mois et se poursuit au-delà. Estimation pour 1 000 utilisateurs :

$$(100 \$ \text{ par utilisateur et par mois} - 10 \$ \text{ par utilisateur et par mois pour Live Meeting OCS 2007 R2}) \times 1000 \times 12 \text{ mois} = 1,08 \text{ million } \$ \text{ d'économies annuelles potentielles.}$$

Exemples

Outre la réduction des frais de déplacement décrite plus haut, [Crédit Agricole S.A.](#) a économisé 150 000 euros en frais annuels de téléconférence grâce à OCS 2007 R2 et son système d'audioconférence intégré.

[Intel Corporation](#), premier fabricant mondial de semi-conducteurs, a récemment déployé OCS 2007 R2 afin de profiter pleinement des fonctionnalités de conférence unifiée et prévoit au moins 20 % d'économies sur les frais d'audioconférence.

Autre exemple, [Syngenta](#), acteur international dans le domaine de l'agriculture, a substitué la solution Microsoft à un service de conférence virtuelle (Web) externe, réduisant ainsi ses coûts de 50 %.

Opportunité : réduction des frais téléphoniques fixes et mobiles

Opportunités

Des économies non négligeables peuvent être réalisées sur les appels téléphoniques longue distance et les forfaits mobiles. Bien que les tarifs longue distance aient fortement baissé, ceux des appels internationaux restent élevés³.

De même, les forfaits mobiles tournent autour des 100 euros par mois et par utilisateur sur le terrain et peuvent être bien supérieurs pour les appels internationaux, notamment ceux passés aux collaborateurs, clients ou partenaires. L'utilisation d'une solution sécurisée de Voix sur IP (VoIP), avec OCS 2007 R2 par exemple, peut réduire la facture téléphonique en acheminant les appels sur le réseau de données de l'entreprise ou sur Internet, les détournant ainsi des réseaux payants des opérateurs téléphoniques. Une autre méthode éprouvée consiste à utiliser l'indication de présence dans Microsoft Office Communicator pour éliminer les appels inutiles, en particulier ceux passés depuis un téléphone mobile, et à basculer une partie des communications vers la messagerie instantanée pour éviter les appels de courte durée.

Pour les communications mobiles, le système de communications unifiées de l'entreprise peut appeler l'utilisateur mobile et relayer l'appel vers le destinataire, pour éviter de puiser sur le forfait mobile.

³ AT&T Calling Card Rates, first quarter, 2009. www.att.com.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

Office Communications Server 2007 R2 propose une suite sécurisée de communications VoIP pour une réduction drastique des frais téléphoniques fixes et mobiles, selon deux méthodes :

- 1) Avec OCS 2007 R2, il suffit d'un simple clic pour communiquer entre utilisateurs sur PC, par un navigateur Web ou par téléphone IP d'un partenaire Microsoft. OCS 2007 R2 se démarque par le nombre de terminaux supportés et par la possibilité de passer des appels sécurisés à tout partenaire ou client, multipliant ainsi les occasions d'économiser sur les frais téléphoniques.
- 2) Avec le client Communicator Mobile, les utilisateurs de téléphones mobiles peuvent, depuis leur terminal Windows Mobile, BlackBerry ou Nokia, vérifier la présence de leur interlocuteur avant de passer l'appel. Ils peuvent aussi bien souvent envoyer un message instantané au lieu de téléphoner.
- 3) Les utilisateurs peuvent demander que le serveur OCS 2007 R2 de leur entreprise les appelle sur leur téléphone mobile pour éviter de voir leur forfait débité. Par exemple, pour éviter les frais longue distance, un utilisateur en déplacement à l'étranger peut se connecter à OCS 2007 R2 d'où il se trouve, utiliser la téléphonie sur IP (VoIP) pour être connecté au bureau et discuter gratuitement avec ses collaborateurs ou passer des appels locaux à partir du serveur OCS 2007 R2. Pour économiser son forfait mobile, l'utilisateur peut cliquer pour appeler un interlocuteur. OCS 2007 R2 appelle d'abord le mobile de l'utilisateur, puis contacte l'interlocuteur au tarif de téléphonie fixe de l'entreprise.

Le passage à la Voix sur IP vous offre la possibilité de renégocier vos forfaits mobiles et même de refaire des appels d'offre. Ces mesures peuvent se traduire par une baisse significative des frais téléphoniques fixes et mobiles.

Calcul

Suivant le mode de fonctionnement de votre société, calculez le montant des factures téléphoniques fixes et mobiles réglées par l'entreprise ou évaluez le montant des remboursements si vos employés payent leurs factures et forfaits directement. De simples analyses faites dans des feuilles de calcul pointent souvent les cas pour lesquels vous pouvez planifier une conversion rapide vers les communications unifiées pour la téléphonie.

Estimation empirique :

$$(Facture\ moyenne\ (50\ \$/mois) \times 70\ \% \ de\ réduction) + (forfait\ moyen\ (90\ \$/mois) \times 30\ \% \ de\ réduction) \times 12\ mois \times 1\ 000\ utilisateurs = 744\ 000\ \$ \ d'économies\ annuelles\ potentielles.$$

Le montant des économies varie en fonction des rôles des utilisateurs et du nombre d'appels internationaux. On peut compter sur des résultats dans les 6 mois en ciblant les utilisateurs aux factures/forfaits les plus élevés.

Exemples

Après être passé à OCS 2007 R2 pour son personnel administratif et ses employés mobiles, [Global Crossing](#) économise plus d'un million de dollars chaque année sur ses frais de déplacement et de téléphonie fixe et mobile. L'entreprise a commencé à en percevoir les bénéfices au bout de 7 mois. Étant donné que le logiciel OCS 2007 R2 fonctionne sur les PC et appareils mobiles existants, la transition n'a posé aucun problème aux utilisateurs.

Opportunité : réduction des frais liés aux immobilisations

Opportunités

Les frais liés aux immobilisations, à savoir les loyers et les frais d'exploitation, tels que l'éclairage, le chauffage, l'électricité, la sécurité, etc. représentent un poste important pour la réduction des coûts.

De nombreuses sociétés recourent aux solutions de communications unifiées pour permettre le télétravail, au moins à temps partiel, avec des postes partagés lorsque les employés doivent venir au bureau. Comme les entreprises sont de plus en plus souvent disséminées et que les trajets entre le domicile et le lieu de travail s'allongent, des études montrent que la satisfaction et la productivité des employés augmentent avec la mise en place de réelles possibilités de télétravail. Les réductions de coûts sont perceptibles dès l'instauration de ce type de programmes en regroupant le personnel restant sur site et en coupant l'éclairage, le chauffage et l'électricité dans des sections, étages ou bâtiments entiers. Si la perspective d'économiser sur la surface n'est pas envisageable à court terme, il est éventuellement possible de sous-louer, de résilier le bail ou de vendre les locaux dont l'entreprise est propriétaire.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

Les solutions de communications unifiées de Microsoft sont parfaitement adaptées aux formules souples d'aménagement du travail. Exchange Server et Office Communications Server 2007 R2 offrent des fonctionnalités complètes et haute qualité pour toutes les méthodes de communication grâce à un ensemble d'outils faciles d'utilisation. Ainsi, les employés disposent d'un accès où qu'ils soient pour travailler efficacement. Les indicateurs de présence présents dans OCS 2007 R2 via Office Communicator rendent chaque employé visible de la même manière aux autres membres de l'équipe ou du groupe, comme s'ils partageaient les mêmes locaux. Et comme les employés utilisent les mêmes logiciels Microsoft Office et la même structure d'annuaire qu'ils soient à distance ou sur site, le travail effectué à distance avance sans heurts avec un niveau d'efficacité et de sécurité équivalent à celui de personnes travaillant dans un même bâtiment.

Calcul

Les économies réalisables dépendent du secteur d'activité et de l'emplacement géographique, à la fois pour les coûts environnementaux (éclairage, chauffage, climatisation) et pour le prix net au mètre carré. Les réductions de coûts sur les locaux sont les plus probables pour une surface de bureaux comprise⁴ entre 14 et 28 m₂ par employé, soit environ 20 m₂ en moyenne. Avec un coût annuel autour de 290 dollars du m₂ dans les grandes villes⁵, les économies peuvent se chiffrer à plusieurs centaines de dollars par an et par employé en coupant simplement le chauffage et l'électricité, et atteindre 6 000 dollars par an et par employé pour les résiliations de bail ou la réduction des surfaces dans une métropole. Ces deux derniers cas de figure portent leurs fruits dans un délai standard de 3 à 6 mois.

⁴ Pour une estimation empirique : <http://www.officefinder.com/officespacecalc.html> (en anglais)

⁵ Préviation des tarifs du bureau de Chicago : <http://www.scribd.com/doc/4621481/Chicago-Office-8-8-08> (en anglais)

Exemple

[Rabobank](#) a réduit sa surface de bureaux nécessaire de 40 %, passant de 26 m² par employé à 15 m², soit une perte de 110 m² par employé environ. La banque a ainsi comprimé de plus de 10 % les coûts d'exploitation de son siège social.

[Renault](#) a fait appel à OCS 2007 pour assouplir ses modalités de travail et prévoir des postes partagés pour les télétravailleurs venant au bureau. En réduisant le nombre total de postes de 8,3 % (2 000 postes), Renault s'attend à une économie potentielle de 20 millions d'euros (27,7 millions de dollars) par an.

Optimisation de l'infrastructure de communications

L'objectif dans ce domaine est de parvenir à des économies immédiates ou à moyen terme. La consolidation de tous les modes de communication (messagerie, systèmes vocaux, serveurs, sites et applications) est envisageable, avec des réductions conséquentes de la charge de gestion et d'administration et des frais de maintenance. Dans certains cas, il est possible de réduire les coûts de licence en optant pour des programmes de licence exhaustifs ou sous forme de package.

Opportunité : consolidation des systèmes de communication

Opportunités

La consolidation des systèmes de communication, tels que la téléphonie, la messagerie vocale, la messagerie instantanée et les conférences audio/vidéo/Web, recèle un fort potentiel d'économies. Jusqu'à présent, chaque site possédait un ou plusieurs systèmes PBX, ainsi qu'un ensemble de systèmes adjacents : messagerie vocale, système de réponse automatique, centre d'appels, compteur d'appels et console d'administration. Désormais, les communications unifiées simplifient la consolidation de tous ces dispositifs sur quelques sites ou systèmes, voire sur un seul, avec prise en charge des autres sites via connexions IP sécurisées sur le réseau étendu de l'entreprise ou Internet.

L'application d'un modèle de consolidation induira généralement de fortes réductions de coûts. L'idée est de mettre en place ou d'étendre une plateforme centrale pouvant consolider tous les sites, puis d'y rattacher progressivement les sites éligibles. Même si certaines applications spécialisées, comme un système de réponse automatique ou un centre d'appels complexe, ne peuvent être consolidées à ce stade, tous les autres systèmes peuvent converger et générer des économies.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

Office Communications Server 2007 R2 est une plateforme hautement fonctionnelle pour la consolidation des systèmes vocaux de communication. Dans le cas de consolidation de systèmes de messagerie vocale, la messagerie unifiée d'Exchange 2007 et 2010 peut remplir cette fonction dans la plupart des entreprises. Veuillez consulter le livre blanc 2009, [Le caractère incontournable de la messagerie unifiée](#), pour en savoir plus sur cette technologie et son intérêt économique et financier. Toutes les communications nécessaires à la plupart des groupes de travail et des sites peuvent être prises en charge par ces deux plateformes. Comme OCS 2007 R2 et Exchange Server sont deux environnements logiciels complets, chacun ayant son interface d'administration unique, des gains importants peuvent être réalisés en termes d'administration. OCS R2 2007 R2 et Exchange Server se distinguent par leur souplesse dans la prise en charge des groupes, des sites et télétravailleurs. Ils permettent une consolidation rapide avec un budget restreint.

Calcul

Pour la consolidation ou le remplacement de l'infrastructure de communications, la réduction des coûts est la principale opportunité car le remplacement d'un PBX ou d'une messagerie vocale peut facilement se situer entre 600 dollars par utilisateur à plus de 2 000 dollars par utilisateur, en fonction du fournisseur et des tarifs des services associés. Étant donné que les coûts OCS 2007 R2 comparables ne représentent que la moitié environ de cette fourchette⁶, la migration de 1 000 utilisateurs vers les communications unifiées avec OCS 2007 R2 permet de gagner entre 300 000 dollars et 1,7 million de dollars en dépenses d'infrastructure sur la durée.

Outre la réduction des dépenses d'infrastructure qui est un résultat immédiat, des gains peuvent également être réalisés par la suppression des coûts de maintenance des anciens systèmes PBX et de messagerie vocale, de l'ordre de 100 dollars par poste PBX/boîte vocale chaque année, plus l'élimination de la gestion opérationnelle, oscillant entre 25 000 et 75 000 dollars par système et par an. Ces gains sont aisément atteints si votre entreprise possède plusieurs PBX, puisque vous pouvez progressivement les mettre hors service, à commencer par les équipes ou les sites où OCS 2007 R2 et Exchange Server auront le plus d'impact.

Exemples

[Lifetime Products](#) a économisé 16 dollars par an et par employé dès le 10^e mois sur les coûts de messagerie vocale, plus 600 000 dollars par an en supprimant la plupart de ses télécopieurs, le tout grâce à la messagerie unifiée d'Exchange.

[Lionbridge](#), prestataire de services informatiques, documentaires et linguistiques externalisés, comptant 4 600 employés dans 26 pays, s'attend à économiser presque 1,4 million de dollars en dépenses d'investissement dans un délai de 7 mois grâce au remplacement de 40 systèmes PBX.

[Royal Dutch Shell](#) s'attend à supprimer plus de 200 appareils du système d'équipement PBX et à multiplier les services de conférence audio et vidéo grâce au déploiement d'OCS 2007 R2.

Opportunité : consolidation des systèmes de messagerie et optimisation de la gestion de l'infrastructure

Opportunités

Les logiciels intégrés de messagerie d'entreprise et les progrès de la puissance de calcul (processeurs à 64 bits) et des options de stockage constituent de grandes opportunités d'économies pour la plupart des sociétés. Ces opportunités sont de deux types : 1) par la consolidation de l'infrastructure de messagerie déjà en place 2) par l'amélioration de la gestion de l'infrastructure.

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

1) Consolidation des systèmes de messagerie. Les principaux éléments de l'infrastructure de messagerie existante pouvant être consolidés en vue d'économies sont les suivants :

- Utilisation de la technologie 64 bits et de la virtualisation pour consolider des serveurs de sites ou de filiales tout en conservant des domaines ou identités distinctes si nécessaire. Cette option permet la centralisation qui supprime les coûts d'équipement et de support sur les sites distants.
- Élimination ou réduction des configurations NAS (Network Area Storage) et SAN (Storage Area Network) en cas de prolifération des systèmes coûteux d'archivage ou de stockage des messages, qu'ils soient locaux ou redondants.
- Consolidation des applications de messagerie. Il n'est pas rare d'avoir un certain nombre de systèmes locaux autonomes pour la conformité, l'archivage, la protection contre les virus et les messages indésirables, les applications basées sur la messagerie, la prise en charge des dossiers partagés et même la messagerie vocale. Le plus souvent, ces applications disséminées peuvent être consolidées pour réduire fortement les coûts d'exploitation et de maintenance.

Comme pour l'infrastructure de communications, la méthode consiste à créer ou développer une plateforme de messagerie centralisée et à supprimer les systèmes de messagerie distants ou disparates et les infrastructures connexes.

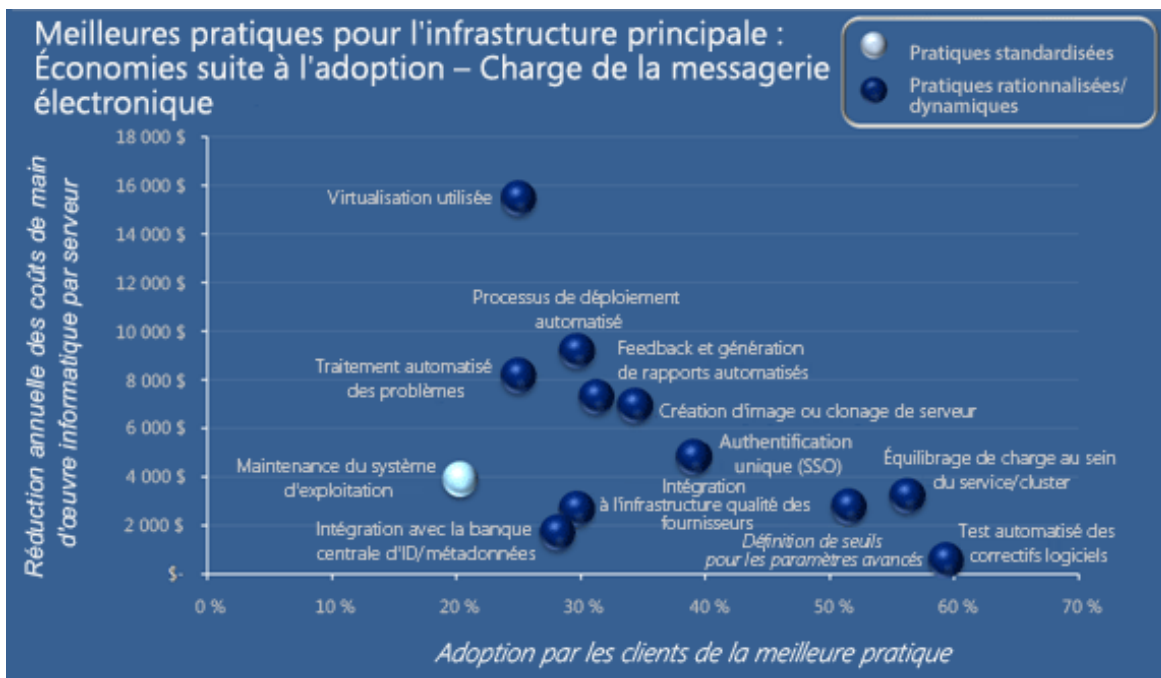
2) Optimisation de la gestion de l'infrastructure de messagerie. La messagerie électronique représente une charge de travail critique qui peut s'avérer complexe et demander la participation de nombreuses personnes pour la gérer. L'optimisation des systèmes d'infrastructure et de gestion de la messagerie électronique peut par conséquent aider à réduire les coûts de main d'œuvre informatique.

Application des solutions Microsoft pour réduire les coûts

Exchange Server est une solution performante, leader sur le marché, pour la consolidation des systèmes de messagerie, de stockage et d'accès en vue de réduire les coûts. Les économies passent d'abord par la réduction du nombre de serveurs de messagerie, souvent divisé par deux suite à l'adoption de systèmes 64 bits. De plus, la prise en charge du stockage DAS (*Direct Attached Storage*) par Exchange Server évite l'investissement en systèmes NAS ou SAN supplémentaires. Enfin, Exchange Server inclut des solutions d'archivage et de sauvegarde automatisées, ainsi que des filtres antispam et antivirus, permettant la suppression des systèmes autonomes existants dédiés à ces tâches.

Pour la gestion des systèmes, Microsoft offre un ensemble de solutions de gestion System Center afin d'aider les clients à simplifier les opérations informatiques et à réduire les coûts d'exploitation des environnements de messagerie, notamment : virtualisation des serveurs, intégrité et performance des services ; automatisation du déploiement et de la gestion ; conformité et gestion du changement, et continuité de l'entreprise. Alors que les entreprises adoptent davantage de meilleures pratiques en matière de gestion des systèmes et évoluent en matière de maturité informatique, leur coût de main d'œuvre par utilisateur chute, tout comme le temps d'interruption de service par serveur. Une récente étude Microsoft ⁷ montre des économies considérables découlant de l'application de meilleures pratiques en gestion des serveurs à la charge de travail des serveurs de messagerie. Le graphique ci-dessous montre la différence du coût de la main d'œuvre par serveur et par an entre les participants à l'étude qui ont implémenté une meilleure pratique et ceux qui ne l'ont pas fait. Les valeurs ne sont pas cumulatives.

⁷ Consultez <http://www.microsoft.com/infrastructure/solutions/spotlightoncost.mspx> (en anglais) pour en savoir plus sur l'étude.



Calcul

Les économies potentielles se répartissent en trois catégories, avec des résultats dans les 6 mois lorsque de nouveaux achats deviennent inutiles ou lorsque les contrats de maintenance/service sont résiliés.

- 1) Le nombre de serveurs dont il faut assurer la maintenance peut généralement être divisé par deux. À un coût de possession annuel compris entre 15 000 et 25 000 dollars par serveur, l'exploitation de 50 serveurs au lieu de 100 peut générer une économie d'un million de dollars par an.
- 2) La consolidation ou l'arrêt de la prolifération des systèmes SAN/NAS annexes pour le stockage et l'archivage peut faire économiser des dizaines, voire des centaines de milliers de dollars, en fonction de la quantité de stockage nécessaire pour répondre à la stratégie de conservation des messages de l'entreprise.
- 3) L'automatisation du déploiement et de la gestion du serveur de messagerie pour les systèmes de messagerie électronique peut faire économiser 9 000 dollars de main d'œuvre informatique par serveur et par an.

Exemples

[Telecom Italia](#), l'un des leaders des télécommunications en Italie, a réduit le nombre de ses serveurs dédiés à la messagerie électronique de 130 à 70 serveurs (soit plus de 40 %).

[Constellation Energy](#), fournisseur d'énergie dans le Maryland, aux États-Unis, a économisé 250 000 dollars par an grâce à DAS, réduit le nombre de serveurs de 41 à 34 et libéré jusqu'à 1 000 équivalent heures par an grâce à la réduction des opérations de sauvegarde et de restauration.

[AGC Automotive](#) a utilisé Microsoft System Center pour réaliser d'importantes économies de temps grâce à un déploiement logiciel, une gestion des actifs informatiques et une surveillance des serveurs plus importants. Ils ont également économisé plus de 75 000 dollars par an en services de conseils, éliminé l'externalisation de la gestion de leur centre de données et réduit les temps de sauvegarde de 40 %.

Opportunité : consolidation des logiciels de communications unifiées

Opportunités

Les solutions de communications unifiées permettent de consolider tout ou une partie des divers équipements et des logiciels généralement nécessaires aux communications. La plupart du temps, cette opération contribue aux économies réalisées directement par la consolidation de l'infrastructure de communications ou de messagerie (voir ci-dessus). On peut donner en exemple les systèmes suivants : comptage et/ou détail des appels, enregistrement des appels, réponse automatique, portail vocal, standard automatique, renseignements, notification, accès distant à sa boîte vocale ou messagerie, archivage des messages, solutions de sécurité et de gestion, continuité de l'activité, sauvegarde, etc. Lorsque ces fonctions sont intégrées à une solution de communications unifiées, les coûts de possession, notamment la gestion séparée de divers systèmes, peuvent être supprimés, sans oublier le temps d'administration et de maintenance, les frais de licence, ceux liés aux contrats de service, les dépenses de gestion des prestataires, le crédit-bail, la dotation aux amortissements et les frais d'électricité.

L'inventaire des applications, des équipements et des serveurs, tels que suggérés plus haut, permet d'identifier les éléments pouvant être remplacés par une solution de communications unifiées. Parallèlement, une estimation du personnel affecté et des dépenses récurrentes, telles que les contrats de maintenance, permet de jauger le montant total économisé grâce à l'implémentation des communications unifiées.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

Les solutions de communications unifiées de Microsoft, Exchange Server et OCS 2007 R2, comportent le plus large ensemble d'applications de communication jusqu'à présent vendues et déployées séparément. Globalement, toutes les fonctions énumérées dans la section Opportunités ci-dessus sont désormais disponibles dans les solutions Microsoft sous la forme d'une suite de licences d'accès client (Enterprise CAL Suite). Le tableau 1 de l'[Annexe A](#) recense un certain nombre d'applications autonomes et héritées susceptibles d'être consolidées par les solutions Exchange Server et OCS 2007 R2. Le tableau 2 liste des fonctions logicielles structurelles et opérationnelles supplémentaires pouvant être consolidées par une suite E-CAL unique (voir plus loin pour plus d'informations).

Calcul

L'estimation des économies potentielles est assez simple. Il s'agit de faire l'inventaire des logiciels autonomes et d'éditeurs tiers que les solutions de communications unifiées de Microsoft peuvent consolider. Une évaluation application par application des options de remplacement des logiciels actuellement utilisés pour remplir les fonctions listées en annexe A permet d'identifier les possibilités de consolidation et les économies qui en résultent.

De façon empirique, une grande entreprise possède généralement dix de ces applications, représentant un investissement de 500 000 dollars et nécessitant au moins un poste à plein temps pour en assurer le support. Le résultat financier est généralement immédiat dès lors qu'on évite l'achat, la mise à niveau ou le remplacement des diverses applications existantes. Par conséquent, les réductions en termes d'effectifs peuvent s'élever à 75 000 dollars par an et celles en termes de licences à 100 000 dollars par an sur 5 ans.

Exemples

[Franklin Covey](#), société américaine spécialisée dans la gestion du temps, a réduit ses coûts de connexion à distance (dépenses liées à des serveurs distincts) d'environ 40 % en optant pour Exchange Server 2007 et Outlook Web Access.

Opportunité : optimisation des licences de logiciels

Opportunités

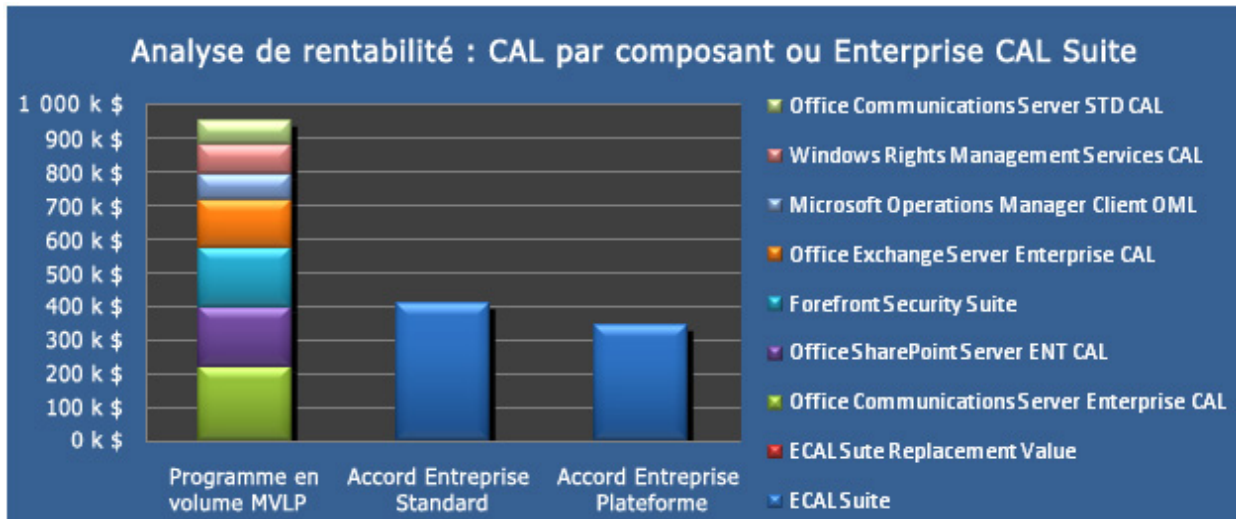
Outre la consolidation des applications décrite plus haut, les entreprises peuvent réaliser d'importantes économies en recherchant les meilleurs packs de licences auprès de leurs principaux fournisseurs de logiciels. Ce type de formules est disponible auprès d'un certain nombre de fournisseurs de communications unifiées et bénéficie tout particulièrement aux entreprises utilisant les solutions Microsoft Office et de communications unifiées.

Les gains dégagés sur des packs de licences peuvent être substantiels et réalisables en quelques mois seulement, puisqu'il s'agit juste de négocier et de mettre à jour les commandes et contrats de licence (opération plus légère que le déploiement de technologies ou le changement d'application utilisateur). Une réduction des coûts est également possible, puisque les communications unifiées ou applications liées incluses dans les packs de licences peuvent répondre aux nouveaux besoins de l'entreprise. Il est important d'envisager la question dans son ensemble et d'inclure tous les services (informatique, télécommunications, services généraux, administratifs et métier) utilisant ces logiciels. De même, le dialogue avec le service des achats est primordial, à la fois pour le sensibiliser aux possibilités de renégociation et pour obtenir les dernières informations sur les contrats en cours.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

Microsoft propose une suite de licences d'accès client (Enterprise CAL Suite⁸ ou suite E-CAL) qui intègre une gamme complète de fonctionnalités Office et un ensemble exhaustif de solutions de communications unifiées pour une réduction potentielle des coûts pouvant atteindre 50 %. Pour les communications unifiées en particulier, la suite E-CAL inclut les licences d'accès utilisateur Standard et Enterprise pour Exchange Server (la licence Enterprise intègre la messagerie unifiée et la protection antispam et antivirus) et les licences d'accès utilisateur Standard et Enterprise pour OCS 2007 R2 (où la licence Standard fournit la suite de communications d'égal à égal et la licence Enterprise ajoute les solutions de conférence et de VoIP d'entreprise). Elle comporte également la plateforme de collaboration indispensable, Microsoft Office SharePoint Server, qui s'intègre aux environnements Exchange/Outlook et OCS/Communicator.

Le graphique suivant illustre les économies qu'une entreprise de 5 000 employés peut réaliser en convertissant son programme de licences en volume Microsoft en suite E-CAL (Accord Entreprise Standard ou Plateforme).



Calcul

Les données Microsoft indiquent un gain pouvant atteindre 50 % sur les tarifs de la suite E-CAL, avec un résultat immédiat grâce aux options de financement. Dans l'exemple ci-dessus, le coût de 190 dollars par utilisateur a été ramené à 69 dollars avec un Accord Entreprise Standard. Pour plus d'informations sur la suite E-CAL, visitez le site <http://www.microsoft.com/calsuites/>.

Exemples

[Del Monte Foods](#) indique qu'en convertissant ses licences individuelles d'un logiciel « nouvelle génération » en une suite de licences accès client Enterprise, l'entreprise a réduit ses dépenses technologiques de 16 %, économisant directement 492 000 dollars sur trois ans et bénéficiant des applications très utiles incluses dans la suite. Le total des économies et des réductions de coûts s'élève à 1,5 million de dollars.

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

[Instituto Politécnico Nacional](#), l'une des plus grandes universités publiques du Mexique, a adopté les solutions de communications unifiées de Microsoft et l'accord ECAL suite et s'attends à économiser 2 millions de dollars chaque année en frais de licence, diminution des coûts d'exploitation et réduction des coûts.

Optimisation du capital humain et gestion du risque

L'objectif en la matière est de dégager de réels gains de productivité dans les différents services métier pour leur permettre de conserver, voire d'améliorer, l'image de marque et la qualité de service même si le contexte économique reste difficile. Il peut être atteint en deux phases : 1) efficacité globale des effectifs et 2) rationalisation des processus des groupes de travail et des projets de collaboration.

Par ailleurs, les entreprises doivent également prendre des mesures préventives pour éviter tout risque d'exposition coûteuse à des fuites d'informations et la non-conformité avec les besoins de détection réglementaires et légaux.

Opportunité : amélioration de l'efficacité des personnes

Opportunités

L'amélioration de l'efficacité du personnel devient de plus en plus un élément crucial. Il s'agit donc d'utiliser les solutions de communications unifiées pour supprimer les obstacles liés aux communications dans les environnements de travail quotidiens. Les principales opportunités d'économies portent sur les outils de présence et de messagerie instantanée pour trouver immédiatement la ressource appropriée et éviter les appels téléphoniques et messages adressés à des personnes indisponibles. Les tâches de communications simplifiées, comme un simple clic à partir d'un document, d'un message électronique ou d'un nom de contact pour entrer en relation avec la personne, sont une autre source d'économies. L'accès en tout lieu permet à tous les utilisateurs, même mobiles, de rester productifs, en économisant temps et déplacements.

L'estimation des gains individuels de productivité s'échelonne entre 10 et 60 minutes minimum par personne et par jour, soit un gain de 2 à 12 %, comme décrit dans les exemples donnés plus loin. Pour atteindre ces résultats, il est recommandé aux services informatiques/télécommunications et métier de répondre aux gels des embauches, réductions des heures supplémentaires ou compressions d'effectifs induits par la situation avec de nouveaux outils (et formations) de communications unifiées pour le personnel restant. Le déploiement rapide de ces nouveaux outils de communications unifiées est particulièrement important si ces réductions touchent les rôles faisant l'interface avec les clients, comme les ventes, la maintenance, le service consommateur ou la comptabilité clients.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

Les communications unifiées de Microsoft, OCS 2007 R2 en particulier, sont l'une des meilleures solutions pour réaliser des réductions nettes de coûts de main d'œuvre sur les communications :

- OCS 2007R2 et Exchange Server sont deux suites totalement intégrées, offrant aux employés une productivité optimale en termes de communications.
- Les solutions de communications unifiées de Microsoft proposent l'accès en mobilité via les postes de travail, les navigateurs Web et les terminaux mobiles, pour élargir au maximum les gains de productivité.
- Les solutions de communications unifiées de Microsoft sont nativement intégrées aux outils Office et SharePoint pour une efficacité optimale.
- Les solutions de sécurité Forefront et les solutions de gestion System Center s'intègrent à Exchange Server et Office Communications Server pour réduire les coûts de sécurisation et de gestion de votre infrastructure de communications.

La formation et l'adoption sont aussi simples que rapides puisque les nouveaux outils de communications unifiées s'apparentent à ceux déjà familiers de Microsoft Office.

Calcul

Les gains en productivité réalisés suite à l'implémentation des outils de base de productivité sont mis en œuvre pour trois types de collaborateurs dans l'entreprise :

- 1) *Les collaborateurs à forte mobilité pour lesquels les gains se traduisent par des réductions des temps de contact pour obtenir du support et la baisse du nombre d'appels sans réponse et de rappels.*
- 2) *Les collaborateurs sédentaires avec une bonne partie de leur temps journalier passé en communications (identifiables dans les rapports d'utilisation), pour lesquels les gains sont obtenus par l'automatisation de leurs communications et par des outils plus performants.*
- 3) *Tous les autres employés, tels que le personnel de production ou de logistique, pour lesquels les gains proviennent d'une meilleure transmission des informations (via dispositifs sans fil et portails) et une réduction drastique des délais d'assistance, de validation ou d'exceptions.*

Il est généralement utile d'effectuer des tests rapides pour chaque groupe cible afin de trouver la « zone de frappe idéale » des gains de productivité. Les retombées se font ordinairement sentir en moins de 6 mois.

Exemples

[Global Crossing](#) was able to improve customer responsiveness and reduce labor costs by 75% while business volume grew 70% over a three year period by converting to UC presence and instant messaging integrated to their business processes.

En évaluant le déploiement à grande échelle d'OCS 2007 R2, le service informatique de [Microsoft IT](#) (en anglais) a identifié un gain de productivité de 28 minutes par jour (soit 5,8 %) d'après les déclarations des utilisateurs des communications unifiées de Microsoft.

Opportunité : rationalisation des projets en équipe et de collaboration

Opportunités

Certes, les gains individuels de productivité sont importants, mais les avantages sont encore plus significatifs et souvent quantifiables plus facilement lorsque les outils de communications unifiées sont appliqués à une équipe, à savoir un groupe de travail, un service, une équipe de projet ou tout autre groupe similaire travaillant ensemble et collaborant pour atteindre un objectif donné ou réaliser un projet. Il existe de nombreux exemples de groupes de travail utilisant les communications unifiées pour rapidement réaliser des tâches qui autrement auraient traîné dans l'attente d'une réponse par courrier électronique, de la consultation d'une messagerie vocale ou du retour de la personne à son bureau.

Les deux principaux outils de rationalisation de ce travail sont *les services de conférence associés aux outils de collaboration* et *les indicateurs de présence avec clic pour entrer en relation* couplés à *un numéro ou une identité unique*. Les avantages se font sentir lorsque les projets sont réalisés plus vite avec moins de ressources, que les cycles de vente raccourcissent tout en générant de meilleures marges ou en permettant de réduire les équipes de vente et que le support clientèle s'améliore avec moins d'effectifs.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

La solution OCS 2007 R2 associée à Exchange Server et SharePoint Server est idéale pour ce type d'économies. OCS 2007 R2 renforce remarquablement l'efficacité des groupes de travail avec (1) un ensemble complet d'outils de communications, comme décrit précédemment et (2) l'intégration parfaite et efficace de ces derniers avec les outils bureautiques des groupes de travail, tels que les logiciels Office, les espaces de travail et portails SharePoint et les applications métier (à l'aide des API et outils de développement d'OCS).

Notez que les optimisations et gains en ressources dépendent largement de l'intégration de la solution. Si divers éditeurs proposent un certain nombre d'éléments de solution commercialisés sous forme d'applications autonomes, la solution Microsoft emporte notre adhésion pour son niveau d'intégration capable d'augmenter la productivité des groupes de travail.

Calcul

Supprimer les retards de communications et de réunions, la répétition des tâches ou la coordination des versions permet d'accélérer la réalisation des projets ou tâches, synonyme de gains. La meilleure méthode de calcul consiste à estimer le nombre de projets, offres de vente ou tâches similaires menées simultanément dans l'entreprise, au besoin groupées par importance, puis à évaluer la réduction de leur portée due à l'amélioration des communications. Étant donné que le retour sur investissement dépend de la date de fin des projets, il faut d'abord se concentrer sur les petits projets de l'entreprise pour obtenir des résultats en moins de 6 mois.

En règle générale, les gains tournent autour de 25 % en termes de délai et d'importance des projets. Estimation pour 100 postes rattachés à des projets :

$$(100 \times 25 \% \text{ de réduction des délais} \times 70\,000 \$ \text{ de salaires et charges par employé}) = 1\,750\,000 \$ \text{ d'économies potentielles en frais de personnel.}$$

Outre les gains financiers, les projets sont accélérés et les revenus perçus plus rapidement.

Exemples

[Astra Zeneca](#), grande société pharmaceutique, déclare avoir accéléré d'au moins 6 mois le délai de mise sur le marché de ses nouveaux produits, ce qui se traduit par la réduction des coûts de projets et surtout par une augmentation potentielle de son chiffre d'affaires de plusieurs milliards de dollars.

[Infonavit](#), le Fonds national de Logement des Travailleurs, qui emploie 4 000 personnes dans 80 agences réparties sur le territoire mexicain, a constaté un gain de productivité de son personnel dans le traitement des prêts grâce à la rationalisation des communications et de la collaboration avec Microsoft OCS 2007. L'augmentation de la capacité de traitement des prêts s'élève à 6 %, soit 30 000 prêts supplémentaires par an.

[Carest Health Plan](#), réseau de services de santé comptant plus de 200 000 bénéficiaires à faibles revenus ou handicapés, a triplé le nombre de bilans de santé réalisés pour ses nouveaux adhérents (disposition réglementaire) tout en libérant du temps de ses groupes de travail suite à la création d'une application vocale passant des appels aux patients pour prendre et confirmer les rendez-vous.

Opportunité : simplification de la sécurité et renforcement de la protection

Opportunités

Les coûts liés aux arrêts de travail ou aux fuites d'informations provoquées par des violations de sécurité sont bien documentés et couvrent aussi bien les coûts informatiques que les coûts de productivité de l'entreprise. La complexité de la sécurisation de l'environnement de messagerie face à ces menaces augmente les coûts informatiques et peut avoir un impact sur les performances du service lui-même.

Les suites logicielles intégrées sont une des meilleures méthodes permettant de réduire ces coûts de gestion des risques. Comme une grande partie du profil de coût actuel est lié à la main d'œuvre qui configure plusieurs périphériques et couches (pare-feux, filtres, antivirus, chiffreurs, VPN, etc.), une suite complète et bien intégrée réduira considérablement ces coûts.

Application des solutions Microsoft pour réduire les coûts

Microsoft Exchange Server et OCS 2007 R2 offrent chacun une protection intégrée pour mieux assurer des environnements sécurisés et stables et offrent en outre des solutions de sécurité Forefront intégrées en vue de protéger les deux environnements de communications unifiées contre les fuites d'informations et un paysage de menaces qui évolue rapidement.

Gestion des risques et simplification de la sécurité pour Exchange Server :

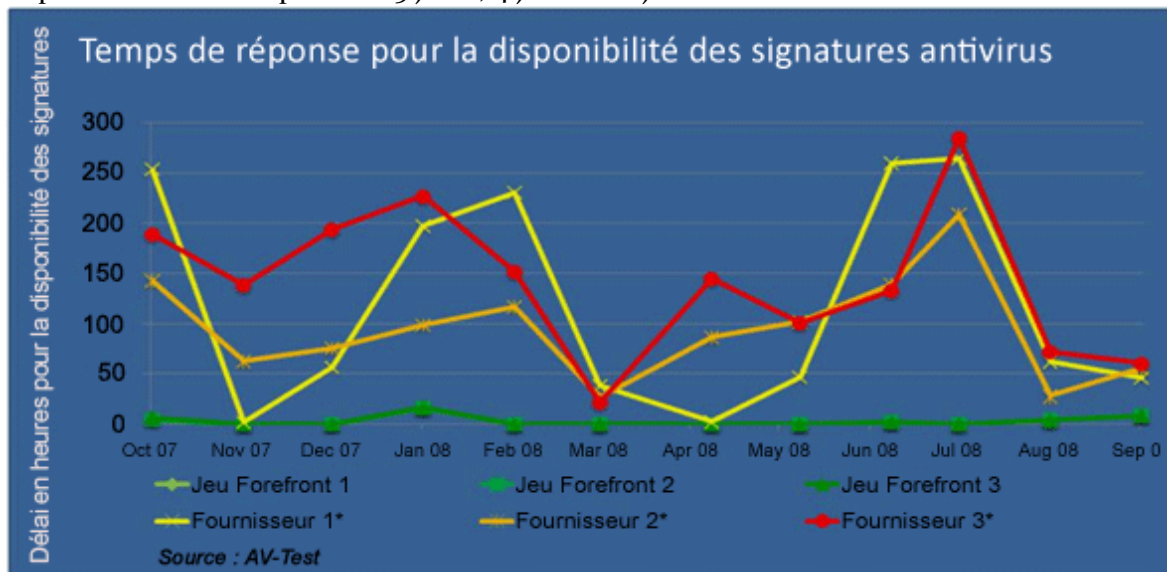
- Exchange dispose de technologies de sécurité intégrées parmi lesquelles figurent les logiciels antivirus/antispam en temps réel et des services pour la messagerie électronique visant à assurer une protection contre les menaces de sécurité les plus récentes avant qu'elles atteignent le pare-feu de l'entreprise.
- Forefront Security pour Exchange Server permet aux clients de contrôler automatiquement les messages électroniques confidentiels avec une protection des informations intégrée et étend la confidentialité de ces messages de façon plus sûre aux partenaires commerciaux.

- Forefront Security pour Exchange Server permet aux clients d'exécuter plusieurs moteurs de recherche en parallèle, fournissant ainsi un ensemble de huit moteur au maximum (d'Authentium, CA, Kaspersky Labs, Norman Data Defense, Microsoft, Sophos et VirusBuster) parmi lesquels choisir, avec jusqu'à cinq moteurs utilisés en même temps comme le montre le schéma ci-dessous.

Gestion des risques et simplification de la sécurité pour OCS :

- OCS comprend des fonctionnalités de chiffrement intégrées complètes pour tous les flux multimédias (voix, Web, vidéo, messagerie instantanée), aussi bien au sein de l'entreprise qu'avec des utilisateurs connectés à distance, notamment des invités tels que des clients ou des partenaires de la chaîne d'approvisionnement.
- Forefront Security pour OCS protège contre les programmes malveillants de messagerie instantanée grâce à plusieurs moteurs d'analyse et peut bloquer le contenu inapproprié.

Ce graphique présente les résultats d'un test antivirus portant sur des produits antivirus des clients qui a montré qu'en moyenne, les jeux de moteurs multiples de Forefront ont apporté une réponse en 3,1 heures au maximum alors que les fournisseurs à moteur unique avaient respectivement des réponses à 5 jours, 4 jours et 6 jours.



Calcul

Avec cette approche qui combine la sécurité intégrée du serveur à des solutions de sécurité intégrées, Microsoft Exchange Server et OCS 2007 R2 permettent d'accroître la productivité de l'utilisateur final et de réduire les coûts d'exploitation des façons suivantes :

- 1) L'intégration d'une solution unique permet d'obtenir plus facilement un environnement plus stable de serveur de messagerie ainsi qu'une protection avancée contre les toutes dernières menaces.
- 2) La gestion centralisée et la visibilité vous permettent de gérer plus aisément la sécurité de votre environnement de communication.
- 3) La protection des informations et l'accès sécurisé vous permettent d'améliorer la productivité de vos utilisateurs en éliminant les barrières qui se dressent contre le partage des informations et la collaboration au-delà des limites de l'organisation.

Exemples

[HINT](#), premier fournisseur de solutions informatiques pour le secteur de la santé en Suisse, a consolidé son infrastructure de messagerie avec Exchange Server 2007 et Forefront Security de façon à réduire les coûts et à accroître la flexibilité. L'entreprise a simplifié la gestion et diminué les coûts de maintenance de moitié tout en offrant aux clients des fonctionnalités de messagerie avancées.

Opportunité : simplification de la gouvernance et de la conformité

Opportunités

Qu'il s'agisse de respecter la législation, la réglementation ou les politiques de l'entreprise, de nombreuses sociétés consacrent un temps et des ressources considérables pour assurer une gestion et une conformité adaptées aux directives spécifiées.

La gouvernance et la conformité en matière de communications étaient assurées jusqu'à présent par des procédures manuelles venant se superposer aux systèmes existants ou par des modules complémentaires distincts ajoutés aux applications professionnelles. Les possibilités de gains émanent de l'incorporation des fonctions de gouvernance et de conformité aux solutions de communications unifiées centrales pour éviter les couches manuelles ou procédures de contournement et supprimer les modules séparés.

Application des communications unifiées de Microsoft pour réduire les coûts

Exchange Server et OCS 2007 R2 sont actuellement des produits uniques qui se distinguent des autres solutions de communications d'entreprise par l'aboutissement et l'intégration de fonctionnalités automatiques d'exécution et de respect de la réglementation. Pour se conformer à la législation, OCS 2007 R2 et Exchange Server permettent l'enregistrement, l'archivage et la restitution des informations requises. Pour respecter les directives en matière de sécurité et de vie privée, les deux produits permettent de chiffrer informations et transmissions au niveau maximal autorisé (par exemple, les appels vocaux sur le réseau téléphonique commuté ou mobile ne sont pas chiffrés lorsqu'ils sont passés au-delà du pare-feu de l'entreprise). De plus, Exchange Server se combine à la gestion des droits d'Active Directory pour pouvoir disposer de paramètres qui restreignent l'accès aux données par des entités non autorisées. OCS 2007 R2 fournit un contrôle d'accès aux sessions de communication interdisant les accès illicites et enregistrant les participants actifs à tout moment.

Il en résulte une meilleure gouvernance et conformité pour un coût d'exploitation moindre. Les gains directs proviennent évidemment de la réduction du temps passé et la suppression des applications et systèmes tiers précédemment nécessaires. Cette action aboutit à l'amélioration de la qualité, de la certitude et de la simplicité de mise en conformité et permet d'éviter de dépenser des milliers voire des millions de dollars en mesures correctives.

Calcul

Les avantages de l'amélioration de la gouvernance et de la conformité varient en fonction du secteur d'activité et de l'historique de votre entreprise. Nous vous suggérons de faire un inventaire du temps passé et des divers serveurs et applications dédiés à cette fin. Les effectifs nécessaires à l'extraction manuelle d'informations et à la gestion des diverses applications ou serveurs peuvent diminuer progressivement sans interruption de la recherche d'informations et de la génération de rapports. Chaque cas étant unique, aucune estimation n'est fournie.

Exemples

[Webcor Builders](#), entreprise de bâtiment basée en Californie comptant 1 200 employés, a économisé 70 000 dollars équivalent heures dans son service informatique et 40 000 dollars équivalent heures dans son service juridique en adoptant les fonctionnalités sophistiquées d'archivage d'Exchange Server 2007 pour assurer la conservation efficace des messages et le respect des réglementations.

Résumé

Ce livre blanc a passé en revue les opportunités d'économies spécifiques dans trois grandes catégories : réduction des frais, consolidation de l'infrastructure de communications et optimisation du capital humain. Le tableau suivant synthétise les estimations des économies potentielles :

Catégorie d'économies	Solution de communications unifiées de Microsoft	Estimation des économies potentielles
Réduction des frais		
Frais de déplacement	Conférence unifiée	913 \$ par an et par employé
Réduction des frais de services de conférence	Conférence unifiée	1 000 \$ par an et par utilisateur
Frais téléphoniques fixes et mobiles	Terminaux mobiles et postes de travail avec communications unifiées	744 \$ par an et par employé
Réduction des frais liés aux immobilisations	Aménagement du temps de travail et télétravail	6 000 \$ par an et par employé
Optimisation de l'infrastructure de communications		
Consolidation des systèmes de communication	Consolidation des systèmes et des communications unifiées	400 \$ par an et par employé
Consolidation des systèmes de messagerie/télécopie	Fonctionnalités Exchange Server	300 \$ par an et par employé
Consolidation des logiciels	Solution consolidée de communications unifiées	100 \$ par an et par employé
Optimisation des licences de logiciels	Tarifcation Enterprise CAL Suite	120 \$ par an et par employé
Optimisation de la gestion des systèmes	Administration de Systems Center	27 \$ par an et par employé
Optimisation du capital humain		
Amélioration de l'efficacité des personnes	Gains de productivité dus aux communications unifiées	2 000 \$ par an et par employé
Rationalisation des projets de groupes de travail	Outils de collaboration basés sur les communications unifiées	17 500 \$ de coûts de main d'œuvre par projet et par an
Simplification de la gouvernance et de la conformité	Outils et améliorations apportés par les communications unifiées	92 \$ par an et par employé

Chaque catégorie principale offre des possibilités d'économies substantielles. Vos décisions dépendront des besoins et des échéances de votre entreprise. Dans la très grande majorité des cas, des économies conséquentes sont réalisables en quelques mois par la réduction des déplacements, des coûts de services de conférence et des frais de téléphonie fixe et mobile. De même, la renégociation des licences logicielles peut réduire les coûts à brève échéance. Les effets de l'optimisation de l'infrastructure se feront sentir à plus long terme, au bout d'un ou deux trimestres, car il faut procéder à des modifications physiques et des reconfigurations logicielles, mais les économies dégagées sont conséquentes et durables. L'optimisation du capital humain offre quelques-unes des meilleures perspectives de réduction des coûts et s'avère cruciale pour faire face aux compressions d'effectifs, bien qu'elle implique la modification des méthodes et processus d'entreprise pour produire totalement ses effets.

Pour aider à la planification et à la réalisation d'économies, Microsoft a créé un outil de calcul pour évaluer les réductions de coûts et la valorisation économique des communications unifiées. Vous pouvez demander cet outil à la personne qui gère votre compte chez Microsoft ou votre partenaire pour chiffrer ces avantages pour votre entreprise. Le tableau suivant met en parallèle les résultats de deux analyses représentatives données par l'outil, pour une grande entreprise (5 000 utilisateurs) et une moyenne (500 utilisateurs). Il s'agit des économies potentielles réalisables la première année dans chaque cas. Bien que le potentiel d'économies augmente les années suivantes, le tableau ne reprend que les chiffres de la première année pour illustrer la rapidité des retombées financières sur douze mois. Le potentiel d'économies calculé par employé diverge évidemment des réductions présentées dans le tableau précédent qui se fonde sur une étude de cas.

Avantages potentiels la première année

	Grande entreprise 5 000 utilisateurs	Entreprise moyenne 500 utilisateurs
Amélioration des performances de l'entreprise	Économies la 1re année	Économies la 1re année
Augmentation de la productivité des utilisateurs	\$ 545 942	\$ 94 182
Réduction des coûts	1re année	1re année
Réduction des frais de déplacement pour les réunions et les formations	\$ 2 475 000	\$ 247 500
Réduction des coûts d'audioconférence, de visioconférence et de conférence Web	\$ 1 765 680	\$ 154 428
Réduction des frais téléphoniques	\$ 420 000	\$ 122 000
Réduction des coûts liés aux immobilisations	\$ 230 000	\$ 30 000
Réduction des coûts de messagerie vocale	\$ 150 000	\$ 30 000
Réduction des coûts de messagerie	\$ 660 089	\$ 57 263
Total des économies potentielles la 1re année	\$ 6 246 711	\$ 735 373
Économies par utilisateur	\$ 1 249	\$ 1 471

Comme cet article l'explique et les tableaux récapitulatifs l'illustrent, les communications unifiées contribuent directement à la réduction des coûts. De plus, les solutions de communications unifiées permettent d'atténuer les difficultés issues des gels des embauches ou des compressions de personnel. Parallèlement, elles apportent une valeur économique en éliminant les goulets d'étranglement des communications, en accélérant les transactions et en stimulant l'efficacité des services, des équipes et même des individus. Sans oublier que l'intégration des communications OCS 2007 R2 et Exchange Server optimise les processus d'entreprise.

L'investissement nécessaire pour aboutir à ces avantages varie en fonction de la situation de la société, mais la plupart du temps, en particulier dans les grandes entreprises, une implémentation sélective et échelonnée produira des bénéfices nets significatifs.

Nous avons passé en revue les différentes manières dont les solutions de communications unifiées de Microsoft favorisent ces réductions immédiates et durables. En plus du soutien qu'elles apportent dans la réduction des coûts, les solutions de communications unifiées de Microsoft fournissent une infrastructure conçue pour mettre en place des solutions d'entreprise très bénéfiques dès aujourd'hui, ouvrant des perspectives de développement et de croissance.

Nous vous incitons fortement à étudier avec attention les options d'économies qu'offrent les communications unifiées. Des retombées immédiates et à moyen terme sont accessibles tout en présentant des avantages compétitifs et à long terme. Les mesures imposées par les circonstances actuelles sont autant d'opportunités de comprendre et d'adopter les fonctionnalités performantes des solutions de communications unifiées.

Annexe A : Consolidation des applications autonomes

Tableau 1 : le tableau suivant recense un certain nombre de logiciels autonomes et d'éditeurs tiers pouvant être consolidés par la suite Exchange Server et OCS 2007 R2. Contactez votre partenaire Microsoft ou l'équipe chargée de votre compte pour faire l'inventaire des applications dans votre entreprise et calculer les économies potentielles suite à la consolidation en des solutions de communications unifiées de Microsoft.

<i>Consolidation des logiciels de communications unifiées suivants</i>	<i>Par les produits de communications unifiées Microsoft suivants</i>
Serveurs ou services de conférence Web	Office Communications Server 2007 R2
Systèmes ou services d'audioconférence ou visioconférence à plusieurs	
Systèmes PBX hérités et premiers systèmes VoIP	
Systèmes grand public ou tiers de messagerie instantanée et de présence	
Systèmes de conversation de groupe	
Systèmes d'enregistrement des appels	
Systèmes de comptage des appels	
Systèmes de réponse automatique et standards automatiques	
Systèmes de messagerie vocale et de messagerie unifiée	
Envoi des messages électroniques vers les mobiles	Exchange Server 2007 et Exchange Server 2010
Logiciels VPN pour accéder aux messages électroniques et aux partages de fichiers	
Protection antivirus et antispam de la messagerie électronique	
Sécurité de la messagerie électronique et chiffrement	
Archivage	
Sauvegarde et clustering de messagerie électronique	

Tableau 2 : le tableau suivant liste des applications d'entreprise supplémentaires comprises dans Enterprise CAL Suite, augmentant le potentiel d'économies d'un investissement extensible.

<i>Consolidation des applications d'infrastructure et d'entreprise suivantes</i>	<i>par les licences Enterprise CAL Suite des produits Microsoft suivants</i>
Protection de la messagerie électronique	ForeFront Security for Exchange Server
Protection antivirus et antispam de la messagerie électronique	
Filtrage du courrier électronique hébergé	
Recherche de données d'entreprise	Office SharePoint Server
Détection électronique	
Services Excel, tableaux de bord et KPI accessibles dans un navigateur	
Connexions aux données d'entreprise	
Génération de rapports accessibles dans un navigateur	
Formulaires accessibles dans un navigateur	
Centralisation des données de formulaires	
Workflow de formulaires	
Protection, audit et conservation des documents	Services AD RMS (Active Directory Rights Management Services)
Antivirus pour la collaboration	Forefront Security pour SharePoint
Protection des clients contre les programmes malveillants	Forefront Client Security
Analyse et audit des postes de travail	Microsoft Systems Center
Protection de la messagerie instantanée	Forefront Security pour Office Communications Server

Annexe B : À propos des auteurs

Marty Parker, directeur, UniComm Consulting, LLC



À la pointe des communications unifiées depuis la fin des années 90, Marty Parker est convaincu que la convergence des communications en temps réel et différées vers les applications professionnelles ouvre des perspectives innovantes et incontournables. Comme l'atteste son expérience en ventes, marketing, finance et planification stratégique sur les marchés verticaux chez IBM, il s'est toujours intéressé aux retombées financières et économiques des nouvelles technologies. Chez Lucent et Avaya, il a tenu différents rôles de leader dans le domaine de la définition et de la création de produits et de solutions de communications unifiées, en prônant l'association de l'audioconférence, de la conférence Web et de la visioconférence en tant qu'éléments principaux de packages de communications unifiées efficaces. Depuis 2005, il est consultant indépendant spécialisé dans les communications unifiées.

Marty Parker est titulaire d'un diplôme en administration d'entreprise à la Haas Business School de l'Université de Californie, Berkeley.

Don Van Doren, directeur, UniComm Consulting, LLC



Don Van Doren s'est orienté vers les communications unifiées après 25 années passées à la tête de Vanguard Communications, un grand cabinet de consultants indépendants spécialisé dans les solutions et technologies de centres d'appels et de réponse automatique. Il envisage les communications unifiées comme un secteur pouvant bénéficier de l'expérience des centres d'appels. Son objectif est d'aider les sociétés à améliorer leurs processus d'entreprise, accroître la satisfaction de leurs clients et de leurs employés, et parallèlement, parvenir à des réductions nettes de coûts et de forts retours sur investissement, par la gestion et la maîtrise des communications à l'aide de processus d'entreprise.

Don Van Doren possède un MBA de l'Université du Michigan et un diplôme de premier cycle de l'Université de Yale.