

En undersøkelse fra Forrester
Total Economic Impact™

Bestilt av
Microsoft

Prosjektansvarlig:
Liz Witherspoon

Prosjektdeltaker:
Adrienne Breslin

Oktober 2015

Total Economic Impact™ av Microsoft Office 365

Små og mellomstore bedrifter

FORRESTER®

Innholdsfortegnelse

Kortfattet sammendrag.....	3
Informasjon	7
TEI-rammeverket og -metoden	8
Analyse	9
Økonomisk sammendrag	35
Microsoft Office 365: oversikt.....	36
Vedlegg A: beskrivelse av den sammensatte organisasjonen.....	37
Vedlegg B: Total Economic Impact™ – oversikt	38
Vedlegg C: Forrester og kundealder	39
Vedlegg D: Ordliste	40
Vedlegg E: Sluttnoter.....	41

OM FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting tilbyr ledere uavhengig, objektiv og forskningsbasert konsulenthjelp. Gjennom Forresters konsultasjonstjenester, som omfatter alt fra korte strategier til egendefinerte prosjekter, får du snakke direkte med analytikere som har ekspertinnsikt i de spesifikke forretningsutfordringene du står overfor. Les mer på forrester.com/consulting.

© 2015, Forrester Research, Inc. Med enerett. Uautorisert reproduksjon er strengt forbudt. Opplysningene er basert på de beste ressursene som er tilgjengelige. Meningene avspeiler nåværende oppfattelse, og kan endre seg. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar og Total Economic Impact er varemerker tilhørende Forrester Research, Inc. Alle andre varemerker tilhører sine respektive selskaper. Du finner mer informasjon på www.forrester.com.

The logo for Forrester, featuring the word "FORRESTER" in a white, serif, all-caps font, centered within a dark green, horizontally-oriented oval shape.

Kortfattet sammendrag

Microsoft ga Forrester Consulting i oppdrag å utføre en Total Economic Impact™ (TEI)-undersøkelse for å se nærmere på den potensielle avkastningen (ROI) organisasjoner kan oppnå med Office 365. Formålet med undersøkelsen er å gi lesere i små og mellomstore bedrifter (1–250 brukere) en referanseramme som hjelper dem å evaluere hvilken økonomisk betydning Office 365 kan ha for deres egen virksomhet.

For å få en bedre forståelse av fordelene, kostnadene og risikoene knyttet til en Office 365-implementering intervjuet Forrester fire eksisterende kunder som har flere års erfaring med Office 365, og utførte i tillegg en nettundersøkelse blant 204 organisasjoner som bruker denne løsningen. Office 365 er SaaS-versjonen (Software-as-a-Service) av Microsofts bedriftsprodukter, herunder Office Professional Plus, Exchange, Skype for Business, SharePoint, Yammer og OneDrive.

Før Office 365 brukte kundene en kombinasjon av lokale e-post- og produktivitetsverktøy og webbaserte punktløsninger for samarbeid og fildeling. Den raske veksten i virksomheten hadde imidlertid gjort at kapasitetsgrensen for støtte og vedlikehold av disse verktøyene var nådd. Resultatet var frustrerte medarbeidere som irriterte seg over trege tilkoblinger og begrensede muligheter til å jobbe produktivt når de er på farten. Bedriftsgrunnleggerne, som ofte måtte stå for IT-supporten selv, ble tvunget til å bruke dyrebar tid på teknologisk feilsøking. Disse begrensningene førte til stadig større problemer – blant annet ved at medarbeiderne brukte forbrukerpålogginger for fildeling og IM i stedet for enhetlige verktøy som gir et "legitimt" ansikt overfor kundene. Med Office 365 kunne kundene enkelt skalere virksomheten, øke produktiviteten og effektivisere samarbeidet blant de mobile medarbeiderne samtidig som de unngikk kostnader og nedetid i infrastrukturen. Sagt av direktøren i et landskapsarkitektfirma: "Arbeidsmoralen var på bunn. Den tidligere teknologien vår sang på siste verset, og medarbeiderne var ekstremt frustrerte fordi de ikke kunne gjøre jobben sin. Medarbeiderne fikk så mye pepper fra kundene at de vurderte å slutte i jobben. Teknologien var problemet, og det gikk ut over virksomheten."

OFFICE 365 REDUSERER EIERKOSTNADENE SAMTIDIG SOM MEDARBEIDERNE BLIR MER MOBILE OG PRODUKTIVE

Vi intervjuet fire kunder, gjennomførte en undersøkelse blant 204 små og mellomstore bedrifter (SMB-er) som hadde installert Office 365, og gjorde deretter en økonomisk analyse. Funnene våre er illustrert i figur 1, der vi viser risikojustert avkastning og fordeler for en sammensatt organisasjon med 90 medarbeidere og 35 brukerlisenser.¹ Den sammensatte organisasjonen er beskrevet nærmere i vedlegg A.

Microsoft Office 365 lindret straks de teknologiske voksesmertene hos små og mellomstore bedrifter, gjorde medarbeiderne i den mobile arbeidsstyrken mer produktive og fornøyde, og reduserte teknologikostnadene.

De største fordelene med Office 365 er blant annet:

- En produktivitetsøkning i den mobile arbeidsstyrken som utgjør \$76 000 på tre år.
- Over \$40 000 i sparte utgifter til maskinvareoppgraderinger og programvare.
- En reduksjon på 19 % i utgifter til tredjepartsprogramvare og -tjenester.

FIGUR 1

Økonomisk oversikt som viser risikjusterte resultater over en treårsperiode

Oversikt over fordeler

Gjennom intervjuer, undersøkelser og dataaggregasjon har Forrester funnet at Office 365 har følgende økonomiske innvirkning på en organisasjon med 1–250 brukere:



ROI 154 %



Inntjening 5,1 måneder



NNV \$103 651

I TEI-undersøkelsen så man på fordeler og relaterte kostnader på fem områder:

Netto nåverdi ANALYSE FOR TRE ÅR

Fordeler: \$170 816 Kostnader: \$67 164



Teknologi



\$89 789

Spart på maskinvare, programvare og IT-arbeidskraft



Mobilitet



\$76 098

I medarbeidereffektivitet takket være konstant tilgang



Kontroll & samsvar



\$4929

I lavere samsvarskostnader



Forretnings-intelligens

17 %

Kortere beslutningstid etter implementering av Office 365



Sosial virksomhet

\$9K

Gjennomsnittlig reduksjon i utgifter til nettkonferanser og rikssamtaler takket være Office 365

Kilde: Forrester Research, Inc.

FIGUR 2

De største fordelene med Microsoft Office 365



Office 365

De største fordelene



Teknologi

I tillegg til å spare penger på maskin- og programvare, reduseres behovet for IT-support. Også oppetiden, IT-sikkerheten og funksjonene for nødoppretting forbedres.



Mobilitet

Ser på hvordan effektiviteten og dermed leveringstiden til markedet forbedres ved at medarbeiderne hele tiden har tilgang til informasjonen og programmene de trenger.



Kontroll og samsvar

Undersøker hvordan kostnadene og arbeidet med å sikre samsvar kan reduseres ved hjelp av integrerte bransjestandarder og beste praksis.



Forretningsintelligens

Undersøker mulighetene til å ta bedre beslutninger gjennom tidlig tilgang til data på tvers av flere repositorier. Kortere beslutningstid kan bidra til økt produktivitet for medarbeiderne.



Kommunikasjon i sanntid

Evaluerer hvordan Skype for Business og andre integrerte funksjoner i Office 365 har forbedret samarbeidet, effektivisert forretningsprosessene og økt produktiviteten.

Kilde: Forrester Research, Inc.

› **Kvantifiserte fordeler.** En sammensatt organisasjon får følgende risikojusterte fordeler (basert på erfaringene som de intervjuede bedriftene har gjort):

- **Teknologi:**
 - **Bedre forretningskontinuitet, og \$15 000 mer per år i fakturerbare timer.** Den sammensatte organisasjonen arbeider med prosjekter der omfanget vurderes og faktureres til en fast timepris. Ettersom organisasjonen delvis består av konsulenter som jobber ute hos kundene, vil nedetid medføre tap av fakturerbare timer. Med Office 365 unngår organisasjonen nedetid som følge av server- og nettverksproblemer, og slipper dermed at inntekt går tapt. Sagt av grunnleggeren av en konsulentsevisevirksomhet: "Før, da vi hadde en serverbasert løsning, gikk vi ned med systemet. Hvis vi går ned nå, er det ikke på grunn av verken Office 365 eller maskinvaren vår. Den eneste nedetiden vi har, er når det er brudd på Internett, og da kan vi ty til telefonen."

- **\$18 000 mindre i utgifter til maskinvareoppgraderinger, inkludert server og bærbare datamaskiner.** Kundene rapporterer at Microsoft 365 har gjort det lettere å innføre en BYOD-policy (Bring-Your-Own-Device), slik at det blir færre bærbare datamaskiner å oppgradere per år. Dette skyldes dels at enkelte medarbeidere bruker sin egen maskinvare, og at Office 365 fungerer sammen med eldre bærbare datamaskiner fordi produktivitetsverktøyene ligger i skyen og ikke trenger å være kompatible med datamaskinen de kjøres på. Ved å flytte til en utelukkende skybasert løsning slipper dessuten kundene å oppgradere kontorserveren. Sagt av IT-direktøren i et mellomstort strømselskap: "Folk tar med sine egne enheter, akkurat slik de vil. Vi har en blanding av Mac-maskiner og PC-er av ulike merker. I tillegg brukes det både Apple-, iPhone- og Android-telefoner. Microsoft er kjent for å sikre at ting fungerer, så da er det helt i orden for meg."
- **\$8100 mindre i årlige utgifter til tredjepartsprogramvare og -tjenester.** De fleste små og mellomstore bedrifter får etter hvert et lappeteppe av tredjepartsprogramvare – både lokal og nettbasert – og en kombinasjon av lisensavtaler fra leverandører av punktløsninger. Med Office 365 kan bedriftene samle alle lisensene i én løsning, og få tilgang til enda flere funksjoner samtidig som de kutter kostnader. Sagt av grunnleggeren av et konsulentbyrå: "Tidligere hadde vi en firmakonto for fildeling der vi la ut dokumenter og lot folk laste dem ned. Enkelte hadde også kontoer for deling av forbrukerfiler. Med SharePoint og OneDrive trenger vi ikke noen av disse verktøyene."
- **19 % mindre utgifter til IT-support.** Ansvar for IT-support i SMB-er ligger vanligvis enten hos en teknisk interessert grunnlegger eller én enkelt IT-medarbeider. I begge tilfeller vil arbeidsoppgavene omfatte mange forretningsområder og ikke bare være avgrenset til support og vedlikehold for å sikre produktivitet. Ettersom de fleste SMB-er hyrer en partner til å ta seg av implementering og løpende administrasjon, vil overgangen til et skybasert produkt som Office 365 redusere utgiftene til IT-support.
- **Mobilitet:**
 - **Takket være økt produktivitet blir det spart 45 timer per mobil medarbeider.** I gjennomsnitt bruker hver mobile medarbeider ca. 15 minutter mindre per dag på å åpne, dele og synkronisere filer. Effekten er særlig stor for salgs- og konsulentmedarbeidere, som utarbeider tilbud til kundene. Sagt av eieren av et SMB-konsulentbyrå: "Det viktigste for meg med Office 365 er den økte produktiviteten. Programmet har gjort alle mer produktive. Hvis en maskinvare er midlertidig nede, er det bare å flytte til en annen plassering – enten det er skrivebordet ved siden av, et annet kontor eller kafeen på hjørnet."
 - **"Kontorpult" har blitt omdefinert til et hvilket som helst sted i verden med en kaffebar eller mobiltjeneste.** Flere kunder har kommentert muligheten de får til å være produktive mens de er på farten – uansett om de jobber fra en ekstern plassering, hos kunden eller et annet sted. Ettersom de har tilgang til Office 365 på opptil seks enheter, kan de holde seg produktive hvor enn de er. "Indikatoren for tilstedeværelse" følger dem dessuten overalt, og hjelper dem å være tilgjengelige for og holde kontakt med kollegaer og kunder når de er på farten. Sagt av en IT-direktør: "Vi er glad for at Skype for Business har knyttet Unified Messaging direkte til Outlook og tilbyr en indikator for tilstedeværelse. Mens jeg nå snakker med deg, kan andre se ut fra indikatoren min for tilstedeværelse at jeg er opptatt. Eller hvis de vil chatte, sende meg en e-post eller stikke innom kontoret mitt, så vet de at jeg for øyeblikket sitter i møte. Den aktuelle statusen min oppdateres automatisk i det øyeblikk jeg bruker telefonen."
- **Kontroll og samsvar:**
 - **Kostnadene knyttet til sikkerhet, risikostyring og samsvar har blitt redusert med \$4929 over en treårsperiode.** Beskyttelse av data eller overholdelse av bestemte policyer er ikke vanligvis noe SMB-kundene vier større oppmerksomhet i startfasen. Hullene i sikkerheten kan imidlertid raskt bli en hemsko for positiv vekst. Sikkerheten og påliteligheten som Microsoft-varemerket står for, hjelper bedriftene å unngå sure utgifter som følge av databrudd og manglende samsvar. Sagt av en Microsoft-partner: "SMB-er ønsker data- og dokumentlagring for å styrke virksomheten [og] øke produktiviteten og effektiviteten. I stedet for å lagre på en lokal server, ønsker de å sikkerhetskopiere og kopiere data til et ekstern sted som ivaretas av Microsoft. De ønsker en ny nettverksdesign og en skybasert løsning som sikrer kontinuitet og samarbeid i den daglige driften."

- **Forretningsintelligens:**

- **Det tar 17 % kortere tid å treffe en beslutning.** Dette skyldes først og fremst at kundene bruker SharePoint for å lagre, administrere og oppdatere viktige organisasjonsdokumenter på et trygt, sentralt sted med nødvendige tillatelser. Dette inkluderer HR-dokumentasjon, analyserapporter om fortjeneste og tap, lagerstyringsregneark og offisielle salgs- og kontraktmaterialer. En av grunnleggerne av en SMB-detaljbedrift sa følgende om bruken av SharePoint for lagerstyring: "Vi bruker SharePoint ukentlig for å lagre, spore og administrere Excel-regnearkene våre for lagerbeholdning. Når lederne kommer på søndagene, er det første de gjør å gå inn på SharePoint". En Office 365-kunde som deltok i undersøkelsen, sa følgende: "Vi kan komme med tilbud og priser til kundene våre mye raskere enn før. Hvis variablene endrer seg, kan vi dessuten gi kunden et mer nøyaktig overslag."

- **Kommunikasjon i sanntid:**

- **Bedre samarbeid ved partisjonering av sensitiv informasjon.** Flere kunder forteller at den integrerte kommunikasjonsplattformen i Office 365 – med integrert tale, chat og video — har tilrettelagt for bedre samarbeid og kultur i bedriften. En kunde påpeker at "de virtuelle møtene og den problemfrie delingen gjør det enkelt for folk å holde seg oppdatert, uansett om de sitter i møte eller ikke." En annen kommenterer at "data, møter, e-poster og chat er samlet på ett sted, og dette fører gruppene tettere sammen." SharePoint muliggjør dessuten fildeling, versjonskontroll og automatiske oppdateringer, samtidig som tilgangskontrollen gjør det mulig for eiere av små bedrifter å partisjonere informasjonen effektivt. Det er særlig praktisk når man jobber tett sammen med kunder og eksterne konsulenter, slik som mange SMB-er gjør. Sagt av en IT-direktør: "Vi samarbeider med konsulentbyråer som selger for oss. Vi ønsker ikke nødvendigvis at de skal kunne se alt, så da er det fint at SharePoint-infrastrukturen gir oss mulighet til å plassere informasjonen deres i en silo."

- › **Kostnader.** Den sammensatte organisasjonen hadde følgende risikjusterte kostnader:

- **Programvarelisensieringsgebyrer på \$12,50 for Business Premium-lisenser.** Dette er faste månedlige gebyrer som betales til Microsoft eller en partner for tilgang til Office 365.
- **De løpende kostnadene for administrasjon i skyen kommer på ca. \$10 000 i året.** Dette er faste årlige gebyrer som betales til Microsoft for løpende støtte til det skybaserte Microsoft 365-miljøet.
- **Internt implementeringsarbeid på ca. \$17 000 i forskudd.** Dette omfatter interne kostnader for å konfigurere lisenser, lære opp medarbeidere og planlegge installeringen av SharePoint-miljøet sammen med Microsoft-partneren.
- **Startkostnader på ca. \$9000 for oppsett.** Disse kostnadene omfatter et engangsgebyr til Microsoft-partneren for konsulenthjelp med konfigurering av SharePoint, overføring av data fra e-poster og filer, og en lokal server for synkronisering av skypålogginger.

Informasjon

Leseren gjøres oppmerksom på følgende:

- › Undersøkelsen er bestilt av Microsoft og levert av Forrester Consulting. Den er ikke ment å skulle brukes som konkurranseanalyse.
- › Forrester påstår ikke at organisasjoner vil få en bestemt avkastning (ROI). Forrester anbefaler leserne å gjøre sine egne overslag med rapporten som referanseramme, og avgjøre på grunnlag av disse om en investering i Microsoft Office 365 er lønt.
- › Microsoft har gått gjennom og gitt tilbakemelding til Forrester, men Forrester har det redaksjonelle ansvaret for undersøkelsen og funnene, og godtar ikke at undersøkelsen endres på en måte som motsier Forresters funn eller tilslører undersøkelsens innhold.
- › Microsoft har oppgitt navnene på de intervjuede kundene, men har ikke deltatt på intervjuene.

TEI-rammeverket og -metoden

INTRODUKSJON

Ut fra informasjonen i intervjuene har Forrester utformet et TEI-rammeverk (Total Economic Impact – samlet økonomisk effekt) for organisasjoner som vurderer å implementere Microsoft Office 365. Formålet med rammeverket er å identifisere kostnader, fordeler, fleksibilitet og risikofaktorer som påvirker investeringsbeslutningen, hjelpe organisasjoner å utnytte spesifikke fordeler mer effektivt, redusere kostnader og lykkes med å vinne, betjene og holde på kunder.

TILNÆRMING OG METODE

Forrester brukte en tilnærming med flere trinn for å evaluere betydningen som Microsoft Office 365 kan ha for en organisasjon (se Figur 2). Det vi gjorde helt konkret, var følgende:

- › Vi intervjuet Microsofts markedsførings- og salgsmedarbeidere, partnere og konsulenter sammen med analytikere fra Forrester for å samle data om Office 365 og markedsplassen.
- › Vi intervjuet fire organisasjoner som bruker Microsoft Office 365 per i dag, for å skaffe data om kostnader, fordeler og risikoer.
- › Vi gjennomførte en nettundersøkelse for å innhente data om kostnader, fordeler og risikoer fra 204 organisasjoner som bruker Microsoft Office 365 per i dag, og som har 1–250 lisenser.
- › Vi designet en sammensatt organisasjon ut fra særegenhetene ved organisasjonene som ble intervjuet (se vedlegg A). Vi laget en økonomisk modell med TEI-metoden basert på intervjuene. Den økonomiske modellen ble fylt ut med fordels- og kostnadsdata fra intervjuene (samme som ble brukt på den sammensatte organisasjonen).
- › Vi risikojusterte den økonomiske modellen ut fra problemene og bekymringene som organisasjonene fremhevet i intervjuene. Risikojustering er en viktig del av TEI-metoden. De intervjuede organisasjonene oppga fordels- og kostnadsoverslag, men man så i enkelte kategorier et bredt svarspekter eller mulig påvirkning fra eksterne faktorer. Enkelte av de totale kostnads- og fordelsoverslagene har derfor blitt risikojustert, og beskrives inngående i de aktuelle avsnittene.

Forrester modellerte Microsoft Office 365-tjenesten på grunnlag av fire grunnleggende TEI-komponenter: fordeler, kostnader, fleksibilitet og risikoer.

Med tanke på den stadig mer sofistikerte tilnærmingen som bedrifter har til ROI-analyser for IT-investeringer, vil Forresters TEI-metode gi et komplett bilde av de økonomiske ringvirkningene av kjøpsbeslutninger. Se vedlegg B for mer informasjon om TEI-metoden.

FIGUR 3
TEI-tilnærming



Kilde: Forrester Research, Inc.

Analyse

SAMMENSATT ORGANISASJON

I forbindelse med denne studien gjennomførte Forrester en undersøkelse blant 204 Microsoft-kunder, og intervjuet til sammen fire representanter fra følgende selskaper, som er Microsoft-kunder med hovedkontor i USA:

- › En næringsmiddelbedrift i Sør-California med tre utsalgssteder. Selskapet har til sammen 90 medarbeidere og 12 Office 365-lisenser. Lisensene brukes først og fremst av de kontoransatte og butikksjefene. Før Office 365 slet organisasjonen med å sikre versjonskontroll av viktige dokumenter, gi tilgang til sensitiv bedriftsinformasjon på riktig nivå, og finne produktivitetsverktøy som både medarbeidere og partnere var fortrolige med og likte å bruke.
- › Et strømselskap i Illinois (USA) med 20 medarbeidere og 15 Office 365-lisenser for kunnskapsarbeidere og konsulenter. Selskapet har også fem eksterne konsulenter med en begrenset lisens som gir dem en bedrifts-e-postadresse. Organisasjonen ønsket en skybasert, miljøvennlig løsning som ville gjøre det mulig å bruke mindre tid og penger på infrastruktur til telefoni- og produktivitetsverktøy.
- › Et landskapsarkitektfirma i Oregon med to kontorer og 100 medarbeidere. Firmaet har 31 Office 365-lisenser: 80 % brukes av ledere, og 20 % gir begrenset tilgang for produksjonsmedarbeidere som kun trenger bedrifts-e-postadresse. Organisasjonen ønsket å gi produktiviteten og arbeidsmoralen blant de ansatte et løft ved å bytte ut den utdaterte lokale løsningen med et skybasert alternativ.
- › Asias største uavhengige skipsmegler og konsulentfirma for sjøfart, med Office 365-lisenser for alle de 35 medarbeiderne. Organisasjonen ønsket påliteligheten, sikkerheten og nødgenopprettingsbeskyttelsen som Microsoft kunne tilby. Ettersom samtlige ansatte driver salg og konsultasjon, og mange av dem jobber hos kunder rundt om i verden, betydde det også mye for organisasjonen at det ville være mulig å jobbe med dokumenter synkront.

På grunnlag av intervjuene utarbeidet Forrester et TEI-rammeverk, en sammensatt organisasjon og en tilhørende ROI-analyse som illustrerer områdene som berøres økonomisk. Den sammensatte organisasjonen som Forrester syntetiserte ut fra disse resultatene, representerer en organisasjon med følgende kjennetegn:

- › En liten, privateid servicebedrift med to kontorsteder.
- › Bedriften har rundt 80 medarbeidere; derav 35 kontorarbeidere og ledere med Office 365-lisenser. Fem av disse lisensene er rimeligere, tilgangsbegrensede lisenser som gir partnere og konsulenter en bedrifts-e-postadresse.
- › Medarbeiderne i denne organisasjonen reiser hyppig i forbindelse med jobb, både mellom kontorstedene (ca. to timers reisetid totalt) og til kunder over hele verden.

"Før vi fikk Office 365, hadde vi et sammensurium av programmer og programvare. Arbeidsmoralen var på bunn. Den tidligere teknologien vår sang på siste verset, og medarbeiderne var ekstremt frustrerte fordi de ikke kunne gjøre jobben sin. Medarbeiderne fikk så mye pepper fra kundene at de vurderte å slutte i jobben. Teknologien var problemet, og det gikk ut over virksomheten."

~ Direktør i et landskapsarkitektfirma

- › Bedriften hadde begrensede IT-ressurser, og bedriftseieren måtte ofte selv trå til for å hjelpe medarbeidere å feilsøke problemer.

Kombinasjonen av lokale servere, e-post, filservere og tredjepartsverktøy for fildeling og samarbeid klarte i stadig mindre grad å innfri behovene til det voksende kontoret, og den sammensatte organisasjonen bestemte seg for å samle alt hos én pålitelig leverandør – Microsoft. Organisasjonen valgte å la en Microsoft-partner hjelpe med implementeringen av Office 365:

- › Første fase var å kartlegge organisasjonens prosjektbehov i samråd med en Microsoft-partner. Blant aspektene som ble drøftet, var mengden av data og filer som måtte overføres, bruken av SharePoint for dokumentstyring, og brukertillatelsene til Office 365.
- › Neste fase hadde fokus på kjøp og konfigurering av lisenser for de 36 brukerne.
- › I tredje fase ble data fra eksisterende e-post- og fillagringsystemer overført til OneDrive, SharePoint og Exchange Online.
- › Fjerde fase var å innvie systemet, med tilhørende opplæring og teknisk support. Etter å ha kjørt de to systemene parallelt i én uke, og gikk organisasjonen over til bare å bruke Office 365.
- › Bedriftseieren samarbeidet deretter med partneren i ytterligere tre måneder for å definere designen og kravene som SharePoint må innfri for å sikre optimal bruk. Ettersom en omstrukturering av prosessene var nødvendig, var det viktig for eieren å bruke tid og ressurser på å sikre en design som gir maksimal uttelling.

SAMMENDRAG AV INTERVJUENE

Beslutningen om å implementere Office 365 var en kulminasjon av det som de fleste SMB-er opplever på et eller annet tidspunkt: nemlig voksesmerter.

Situasjon

Den sammensatte organisasjonen startet som en liten, privateid bedrift med to medstifere. De første årene var det lite behov for å investere i en robust produktivitetsløsning – en gammel Microsoft Office-versjon og en mobiltelefon var alt som trengtes for å få jobben unnagjort. Etter hvert som organisasjonen vokste, ble også kundestammen, prosjektvolumet og medarbeiderstaben større. En av medstifterne hadde syslet med nettverk og teknisk støtte på skolen, og gikk i gang med å konfigurere en server for å gi medarbeiderne tilgang til filer og e-post. Det fungerte greit et års tid, men så begynte serveren å bli tregere, og det var ikke mulig for medarbeiderne å få rask tilgang til dokumenter når de var borte fra kontoret. Det var også vanskelig å dele dokumenter eller gjøre redigeringer og oppdateringer, ettersom medarbeiderne da først måtte bruke et VPN. Dette var en omstendelig og tidkrevende prosess der medarbeiderne måtte vente i flere minutter på å få tilgang til filene, laste dem ned og deretter laste dem opp på nytt med endringer. For å samarbeide med andre teammedlemmer ble det ordnet konferansesamtaler eller møter noen ganger i uken, men det var ikke enkelt. Med et par timers reisetid mellom de to kontorene kostet disse møtene mye tid og penger for ledelsen.

"Vi bygger virksomheten vår på en skybasert strategi med nullavtrykk. Alt er i skyen. Vi har ingen e-postservere, ingen domeneservere og ingen annen IT-infrastruktur enn nettverksutstyret som brukes for å drive lokalt nett (LAN), Wi-Fi-nettverk og en høyhastighetstilkobling til Internett. Med dette som kjernestrategi valgte vi Office 365."

~ IT-direktør i et strømselskap

- › Grunnleggerne av bedriften valgte å gå over til en skyløsning for å kutte driftskostnadene, redusere behovet for støtte til en utdatert infrastruktur, samle flere punktløsninger hos én leverandør, og ikke ha andre kritiske IT-problemer å bekymre seg over enn Internett-hastigheten. Hvis Internett skulle svikte, ville medarbeiderne fortsatt kunne bruke Wi-Fi-nettverk, mobilforbindelse og andre mobilitetsalternativer.
- › De ønsket å "legitimere" virksomheten ved hjelp av robuste produktivitsverktøy med et grensesnitt og varemerke de kjente og stolte på. De visste dessuten at også samarbeidspartnerne og kundene ville være fortrolige med disse verktøyene og det tilhørende grensesnittet. Dette var ikke tilfelle med de forbrukerbaserte verktøyene de brukte tidligere. I stedet for å måtte investere tid og penger i å sikre nyeste programvare til alle ansatte, ønsket de å få levert oppdateringer via skyen.
- › Grunnleggerne innså at de ansatte – derav mange salgs-, konsultasjons- og implementeringsekspertter – trengte en mobil produktivitsløsning for å holde fokus og produktivitet oppe også mens de var på farten. En av de store fordelene med Office 365-løsningen var de integrerte kommunikasjonsverktøyene – e-post, IM, tale og video – der man kan se om brukeren er opptatt, tilgjengelig eller borte fra kontoret. Den smidige koblingen mellom disse områdene var et tungtveiende argument for å velge Microsoft 365.
- › En skybasert lisensløsning gir dessuten gunstig fleksibilitet til små bedrifter som ønsker å unngå store kapitalkostnader (f.eks. kjøp av mange lisenser), og heller vil betale månedlige abonnementer for brukerne. På denne måten kan organisasjonen legge til og fjerne brukere hver måned. At lisensene ikke bare gjaldt én datamaskin, var også en enorm fordel. Med Office 365 kan brukerne legge til programvare på opptil seks enheter som de aktiverer/deaktiverer etter ønske.
- › Ettersom organisasjonen vokste jevnt og trutt på de to kontorstedene, ble ansettelse av nytt personal en stadig viktigere og mer ressurskrevende prosess som kunne underlettes betraktelig med Office 365. Med Skype for Business kunne grunnleggeren intervju søkerne over video, og dermed unngå reisekostnader. De nyansatte fikk tilgang til alt de trengte av filer, e-poster og dokumentlogger allerede fra første arbeidsdag.
- › Da bedriften ennå var i startfasen, kunne grunnleggerne og de ansatte samarbeide ved ganske enkelt å sette seg ned sammen og diskutere viktige forretningsbeslutninger. Med en økende medarbeiderstab på to ulike kontorer gjaldt det å finne en løsning for å fortsette det gode samarbeidet uten å bruke for mye tid på å reise. Effektive samarbeidsverktøy som for eksempel Skype for Business, SharePoint og OneDrive, ble fremhevet som muligheter til å føre medarbeiderne nærmere til tross for den geografiske avstanden.

Løsning

Den sammensatte organisasjonen valgte Office 365 for å lindre voksesmertene, skalere virksomheten til lavere eierkostnad og tilby personalet produktivitsverktøy av høy kvalitet uten å måtte legge til infrastruktur, IT-ressurser eller lisenser fra andre leverandører.

"Da vi begynte med Office 365, var mobilitet ett av de viktigste målene våre. Tilgangen til ulike programmer fra jobbdatabasene via telefon, iPad eller en datamaskin hjemme gjør arbeidet mye enklere."

~ Medstifter av landskapsarkitektfirma

Resultater

I intervjuet kom det frem følgende:

- › **Medarbeiderne – spesielt de som jobber mobilt – har blitt betydelig mer produktive.** Den største fordelen for medarbeiderne er at det går raskere å få unnagjort daglige gjøremål som f.eks. å åpne og laste opp dokumenter. Dette gir forgang i salgssyklusen og gjør at konsultasjonsprosjekter kan fullføres på kortere tid. Nedetiden som organisasjonen slet med tidligere – ca. to timer per kvartal – stjeler ikke lenger fakturerbar tid. Tidligere var systemnedetid ensbetydende med dødtid. Nå kan de ansatte derimot jobbe videre som vanlig ved ganske enkelt å flytte til et annet skrivebord, bruke mobiltelefon eller gå til en kafé i nærheten med Wi-Fi.
- › **Den sammensatte organisasjonen opplevde en umiddelbar kostnadsreduksjon gjennom kuttete utgifter til maskinvare og support.** Medstifteren av organisasjonen brukte altfor mye tid (enkelte ganger så mye som 10 timer i uken) på å håndtere teknologi, opplæring og nyansettelser. Dette var strategisk, verdifull tid som heller burde vært brukt på å skape vekst i bedriften, ta seg av kunder og støtte ledelsen. Ved å implementere Office 365 kunne medstifteren konsolidere alle lisensene for produktivitetsverktøy i én, bruke mindre tid på tekniske problemer, og slippe å oppgradere den lokale serveren. Sagt av grunnleggeren av en næringsmiddelbedrift: "Jeg ble umiddelbart imponert av ekstraverdien som Office 365 tilbyr. Det har så mye mer enn konkurrentene at det ikke kan sammenlignes. Jeg hadde nådd grensen, og dette måtte bli veien videre."
- › **Office 365 er en omfattende løsning som brukerne er fortrolige med, og som bare krever én pålogging for tilgang til alt.** Microsoft Office er så kjent og allstedsnærværende at Office 365 var et enkelt (og åpenbart) valg for organisasjonen. Selv om de hadde erfaring med forbrukerbaserte fildelings- og samarbeidsverktøy, krevde disse flere pålogginger, og hadde ulike brukergrensesnitt. I tillegg oppdaget medstifteren at sensitive dokumenter ble åpnet eller endret utilsiktet på grunn av manglende arbeidsflyt og tillatelser i forbrukerverktøyene. Sitat fra grunnleggeren av en SMB-næringsmiddelbedrift: "Vi testet ut verktøy fra andre leverandører, og arbeidsflyten var der svært begrenset. I tillegg var det et annerledes filsystem som krevde eksportering. Det kunne ikke egentlig tilby funksjonaliteten man ønsket, og føltes uvant. Folk er vant med Word og Excel."
- › **Organisasjonen hadde fortløpende tilgang til de nyeste oppdateringene og oppgraderingene.** Den umiddelbare fordelen med å flytte til skyen, var at de eksisterende verktøyene (f.eks. Office-pakken) kunne byttes ut med Office 365. Medstifteren satte også pris på muligheten til å få kontinuerlige programvareoppdateringer ved at løsningen leveres som SaaS (programvare som tjeneste). De ekstra produktivits- og samarbeidsverktøyene som inngår i lisensen – Yammer, Delve, og Sway – tilbyr dessuten funksjoner som grunnleggeren regner med å få bruk for etter hvert som organisasjonen fortsetter å vokse. Sagt av medstifteren av en SMB: "Det er en del som bruker Delve hos oss, og jeg ser fordelene det gir bedriften. Jeg liker at Microsoft hele tiden videreutvikler Office 365."
- › **Samarbeidet og arbeidsmoralen blant de ansatte ble langt bedre.** Frustrasjonen blant de ansatte i den sammensatte organisasjonen hadde nådd høyder som truet både produktiviteten og lojaliteten til bedriften. Yngre ansatte hadde dessuten tatt i bruk en rekke forbrukerbaserte verktøy og apper som skadet produktiviteten. Bedriften kunne ikke hindre at de sosiale nettverkene som egentlig bare skulle brukes til å kommunisere med kollegaer, også ble brukt til å sende meldinger til venner. Da Office 365 ble implementert, var de yngre medarbeiderne særlig fornøyde med de sosiale elementene i verktøyene, mens de mobile medarbeiderne satte ekstra pris på fildelings- og samarbeidsfunksjonene. Grunnleggerne kunne på sin side glede seg over en arbeidsstyrke som hadde fått ny giv gjennom produktivitetsverktøy de var fortrolige med, men som likevel overgikk all forventning. Sagt av en medstifter av et landskapsarkitektfirma: "Office 365 hjelper på teamets arbeidsmoral. Det å kunne se og høre hverandre med Skype for Business hjelper på arbeidsmoralen, selv om effekten ikke lar seg måle direkte i kroner og ører." En annen betoner legitimiteten det gir: "Det legitimerer ens egen virksomhet. Vi har rykket opp til tungvektsklassen. Det gir arbeidsgiverne en økt følelse av stolthet, fordi de driver med noe som er større enn tidligere."

FORDELER

I denne kasusstudien opplever den sammensatte organisasjonen en rekke kvantifiserte fordeler knyttet til hver av Microsofts grunnstolper:

- › Teknologi.
- › Mobilitet.
- › Kontroll og samsvar.
- › Forretningsintelligens.
- › Det sosiale foretaket.

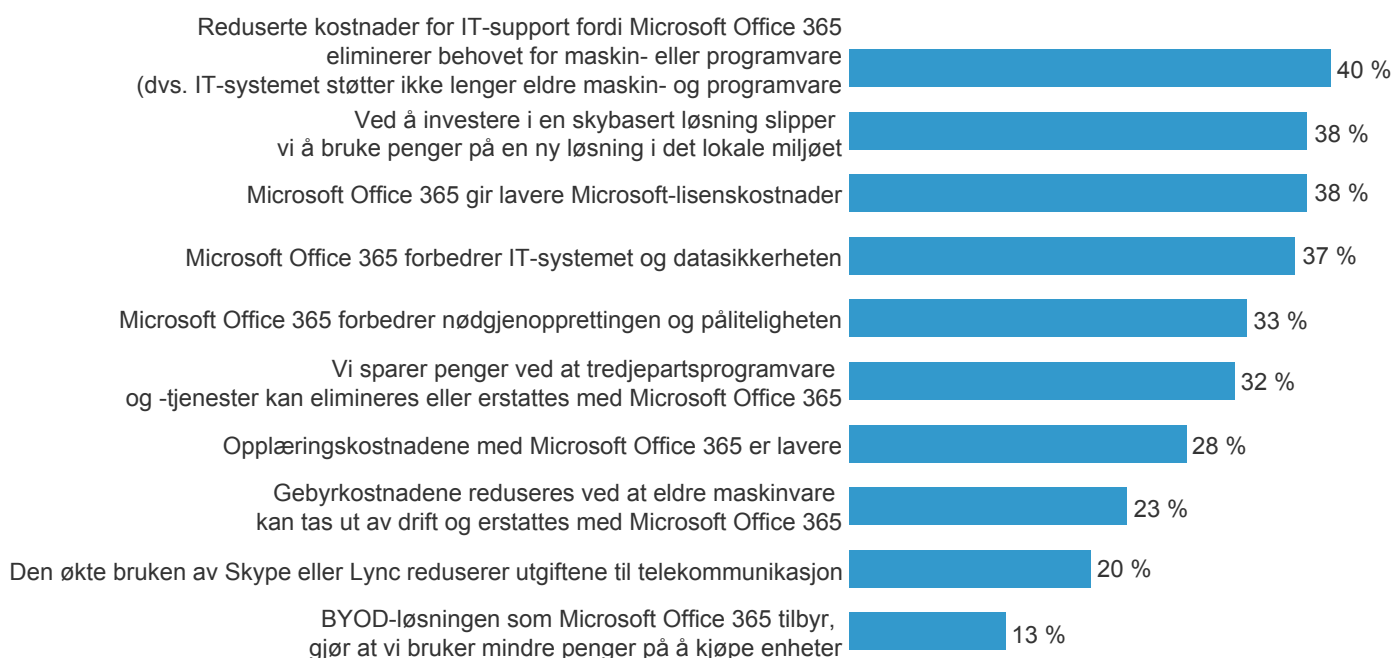
Bedriftene som ble intervjuet eller deltok i nettundersøkelsen, nevnte en rekke fordeler for hver av disse stolpene. Forrester har kvantifisert fordelene som har størst betydning for små og mellomstore bedrifter på de enkelte områdene, og disse er tatt med i ROI-analysekomponenten i studien. Fordeler som ikke lar seg kvantifisere, eller som kun er svakt merkbare for SMB-er, er ikke tatt med i ROI-analysen, men diskuteres under hvert område. Relevante resultater fra nettundersøkelsen blir også lagt frem.

Teknologi

Teknologi-grunnstolpen inkluderer en rekke fordeler knyttet til infrastruktur og IT-operasjoner. I tillegg fremhever den hvordan den forbedrede teknologiske påliteligheten som følger naturlig av den skybaserte Microsoft Office 365-løsningen, hindrer at små bedrifter lider smertelige inntektstap på grunn av driftsavbrudd. Figur 4 viser på hvilke områder deltakerne i nettundersøkelsen forventer teknologiske fordeler.

FIGUR 4
Teknologiske fordeler

"Hvilke av fordelene ovenfor har organisasjonen fått / forventer du at organisasjonen får gjennom investeringen i Microsoft Office 365?" (Velg alle som passer)



Grunnlag: 204 organisasjoner i USA og Storbritannia som bruker Office 365-produkter per i dag

Kilde: Forrester Research



Bedre forretningskontinuitet

En av de viktigste fordelene som den sammensatte organisasjonen fikk gjennom implementeringen av Office 365, var økt driftspålitelighet og -kontinuitet for nøkkelpersoner – særlig innenfor salg og konsultasjon. Før Office 365 hadde den sammensatte organisasjonen en treg, lokal server som ble kalt "varmeovnen i hjørnet". I en av organisasjonene hadde man toalett og server i samme rom. Ved nettverks-, Internett- eller programvareproblemer stoppet driften helt. En bedriftseier beskrev den nye generasjonen av mobile medarbeidere som fullstendig handlingslammet ved tap av tilgang til e-post og filer. Mens medarbeiderne tidligere ville ha jobbet videre med telefon eller papir og blyant, har dagens unge yrkesutøvere en tendens til å ty til underholdning på smarttelefonen mens de venter på at et nettverksproblem skal bli løst. Han sier følgende: "Vi fakturerer per time, akkurat som advokater. Så hvis jeg har 20 medarbeidere, og de sitter i 2 timer og ikke kan gjøre noe, er det klart at det blir dyrt." Microsoft-løsningen gjør det langt enklere å holde hjulene i gang. Sagt av en IT-direktør: "Office 365 gir en redundans som gjør at jeg slipper å flytte alt til et annet sted for nødgjenoppretting. Nødgjenopprettingen kan like gjerne gjøres fra nærmeste kafé."

De ca. 2 timene med nettverksbrudd i måneden kostet organisasjonen rundt \$16 000 i året i tapte inntekter fra salgs- og konsultasjonsmedarbeiderne. I tillegg ble produktiviteten redusert ved at det ikke kunne sikres rask og pålitelig tilgang til eldre e-poster og filer som organisasjonen var helt avhengig av som maler. Nettverksbrudd var derfor synonymt med inntektstap, og små organisasjoner med relativt liten økonomisk buffer merket dette ekstra godt. Hvis vi tar utgangspunkt i en gjennomsnittlig nedetid på 2 timer per kvartal og 20 inntektsskapende medarbeidere med en timebetaling på \$200, vil den forbedrede forretningskontinuiteten på tre år utgjøre totalt \$39 790, eller ca. \$1989 per bruker i penger spart.

De intervjuede organisasjonene var i ulik grad utsatt for brudd på nettverket og Internett, var ulikt forberedt med tanke på sikkerhetskopiering og gjenoppretting, og medarbeidernes timesatser og inntektsgenerering varierte. For å kompensere for dette har vi risikojustert og redusert fordelene med 5 %. Den samlede risikojusterte fordelene som følge av bedre forretningskontinuitet utgjorde på tre år \$37 800 (nåverdi) eller rundt \$1890 per bruker. Se avsnittet om Risikoer for mer informasjon.

TABELL 1
Bedre forretningskontinuitet

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
A1	Antall timer nedetid per kvartal – før Office 265	B1*4		2	2	2
A2	Fakturerbar kostnad per time			\$200	\$200	\$200
A3	Antall medarbeidere som skal betales			20	20	20
A4	Realisert fordel i prosent			50 %	50 %	50 %
At	Bedre forretningskontinuitet	A1*A2*A3*A4	\$0	\$16 000	\$16 000	\$16 000
	Risikojustering	↓ 5 %				
Atr	Bedre forretningskontinuitet (risikojustert)		\$0	\$15 200	\$15 200	\$15 200

Kilde: Forrester Research, Inc.



Unngåtte maskinvareoppgraderinger

En av de viktigste fordelene som den sammensatte organisasjonen fikk gjennom implementeringen av Office 365, var at det ikke lenger var nødvendig å oppgradere fil- og e-postserveren, da Microsofts skyløsning erstatter denne infrastrukturen. Organisasjonen kunne i stedet bruke billigere pålogginger for serversynkronisering via skyen, og la Microsofts løsning ta seg av resten. Dette var en viktig beslutning og i grevens tid: flere kunder sa at de hadde servere som trengte en komplett overhaling og "sang på siste verset". Det var ofte behovet for å oppgradere serveren som fikk bedriftene til å se seg om etter en alternativ skyløsning. Flere av medarbeiderne i bedriften ventet dessuten på tur for å få ny bærbar datamaskin. En annen ting var at mange ikke hadde tilgang til bedriftens e-post og filer på de personlige enhetene sine, fordi maskinvaren ikke var kompatibel. Bedriften kunne dermed velge mellom å punge ut for maskinvare til rundt \$18 000, eller få infrastruktur, programvare og støtte på en lang rekke personlige enheter og bedriftsenheter gjennom en Office 365-lisens. Overgangen til Office 365 var en umiddelbar lettelse for bedriften, som nå slapp å bekymre seg over en hanglende server som krasjet stadig oftere og ble tregere for hver dag. I stedet for å måtte kjøpe fem nye bærbare datamaskiner, kunne organisasjonen dessuten la medarbeiderne få tilgang til Office 365 på sine private datamaskiner eller eksisterende firmaenheter. Medarbeidere som helst ville bruke sine egne enheter – med merket og grensesnittet de foretrekker – så dette som en fordel. Bedriften kunne tillate bruk av disse enhetene, og slippe å bekymre seg over å måtte oppgradere dem ved hver eneste OS-endring. Ved å slippe å oppgradere maskinvare sparte bedriften til sammen rundt \$22 000 (netto nåverdi) på tre år.

Ettersom de intervjuede bedriftene hadde varierende behov for maskinvare, risikojusterte vi denne fordelten med minus 10 %. Enkelte organisasjoner vil ikke implementere en BYOD-policy for medarbeiderne, og kan fortsette å investere i regelmessige maskinvareoppgraderinger. Den samlede risikojusterte fordelten med unngåtte maskinvareoppgraderinger var \$20 624 (netto nåverdi).

TABELL 2

Unngåtte maskinvareoppgraderinger

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
B1	Gjennomsnittskostnad for serveroppgradering – maskinvare			\$10 000		
B2	Kostnader for serveroppsett – utkontrahert til partner			\$5000		
B3	Gjennomsnittskostnad for oppgradering av bærbar datamaskin			\$1000	\$1000	\$1000
B4	Antall utskiftede bærbare datamaskiner per år	Med utgangspunkt i utskiftning hvert tredje år		5	3	3
Bt	Unngåtte maskinvareoppgraderinger	B1+B2+B3	\$0	\$20 000	\$3000	\$3000
	Risikojustering	↓ 10 %				
Btr	Unngåtte maskinvareoppgraderinger (risikojustert)		\$0	\$18 000	\$2700	\$2700

Kilde: Forrester Research, Inc.



Eliminerte utgifter til tredjepartsprogramvare og -tjenester

I likhet med andre små bedrifter holdt den sammensatte organisasjonen det gående de første par årene ved å lappe sammen punktløsninger for samarbeid (f.eks. nettkonferanser, filsynkronisering og -deling). Ettersom flestparten av disse løsningene ikke kunne tilby fil sikkerheten og tillatelsene som trengtes for å beskytte sensitiv bedriftsinformasjon, kunne sluttprisen imidlertid fort bli høy. Nettkonferansefunksjonen var dessuten ikke integrert i fildelings- og samarbeidsverktøyene slik som Skype for Business og SharePoint. Ofte så man at disse verktøyene ikke bare ble brukt til jobb, men også til private ting. Dette gikk ut over produktiviteten fordi medarbeiderne brukte tid på sende meldinger til venner utenfor organisasjonen. Den globale mobile arbeidsstyrken gav organisasjonen store roamingutgifter. Med Office 365 får brukerne flere planlagte møter og ad-hoc-møter, slik at utgiftene til fjernsamtaler, roaming og telefonkonferanser reduseres. I tillegg reduseres det totale forbruket ved at den sammensatte organisasjonen kan konsolidere lisensene med tredjepartsleverandører i én løsning som driftes fullt ut av Microsoft. Disse utgiftene til tredjepartsprogramvare og -tjenester var på rundt \$9000 i året, og kunne kuttes raskt med implementeringen av Office 365. Ved å slippe tredjepartsprogramvare og -tjenester sparte organisasjonen til sammen rundt \$22 382 (netto nåverdi) over en periode på tre år.

Ettersom ikke alle organisasjoner har mulighet til raskt og enkelt å avslutte kontrakten med tredjepartsleverandører av programvare og tjenester, har vi risikojustert denne fordelene med minus 10 %. Den samlede risikojusterte fordelene med å slippe å tredjepartsprogramvare og -tjenester var \$20 144 (nåverdi).

TABELL 3

Eliminerte utgifter til tredjepartsprogramvare og -tjenester

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
C1	Eliminerte årlige utgifter til nettkonferanser samt synkronisering og deling av filer			\$3000	\$3000	\$3000
C2	Eliminerte utgifter til fjernsamtaler			\$6000	\$6000	\$6000
Ct	Eliminerte utgifter til tredjepartsprogramvare og -tjenester	C1+C2+C3	\$0	\$9000	\$9000	\$9000
	Risikojustering	↓ 10 %				
Ctr	Eliminerte utgifter til tredjepartsprogramvare og -tjenester (risikojustert)		\$0	\$8100	\$8100	\$8100

Kilde: Forrester Research, Inc.



Redusert IT-support

Da den sammensatte organisasjonen var i barneårene, hadde medstifteren en dobbel rolle som driftsleder og IT-sjef. Andre intervjuede organisasjoner overlot denne oppgaven til en partner, og betalte i dyre dommer. Medstifteren eller partnerleverandøren brukte opp mot 500 timer i året på support for det tekniske miljøet. Tiden gikk blant annet til å vedlikeholde og oppgradere teknologien, feilsøke tekniske problemer som ble rapportert fra medarbeiderne, og gi teknisk opplæring til nyansatte. En av de store fordelene som den sammensatte organisasjonen påpeker med Office 365, er reduksjonen på 19 % i gjennomsnittlig antall timer for teknisk support. Dette gjelder uansett om det er medstifteren eller partnerleverandøren som har ansvar for support – tiden som brukes på tekniske problemer, vil uansett koste organisasjonen penger i form av redusert produktivitet. I tillegg stjeler det av tiden som bedriftseieren trenger til viktigere saker, som for eksempel å utarbeide en bedriftsstrategi, selge inn nye avtaler og gjøre produktforbedringer. Medstifteren i den sammensatte organisasjonen anslår at organisasjonen sparer \$4500 per år på IT-support, samtidig som både han og partnerleverandøren får mer tid til aktiviteter som skaper verdi for organisasjonen. Resultatet er i begge tilfeller økt lønnsomhet. På tre år sparte organisasjonen til sammen \$11 813 (netto nåverdi) på redusert IT-support.

Alle små og mellomstore bedrifter har sine løsninger når det gjelder support for den tekniske infrastrukturen – enkelte har en egen IT-ansvarlig, mens andre lar en vanlig medarbeider ta support-jobben "på si". I andre organisasjoner kan partneravtalen dekke all support, uavhengig av antall hendelser. For å kompensere for disse variasjonene har vi risikojustert denne fordelene med minus 5 %. Den samlede risikojusterte fordelene med redusert IT-support var \$11 222 (netto nåverdi).

TABELL 4
Redusert IT-support

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
D1	Gjennomsnittlig antall timer for support – før O365			500	500	500
D2	Gjennomsnittlig antall timer for support – etter O365	Deltakerne i undersøkelsen rapporterte en reduksjon på 19 %		405	405	405
D3	Gjennomsnittlig timekostnad for (internt/eksternt) supportpersonal	\$100 000/(250 arbeidsdager * 8 timer per dag)		\$50,00	\$50,00	\$50,00
Dt	Redusert IT-support	$(D1-D2)*D3$	\$0	\$4750	\$4750	\$4750
	Risikojustering	↓ 5 %				
Dtr	Redusert IT-support (risikojustert)		\$0	\$4513	\$4513	\$4513

Kilde: Forrester Research, Inc.

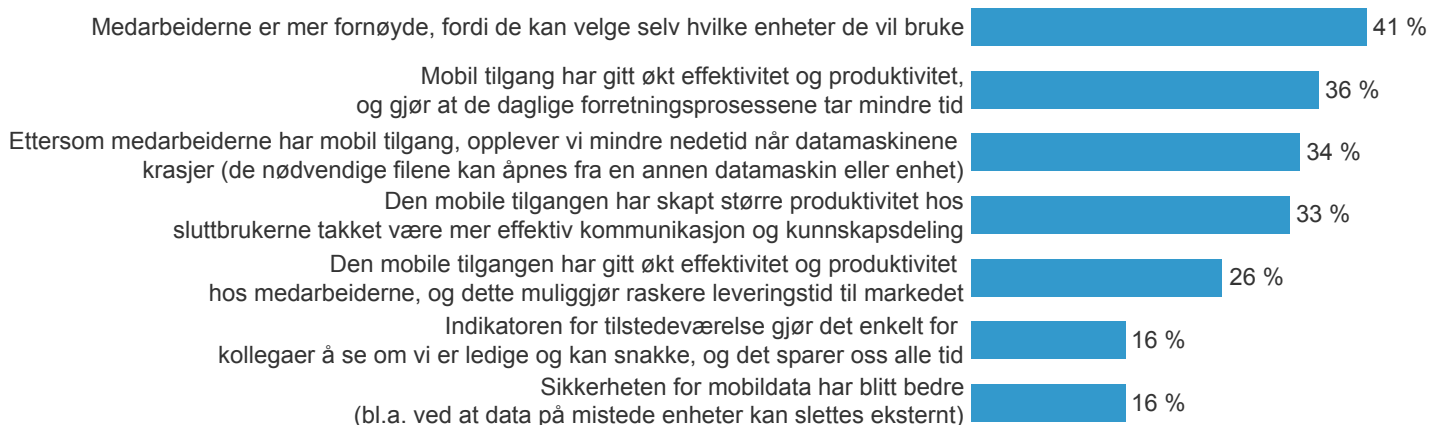
Mobilitet

Office 365 gir den mobile arbeidsstyrken store fordeler i form av tilgang til informasjon og kollegaer fra så å si hvor som helst. Figur 5 viser mobilitetsalternativene i Office 365 som kundene mener de har hatt størst utbytte av.

FIGUR 5

Mobilitetsalternativer gir organisasjonen en rekke fordeler

"Hvilke av følgende utsagn er du enig i når det gjelder mobilitetsfunksjonene som Microsoft Office 365 tilbyr?" (Velg alle som passer)



Grunnlag: 204 organisasjoner i USA og Storbritannia som bruker Office 365-produkter per i dag

Kilde: Forrester Research, Inc.



Økt produktivitet blant mobile medarbeidere

En av de store fordelene som den sammensatte organisasjonen påpeker med Office 365, er den økte produktiviteten blant mobile medarbeidere. Før Office 365, måtte medarbeiderne bruke et VPN for å komme inn på bedriftsnettverket når de for eksempel drev feltsalg eller reiste ut til kunder / andre avdelinger. På grunn av en smertelig treg filserver tok det dermed lang tid før de fikk dokumentene de trengte for salgs- og konsulentoppgavene. Det gjorde heller ikke saken bedre at mange av disse dokumentene – deriblant salgstilbud, lageroversikter og konsulentdokumenter – ble brukt av flere. Timene som gikk med til å åpne, laste ned, redigere og laste opp filene, betydde tapt produktivitet. I mangel på effektive samarbeids- og kommunikasjonsverktøy, brukte lederne mye tid på å reise mellom de ulike kontorene for å arrangere møter ansikt til ansikt. De mobile medarbeiderne ble begrenset av enheter med foreldet maskinvare som ikke alltid hadde de nyeste oppdateringene som var nødvendige for å kunne bruke produktivitetsverktøy. Medarbeidernes personlige enheter (f.eks. smarttelefoner og nettbrett) kunne bare brukes med forbrukerapper – som ikke var godkjente verktøy i organisasjonen. Den sammensatte organisasjonen mistet dermed produktivitet, og leveringskvaliteten ble negativt påvirket av at medarbeiderne ikke brukte nyeste versjon. Kundene klaget dessuten på sent leverte tilbud og prosjekter, og dette kunne skade organisasjonens varemerke og muligheter til fremtidige salg.

Etter at den sammensatte organisasjonen implementerte Office 365, fikk den mobile arbeidsstyrken mer enn 45 produktive timer (rundt 15 minutter per reisedag) ekstra på ett år. Dette skyldtes to ting: 1) den skybaserte Office 365-designen, som gir dokumenttilgang via en nettleser, og 2) muligheten for hver bruker til å aktivere seks enheter med mobil tilgang til produktivitetstøytøys og -apper. De intervjuede kundene påpeker videre som indirekte fordel at det leverte sluttproduktet har fått høyere kvalitet fordi de mobile medarbeiderne har tilgang til og kan samarbeide om de nyeste, godkjente dokumentene med firmaets logo via SharePoint. I tillegg har lederne fått to ekstra produktivitetstimer i uken ved å bruke Skype for Business-nettkonferanser i stedet for å kjøre til de to kontorstedene. Funksjoner som blant annet dokumentdeling i sanntid, direktemeldinger og nettkonferanser, gjorde det mulig å nå de samme målene med Office 365 som med de personlige møtene man hadde tidligere. I ett eksempel beskriver grunnleggeren av et selskap hvordan de ansatte holder produktiviteten oppe mens de er på farten: "Medarbeidere som er på farten, kan avtale et møte og bruke Skype for Business for å jobbe på PowerPoint-presentasjoner sammen med dem som sitter på kontoret. De kan kikke på dokumentene de diskuterer, og føre videosamtaler. Det er utrolig praktisk." Med rundt 20 mobile arbeidere og fem ledere som kan jobbe produktivt også mens de er på farten, sparer den sammensatte organisasjonen 45 reiser per år, og 45 minutter per dag for den mobile arbeidsstyrken. Ettersom selgerne og lederne har rundt \$50 i timen, utgjorde økningen i produktivitet \$89 527 (ca. \$2500 per bruker) på tre år.

De intervjuede organisasjonene representerer et bredt spekter av bransjer med ulike typer mobile medarbeidere – både faglærte og ufaglærte. Ettersom timebetalingen varierer avhengig av hvilket land bedriften ligger i og hvilke tjenester den tilbyr, har vi risikjustert og redusert denne fordelene med 15 %. Den samlede risikjusterte fordelene som følge av økt produktivitet i den mobile arbeidsstyrken, utgjorde på tre år \$76 098 (nåverdi) eller rundt \$2170 per bruker. Se avsnittet om Risikoer for mer informasjon.

TABELL 5

Økt produktivitet blant mobile medarbeidere

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
E1	Antall ledere som reiser på gruppemøter hver uke	5		5	5	5
E2	Tapte produktivitetstimer som følge av reiser	2		2	2	2
E3	Antall unngåtte reiser takket være Skype for Business	1 reise i uken * 45 arbeidsuker		45	45	45
E4	Gjennomsnittlig timelønn for leder	\$100 000/(250 arbeidsdager * 8 timer per dag)		\$50	\$50	\$50
E5	Unngåtte reisekostnader per år			\$22 500	\$22 500	\$22 500
E6	Antall mobile medarbeidere			20	20	20
E7	Antall dager på farten	4 dager * 45 uker		180	180	180
E8	Antall timer hver bruker sparer per dag i forbindelse med åpning og deling av dokumenter når han/hun jobber borte fra kontoret			0,25	0,25	0,25
E9	Antall timer som hver bruker sparer per år i forbindelse med åpning og deling av dokumenter	E7*E8		45	45	45
E10	Gjennomsnittlig timelønn for salgsmedarbeider/konsulent	\$110 000/(250 arbeidsdager * 8 timer per dag)		\$55	\$55	\$55
E11	Tapt produktivitetspotensial	E6*E9*E10		\$49 500	\$49 500	\$49 500
E12	Realisert fordel i prosent	50 %		50 %	50 %	50 %
Et	Økt produktivitet blant mobile medarbeidere	(E5+E11)*E12	\$0	\$36 000	\$36 000	\$36 000
	Risikojustering	↓ 15 %				
Etr	Økt produktivitet blant mobile medarbeidere (risikojustert)		\$0	\$30 600	\$30 600	\$30 600

Kilde: Forrester Research, Inc.

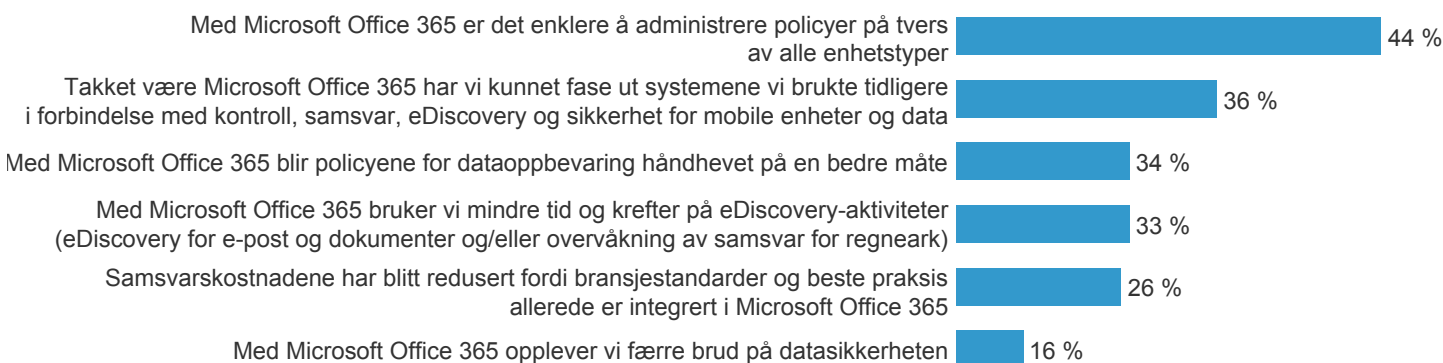
Kontroll og samsvar

Kontroll og samsvar inkluderer forskriftsoverholdelse, eDiscovery, revisjoner, policybehandling og andre lignende aktiviteter. Figur 6 viser de viktigste samsvars- og sikkerhetsfordelene organisasjonene rapporterer å ha fått med Office 365.

FIGUR 6
Samsvars- og sikkerhetsfordeler med Office 365

"Hvilke av følgende utsagn om kontroll og samsvar beskriver fordelene som organisasjonen din har fått gjennom investeringen i Microsoft Office 365?"

(Velg alle som passer)



Grunnlag: 204 organisasjoner i USA og Storbritannia som bruker Office 365-produkter per i dag

Kilde: Forrester Research, Inc.



Reduserte sikkerhets-, risiko- og samsvarskostnader

De reduserte sikkerhets-, risiko- og samsvarskostnadene som den sammensatte organisasjonen får gjennom Office 365, har større betydning enn som kan måles i rene penger. Denne betydningen blir stadig tydeligere etter hvert som virksomheten vokser. Som viktigste fordel innenfor kontroll og samsvar, fremhever de intervjuede kundene den forenklede policybehandlingen på tvers av enheter med Office 365. Kundene rapporterer i tillegg at de har redusert tiden de bruker i eDiscovery, med i gjennomsnitt 15 %. De økonomiske fordelene er først og fremst knyttet til en 18 % reduksjon i samsvarskostnader samt en reduksjon i antall databrudd etter implementering av Office 365. Før Office 365, opplevde organisasjonen rundt 15 databrudd i året. Etter å ha implementert Office 365, hadde organisasjonen bare én overtredelse i året, og sparte dermed \$1400 hvert år. Når man legger til de ca. \$500 i sparte samsvarskostnader, sparte den sammensatte organisasjonen \$5000 på tre år med Office 365-implementeringen. Gjennom reduserte sikkerhets-, risiko- og samsvarskostnader sparte organisasjonen til sammen \$4929 (nåverdi) over en periode på tre år.

TABELL 6

Reduserte sikkerhets-, risiko- og samsvarskostnader

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
F1	Samsvarskostnader – før Office 365			\$3094	\$3094	\$3094
F2	Samsvarskostnader – etter Office 365	Ned 18 % Kilde: Deltakere i Office 365-undersøkelsen		\$2537,08	\$2537,08	\$2537,08
F3	Gjennomsnittlige kostnader for databrudd – før Office 365	15 databrudd		\$1825	\$1825	\$1825
F4	Gjennomsnittlige kostnader for databrudd — etter Office 365	1 databrudd		\$400	\$400	\$400
Ft	Reduserte sikkerhets-, risiko- og samsvarskostnader	(F1-F2)+(F3-F4)	\$0	\$1981,92	\$1981,92	\$1981,92
	Risikojustering	0 %				
Ftr	Reduserte sikkerhets-, risiko- og samsvarskostnader (risikojustert)		\$0	\$1982	\$1982	\$1982

Kilde: Forrester Research, Inc.

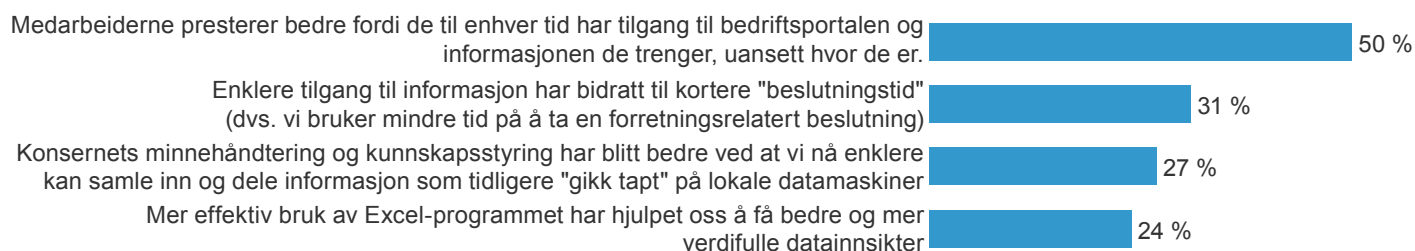
Forretningsintelligens

Forretningsintelligens og verdien av data i en organisasjonen har i løpet av de siste årene fått stadig større fokus. Både store og små bedrifter har innsett at tilgang til historisk og aktuell informasjon – synkronisert og i riktig versjon – kan bidra til bedre beslutninger. Små og mellomstore bedrifter kan ha ekstra fordel, ettersom lager- og salgstransaksjonene deres har såpass lite volum at små endringer kan gi store utslag på det totale forretningsresultatet. De intervjuede bedriftene ble spurt om hvilke fordeler de hadde oppnådd knyttet til forretningsintelligens, og resultatene er oppsummert i figur 7. Respondentene fortalte i tillegg at de gjennom Office 365 hadde forkortet beslutningstiden med i gjennomsnitt 17 %.

FIGUR 7

Fordeler knyttet til forretningsintelligens

"Hvilke av følgende utsagn om forretningsintelligens beskriver fordelene som organisasjonen din har fått gjennom investeringen i Microsoft Office 365?"
(Velg alle som passer)



Grunnlag: 204 organisasjoner i USA og Storbritannia som bruker Office 365-produkter per i dag

Kilde: Forrester Research, Inc.

De intervjuede bedriftene beskrev hvordan færre repositorier og muligheten til å finne aktuell og historisk informasjon raskere hadde gitt tydelige fordeler. Et av intervjuobjektene sa til oss:

- › "Vi lagrer Excel-regnearkene våre for lagerbeholdning i SharePoint. På den måten kan vi spore og administrere beholdningen vi bestiller inn, og følge med på det ukentlige forbruket. Lederne tar utgangspunkt i historisk informasjon for å fastslå hva de trenger å bestille for den aktuelle uken. Lagermedarbeiderne våre får beskjed om at det har blitt lagt til en fil, går inn og henter ut informasjonen, og lager deretter fakturaer basert på den mottatte informasjonen."
- › "Det tar mindre tid å hente informasjon og bruke den til å ta beslutninger, og dette har gjort kommunikasjonen mellom medarbeiderne våre bedre og raskere."
- › "For den høyere ledelsen har vi en sjefsavdeling i SharePoint der vi lagrer juridiske dokumenter, kontrakter, kostnadsinformasjon om solgte varer, hemmelige oppskrifter på produktene vi selger, og dokumenter om pågående forskning og utvikling av nye produkter."
- › "Brukerne har tilgang til data døgnet rundt, og kan dermed reagere raskt og effektivt på en hvilken som helst enhet hvis det skulle oppstå problem."

Det sosiale foretaket

Etter hvert som de små og mellomstore bedriftene vokser, blir det slutt på den tiden da de ansatte kunne samarbeide ved ganske enkelt å prate sammen over skrivebordene. Når bedriften utvider til flere steder og begynner å selge også langt utenfor regionen, får samarbeidsverktøy avgjørende betydning. En viktig komponent i Office 365 er muligheten til sosial interaksjon som forbedrer kunnskapsdelingen, samarbeidet og produktiviteten fra alle typer enheter. Figur 8 viser at deltakerne i nettundersøkelsen fikk en rekke fordeler fra de ulike sosiale Office 365-komponentene som er inkludert i løsningene.

FIGUR 8

Det sosiale foretaket: funksjoner som gir bedre samarbeid

"Hvilke av følgende utsagn er du enig i når det gjelder funksjonene som Microsoft Office 365 tilbyr for samarbeid og sosial nettverksvirksomhet på bedriftsnivå?"
(Velg alle som passer)



Grunnlag: 204 organisasjoner i USA og Storbritannia som bruker Office 365-produkter per i dag

Kilde: Forrester Research, Inc.

De intervjuede bedriftene forklarte at de sosiale funksjonene og samarbeidsfunksjonene i Office 365 forbedret både arbeidsplassen og bedriftsresultatene på en rekke måter. En av organisasjonene vi snakket med, bestod av selgere og konsulenter som utarbeidet salgstilbud eller drev konsultasjon hos kunden. Kundene og konsulentene var spredt over hele verden, men hadde likevel samarbeidsmuligheter og tilgang til dokumenter via SharePoint og Lync. Takket være dette samarbeidet kunne alt fra salgstilbud til konsulentdokumenter og nye produktdesigner utarbeides raskere og med større kreativitet og nøyaktighet.

Medarbeiderne våre kan ved hjelp av Office-funksjonene for samarbeid i sanntid bidra til innovasjon og vekst for virksomheten vår. Nedenfor gir respondentene eksempler på hvordan samarbeid er med på å skape rask innovasjon:

- › "Vi har et SharePoint-område som er ordnet alfabetisk etter kunde. Alle vet hvor ting skal lagres, og laster opp dokumenter og informasjon. Jeg kan dele en dokumentmappe med en ekstern kilde på 1-2-3, og vedkommende ser oppdateringene vi gjør i mappen. Det betyr utrolig mye."
- › "Brukerne kan skrive ned ideene sine på en hvilken som helst enhet, og dele dem med kollegaer døgnet rundt."
- › "Vi har produktdesignere i Afrika og ledere i USA som kan samarbeide i sanntid for å sikre raskere innovasjon."
- › "Vi reagerer raskere på nye prosjekter, og nye data kan deles kjappere i teamet. Det gjør oss mer effektive totalt sett."

De intervjuede bedriftene påpeker videre at investeringen i Office 365 har bidratt til en bedre bedriftskultur og arbeidsmoral blant medarbeiderne:

- › "Vi har ansatte i flere land, og samarbeid via Skype er ofte den eneste verbale kontakten de ansatte har med hverandre."
- › "Samarbeid er med på å føre sammen partnerne og kundene våre."
- › "Det å ha data, møter, e-post og chat på ett og samme sted gjør gruppen mer sammensveiset."
- › "Før Office 365 hadde vi en sterkt hanglende teknologi som dro ned arbeidsmoralen. Det at vi nå kan se og høre hverandre hjelper på arbeidsmoralen, selv om effekten ikke lar seg måle direkte i kroner og ører."

Fordeler totalt

Tabell 7 viser summen av alle fordelene fra de seks områdene ovenfor, samt nåverdi (NV) fratrukket 10 %. Den sammensatte organisasjonen forventer at den samlede risikojusterede fordelene over tre år vil beløpe seg til en NV på over \$170 000, eller \$4857 per bruker.

TABELL 7

Fordeler totalt (risikojustert)

Ref.	Fordel	Start	År 1	År 2	År 3	Totalt	Nåverdi
Atr	Økt produktivitet blant mobile medarbeidere	\$0	\$30 600	\$30 600	\$30 600	\$91 800	\$76 098
Btr	Bedre forretningskontinuitet	\$0	\$15 200	\$15 200	\$15 200	\$45 600	\$37 800
Ctr	Unngåtte maskinvareoppgraderinger	\$0	\$18 000	\$2700	\$2700	\$23 400	\$20 624
Dtr	Eliminerte utgifter til tredjepartsprogramvare og -tjenester	\$0	\$8100	\$8100	\$8100	\$24 300	\$20 144
Etr	Redusert IT-support	\$0	\$4513	\$4513	\$4513	\$13 538	\$11 222
Ftr	Reduserte sikkerhets-, risiko- og samsvarskostnader	\$0	\$1982	\$1982	\$1982	\$5946	\$4929
	Fordeler totalt (risikojustert)	\$0	\$78 394	\$63 094	\$63 094	\$204 583	\$170 816

Kilde: Forrester Research, Inc.

KOSTNADER

Den sammensatte organisasjonen hadde flere kostnader i forbindelse med Office 365-løsninger:

- › Programvarelisensavgifter.
- › Løpende kostnader for vedlikehold og administrasjon i skyen.
- › Intern ressursbruk i forbindelse med implementering.
- › Startkostnader for oppsett.

Dette er blandingen av interne og eksterne kostnader som den sammensatte organisasjonen har i forbindelse med innledende planlegging, implementering og fortløpende vedlikehold av løsningen.



Programvarelisensavgifter

Programvarelisensavgiftene for Office 365 er månedlige gebyrer som betales per bruker enten til en partner eller direkte til Microsoft. Små og mellomstore bedrifter tilbys ulike lisens typer som varierer i pris og funksjonstilgang. For ledelsen og selgerne/konsulentene valgte den sammensatte organisasjonen Business Premium til \$12,50 per bruker per måned. Organisasjonen ønsket å gi disse mobile, inntektsskapende medarbeiderne maksimal tilgang til Microsofts produktivitetsverktøy, innbefattet nyeste fullversjon av Office, integrerte samarbeidstjenester og samsvarsfunksjoner. Organisasjonen har i tillegg noen få eksterne leverandører og partnere som trenger tilgang til et begrenset antall funksjoner (først og fremst e-post). For disse valgte medstifteren Business Essential-lisenser til \$5 i måneden. Medstifteren forventer å se en vekst i virksomheten i løpet av kommende treårsperiode, og vil legge til ytterligere fem lisenser andre og tredje året. Programvarelisensene som den sammensatte organisasjonen har valgt, gjør det mulig å installere Office på fem enheter per bruker, og gir tilgang til bruk av e-post og kalendere, nettkonferanser og direktemeldinger, fillagring og -deling, gruppeområder, samarbeidsverktøy og digital historiefortelling. Alle disse funksjonene tilbys gjennom det pålitelige, sikre Microsoft-nettverket, med tilgang til støtte- og administrasjonsverktøy som sparer tid for de interne medarbeiderne. Lisensavgiftene for tre år kom på totalt \$14 382 (nåverdi).

TABELL 8
Programvarelisensavgifter

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
G1	Antall Office 365 Business Premium-brukere			30	35	40
G2	Månedlig lisensavgift for Office 365 Business Premium			\$12,50	\$12,50	\$12,50
G3	Antall Office 365 Business Essentials-brukere			5	10	15
G4	Månedlig lisensavgift for Office 365 Business Essentials			\$5	\$5	\$5
Gt	Programvarelisensavgifter	$(G1*G2)+(G3*G4)*12$	\$0	\$4800	\$5850	\$6900
	Risikojustering	0 %				
Gtr	Programvarelisensavgifter (risikojustert)		\$0	\$4800	\$5850	\$6900

Kilde: Forrester Research, Inc.



Årlige skyadministrasjonskostnader – internt eller partner

De fleste SMB-organisasjoner velger å la en Microsoft-partner implementere og støtte Microsoft O365-lisensen. Dette gjelder særlig hvis de ikke har IT-ressursene som kreves for å vedlikeholde, administrere og gi opplæring i teknologien. Enkelte har imidlertid en IT-ansvarlig som kan sette av halve arbeidstiden til å støtte implementeringen. Overgangen fra en lokal løsning til Office 365 reduserer behovet for støtte, men eliminerer det ikke. Det kan for eksempel fortsatt være behov for opplæring, profesjonelle tjenester og støtte for å sikre at eventuell gjenværende lokal teknologi (eller teknologi fra en tredjepart) fungerer med Office 365-løsningen. Den sammensatte organisasjonen har en årlig skyadministrasjonskostnad på \$10 000 som betales enten til en Microsoft-partner eller en intern medarbeider som har ansvar for administreringen i skyen.

Kundene rapporterte en rekke kontraktkostnader knyttet til partnerleverandøren. Enkelte organisasjoner tar seg av all administrering av Microsoft Office på egen hånd gjennom en intern IT-ansvarlig. Dette gjør at denne kostnaden kan variere fra organisasjon til organisasjon. For å kompensere for dette har vi risikojustert kostnaden med pluss 5 %. Den risikojusterte kostnaden av årlig vedlikehold var på tre år \$26 112 (nåverdi). Se avsnittet om Risikoer for mer informasjon.

TABELL 9
Årlige skyadministrasjonskostnader

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
H1	Fortløpende administrasjonskostnader			\$10 000	\$10 000	\$10 000
Ht	Årlige skyadministrasjonskostnader – internt eller partner			\$10 000	\$10 000	\$10 000
	Risikojustering	↑ 5 %				
Htr	Årlige skyadministrasjonskostnader – internt eller partner (risikojustert)		\$0	\$10 500	\$10 500	\$10 500

Kilde: Forrester Research, Inc.



Intern ressursbruk i forbindelse med implementering

For å komme i gang med Office 365 måtte medstifteren i den sammensatte organisasjonen bruke tid og krefter på å planlegge prosjektet, bestemme en dataoverføringsplan, implementere teknologien og lære opp sluttbrukerne. Selv om dette ansvaret delvis ble delt med en Microsoft-partner, måtte medstifteren likevel sette av flere timer til planlegging for å sikre optimalt resultat med den nye teknologien. Mye av planleggingen for implementering hadde fokus på designen og bruken av SharePoint, og tiden ble brukt godt til å kartlegge viktige forretningsprosesser og gi partneren er veikart for gruppeområder og fildeling. Startkostnadene knyttet til implementering av Office 365 kom på \$17 220.

Enkelte organisasjoner må til med mer komplekse dataoverføringer når de implementerer Office 365, og kan i tillegg ha mer komplekse forretningsprosesser som krever ekstra planlegging når man går over til denne løsningen. For å kompensere for dette har vi risikojustert kostnaden med pluss 5 %. Den risikojusterte kostnaden for intern implementering var på tre år \$17 220. Se avsnittet om Risikoer for mer informasjon.

TABELL 10

Intern ressursbruk i forbindelse med implementering

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
I1	Intern tids- og ressursbruk i forbindelse med planlegging (primært SharePoint)		\$5000			
I2	Intern tids- og ressursbruk i forbindelse med implementering av løsningen		\$3300			
I3	Opplæring av sluttbrukere		\$2200			
I4	Intern tids- og ressursbruk i forbindelse med dataoverføring		\$5900			
I _t	Intern ressursbruk i forbindelse med implementering	I1+I2+I3+I4	\$16 400	\$-	\$-	\$-
	Risikojustering	↑ 5 %				
I _{tr}	Intern ressursbruk i forbindelse med implementering (risikojustert)		\$17 220	\$0	\$0	\$0

Kilde: Forrester Research, Inc.

**Startkostnader for oppsett.**

Oppsett kostnadene inkluderte kostnader for maskinvare og konsultasjonsprosjekter som den sammensatte organisasjonen betalte direkte til en Microsoft-partner. For å sette opp SharePoint krevdes konsultasjoner rundt gruppeområdestrukturen og policyen for filbehandling, og medstifteren av den sammensatte organisasjonen besluttet å bestille et spesifikt prosjekt – utenfor den ordinære årlige kontrakten – fra partneren til ca. \$5000 for å få hjelp med å designe og konfigurere SharePoint. Dataoverføringen krevde mer kompetanse enn som fantes på huset, og den sammensatte organisasjonen betalte derfor partneren ytterligere \$3000 for å bistå med dette arbeidet. Den sammensatte organisasjonen fikk videre anbefalt fra partneren å kjøpe en lettvektsserver som kunne brukes lokalt for synkronisering av skypålogginger. Startkostnadene for planlegging av SharePoint-struktur, overføring av data og kjøp av ny server for synkronisering av skypålogginger kom dermed på \$9000.

Kundene rapporterte om ulike prosjekter de hadde satt ut til partnerorganisasjonen (enkelte gjennomførte flere tilleggsprosjekter i løpet av kontraktåret). For å kompensere for eventuelle prosjekter som kan ha blitt satt ut til en ekstern leverandør i løpet av det første året etter implementeringen av Office 365, har vi risikojustert denne kostnaden med pluss 5 %. De risikojusterte startkostnadene for oppsett det første året kom på \$9450. Se avsnittet om Risikoer for mer informasjon.

TABELL 11
Startkostnader for oppsett.

Ref.	Metrikk	Beregning	Start	År 1	År 2	År 3
J1	Konsultasjonsgebyr som ble betalt til partneren for konfigurering av SharePoint		\$5000			
J2	Dataoverføring		\$3000			
J3	Server for synkronisering av skypålogginger		\$1000			
Jt	Startkostnader for oppsett	J1+J2+J3	\$9000	\$0	\$0	\$0
	Risikojustering	↑ 5 %				
Jtr	Startkostnader for oppsett (risikojustert)		\$9450	\$0	\$0	\$0

Kilde: Forrester Research, Inc.

Kostnader totalt

Tabell 12 viser kostnadstotalen og de tilhørende nåverdiene, fratrukket 10 %. Den sammensatte organisasjonen forventer at kostnadene totalt vil tilsvare en nåverdi på litt over \$67 164 eller \$1679 per bruker.

TABELL 12
Kostnader totalt (risikojustert)

Ref.	Fordel	Start	År 1	År 2	År 3	Totalt	Nåverdi
Gtr	Programvarelisensavgifter	\$0	\$4800	\$5850	\$6900	\$17 550	\$14 382
Htr	Årlige skyadministrasjonskostnader – internt eller partner	\$0	\$10 500	\$10 500	\$10 500	\$31 500	\$26 112
Itr	Intern ressursbruk i forbindelse med implementering	\$17 220	\$0	\$0	\$0	\$17 220	\$17 220
Jtr	Startkostnader for oppsett	\$9450	\$0	\$0	\$0	\$9450	\$9450
	Kostnader totalt (risikojustert)	\$26 670	\$15 300	\$16 350	\$17 400	\$75 720	\$67 164

Kilde: Forrester Research, Inc.

FLEKSIBILITET

Slik det defineres i TEI, representerer fleksibilitet en investering i ekstra kapasitet eller funksjonalitet som kan bli en forretningsfordel ved fremtidige investeringer. Dette gir organisasjonen "rett" eller mulighet, men ikke plikt, til å engasjere seg i fremtidige initiativer. Det finnes mange situasjoner der en kunde kanskje velger å implementere Office 365 og senere realiserer ytterligere bruksområder og forretningsmuligheter. Evaluert som del av et bestemt prosjekt, vil fleksibiliteten også kunne kvantifiseres (dette beskrives mer utførlig i vedlegg B).

De fleste små og mellomstore bedrifter som implementerer Office 365, vil i begynnelsen bare bruke en liten del av de tilgjengelige funksjonene. Bedriftene fokuserer i første rekke på å flytte til en skyinfrastruktur og lindre de umiddelbare voksesmertene. De tenker imidlertid å gradvis maksimere bruken av produktpakken. De forventer vekst, og vet at de da vil trenge flere samarbeidsverktøy og -funksjoner.

TABELL 13
Komponenter og fleksibilitet i Office 365-løsningen

Office 365-komponent	Når lagt til	Alternativer for fleksibilitet
SharePoint Online	Fase to (år 1)	SMB-organisasjoner som investerer tid og ressurser i å planlegge SharePoint grundig, får igjen for dette gjennom forbedrede forretningsprosesser. Mange kunder gir SharePoint en stor del av æren for produktivetsgevinstene de har oppnådd. Tilgangs-, sikkerhets- og versjonsprotokollen beskytter dessuten organisasjonens verdifulle IP, samtidig som medarbeiderne fortsatt har samarbeidsmuligheter.
Skype for Business / Enterprise Voice	Fase to (år 1)	SMB-organisasjoner som velger en VoIP-løsning med Enterprise Voice (til oppgradert lisens), kan erstatte tradisjonelt PBX-utstyr (Private Branch Exchange) og redusere infrastrukturforbruket ytterligere. Enkelte kunder rapporterte å ha spart ytterligere \$27 000 gjennom denne reduksjonen i maskinvareutgifter. I tillegg får de funksjoner som f.eks. svar, viderekoble, overfør, sett på vent, avled, frigi og parker.
Yammer	Fase tre (år 3)	Selv om Skype for Business stort sett dekker behovet for samarbeidsfunksjonalitet de første årene, er de fleste SMB-organisasjoner etter tre års vekst modne for å øke antall lisenser. Med større medarbeiderstab og flere kontorsteder er det viktig å ha robuste sosiale verktøy og samarbeidsverktøy som for eksempel Yammer.
OneDrive	Fase én (startfase)	SMB-kundene setter stor pris på OneDrive-lagringsplassen på 1 TB. De regner med å bruke denne konsekvent og konstruktivt etter hvert som bedriftsbehovene endres. I tillegg til å slippe lisenskostnader fra tredjepartsleverandører av filsynkroniserings- og delingstjenester, får SMB-kundene en infrastruktur som kan skaleres etter behov uten ekstra kostnad.
Delve	Fase tre (år 3)	SMB-kunder planlegger å bruke de integrerte verktøyene for forretningsintelligens for å få forretningsinnsikt i dataene sine. De rapporterer at Office 365 har gitt 17 % kortere beslutningstid, og at de regner med å se en forbedring også i medarbeiderproduktiviteten samt beslutningskvaliteten og -innsikten.

Kilde: Forrester Research, Inc.

RISIKOER

Forrester skiller i denne analysen mellom to ulike typer risikoer: "implementeringsrisiko" og "virkningsrisiko". Implementeringsrisikoen er risikoen for at en foreslått investering i Office 365 avviker fra de opprinnelige eller forventede kravene, og dermed fører til høyere kostnader enn forventet. Virkningsrisikoen er risikoen for at investeringen i Office 365 ikke innfrir organisasjonens forretnings- eller teknologibehov, og at fordelene totalt sett dermed blir mindre. Jo større usikkerheten er, desto større kan avviket mellom faktiske og estimerte kostnader og fordeler bli.

TABELL 14
Fordels- og kostnadsrisikojusteringer

Fordeler	Justering
Økt produktivitet blant mobile medarbeidere	↓ 15 %
Bedre forretningskontinuitet	↓ 5 %
Unngåtte maskinvareoppdateringer	↓ 10 %
Eliminerte utgifter til tredjepartsprogramvare og -tjenester	↓ 10 %
Redusert IT-support	↓ 5 %
Kostnader	Justering
Årlige skyadministrasjonskostnader – internt eller partner	↑ 5 %
Intern ressursbruk i forbindelse med implementering	↑ 5 %
Startkostnader for oppsett	↑ 5 %

Kilde: Forrester Research, Inc.

Muligheten til å kvantifisere implementerings- og virkningsrisikoen ved å justere de økonomiske resultatoverslagene direkte, muliggjør mer meningsfulle og nøyaktige overslag, samtidig som kapitalavkastningen (ROI) kan forutsis med større presisjon. Risikoer vil generelt øke de opprinnelige kostnadsoverslagene og redusere de opprinnelige fordelsoverslagene. De risikojusterte tallene er å anse som "realistiske" forventninger, ettersom risikoaspektet her er tatt høyde for.

I analysen så man at fordelene ble påvirket av følgende virkningsrisikoer:

- › De intervjuede organisasjonene representerer et bredt spekter av bransjer med ulike typer mobile medarbeidere – både faglærte og ufaglærte. Ettersom timebetalingen varierer avhengig av hvilket land bedriften ligger i og hvilke tjenester den tilbyr, har vi risikojustert og redusert denne fordelene med 15 %.
- › De intervjuede organisasjonene var i ulik grad utsatt for brudd på nettverket og Internett, var ulikt forberedt med tanke på sikkerhetskopiering og gjenoppretting, og medarbeidernes timesatser og inntektsgenerering varierte. For å kompensere for dette er fordelene knyttet til forbedret forretningskontinuitet risikojustert og redusert med 5 %.
- › Ettersom de intervjuede bedriftene hadde varierende behov for maskinvare, er fordelene knyttet til unngåtte maskinvareoppdateringer risikojustert med minus 10 %. Ikke alle organisasjoner velger å tillate BYOD, og disse kan fortsette å investere i regelmessige maskinvareoppdateringer.

- › Ettersom ikke alle organisasjoner har mulighet til raskt og enkelt å avslutte kontrakten med tredjepartsleverandører av programvare og tjenester, er fordelen knyttet til eliminert behov for programvare og tjenester fra en tredjepart risikojustert med minus 10 %.
- › Alle små og mellomstore bedrifter har sine løsninger når det gjelder support for den tekniske infrastrukturen – enkelte har en egen IT-ansvarlig, og andre lar en vanlig medarbeider ta support-jobben "på si". I andre organisasjoner kan partneravtalen dekke all support, uavhengig av antall hendelser. For å kompensere for disse variasjonene er fordelen knyttet til redusert behov for IT-support risikojustert med minus 5 %.

I analysen så man at kostnadene ble påvirket av følgende implementeringsrisikoer:

- › Kundene rapporterte en rekke kontraktkostnader knyttet til partnerleverandøren. Enkelte organisasjoner tar seg av all administrering av Microsoft Office på egen hånd gjennom en intern IT-ansvarlig. Dette gjør at denne kostnaden kan variere fra organisasjon til organisasjon. For å kompensere for dette er kostnadene knyttet til administrering i skyen (utført internt eller via en partner) risikojustert med pluss 5 %.
- › Enkelte organisasjoner må til med mer komplekse dataoverføringer når de implementerer Office 365, og kan i tillegg ha mer komplekse forretningsprosesser som krever ekstra planlegging når man går over til denne løsningen. For å kompensere for dette er kostnadene knyttet til intern implementering risikojustert med pluss 5 %.
- › Kundene rapporterte om ulike prosjekter de hadde satt ut til partnerorganisasjonen (enkelte gjennomførte flere tilleggsprosjekter i løpet av kontraktåret). For å kompensere for eventuelle prosjekter som kan ha blitt satt ut til en ekstern leverandør i løpet av det første året etter implementeringen av Office 365, er startkostnadene for oppsett risikojustert med pluss 5 %.

Tabell 14 viser verdiene som er brukt for å ta høyde for risiko og usikkerhet i fordels- og kostnadsoverslagene for den sammensatte organisasjonen. Leserne bør gjøre sine egne risikovurderinger ut fra hvor realistiske de føler at fordels- og kostnadsoverslagene er.

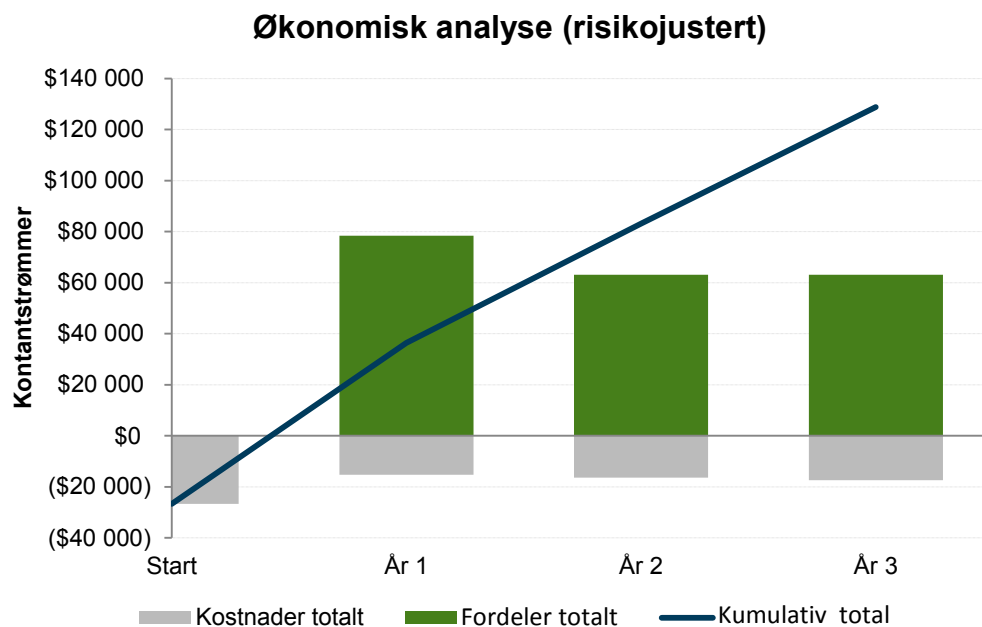
Økonomisk sammendrag

De økonomiske resultatene som ble beregnet under henholdsvis Fordeler og Kostnader, kan brukes til å fastslå ROI, NPV og Inntjeningstid for investeringen som den sammensatte organisasjonen har gjort i Office 365.

Tabell 9 viser de risikjusterte verdiene for ROI, NPV og Inntjeningstid. For å komme frem til disse har man tatt de risikjusterte verdiene fra tabell 14 under Risikoer og brukt dem på de ikke-justerte resultatene i hvert av de relevante kostnads- og fordelsavsnittene.

FIGUR 9

Kontantstrømdiagram (risikjustert)



Kilde: Forrester Research, Inc.

TABELL 16
Kontantstrøm (risikojustert)

	Start	År 1	År 2	År 3	Totalt	Nåverdi
Kostnader	(\$26 670)	(\$15 300)	(\$16 350)	(\$17 400)	(\$75 720)	(\$67 164)
Fordeler	\$0	\$78 394	\$63 094	\$63 094	\$204 583	\$170 816
Nettofordeler	(\$26 670)	\$63 094	\$46 744	\$45 694	\$128 863	\$103 651
ROI						154 %
Inntjeningstid						5,1 måneder

Kilde: Forrester Research, Inc.

Microsoft Office 365: oversikt

Følgende informasjon er gitt av Microsoft. Forrester har ikke validert eventuelle påstander, og støtter ikke Microsoft eller Microsofts tilbud.

Office 365 er samme Office som du allerede kjenner og bruker hver dag – men i oppgradert versjon. Ettersom Office 365 er skybasert, vil programmene og filene dine til enhver tid være oppdatert og tilgjengelig fra både PC, Mac og enkelte mobilenheter. Også funksjonsoppdateringer blir gitt automatisk. Med profesjonell e-post og kalender holder du deg à jour og unngår glipper i kommunikasjonen. Tilgangen til profesjonell e-post og delte kalendere fra så å si hvor som helst, hjelper brukerne å holde seg oppdatert og i rute

Eksempler på funksjonsrelaterte fordeler:

- › **Nettkonferanser gjør at alle deltar på lik linje.** Med nettkonferanser har ikke den geografiske avstanden lenger noe å si. Må alle samles? Hold et profesjonelt nettmøte med skjermdeling og notatskriving i sanntid.
- › **Få lengre rekkevidde med enkel og sikker fildeling.** Office 365 gjør det enklere å dele filer med kollegaer, kunder og partnere på en sikker måte. Samarbeid på dokumenter som til enhver tid er oppdaterte og tilgjengelige fra så å si overalt.
- › **Få online tilstedeværelse uten vertsutgifter.** Markedsfør virksomheten din mer effektivt gjennom et offentlig nettsted som er enkelt å konfigurere og oppdatere. Det er gjør-det-selv med nettverktøy og null vertsutgifter.
- › **Du får grensesnittet du er vant med, også når du er på farten.** Office 365-mobilappene gir deg mulighet til å vise og redigere blant annet Word-, Excel- og PowerPoint-filer på mobilenheten. Og når du er tilbake ved skrivebordet, finner du filene med samme innhold og formatering.
- › **Opprett dokumenter fra hvilken som helst nettleser.** Med de berøringsvennlige programmene i Office Online kan du opprette, redigere og dele Office-filer fra hvilken som helst nettleser. Du kan til og med dele og jobbe på dokumenter samtidig med andre uten at det blir krøll med versjonene.
- › **Du får pålitelig sikkerhet, samsvar og personvernbeskyttelse.** Sikkerhet, samsvar og personvernbeskyttelse i skyen? Ja visst. Microsoft optimaliserer dessuten Office 365 fortløpende for å vinne og bevare din tillit.

Vedlegg A: beskrivelse av den sammensatte organisasjonen

Forrester skisserer i denne TEI-undersøkelsen en sammensatt organisasjon som illustrerer de kvantifiserbare fordelene og kostnadene knyttet til implementering av Office 365. Den sammensatte organisasjonen representerer en liten servicebedrift med 80 medarbeidere og to kontorsteder, og er basert på de intervjuede kundene.

Den sammensatte organisasjonen har rundt 30 ledere, selgere, konsulenter og kontormedarbeidere med Office 365-lisenser. I tillegg har organisasjonen kjøpt begrensede lisenser til eksterne konsulenter den vil skal ha bedrifts-e-postadresse og tilgang til grunnleggende funksjoner som for eksempel Office Online, kalendere, OneDrive, SharePoint og Skype for Business.

Ved å kjøpe Office 365 håper den sammensatte organisasjonen å:

- › Erstatte nettbaserte punktløsninger og lokale e-post- og produktivitetsverktøy med en omfattende, skybasert løsning.
- › Umiddelbart skalere virksomheten, og dermed la de mobile medarbeiderne slippe å måtte bruke trege servere for å få tilgang til e-poster og filer.
- › Få tilgang til samme produktivitetsfordeler og -funksjoner som større bedrifter – på flere enheter og med bare én pålogging.
- › Få beskyttet Internett-tilgang, sikkerhet og nødgjenoppretting gjennom det velrenommerte Microsoft-varemerket.
- › Kunne ansette nye medarbeidere og utvide virksomheten på en enklere måte.
- › Få umiddelbar tilgang til nye funksjoner i verktøysettet etter hvert som verktøyene oppdateres på nettet.
- › Øke produktiviteten og samarbeide mer effektivt både internt i organisasjonen og med eksterne kunder uten å måtte gjøre ekstra reiser.
- › Få en fleksibel prissetting for brukere som kommer og går hver måned. Redusere kapitalinvesteringen som gjøres i disse brukerne.
- › Forbedre systemet for dokumentstyring og -deling for å sikre versjonskontroll og riktig tilgangsnivå.
- › Bruke et dokument-, kalender- og e-postformat som ansatte, partnere og kunder er fortrolige med.
- › Tilrettelegge for mobilitet og gi medarbeidere mulighet til å jobbe hjemmefra (eller fra en kafé) ved behov; gi tilgang til mobilapper på seks enheter.
- › Legitimere virksomheten ved å eliminere forbrukerbaserte punktløsninger og vise et enhetlig ansikt utad.
- › Gjøre det enklere for selgerne og konsulentene å reagere raskt og inngå konkurransedyktige avtaler.
- › Gi ledelsen mer tid til å fokusere på strategiske initiativer.

Forrester tar i denne analysen utgangspunkt i en sammensatt organisasjon – med hovedkontor i USA – som har to kontorer med to timers reisetid imellom. Organisasjonen har klienter over hele USA og på ulike steder i verden. Den sammensatte organisasjonen har 80 ansatte, men trenger kun lisenser for de av dem som enten genererer omsetning (salg, konsultasjon) eller tilhører ledelsen eller kontorpersonalet. Organisasjonen har ikke en fulltidsansatt IT-medarbeider som drifter teknologien. Implementeringen er i stedet overlatt til en driftsansvarlig medstifter.

Vedlegg B: Total Economic Impact™ – oversikt

Metoden Total Economic Impact, som er utviklet av Forrester Research, gjør det enklere for bedriftene å ta riktig beslutning i teknologiske spørsmål, og hjelper leverandørene å formidle verdien av de tilbudte produktene og tjenestene på en tydelig måte til kundene. Med TEI-metoden kan bedriftene demonstrere, begrunne og realisere den konkrete verdien av IT-initiativer både overfor ledelsen og viktige interessenter. TEI hjelper teknologileverandører å vinne, betjene og holde på kunder.

I TEI-metoden evalueres investeringsverdien ut fra fire komponenter: fordeler, kostnader, fleksibilitet og risikoer.

FORDELER

Fordelene er verdien som det foreslåtte produktet/prosjektet tilfører brukerorganisasjonen (IT- og/eller forretningsavdelingene). Når det argumenteres for et produkt eller prosjekt, er det ofte fokus bare på IT-kostnader og kostnadsreduksjonen – ikke den samlede effekten som teknologien kan ha på organisasjonen som helhet. I TEI-metoden, og den økonomiske modellen den resulterer i, veies fordeler og kostnader derimot likt. Dette åpner for en grundig analyse av innvirkningen som teknologien kan ha på den samlede organisasjonen. Fordelsoverslag må utarbeides i dialog med brukerorganisasjonen, slik at man forstår den spesifikke verdien som genereres. Forrester krever i tillegg at målingen og begrunnelsen av fordelsoverslagene følges opp etter at prosjektet er avsluttet. Dette sikrer at fordelsoverslagene kobles direkte til bunnlinjen.

KOSTNADER

Kostnadene representerer investeringen som er nødvendig for å oppnå verdi/fordeler fra det foreslåtte prosjektet. IT- eller forretningsavdelingene kan få kostnader i form av full kapasitetsutnyttelse, underentreprenører eller materialer. Kostnadene omfatter alle investeringer og utgifter som er nødvendige for å få den antydde verdien. Kostnadskategorien i TEI innbefatter i tillegg eventuelle inkrementelle og løpende kostnader for det eksisterende miljøet i forbindelse med løsningen. Alle kostnader må være knyttet til fordelene som skapes.

FLEKSIBILITET

I TEI-metoden utgjør direkte fordeler én del av investeringsverdien. Det er vanligvis de direkte fordelene som trekkes frem når et prosjekt skal begrunnes, men Forrester mener at organisasjonene også bør måle den strategiske verdien av en investering. Fleksibilitet representerer verdien som kan oppnås ved fremtidige investeringer som gjøres oppå den innledende investeringen. En bedriftsomspennende oppgradering av produktivitetsløsningen for kontorene er for eksempel en investering som potensielt kan øke standardiseringen (for å øke effektiviteten) og redusere fremtidige lisenskostnader. En integrert samarbeidsfunksjon kan på sin side hjelpe medarbeiderne med å bli mer produktive. For å bruke samarbeidsfunksjonen må det imidlertid på ett eller annet tidspunkt investeres i ekstra opplæring. Muligheten til å beskrive den aktuelle fordelen, betyr at det kan anslås en nåtidsverdi for den. Fleksibilitetskomponenten i TEI fanger opp denne verdien.

RISIKOER

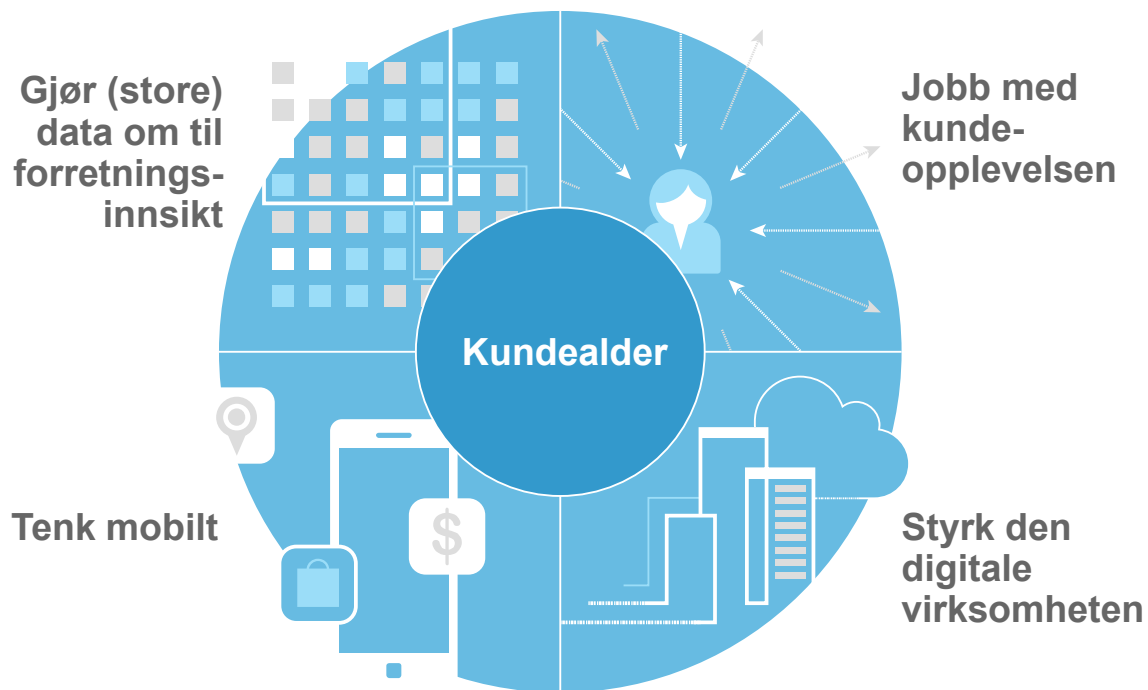
Risikoer måler usikkerheten knyttet til fordels- og kostnadsoverslagene for investeringen. Usikkerhet måles på to måter: 1) sannsynlighet for at kostnads- og fordelsoverslagene innfrir de opprinnelige prognosene, og 2) sannsynligheten for at overslagene blir målt og fulgt opp over tid. TEI-risikofaktorene er basert på en funksjon for sannsynlig tetthet ("triangulær distribusjon") for de angitte verdiene. Risikofaktoren knyttet til hver kostnad og fordel beregnes på grunnlag av minimum tre verdier.

Vedlegg C: Forrester og kundealder

De teknologisk bevandrede kundene dine vet nå mer enn deg om produktene og tjenestene du tilbyr, prisene dine og omdømmet ditt. Konkurrentene dine kan kopiere eller undergrave konkurransetiltakene du velger. Bedrifter som ønsker å vinne, betjene og holde på kunder, må ha kunden i sentrum.

Dette betyr at prosesser som øker kundeinnsikten og -engasjementet, må være i fokus i bedriftens strategier, ressurser og budsjett, og prioriteres fremfor prosesser som opprettholder de tradisjonelle konkurransebarrierene.

Markedsføringssjefene og IT-direktørene må samarbeide for å lykkes med denne komplette forvandlingen av virksomheten.



I Forresters fire trinns strategimodell basert på kundealder fremheves blant annet følgende punkter som forutsetninger for å skape nye konkurransefordeler:



Jobb med kundeopplevelsen for å få et varig konkurransefortrinn.



Styrk den digitale virksomheten med nye teknologistategier som fremmer vekst.



Tenk mobilt og gi kundene det de vil ha, når de vil ha det.



Gjør (store) data om til forretningsinnsikt gjennom innovative analyser.

Vedlegg D: Ordliste

Rabattsats: Rentesatsen som brukes i kontantstrømanalyser for å ta høyde for tidsverdien av penger. Bedriftene angir sine egne rabattsatser ut fra virksomhets- og investeringsmiljø. I denne analysen tar Forrester utgangspunkt i en årlig rabattsats på 10 %. Organisasjoner bruker vanligvis en rabattsats på mellom 8 og 16 % avhengig av det aktuelle miljøet. Leserne bør rådføre seg med sine respektive organisasjoner for å fastslå optimal rabattsats for eget miljø.

Netto nåverdi (NNV): Den nåværende/aktuelle verdien av (rabatterte) fremtidige netto kontantstrømmer med utgangspunkt i en gitt rentesats (rabattsats). Positiv NNV for et prosjekt er vanligvis en indikasjon på at investeringen bør gjennomføres, med mindre det finnes andre prosjekter med høyere NNV.

Nåverdi (NV): Den nåværende/aktuelle verdien av (rabatterte) kostnads- og fordelsoverslag med utgangspunkt i en gitt rentesats (rabattsats). NV-en av kostnader og fordeler inngår i den samlede NNV-en for kontantstrømmer.

Inntjeningstid: Nullpunktet ("break-even") for en investering. Dette er det punktet der nettofordelene (fordeler minus kostnader) sammenfaller med den opprinnelige investeringen/kostnaden.

Avkastning (ROI): Et prosentmål på den forventede avkastningen fra et prosjekt. ROI beregnes ved å dele nettofordeler (fordeler minus kostnader) på kostnader.

MERKNAD OM KONTANTSTRØMTABELLENE

Følgende merknad gjelder kontantstrømtabellene som brukes i denne studien (se eksemplet nedenfor). Investeringsutgift-kolonnen inneholder kostnader som påløp ved "tid 0" eller i begynnelsen av år 1. Disse kostnadene rabatteres ikke. Alle andre kontantstrømmer i løpet av år 1–3 rabatteres med rabattsatsen på slutten av året. Nåverdi beregnes for hvert samlet kostnads- og fordelsoverslag. Netto nåverdi beregnes først når sammendragstabellene er summen av investeringsutgiften og de rabatterte kontantstrømmene for hvert år.

På grunn av en viss avrunding er det ikke sikkert at summene og de beregnede nåverdiene i tabellene Fordeler Totalt, Kostnader totalt og Kontantstrøm vil gå opp helt.

TABELL [EKSEMPEL]

Eksempeltabell

Ref.	Metrikk	Beregning	År 1	År 2	År 3
------	---------	-----------	------	------	------

Kilde: Forrester Research, Inc.

Vedlegg E: Sluttnoter

¹ Forrester risikojusterer tallverdiene i sammendraget for å ta høyde for potensiell usikkerhet knyttet til kostnads- og fordelsoverslagene. Se avsnittet om Risikoer for mer informasjon.