

# Total Economic Impact™ de la gestion cloud du navigateur Google Chrome

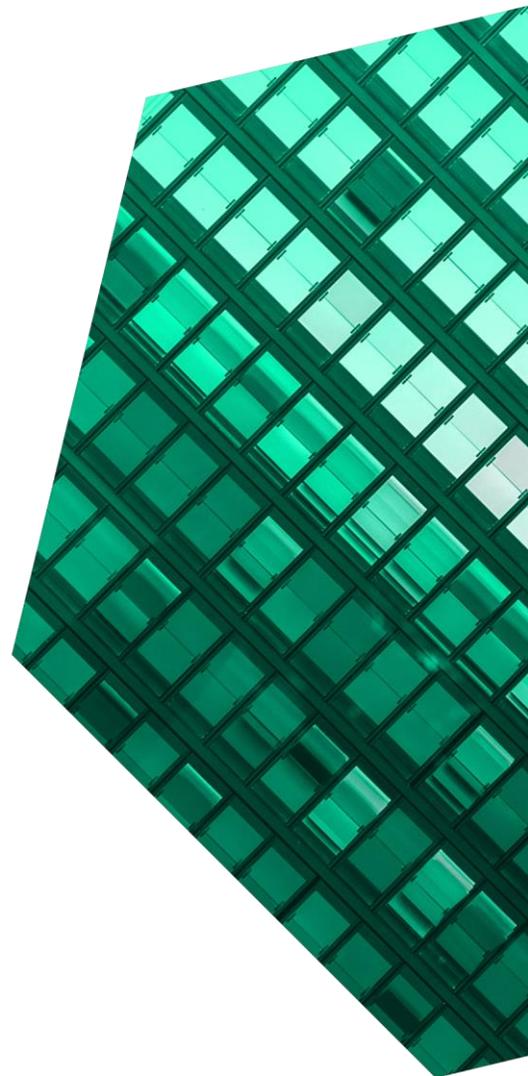
Économies et avantages stratégiques  
générés par la gestion cloud du navigateur Chrome

MAI 2023

# Table des matières

Équipe de consultants : Kim Finnerty  
Sarah Lervold

Résumé.....	1
<b>Le parcours client avec la gestion cloud du navigateur Google Chrome .....</b>	<b>5</b>
Principaux défis .....	5
Exigences de la solution/objectifs d'investissement.....	6
Entreprise de référence .....	6
<b>Analyse des bénéfices.....</b>	<b>7</b>
Amélioration de l'expérience de l'utilisateur final ..	7
Amélioration de la productivité du service informatique .....	10
Meilleure sécurité .....	12
Bénéfices non quantifiés.....	15
Flexibilité .....	15
<b>Analyse des coûts.....</b>	<b>16</b>
Coûts d'administration .....	16
<b>Bilan financier .....</b>	<b>18</b>
<b>Annexe A : Total Economic Impact.....</b>	<b>19</b>
<b>Annexe B : Notes de fin .....</b>	<b>20</b>



## À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, basés sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à obtenir des résultats clés en matière de transformation. Les consultants expérimentés de Forrester collaborent avec ces dirigeants pour qu'ils concrétisent leurs priorités, au travers d'un modèle de travail qui s'adapte aux différents besoins et mise sur le long terme. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies reposent sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées reflètent notre avis à la date de publication de ce document et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [forrester.com](https://forrester.com).

## Résumé

Une main-d'œuvre de plus en plus distante pose deux défis importants aux professionnels de l'informatique. Tout d'abord, ils doivent fournir une interface stable et intuitive aux employés occupant des postes très divers et disposant de compétences numériques variées, afin qu'ils puissent effectuer leur travail en toute fiabilité. D'autre part, et c'est tout aussi important, ils doivent protéger leur entreprise contre les menaces auxquelles un accès aussi facile peut les exposer. Une gestion centralisée, basée sur le cloud, de tous les navigateurs de l'entreprise peut fournir aux équipes informatiques et de sécurité un outil puissant pour les aider à faire face à ces deux défis.

La solution de [gestion cloud du navigateur Google Chrome](#) permet aux équipes informatiques des entreprises de gérer et de sécuriser de manière centralisée le déploiement de Chrome sur l'ensemble des systèmes d'exploitation et des appareils. La gestion du navigateur à partir du cloud garantit que les mises à jour et les règles émises par le service informatique seront déployées dès que les utilisateurs ouvriront leur navigateur, ce qui optimise à la fois l'expérience des utilisateurs et la sécurité de l'entreprise.

Google a chargé Forrester Consulting de conduire une étude de l'impact économique global (Total Economic Impact™, TEI) afin d'examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que les entreprises peuvent générer en déployant la gestion cloud du navigateur Chrome<sup>1</sup>. Cette étude a pour objectif de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel de l'utilisation de la gestion cloud du navigateur Chrome dans leur entreprise.

Réduction du nombre des tickets d'assistance

**30 %**



Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé quatre représentants qui utilisaient déjà la gestion cloud du navigateur Chrome. Pour les besoins de cette étude, Forrester a agrégé l'expérience des

### CHIFFRES CLÉS



Valeur actuelle nette (VAN)

**9,75 M€**



Période de remboursement

**< 6 mois**

personnes interrogées, puis a consolidé les résultats sous la forme d'une [entreprise de référence](#), une entreprise mondiale diversifiée de services financiers.

Avant d'utiliser la gestion cloud du navigateur Chrome, ces personnes interrogées ont indiqué que leur entreprise avait du mal à maintenir une bonne sécurité tout en offrant aux travailleurs à distance un moyen d'effectuer leur travail de manière efficace. Alors que ce problème ne constituait pas une préoccupation majeure dans le passé, le passage au travail à distance associé à la pandémie de COVID-19 l'a mis au premier plan.

Après avoir investi dans la gestion cloud du navigateur Chrome, les personnes interrogées ont reconnu que leur entreprise avait bénéficié d'une plus grande productivité de la part des employés et des équipes informatiques, ainsi que d'une sécurité améliorée. En outre, leur entreprise était mieux à même de poursuivre sur la voie de la transformation digitale.

## PRINCIPALES CONCLUSIONS

**Bénéfices quantifiés.** Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques, sur trois ans, pour l'entreprise de référence sont notamment les suivants :

- **L'amélioration de l'expérience des utilisateurs finaux se traduit par une augmentation de la productivité des employés de plus de 3,3 millions d'euros.** Le fait que les navigateurs de tous les utilisateurs soient automatiquement mis à jour avec la dernière version de Chrome (et les politiques de l'entreprise de référence) crée un environnement plus stable pour les travailleurs à distance et les employés de bureau. L'application plus granulaire des règles et la personnalisation des paramètres du navigateur permettent aux utilisateurs de l'entreprise de référence de disposer des outils adéquats pour accomplir leur travail. Une réduction de 30 % des tickets de service et un gain de temps de 20 % pour les développeurs sont des exemples clés de l'amélioration de la productivité du personnel.
- **L'augmentation de la productivité du service informatique grâce à l'utilisation de la gestion cloud du navigateur Chrome pour gérer les navigateurs permet d'économiser 4,1 millions d'euros.** Les professionnels de l'informatique de l'entreprise passent moins de temps à répondre aux tickets, à packager et à confirmer les mises à jour, ainsi qu'à gérer un environnement de test complexe résultant de plusieurs versions de Chrome dans l'entreprise. En fait, l'équipe informatique consacre 75 % de temps en moins à ces activités.

important de travailleurs à distance accède aux données et aux applications de l'entreprise, le contrôle central des navigateurs dans le cloud garantit que toutes les mises à jour, tous les correctifs et toutes les politiques sont présents sur tous les navigateurs de l'entreprise de référence.

**Bénéfices non quantifiés.** Les bénéfices qui apportent de la valeur à l'entreprise de référence, mais qui ne sont pas quantifiés dans cette étude, comprennent :

- **Confiance accrue dans les processus et le personnel informatiques.** L'amélioration de l'expérience utilisateur grâce à des navigateurs constamment mis à jour et à des applications d'entreprise fonctionnelles donne aux utilisateurs finaux une plus grande confiance dans les décisions et les processus de l'équipe informatique.
- **Réduction du risque pour l'entreprise.** Les équipes de travail et les contributeurs individuels ont la certitude que les systèmes fonctionneront comme ils sont censés le faire, ce qui élimine un élément de risque de chaque projet et permet d'adopter une approche plus innovante dans leur travail.

**Coûts.** Les coûts sur trois ans en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques pour l'entreprise de référence comprennent les suivants :

- **Coûts d'administration de 44 000 euros.** Aucun frais supplémentaire n'est payé à Google pour la gestion cloud du navigateur Chrome, ainsi l'investissement requis comprend le temps interne nécessaire à la validation du concept, à la planification et à la communication de la nouvelle approche de gestion du navigateur, ainsi qu'à la révision des règles au fil du temps.

Les entretiens avec les représentants de l'entreprise et l'analyse financière ont montré que l'entreprise de référence réalisait une valeur actuelle nette (VAN) de 9,75 millions d'euros sur une période de trois ans. Comme aucun frais supplémentaire n'est payé à Google pour la gestion cloud du navigateur Chrome, l'investissement nécessaire à sa mise en œuvre, même s'il est détaillé dans les tableaux financiers, est beaucoup trop faible pour constituer la base d'un calcul significatif du retour sur investissement (ROI). L'investissement dans la mise en œuvre de la gestion cloud du navigateur Chrome est toutefois remboursé en moins de six mois.

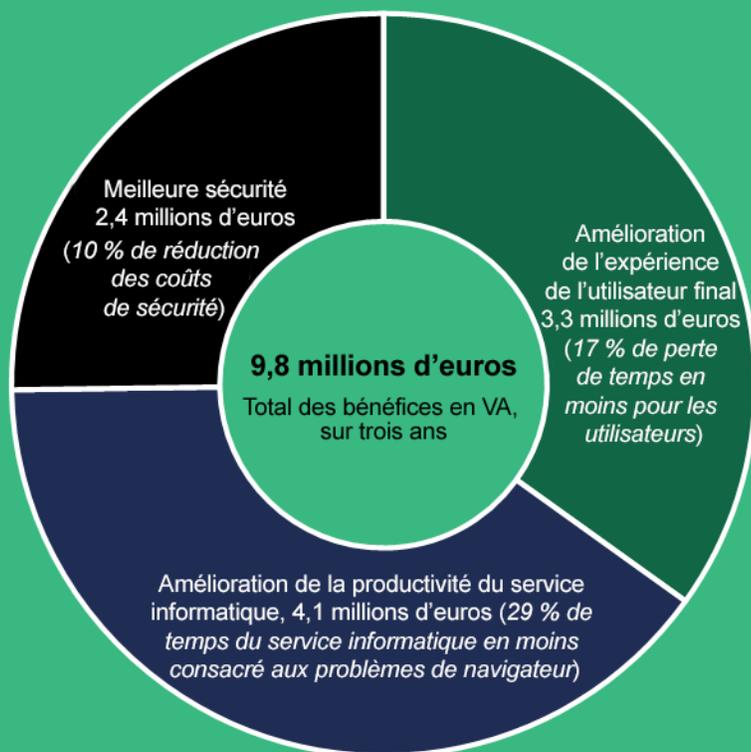
Gain de temps pour les développeurs :

**20 %**



- **L'amélioration de la sécurité permet d'éviter 2,4 millions d'euros liés aux violations, aux amendes de conformité et aux tâches de l'équipe de sécurité.** Bien qu'un groupe beaucoup plus

## Bénéfices (sur trois ans)



« Les politiques de Chrome sont instantanées lorsque vous vous connectez à Internet. Nous pouvons déployer des politiques de manière plus granulaire et comprendre qui utilise Chrome, comment et où dans notre entreprise. »

— Directeur senior de la technologie et de la collaboration, fabrication

## CADRE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE TEI

À partir des informations collectées lors de ces entretiens, Forrester a créé un cadre de référence Total Economic Impact™ pour les entreprises qui envisagent d'investir dans la gestion cloud du navigateur Chrome.

L'objectif de ce cadre de référence est d'identifier les différents facteurs (coûts, bénéfices, flexibilité et risques) qui influencent la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que la gestion cloud du navigateur Chrome peut avoir sur une entreprise.

Forrester Consulting a mené une enquête en ligne auprès de 351 responsables de la cybersécurité dans des entreprises internationales aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Canada, en Allemagne et en Australie. Les participants à l'enquête étaient des managers, des directeurs, des vice-présidents et des cadres dirigeants chargés des décisions, des opérations et des rapports en matière de cybersécurité. Les questions posées aux participants visaient à évaluer les stratégies des dirigeants en matière de cybersécurité et les éventuelles failles de sécurité survenues dans leur entreprise. Les personnes interrogées ont accepté de participer à l'enquête via un panel de recherche tiers ; ce dernier a réalisé l'enquête pour le compte de Forrester en novembre 2020.

### AVERTISSEMENTS

Remarques à l'intention des lecteurs :

L'étude est commandée par Google et réalisée par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à être utilisée en tant qu'analyse concurrentielle.

Forrester ne formule aucune hypothèse quant au ROI potentiel que d'autres entreprises pourraient obtenir. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans les limites du cadre de référence fourni dans l'étude pour déterminer la pertinence d'investir dans la gestion cloud du navigateur Chrome.

Google a relu l'étude et fourni des commentaires à Forrester, mais Forrester garde le contrôle éditorial de l'étude et de ses conclusions et n'accepte pas de modifications de l'étude qui contrediraient les conclusions de Forrester ou occulteraient le propos de l'étude.

Google a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'y a pas pris part.



### AUDIT PRÉALABLE

Entretiens avec les parties prenantes de Google et les analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à la gestion cloud du navigateur Chrome.



### ENTRETIENS

Nous nous sommes entretenus avec quatre représentants issus d'entreprises qui utilisent la gestion cloud du navigateur Chrome pour obtenir des données concernant les coûts, les bénéfices et les risques de cette solution.



### ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Nous avons conçu une entreprise de référence sur la base des caractéristiques des entreprises interrogées.



### CADRE DU MODÈLE FINANCIER

Nous avons créé un modèle financier représentatif des entretiens à l'aide de la méthodologie TEI, puis nous avons ajusté ce modèle financier en fonction des risques en nous appuyant sur les questions et préoccupations des personnes interrogées.



### ÉTUDE DE CAS

Quatre éléments fondamentaux du TEI ont été pris en compte pour modéliser l'impact de l'investissement : bénéfices, coûts, flexibilité et risques. Alors que les analyses de ROI sont de plus en plus sophistiquées pour les investissements informatiques, la méthodologie TEI de Forrester offre un panorama complet de l'impact économique total des décisions d'achat. Veuillez vous reporter à l'Annexe A pour en savoir plus sur la méthodologie TEI.

# Le parcours client avec la gestion cloud du navigateur Google Chrome

Facteurs qui conduisent à l'adoption de la gestion cloud du navigateur Chrome

Entretiens			
Rôle	Secteur d'activité	Région	Nombre d'employés
Chef de projet numérique	Commerce de détail	Mondial, siège dans la région EMEA	100 000
Directeur senior de la technologie et de la collaboration	Secteur manufacturier	Mondial, siège aux États-Unis	2 700
Responsable de l'infrastructure de bureau	Santé	Nord-est des États-Unis	21 000
Directeur senior de l'architecture d'entreprise	Assurance	Centre-ouest des États-Unis	8 000

## PRINCIPAUX DEFIS

L'une des personnes interrogées, un directeur senior de l'architecture d'entreprise dans le secteur des assurances, a résumé de manière très succincte les défis auxquels les entreprises ont été confrontées avant de déployer la gestion cloud du navigateur Chrome. Il a déclaré : « Je pense que, dans la plupart des entreprises, vous installez un navigateur [et] vous vous rendez compte à quel point il est difficile de le maintenir à jour et de le protéger contre les problèmes de sécurité. Puis vous vous dites : « OK, comment pouvons-nous centraliser un peu mieux la gestion ? »

**« Tous les points problématiques des utilisateurs et de l'équipe d'assistance numérique se sont rejoints, si bien que la gestion cloud du navigateur Chrome s'est imposée comme une évidence et, cerise sur le gâteau, gratuitement. »**

*Directeur senior de la technologie et de la collaboration, fabrication*

Les entreprises des personnes interrogées étaient confrontées à des défis communs, notamment :

- **Manque de visibilité sur l'état global des navigateurs de l'entreprise.** Les personnes interrogées n'avaient guère la possibilité de savoir combien de navigateurs étaient actifs, comment ils étaient utilisés et s'ils étaient à jour et sécurisés. Un responsable des produits numériques d'un commerçant de détail s'est souvenu : « Nous ne pouvions pas visualiser l'état global des navigateurs et c'était un travail énorme de s'assurer que chacun d'entre eux était à jour après chaque mise à jour. Comme nous nous répartissions la responsabilité des mises à jour des navigateurs, le désordre était encore plus grand. »
- **Impossibilité de personnaliser les politiques par instance, fonction ou individu.** Selon un directeur senior de la technologie et de la collaboration dans une entreprise manufacturière, « Lorsque j'ai rejoint l'entreprise, il n'y avait aucun moyen de détecter le profil de manière adéquate sur la base des politiques de l'appareil, ce qui signifie que, si je me connectais au navigateur de mon entreprise, à mon Gmail personnel ou à toute autre instance de Chrome, je recevais les mêmes politiques pour toutes les instances, ce qui signifiait que j'avais des extensions dont je n'avais pas besoin et que je ne pouvais pas supprimer du côté de mon Gmail. »
- **Situation de sécurité sous-optimale pour le travail à distance.** Bien qu'elles n'aient pas une

bonne visibilité de la situation, de nombreuses personnes interrogées étaient préoccupées par le respect des règles de sécurité pendant la pandémie et par l'adoption de politiques de travail hybrides qui s'ensuivrait. Selon le directeur senior de la technologie et de la collaboration dans une entreprise de l'industrie manufacturière : « Un grand nombre d'utilisateurs distants ne bénéficiaient de la synchronisation Active Directory que lorsqu'ils se connectaient à notre réseau privé virtuel. Et il n'y avait aucune garantie qu'ils le feraient de manière cohérente. Il y avait des fonctionnalités qui devaient être mises en place et qui ne l'étaient pas en temps voulu à cause de cela. »

### EXIGENCES DE LA SOLUTION/OBJECTIFS D'INVESTISSEMENT

Les entreprises des personnes interrogées cherchaient une solution capable de :

- **Permettre un travail à distance sécurisé.** Chaque entreprise était à la recherche d'une telle solution, souvent à des moments décisifs différents. Certaines étaient au milieu d'une modernisation ou d'une transformation digitale, d'autres faisaient face à des fermetures pour cause de pandémie, et d'autres encore formalisaient un certain niveau de travail hybride.
- **Optimiser le temps de réponse des équipes informatiques et de sécurité aux besoins critiques de l'entreprise.** Cela a été particulièrement le cas pour les entreprises qui ont adopté la gestion cloud du navigateur Chrome à l'époque de la pandémie de COVID-19. L'une des principales motivations était de libérer le personnel informatique pour qu'il se concentre sur les personnes qui ne pouvaient pas se connecter ou effectuer leur travail, et les équipes de sécurité pour qu'elles veillent à ce que le passage rapide au travail à distance ne compromette pas la sécurité des données.
- **Améliorer l'expérience des utilisateurs grâce à une meilleure granularité.** Cela couvre de nombreux domaines, tels que le confort d'avoir des modules d'extension et des signets sauvegardés à travers les instances ou disponibles immédiatement avec un nouveau rôle ; la capacité de bénéficier des dernières mises à jour de Chrome ; et même de meilleures performances de l'appareil avec moins d'agents en cours d'exécution.

### ENTREPRISE DE REFERENCE

Sur la base des entretiens, Forrester a défini un cadre de référence TEI, une entreprise de référence ainsi qu'une analyse du ROI illustrant les impacts financiers sur l'activité. L'entreprise de référence est représentative des entreprises des quatre personnes interrogées. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière sous forme agrégée à la section suivante. L'entreprise de référence présente les caractéristiques suivantes :

#### Description de l'entreprise de référence.

L'entreprise de référence est une entreprise mondiale de services financiers avec un chiffre d'affaires de 14 milliards d'euros, dont le siège se trouve aux États-Unis. L'entreprise emploie 30 000 personnes (dont beaucoup travaillent dans des succursales physiques), et environ 50 % d'entre elles travaillent à distance au moins une partie de la semaine. Son équipe informatique, composée de 350 personnes, gère un peu plus de 35 000 navigateurs, car de nombreux cadres utilisent plusieurs appareils pour travailler, tandis que les employés des succursales partagent souvent un même navigateur.

#### Hypothèses principales

- **Services financiers**
- **Mondial, avec siège aux États-Unis**
- **14 milliards d'euros de chiffre d'affaires**
- **30 000 employés**
- **40 % à 50 % à distance**

# Analyse des bénéfices

■ Données quantifiées sur les bénéfices appliquées à l'entreprise de référence

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Amélioration de l'expérience de l'utilisateur final	1 053 203 €	1 333 868 €	1 614 533 €	4 001 603 €	3 272 849 €
Btr	Amélioration de la productivité du service informatique	1 084 730 €	1 719 510 €	2 294 762 €	5 099 002 €	4 131 289 €
Ctr	Amélioration de la sécurité	749 307 €	1 013 825 €	1 163 687 €	2 926 819 €	2 393 355 €
	Total des bénéfices (valeurs ajustées en fonction des risques)	2 887 239 €	4 067 203 €	5 072 981 €	12 027 423 €	9 797 493 €

## AMELIORATION DE L'EXPERIENCE DE L'UTILISATEUR FINAL

**Preuves et données.** Les personnes interrogées ont décrit plusieurs façons dont le déploiement de la gestion cloud du navigateur Google Chrome a permis d'améliorer l'expérience digitale des utilisateurs finaux. Cela va des mises à jour automatiques qui leur permettent de travailler sans interruption, de la connexion à la déconnexion, aux paramètres personnalisés du navigateur qui fournissent aux personnes occupant différentes fonctions les bons modules d'extension, signets et autres paramètres pour faciliter leur travail.

- Le directeur senior de l'architecture d'entreprise d'une compagnie d'assurance s'est souvenu : « Avant, l'expérience se résumait à Chrome qui me disait que je devais mettre à jour... ou que Chrome avait besoin de tel module d'extension. Je devais donc l'installer. Puis cela échouait, et soudain je ne pouvais plus participer à une réunion, ou je ne pouvais plus consulter de contenu ou utiliser un module d'extension pour mon e-mail ou mes SMS, ou autre chose. Par la suite, l'expérience s'est considérablement améliorée. »
- Un directeur senior de la technologie et de la collaboration dans l'industrie manufacturière a expliqué : « Nous étions en train de mettre en place un nouvel outil qui améliorerait l'expérience des utilisateurs, mais celui-ci ne fonctionnait correctement que si l'on disposait d'une certaine extension. Nous avons pu distribuer l'extension et

vérifier que tout le monde l'avait avant d'envoyer l'avis de disponibilité du nouvel outil. Les employés n'ont rien eu à faire. L'outil fonctionnait parfaitement parce que l'extension était déjà là. »

- Le directeur senior de l'architecture d'entreprise d'une compagnie d'assurance a expliqué comment certains utilisateurs finaux ont bénéficié plus que la moyenne de la gestion cloud du navigateur Chrome. Il a expliqué : « Nous avons une grande communauté de développeurs, et ils sont nos utilisateurs avancés. Cela leur facilite la tâche car ils reçoivent automatiquement un package spécial de modules d'extension qu'ils auraient dû demander et attendre auparavant. J'estimerais que cela a permis d'économiser 20 % du temps des développeurs. »

**« C'est beaucoup plus facile pour les utilisateurs car ils n'ont pas besoin d'installer des modules complémentaires ou d'autres clients, etc. Tout est disponible directement dans le navigateur. »**

*Chef de projet numérique, commerce de détail*

**Modélisation et hypothèses.** Pour modéliser la valeur de ce bénéfice, Forrester a fait les hypothèses suivantes :

- L'équipe informatique de l'entreprise de référence gère 35 000 navigateurs, mis à jour 12 fois par an.
- Quinze pour cent des navigateurs ne sont pas mis à jour à chaque fois parce que les utilisateurs finaux ne se connectent pas au VPN, manquent les e-mails contenant les instructions de mise à jour ou ne parviennent pas à effectuer la mise à jour.
- Les utilisateurs de ces navigateurs perdent en moyenne 30 minutes de productivité lorsque leur navigateur n'est pas à jour.
- Chacun des 30 000 employés de l'entreprise perd près de 6 heures par an à attendre la résolution des tickets du service d'assistance, en supposant que 356 400 tickets sont générés par l'entreprise (voir le tableau de calcul des bénéfices « Amélioration de la productivité du service informatique », ligne B9) et que le temps de résolution attendu est de 30 minutes par ticket<sup>2</sup>.
- Selon une estimation prudente, les employés génèrent 10 % de tickets en moins au cours de la première année grâce au déploiement de la gestion cloud du navigateur Chrome. Ce chiffre passe à 20 % l'Année 2 et à 30 % l'Année 3.
- L'employé moyen gagne 30 minutes par an en évitant de devoir rechercher et ajouter les modules d'extension nécessaires, recréer les paramètres du navigateur et les signets d'un appareil à l'autre ou à la suite d'un changement de poste.
- En plus du temps passé à effectuer ces tâches, les employés gagnent, selon une estimation prudente, 40 minutes supplémentaires par an parce qu'ils n'ont plus à regagner la concentration perdue sur leur travail<sup>3</sup>.
- Le salaire horaire moyen toutes charges comprises des utilisateurs de l'entreprise est de 35 €.
- L'entreprise de référence récupère 50 % de ce gain de temps pour le consacrer à des tâches productives.

**Risques.** La probabilité qu'une autre entreprise perçoive une valeur différente de ce bénéfice dépend des facteurs suivants :

- Le taux d'échec des mises à jour du navigateur.

- Le temps perdu par les utilisateurs lorsque les navigateurs sont obsolètes.
- Le nombre et le temps moyen de résolution des tickets par le service d'assistance.
- Le temps que les employés passent à recréer les paramètres du navigateur.
- Le salaire horaire moyen des employés.

**Résultats.** Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 10 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 3,3 millions d'euros sur trois ans.

Amélioration de l'expérience de l'utilisateur final					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre total de navigateurs Chrome	Entreprise de référence	35 000	35 000	35 000
A2	Moyenne des mises à jour/modifications par an	Entretiens	12	12	12
A3	Pourcentage de navigateurs qui n'ont pas été mis à jour	Entretiens	15 %	15 %	15 %
A4	Heures perdues par échec de mise à jour	Hypothèse	0,5	0,5	0,5
A5	Salaires horaires moyennes toutes charges comprises	Norme TEI	35 €	35 €	35 €
A6	Sous-total : Gain de temps pour les utilisateurs finaux	$A1 \times A2 \times A3 \times A4 \times A5$	1 102 500 €	1 102 500 €	1 102 500 €
A7	Heures de productivité perdues en raison d'incidents informatiques (tickets)	$B9 \times 30$ minutes	178 200	178 200	173 200
A8	Réduction des tickets avec la gestion cloud du navigateur Chrome	Entretiens	10 %	20 %	30 %
A9	Salaires horaires moyennes toutes charges comprises	Norme TEI	35 €	35 €	35 €
A10	Sous-total : Gain de productivité pour les utilisateurs finaux grâce à la réduction des perturbations et des temps d'arrêt	$A7 \times A8 \times A9$	623 700 €	1 247 400 €	1 871 000 €
A11	Heures perdues par employé affecté en raison de la réinitialisation des paramètres du navigateur	Hypothèse	0,50	0,50	0,50
A12	Nombre moyen d'heures perdues en raison du changement de contexte lié à A11	Études Forrester	0,67	0,67	0,67
A13	Employés affectés par an	Hypothèse	15 000	15 000	15 000
A14	Sous-total : Amélioration de l'efficacité grâce à la personnalisation du navigateur	$A9 \times (A11 + A12) \times A13$	614 250 €	614 250 €	614 250 €
A15	Taux de productivité récupérée	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
At	Amélioration de l'expérience de l'utilisateur final	$(A6 + A10 + A14) \times A15$	1 170 255 €	1 482 075 €	1 793 925 €
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Atr	Amélioration de l'expérience de l'utilisateur final (valeurs ajustées en fonction des risques)		1 053 203 €	1 333 868 €	1 614 533 €
<b>Total sur trois ans : 4 001 603 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 3 272 849 €</b>		

## AMELIORATION DE LA PRODUCTIVITE DU SERVICE INFORMATIQUE

**Preuves et données.** Les personnes interrogées s'accordent à dire que le déploiement de la gestion cloud du navigateur Chrome a fait gagner beaucoup de temps à leurs services informatiques. Cela s'explique en partie par l'automatisation du processus de mise à jour lui-même (et par l'assurance que tous les navigateurs sont conformes, plutôt que de courir après ceux qui posent problème). En outre, les services informatiques ont constaté une réduction du temps consacré à la programmation et à la gestion des tests pour les nouvelles applications et autres produits dans la dernière version de Chrome, ainsi qu'une diminution des besoins en matière d'images.

- Le directeur senior de l'architecture d'entreprise dans une entreprise du secteur des assurances a expliqué : « Nous sommes passés de deux ETP pour la gestion des tests d'application et de 15 à 20 % des heures de projets qui y étaient consacrées, à moins d'un ETP et 5 à 10 % des heures de projets. La création d'images représente également moins de travail, ce qui nous a permis d'économiser deux postes. »
- Chez un détaillant international, le responsable du projet digital s'est souvenu : « Nous sommes passés d'un processus manuel de mise à jour des clés de registre et de contrôles de conformité hebdomadaires à la possibilité de tout gérer sur la console d'administration. Nous avions l'habitude de consacrer trois jours ou plus par mois aux mises à jour, alors que nous n'en consacrons plus que moins de deux par trimestre. »

temps. Avec un environnement de navigateur toujours à jour ainsi qu'un ensemble de modules d'extension robustes et personnalisés, les personnes interrogées ont indiqué à Forrester que les employés avaient créé 20 à 45 % de tickets de service en moins après le déploiement de la gestion cloud du navigateur Chrome.

**Modélisation et hypothèses.** Pour modéliser la valeur de ce bénéfice pour l'entreprise de référence, Forrester a fait les hypothèses suivantes :

- Avant le déploiement de la gestion cloud du navigateur Chrome, l'équivalent de 10 ETP s'occupe de la gestion des politiques et des tests d'application, tandis que 3,5 ETP s'occupent de la création d'images.
- Les membres de l'équipe informatique économisent 50 % de ce temps la première année, 65 % l'Année 2 et 75 % à partir de l'Année 3.
- Le temps consacré à la mise à jour et à la vérification des mises à jour diminue de 78 %, passant de 1 008 heures à 224 heures par an.
- À partir de l'Année 3, le temps consacré par les informaticiens aux tests, à la création d'images et aux mises à jour diminue de 75 %.
- Le salaire horaire toutes charges comprises du personnel informatique est de 53 €.
- Les employés de l'entreprise de référence génèrent chacun en moyenne un ticket de service d'assistance par mois, pour un coût moyen de 16 € par ticket<sup>4</sup>.
- Comme pour le bénéfice précédent, l'utilisation de la gestion cloud du navigateur Chrome réduit prudemment les tickets de 10 % au cours de l'Année 1, de 20 % au cours de l'Année 2 et de 30 % au cours de l'Année 3.

**Risques.** La probabilité qu'une entreprise obtienne un bénéfice d'une ampleur différente est déterminée par les facteurs suivants :

- Le temps que l'équipe informatique consacre aux tests, à la création d'images et à la gestion des mises à jour avant de commencer à utiliser la gestion cloud du navigateur Chrome.
- Le taux de génération de tickets dans l'entreprise.
- Le salaire horaire moyen de l'équipe informatique.

**Résultats.** Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 20 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle ajustée en fonction des risques de 4,1 millions € sur trois ans.

Gain de temps total pour les informaticiens sur les tests, la création d'images et les mises à jour :

**75 %**



Enfin, la réduction du volume de tickets qui a permis aux utilisateurs finaux de gagner du temps dans le cadre de la discussion précédente sur les bénéfices a également permis à l'équipe informatique de gagner du

<b>Amélioration de la productivité du service informatique</b>					
<b>Réf.</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Source</b>	<b>Année 1</b>	<b>Année 2</b>	<b>Année 3</b>
B1	Heures informatiques consacrées aux tests d'applications avant la gestion cloud du navigateur Chrome	Entretiens	20 800	20 800	20 800
B2	Heures consacrées à la création d'images avant la gestion cloud du navigateur Chrome	Entretiens	7 280	7 280	7 280
B3	Pourcentage de temps gagné avec la gestion cloud du navigateur Chrome sur les tests et la création d'images	Entretiens	50 %	65 %	75 %
B4	Heures consacrées aux mises à jour avant la gestion cloud du navigateur Chrome	Entretiens	1 008	1 008	1 008
B5	Heures consacrées aux mises à jour avec la console de gestion cloud du navigateur Chrome	Entretiens	224	224	224
B6	Total des heures économisées	(B1+B2)*B3+B4-B5	14 824	14 824	14 824
B7	Salaire moyen toutes charges comprises du personnel informatique	Norme TEI	53 €	53 €	53 €
B8	Sous-total : Heures de test/de création d'images économisées	B6*B7	785 672 €	1 008 908 €	1 157 732 €
B9	Tickets annuels du service d'assistance	Entretiens	356 400	356 400	356 400
B10	Coût moyen par ticket du service d'assistance	HDI	16 €	16 €	16 €
B11	Réduction des tickets avec la gestion cloud du navigateur Chrome	Entretiens	10 %	20 %	30 %
B12	Sous-total : Réduction du coût des tickets du service d'assistance	B9*B10*B11	570 240 €	€1 140 480 €	1 710 720 €
Bt	Amélioration de la productivité du service informatique	B8+B12	1 355 912 €	2 149 388 €	2 868 452 €
	Ajustement en fonction des risques	↓20 %			
Btr	Amélioration de la productivité du service informatique (valeurs ajustées en fonction des risques)		1 084 730 €	1 719 510 €	2 294 762 €
<b>Total sur trois ans : 5 099 002 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 4 131 289 €</b>		

## MEILLEURE SECURITE

**Preuves et données.** Les personnes interrogées ont décrit pour Forrester comment le déploiement de la gestion cloud du navigateur Google Chrome a amélioré la sécurité de leur entreprise. Elles étaient unanimes à estimer que la gestion cloud du navigateur Chrome permettait d'améliorer considérablement le respect des politiques de sécurité (et autres) de l'entreprise. Cela s'est avéré particulièrement important lors du passage au travail à distance pendant la pandémie de COVID-19, lorsqu'elles se sont efforcées de trouver un équilibre entre les besoins de leur entreprise en matière d'accès et de sécurité. Cela reste néanmoins important, car les personnes interrogées ont estimé qu'un tiers à deux tiers de leurs employés travaillaient à distance tous les jours.

Un directeur senior de la technologie et de la collaboration d'une entreprise manufacturière se souvient : « Un grand nombre d'utilisateurs à distance ne bénéficiaient de la synchronisation d'Active Directory que lorsqu'ils se connectaient à notre réseau privé virtuel (VPN). Et il n'y avait aucune garantie qu'ils le feraient de manière cohérente. Il y avait des fonctionnalités qui devaient être mises en place dans Chrome et qui ne l'ont pas été à cause de cela. »

La possibilité de donner accès à des extensions et des applications appropriées, ou de les installer, a également permis d'améliorer la sécurité. En plus d'améliorer l'expérience des employés en facilitant l'accès à des outils liés au travail, cela a considérablement réduit le risque que les employés téléchargent une menace pour la sécurité.

Le directeur senior de l'architecture d'entreprise dans une entreprise du secteur des assurances a mis en évidence le dilemme : « Beaucoup d'entreprises ... donnent simplement à tout le monde des droits d'administrateur, et le tour est joué. Tout le monde peut télécharger ce qu'il veut, mais cela n'est tout simplement pas acceptable pour notre secteur. Cela n'arrivera pas. »

Les entreprises des personnes interrogées ont bénéficié de la disponibilité des données sur l'état et l'utilisation grâce à la gestion cloud du navigateur Chrome, et ont fait part de l'utilité de ces données. Le directeur senior de l'infrastructure de l'entreprise a déclaré : « Nous bénéficions d'une visibilité sur les tendances d'utilisation, de sorte que, si quelqu'un utilise son navigateur plus que la moyenne ou à des heures inhabituelles, nous pouvons le voir et être

plus proactifs. Je dirais que cela a permis de réduire le risque d'environ 4 %. »

Enfin, la gestion cloud du navigateur Chrome a réduit la charge de travail des analystes de sécurité. Le même directeur senior de l'infrastructure d'entreprise a expliqué : « Notre équipe de sécurité est impliquée dans tous les tests et toutes les créations d'images que nous effectuons, de sorte que sa charge de travail a diminué, tout comme celle de l'équipe de gestion des terminaux. »

**« Nos travailleurs à distance n'étaient souvent pas à jour parce qu'ils ne s'étaient pas connectés au VPN. Désormais, nous pouvons envoyer les mises à jour dans le cloud, de sorte qu'ils les reçoivent dès qu'ils ouvrent le navigateur. »**

*Chef de projet numérique,  
commerce de détail*

**Modélisation et hypothèses.** Pour modéliser la valeur de ce bénéfice, Forrester a fait les hypothèses suivantes :

- L'entreprise de référence subit quatre violations par an, chacune coûtant au total plus de 1,6 million d'euros<sup>5</sup>. Ces coûts prévisionnels comprennent à la fois des éléments internes et externes.
- Chaque violation affecte également 20 % des 30 000 employés de l'entreprise de référence pendant 4,4 heures, ce qui réduit leur productivité de 75 %<sup>6</sup>.
- Le salaire horaire moyen toutes charges comprises des utilisateurs de l'entreprise est de 35 €.
- L'entreprise paie environ 8 000 euros par ans d'amendes associées à la conformité<sup>7</sup>.
- Le déploiement de la gestion cloud du navigateur Chrome permet de réduire de 5 % le risque de violation et d'amendes la première année, puis de 8 % l'Année 3.

- Il convient de noter que ces résultats s'ajoutent à la réduction substantielle du risque d'attaques de logiciels malveillants et d'hameçonnage pour les entreprises qui déploient le navigateur Chrome lui-même (comme l'a montré une étude TEI de Forrester).
- L'équipe de sécurité travaille avec l'équipe informatique sur la gestion des politiques, les tests d'application et la reconstitution des images, mais elle y consacre environ la moitié du temps de l'équipe informatique. Elle regagne ce temps après le déploiement de la gestion cloud du navigateur Chrome.
- Le salaire horaire toutes charges comprises des analystes en sécurité est de 59 €.

**Risques.** Le risque qu'une autre entreprise obtienne une valeur différente pour ce bénéfice est déterminé par les éléments suivants :

- La probabilité et l'ampleur d'une violation de données.
- Le degré d'impact sur la productivité des employés dans l'ensemble de l'entreprise.
- Le temps que les analystes de la sécurité consacrent aux tests et à la reconstitution des images suite aux mises à jour des politiques et des navigateurs.
- Le salaire moyen des employés concernés, y compris des analystes de sécurité.

**Résultats.** Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 %, ce qui a donné une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 2,4 M€ sur trois ans.

Meilleure sécurité					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Coût prévu par violation	Études personnalisées Forrester	1 641 755 €	1 641 755 €	1 641 755 €
C2	Nombre de violations prévues par an	Études personnalisées Forrester	4,0	4,0	4,0
C3	Nombre d'employés	Entreprise de référence	30 000	30 000	30 000
C4	Pourcentage affecté par la violation	Hypothèse	20 %	20 %	20 %
C5	Nombre moyen d'heures touchées par violation	Études personnalisées Forrester	4,4	4,4	4,4
C6	Réduction de la productivité pendant la violation	Hypothèse	75 %	75 %	75 %
C7	Salaire horaire moyen toutes charges comprises	Norme TEI	35 €	35 €	35 €
C8	Sous-total : Coût total prévu des violations	$(C1 \cdot C2) + (C2 \cdot C3 \cdot C4 \cdot C5 \cdot C6 \cdot C7)$	9 339 020 €	9 339 020 €	9 339 020 €
C9	Montant médian annuel des amendes associées à la conformité (non liées à la violation)	GDPR Enforcement Tracker	8 137 €	8 137 €	8 137 €
C10	Réduction estimée des risques grâce à la gestion cloud du navigateur Chrome	Entretiens	5 %	7 %	8 %
C11	Sous-total : Réduction du risque de violation et d'amendes	$C8 \cdot C10$	467 358 €	654 301 €	747 773 €
C12	Économie d'heures de travail pour l'équipe de sécurité en matière de tests et de reconstitution d'images	$(B1+B2) \cdot B3$	7 020	9 126	10 530
C13	Salaire toutes charges comprises d'un analyste de sécurité	Norme TEI	59 €	59 €	59 €
C14	Sous-total : Amélioration de l'efficacité des analystes de sécurité	$C12 \cdot C13$	414 180 €	538 434 €	621 270 €
Ct	Amélioration de la sécurité	$C11 + C14$	881 538 €	1 192 735 €	1 369 043 €
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Ctr	Amélioration de la sécurité (valeurs ajoutées en fonction des risques)		749 307 €	1 013 825 €	1 163 687 €
<b>Total sur trois ans : 2 926 819 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 2 393 355 €</b>		

## BENEFICES NON QUANTIFIES

Selon les personnes interrogées, leur entreprise a retiré les bénéfices supplémentaires suivants, qu'elles n'ont pas été en mesure de quantifier :

- **Amélioration de la confiance dans l'équipe informatique.** Les personnes interrogées ont indiqué que, lorsque les outils numériques fonctionnaient correctement, comme ils étaient plus susceptibles de le faire avec la gestion cloud navigateur Chrome en place, les utilisateurs finaux avaient davantage confiance dans le professionnalisme de l'équipe informatique. Cela améliore l'expérience professionnelle et la motivation de l'équipe. Le directeur senior de l'architecture d'entreprise dans une entreprise du secteur des assurances a partagé : « Je pense qu'en déployant la gestion cloud du navigateur Chrome et en gérant les mises à jour, nous permettons à la communauté des utilisateurs de faire confiance au processus et à la technologie qui est diffusée. En effet, les gens venaient souvent nous voir pour nous dire, « J'utilise mon ordinateur personnel et il est en version 11, alors que vous êtes toujours en version 6. Comment cela se fait-il ? »

Le directeur senior de l'architecture d'entreprise dans une entreprise du secteur des assurances a déclaré : « Les utilisateurs ont davantage confiance en nous et en nos processus parce qu'ils voient qu'ils reçoivent des mises à jour régulières, qu'ils utilisent la dernière version de Chrome et que les bonnes extensions sont installées. L'équipe de sécurité est également moins inquiète car nos profils et nos images sont plus cohérents et centralisés. »

- **Réduction des risques organisationnels.** Les personnes interrogées ont également commenté la valeur de la gestion cloud du navigateur Chrome en termes d'assurance quant à la réussite de leurs projets. Le directeur senior de la technologie et de la collaboration dans une entreprise de l'industrie manufacturière a partagé : « Nous avons beaucoup plus de contrôle sur la prévisibilité, c'est-à-dire notre capacité à savoir si une application ou un service que nous déployons fonctionnera ou non pour nos utilisateurs. Cette prévisibilité diminue le risque sur les projets. »

## FLEXIBILITE

La valeur de la flexibilité est propre à chaque client. Il existe de nombreux scénarios dans lesquels un client déploie la gestion cloud du navigateur Chrome avant d'entrevoir d'autres utilisations et débouchés :

**Transformation digitale rendue possible.** Les professionnels de l'informatique avec lesquels Forrester s'est entretenu estiment que la gestion cloud du navigateur Chrome est un catalyseur important des programmes de modernisation et de transformation digitale à plus long terme de leurs entreprises. Le responsable de l'infrastructure de bureau dans une entreprise du secteur vertical des soins de santé a expliqué : « L'une de nos exigences en matière de transformation digitale était que les gens n'aient pas à se connecter au réseau pour effectuer leur travail, alors la gestion cloud du navigateur Chrome a vraiment aidé à rendre cela possible en permettant la gestion à distance. »

La flexibilité peut également être quantifiée lorsqu'elle est évaluée dans le cadre d'un projet spécifique (description détaillée à l'[Annexe A](#)).

# Analyse des coûts

■ Données chiffrées sur les coûts, appliquées à l'entreprise de référence

Total des coûts							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Dtr	Coûts d'administration	34 980 €	4 431 €	4 431 €	4 431 €	48 272 €	45 999 €
	Total des coûts (valeurs ajustées en fonction des risques)	34 980 €	4 431 €	4 431 €	4 431 €	48 272 €	45 999 €

## COÛTS D'ADMINISTRATION

**Preuves et données.** Bien qu'il n'y ait pas de frais supplémentaires pour la gestion cloud du navigateur Google Chrome, les personnes interrogées ont expliqué à Forrester qu'elles avaient encouru des frais minimes de test, de mise en œuvre et d'administration continue. Ces frais étaient tous des coûts internes associés au temps consacré par les services informatiques à l'accomplissement des tâches.

- Le directeur senior de la technologie et de la collaboration dans l'industrie manufacturière a déclaré : « Nous avons fait des POC de la mi-mars à la mi-juin pour comprendre l'impact du passage d'Active Directory à la gestion cloud du navigateur Chrome. Nous avons commencé le déploiement avec 100 employés au début du mois de juillet, et nous l'avons complètement déployé à la fin du mois de juillet. Les tests et la mise en œuvre ont représenté environ 120 heures-personnes. »
- Un directeur senior de l'architecture d'entreprise d'une compagnie d'assurance est du même avis, notant : « Les coûts de mise en œuvre ont été très minimes. Un peu de formation pour les équipes informatiques et de sécurité, peut-être quelques coûts de communication organisationnelle. La mise en œuvre devrait être totalement transparente pour l'utilisateur final. »

**Modélisation et hypothèses.** L'entreprise de référence doit faire face à certains coûts internes pour se préparer à la gestion cloud du navigateur Chrome et l'utiliser. Ces coûts sont inclus par souci d'exhaustivité, mais ils sont trop faibles pour

constituer la base d'un calcul réaliste du retour sur investissement. Pour modéliser ces coûts, Forrester a fait les hypothèses suivantes :

- Le service informatique investit 250 heures-personnes dans les premières preuves de concept et la planification du déploiement.
- Environ 350 membres de l'équipe informatique (y compris les employés du service d'assistance) reçoivent en moyenne une heure de formation avant le déploiement.
- Le taux de rotation de 20 % de l'équipe nécessite 70 heures de formation supplémentaires pour chaque nouvel employé.
- Les ajustements de politique nécessitent environ 1,5 heure par trimestre.
- Le salaire horaire moyen toutes charges comprises du personnel informatique est de 53 €.

**Risques.** La probabilité qu'une autre entreprise connaisse des coûts d'administration différents est déterminée par les facteurs suivants :

- La durée et l'étendue des essais pilotes que l'entreprise choisit d'entreprendre.
- La taille de l'équipe informatique qui nécessite une formation.
- Les salaires des personnes concernées par ces tâches.

**Résultats.** Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 10 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) totale ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 46 000 € sur trois ans.

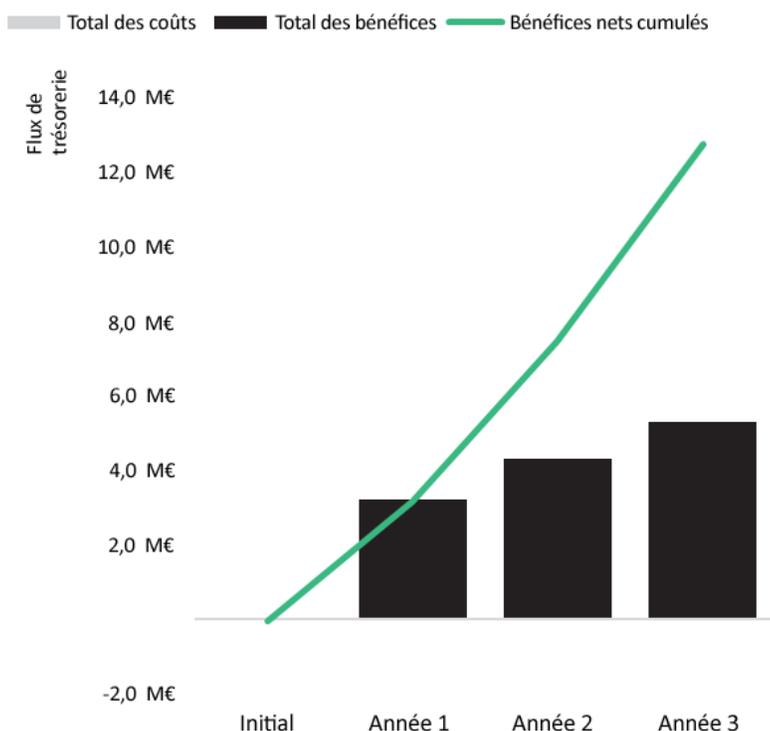
## Coûts d'administration

Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Pilotage et mise en œuvre initiaux	Entretiens	250			
D2	Formation de l'équipe informatique/de l'équipe d'assistance	Entretiens	350	70	70	70
D3	Ajustement continu des politiques	Entretiens	0	6	6	6
D4	Salaire horaire moyen toutes charges comprises de l'équipe informatique	Norme TEI	53 €	53 €	53 €	53 €
Dt	Coûts d'administration	$D1 * D2 * D3 * D4$	31 800 €	4 028 €	4 028 €	4 028 €
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %				
Dtr	Coûts d'administration (ajustés en fonction des risques)		34 980 €	4 431 €	4 431 €	4 431 €
<b>Total sur trois ans : 48 272 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 45 999 €</b>			

# Bilan financier

## PARAMETRES CONSOLIDES SUR TROIS ANS ET AJUSTES EN FONCTION DES RISQUES

Graphique des flux de trésorerie (valeurs ajustées en fonction des risques)



Les résultats financiers calculés dans les sections Bénéfices et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le ROI, la VAN et la période de remboursement pour l'entreprise de référence. Forrester se base sur un taux d'actualisation annuel de 10 % pour cette analyse.

Ces valeurs de ROI, de VAN et de période de remboursement ajustées en fonction des risques sont déterminées en appliquant des facteurs d'ajustement des risques aux résultats bruts de chaque section Bénéfices et Coûts.

### Analyse des flux de trésorerie (estimations ajustées en fonction des risques)

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	(34 980 €)	(4 431 €)	(4 431 €)	(4 431 €)	(48 272 €)	(45 999 €)
Total des bénéfices	0 €	2 887 239 €	4 067 203 €	5 072 981 €	12 027 423 €	9 797 493 €
Bénéfices nets	(34 980 €)	2 882 808 €	4 062 772 €	5 068 550 €	11 979 151 €	10 424 295 €
Période de remboursement (en mois)						< 6

## Annexe A : Total Economic Impact

La méthodologie Total Economic Impact (TEI) a été développée par Forrester Research pour améliorer les processus décisionnels des entreprises en matière de technologie, et aider les fournisseurs à communiquer la valeur de leurs produits et services à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, à justifier et à réaliser la valeur tangible des solutions informatiques auprès de la direction et des autres parties prenantes clés.

### L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

**Les bénéfices** représentent la valeur apportée par le produit à l'entreprise. La méthodologie pondère les bénéfices et les coûts de la même manière, ce qui permet d'examiner pleinement l'impact de la technologie sur l'ensemble de l'entreprise.

**Les coûts** tiennent compte de toutes les dépenses nécessaires pour obtenir la valeur ou les bénéfices attendus du produit. La catégorie coût du TEI correspond aux coûts supplémentaires par rapport à l'environnement existant pour déterminer les coûts récurrents associés à la solution.

**La flexibilité** désigne la valeur stratégique qui peut être obtenue pour un futur investissement qui vient en complément de l'investissement initial. La possibilité de tirer parti de ce bénéfice présente une VA qui peut être estimée.

**Les risques** mesurent l'incertitude des estimations de bénéfices et de coûts en considérant : 1) la probabilité que les estimations correspondent aux projections initiales et 2) la probabilité que les estimations soient mesurées dans le temps. Les facteurs de risque du TEI reposent sur une « distribution triangulaire ».

La colonne indiquant l'investissement initial présente les coûts engagés à « l'instant 0 » ou au début de l'Année 1, et non actualisés. Tous les autres flux de trésorerie se voient appliquer le taux d'actualisation en fin d'année. Les calculs de la VA sont effectués pour chaque estimation des coûts et des bénéfices totaux. Les calculs de la VAN qui figurent dans les tableaux de synthèse correspondent à la somme de l'investissement initial et des flux de trésorerie actualisés chaque année. Il est possible que les chiffres de la somme et de la valeur actuelle des tableaux Total des bénéfices, Total des coûts et Flux de trésorerie ne soient pas totalement exacts, certains nombres étant arrondis.



### VALEUR ACTUELLE (VA)

Valeur actuelle ou courante des estimations de coûts (actualisés) et de bénéfices à un taux d'intérêt donné (taux d'actualisation). La VA des coûts et des bénéfices entre dans la valeur actuelle nette totale des flux de trésorerie.



### VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

Valeur actuelle ou courante des futurs flux de trésorerie nets (actualisés) à un taux d'intérêt donné (taux d'actualisation). Une VAN positive pour un projet indique que l'investissement est justifié, sauf si d'autres projets peuvent présenter des VAN supérieures.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

Rentabilité attendue d'un projet, exprimée en pourcentage. Le ROI se calcule en divisant les bénéfices nets (déduction faite des coûts) par les coûts.



### TAUX D'ACTUALISATION

Taux d'intérêt utilisé dans l'analyse des flux de trésorerie pour prendre en compte la valeur temps de l'argent. Les entreprises utilisent généralement des taux d'actualisation compris entre 8 et 16 %.



### PERIODE DE REMBOURSEMENT

Seuil de rentabilité d'un investissement. Il s'agit du moment où les bénéfices nets (bénéfices moins coûts) sont égaux à l'investissement ou au coût initial.

## Annexe B : Notes de fin

---

<sup>1</sup> La méthodologie Total Economic Impact (TEI) a été développée par Forrester Research pour améliorer les processus de décision des entreprises en matière de technologie et aider les fournisseurs à communiquer à leurs clients la valeur de leurs produits et services. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, à justifier et à réaliser la valeur tangible des solutions informatiques auprès de la direction et des autres parties prenantes clés.

<sup>2</sup> Source : Kallio, Sami, « 80% of the Employee Lost Productivity Caused by IT Support Comes From Just 12.6% of Tickets », Service Desk Show blog post, 31 octobre 2022.

<sup>3</sup> Source : « How To Wake Up From The Nightmare Of Workplace Technology Distraction », Forrester Research, Inc., 26 avril 2019.

<sup>4</sup> Source : Rumburg, Jeff, « Understanding the Service Desk Metric of Cost Per Ticket », HDI, 28 décembre 2021.

<sup>5</sup> Source : Forrester Consulting Cost Of A Cybersecurity Breach, Q4 2020.

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Source : GDPR Enforcement Tracker, CMS.Law, 2022.

FORRESTER®