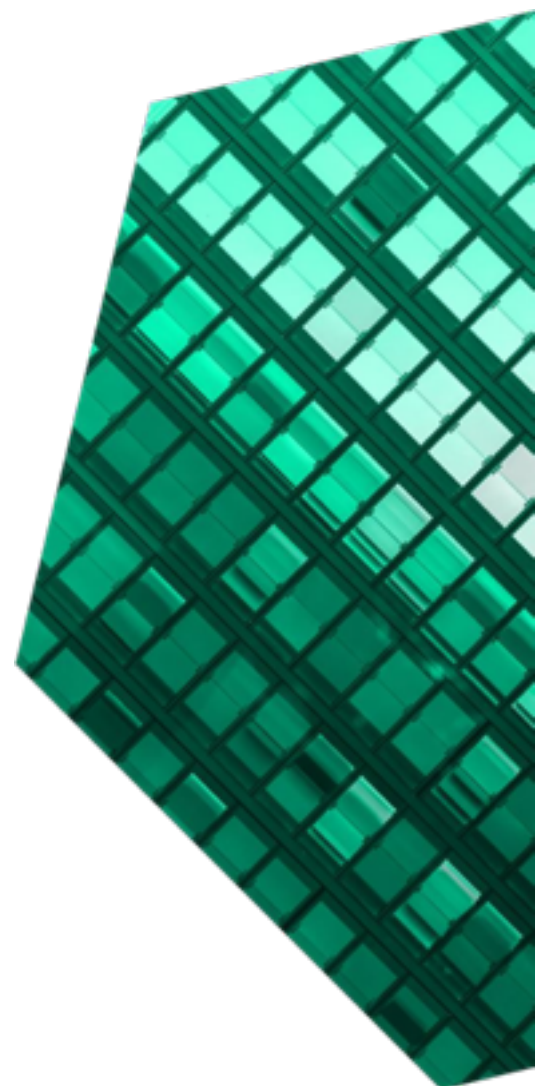


# Total Economic Impact™ des appareils Microsoft Teams

Réduction de coûts et gains pour les entreprises  
grâce aux appareils Teams

JANVIER 2021

<b>Résumé exécutif</b>	<b>3</b>
<b>Parcours client vers les appareils Microsoft Teams</b>	<b>8</b>
Principaux défis	8
Organisation composite	9
<b>Analyse des avantages</b>	<b>10</b>
Amélioration de la connectivité des réunions	10
Élimination des temps de déplacement sur site	11
Frais de déplacements évités	13
Baisse des coûts d'assistance informatique	15
Baisse des coûts d'abonnements téléphoniques grâce à la consolidation des fournisseurs	17
Retrait d'anciennes licences de réunion	18
Avantages non quantifiés	18
Flexibilité	19
<b>Analyse des coûts</b>	<b>20</b>
Coûts de licence supplémentaires	20
Coût des appareils personnels	21
Coût des appareils de salle de réunion	22
Coût de la formation des utilisateurs finaux	23
<b>Résumé financier</b>	<b>24</b>
<b>Annexe A : Impact économique global</b>	<b>26</b>
<b>Annexe B : Appareils personnels uniquement</b>	<b>27</b>
<b>Annexe C : Appareils de salles de réunion uniquement</b>	<b>28</b>



## À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des conseils indépendants et objectifs fondés sur des recherches pour aider les dirigeants à réussir au sein de leurs entreprises. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations utilisées proviennent des meilleures ressources disponibles. Les opinions émises reflètent le jugement du moment et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives.

## Résumé exécutif

Une collaboration productive a toujours été essentielle pour atteindre les objectifs de l'entreprise, et la pandémie mondiale a obligé les organisations à repenser la façon dont leurs employés travaillent ensemble.

Microsoft Teams facilite la productivité interpersonnelle, et les appareils certifiés Teams maximisent la capacité de la plateforme à faciliter une collaboration efficace en permettant aux participants d'interagir entre eux de manière naturelle et transparente, quel que soit l'endroit où ils travaillent.

Microsoft a chargé Forrester Consulting de mener une étude TEI (Total Economic Impact™) et d'examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que les entreprises peuvent réaliser en déployant des appareils Teams. L'objectif de cette étude est de fournir aux lecteurs un cadre pour évaluer l'impact financier potentiel des [appareils Teams](#) sur leurs organisations. Les appareils personnels et les appareils d'espace partagé certifiés Teams améliorent l'expérience des réunions et autres activités de collaboration à distance pour les participants, en les rendant plus productifs et en libérant toute la puissance de la plateforme Teams.

Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé sept clients ayant une expérience d'utilisation des appareils Teams. Pour les besoins de l'étude, Forrester a regroupé les expériences des clients interrogés et a combiné les résultats sous la forme d'une même [organisation composite](#).

Avant d'utiliser des appareils Teams, les clients utilisaient généralement un certain nombre de logiciels de collaboration différents, ainsi que plusieurs appareils permettant de connecter les participants entre eux lors des réunions. Certains bureaux ou départements avaient investi dans des casques, des ordinateurs portables équipés de webcams, des caméras à distance et des haut-parleurs pour les employés. D'autres services de l'organisation avaient équipé leurs salles de réunion internes d'appareils de collaboration, mais attendaient des utilisateurs distants qu'ils fournissent leurs propres appareils. Les solutions étaient souvent différentes selon les salles de réunion, et pouvaient varier en fonction de l'emplacement du bureau, et de l'utilisation prévue de la salle (par exemple la salle du conseil d'administration par opposition à une petite salle de réunion destinée au brainstorming).

### STATISTIQUES



Retour sur investissement (ROI)

**273%**



Valeur actuelle nette (VAN)

**12.4 M\$**

Par ailleurs, les participants aux réunions, qu'il s'agisse d'employés ou de clients, utilisent de plus en plus leur téléphone portable pour participer aux réunions à distance. Par conséquent, les participants ont constaté que la grande majorité des réunions commençaient par des retards de 5 à 10 minutes (voire plus), alors que les participants distants essayaient de se connecter ou lorsque ceux présents dans la salle de réunion appelaient les techniciens audiovisuels (AV) pour les aider à connecter l'équipement. Les fréquents décalages, dysfonctionnements et autres problèmes audio tout au long des réunions rendaient la véritable collaboration extrêmement difficile. Si un bon nombre de ces problèmes ont disparu quand Teams a été déployé dans tous les bureaux, de nombreux problèmes de connectivité et de qualité de réunions ont subsisté à cause de l'interface entre le matériel et le logiciel.

Après avoir investi dans des appareils Teams, les clients ont constaté que les réunions étaient nettement plus productives. Non seulement les sessions démarraient en douceur et à l'heure, mais les participants se sentaient beaucoup plus intégrés aux réunions.



**Ces appareils contribuent réellement à la productivité. Les gens ont davantage l'impression de participer [aux réunions]. Vous pouvez voir comment les autres personnes réagissent.**



- Directeur Général, Conseil

Ils pouvaient partager leurs idées sans être plusieurs à parler en même temps, voir les autres participants plus clairement, et interagir plus facilement grâce aux outils collaboratifs, tels que les tableaux blancs et les documents partagés. Cette expérience de réunion améliorée leur était accessible, qu'ils se trouvent dans une salle de réunion d'un autre bureau, à la maison sur leur ordinateur personnel, ou même sur leur téléphone portable. Les principaux avantages de cet investissement sont l'amélioration de la productivité des réunions, la réduction des déplacements, la diminution des demandes d'assistance audiovisuelle, et les économies réalisées grâce à la consolidation des fournisseurs. En outre, les entreprises ont constaté que l'amélioration de l'expérience de réunion permise par ces appareils favorisait l'adoption de Teams pour la collaboration dans toute l'organisation. Cela a aussi permis à un plus grand nombre de participants de participer aux travaux des réunions, rendant ainsi lesdites réunions plus fructueuses.

## PRINCIPALES CONCLUSIONS

**Avantages quantifiés** Les avantages quantifiés en termes de valeur actuelle (VA) ajustée au risque sont :

- **L'amélioration de la connectivité des réunions a permis de libérer plus de 10 millions de dollars en heures de travail productives d'employés.** Les appareils Teams ont pratiquement éliminé les

retards et les interruptions liés à la connectivité dans les réunions à distance, que les participants soient installés dans des bureaux traditionnels, dans leur bureau à la maison, ou devant un appareil mobile. De même, les présentations en salle et les remises de documents ont été simplifiées par la fonction « 1-clic » des appareils de salle de réunion.

- **La suppression des temps de déplacement sur site a permis d'économiser 3,2 millions de dollars supplémentaires en heures improductives.** La qualité des réunions et l'expérience des participants à distance se sont tellement améliorées que les organisations interrogées ont indiqué à Forrester qu'un nombre croissant d'employés commençaient à assister aux réunions sur site depuis leur bureau. Ainsi, ces participants n'ont pas perdu de temps à se déplacer (souvent de manière stressante) d'une salle de réunion à une autre plusieurs fois par jour.
- **Les économies en frais de déplacement évités se sont élevées à 2,7 millions de dollars.** Les personnes interrogées ont expliqué que l'amélioration de l'expérience de réunion avait permis de mener des réunions à distance, évitant ainsi de se déplacer pour mener la réunion en personne.

Cela a permis aux organisations interrogées d'économiser à la fois les frais de déplacement et le temps de déplacement des employés pour assister aux réunions.

- **La réduction de support informatique a permis d'économiser près de 428 000 dollars.** Les dirigeants avec lesquels Forrester s'est entretenu ont fait état d'une baisse immédiate du niveau d'assistance nécessaire pour déployer correctement les équipements audiovisuels dans les salles et maintenir les logiciels de collaboration.
- **La réduction des coûts d'appel a permis d'économiser plus de 264 000 dollars. En regroupant les employés du monde entier sur Teams Voice, les organisations interrogées ont pu éviter les coûts de maintenance et d'assistance de plusieurs fournisseurs, et profiter d'une remise sur volume supérieure sur leurs abonnements téléphoniques.**
- **Le retrait d'anciennes licences de réunion a compensé 185 000 dollars des coûts des nouvelles licences. Une fois que les appareils Teams ont été installés dans toutes les salles de réunion, et que les employés concernés ont également été équipés d'appareils personnels, les organisations interrogées ont pu retirer une ou plusieurs licences de collaboration concurrentes.**

**Avantages non quantifiés** Bien que très importants pour les organisations interrogées, certains avantages restent difficiles à quantifier. Il s'agit notamment de :

- **Adoption accélérée de Teams.** Les clients utilisant des appareils Teams ont indiqué à Forrester que la facilité d'utilisation du matériel et l'expérience positive qu'il a pu offrir ont encouragé les employés de l'ensemble de l'organisation à utiliser Teams, aussi bien en réunion qu'en dehors des réunions. Cela a accéléré la familiarisation avec d'autres fonctionnalités de Teams et a favorisé l'adoption de Teams à l'échelle mondiale, en tant qu'outil officiel de collaboration au sein des organisations.
- **Engagement supérieur des participants aux réunions.** L'utilisation d'appareils certifiés Teams a permis des interactions en réunion plus naturelles et plus spontanées. Cela a encouragé les participants à prendre une part plus active, où qu'ils se trouvent. Les invités étaient plus susceptibles de se joindre à la réunion par vidéo et de se sentir intégrés à la réunion.

**Coûts** Les coûts en VA ajustée du risque comprennent :

- **Frais de licence supplémentaires de 116 500 dollars pour les salles de réunion.** Les organisations interrogées n'ont dû acheter des licences que pour leurs salles de réunion, dans la mesure où leurs licences d'entreprise permettaient déjà aux utilisateurs sous licence de se joindre à distance. Chaque salle de réunion a été traitée comme un titulaire de licence supplémentaire.
- **Des appareils personnels représentant un investissement de 2,9 millions de dollars.** La majeure partie du coût de déploiement des appareils Teams dans les organisations interrogées était liée à la fourniture d'appareils aux employés. Les coûts varient selon les individus, en fonction de la gamme et du type d'appareils dont ils ont besoin pour faire leur travail dans de bonnes conditions.



Appareils personnels :  
coût par employé

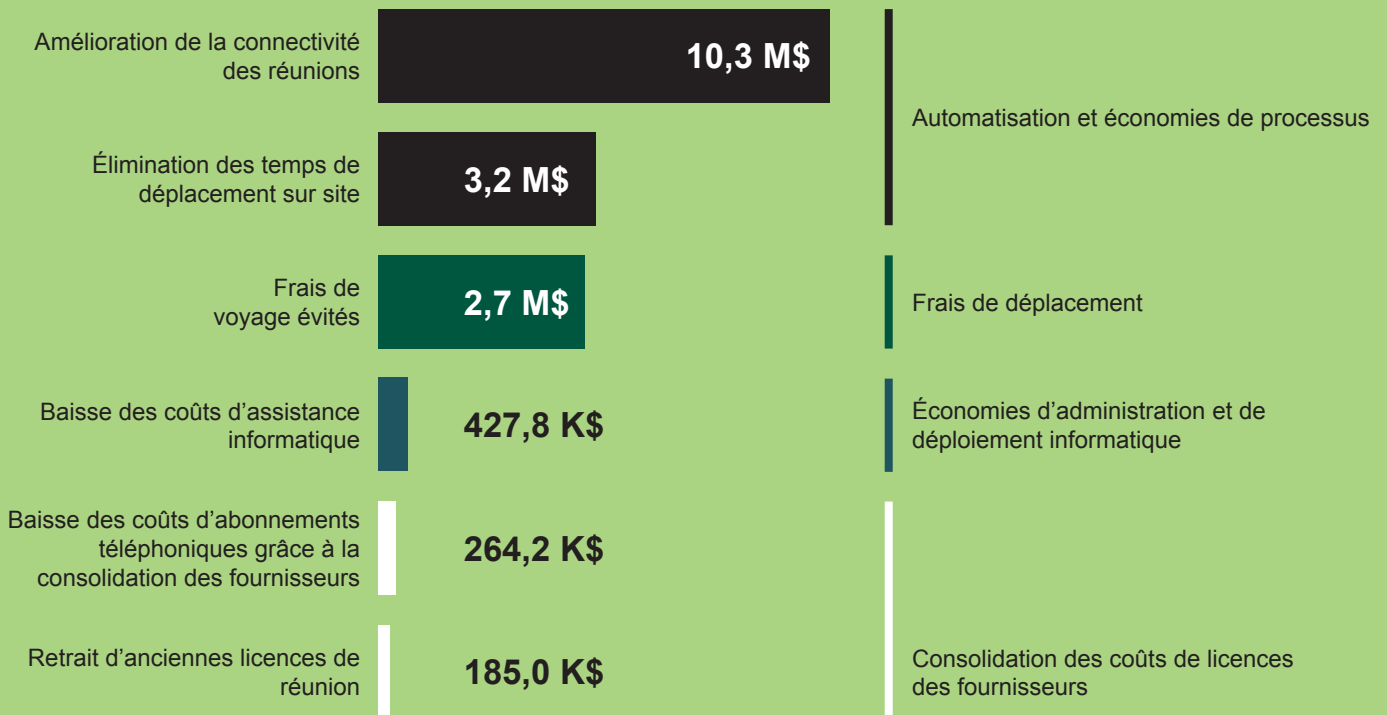
**300 \$ (moyenne)**

- **Achat et installation de matériel de salles de réunion pour 1,1 million de dollars.** Ce coût varie également en fonction de la salle, les grandes salles de réunion officielles nécessitant un équipement plus haut de gamme et, éventuellement, une installation par un tiers. Les salles de réunion et les bureaux à domicile, quant à eux, nécessitent moins de matériel et peuvent être mis en œuvre avec des ressources internes.
- **Coûts de formation des utilisateurs finaux de 464 751 dollars.** La formation sur les appareils eux-mêmes a été minime, car les utilisateurs étaient déjà familiarisés avec Teams, et beaucoup d'appareils s'utilisent à l'aide d'une fonction « un-clic ».

Les entretiens avec les clients et l'analyse financière ont montré qu'une organisation composite économise 17 millions de dollars sur trois ans, face à des coûts de 4,6 millions de dollars, soit une valeur actuelle nette (VAN) de 12,4 millions de dollars et un retour sur investissement de 273%.



### Avantages (sur trois ans)



## TEI FRAMEWORK AND METHODOLOGY

From the information provided in the interviews, Forrester constructed a Total Economic Impact™ framework for those organizations considering an investment in Teams devices.

The objective of the framework is to identify the cost, benefit, flexibility, and risk factors that affect the investment decision. Forrester took a multistep approach to evaluate the impact that Teams devices can have on an organization.

### DÉCLARATIONS

Les lecteurs doivent être conscients de ce qui suit :

Cette étude est commandée par Microsoft et réalisée par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à servir d'analyse concurrentielle.

Forrester ne fait aucune hypothèse quant au retour sur investissement (ROI) que d'autres organisations pourront obtenir. Forrester conseille vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans le cadre fourni par le rapport pour déterminer le caractère approprié d'un investissement dans des appareils Teams.

Microsoft a revu l'étude et fourni des commentaires à Forrester en retour, mais Forrester conserve le contrôle éditorial de l'étude et de ses résultats et n'accepte pas les changements apportés à l'étude qui contredisent les résultats de Forrester ou obscurcissent le sens de l'étude.

Microsoft a fourni les noms des clients pour les entretiens mais n'a pas participé aux entretiens.



### VÉRIFICATIONS PRÉALABLES

Les parties prenantes chez Microsoft et les analystes de Forrester ont été interviewés pour recueillir des données concernant les appareils Teams.



### ENTRETIENS AVEC LES CLIENTS

Des entretiens ont été menés avec sept décideurs d'organisations utilisant des appareils Teams pour obtenir des données sur les coûts, les économies réalisées et les risques.



### ORGANISATION COMPOSITE

Une organisation composite a été définie, à partir des caractéristiques des organisations interrogées.



### MODÈLE FINANCIER

Un modèle financier représentatif des entretiens a été construit en utilisant la méthodologie TEI, et ajusté du risque en fonction des problèmes et des préoccupations des organisations interrogées.



### ETUDE DE CAS

Quatre éléments fondamentaux du TEI ont servi à modéliser l'impact de l'investissement : les économies réalisées, les coûts, la flexibilité et les risques. Étant donné la sophistication croissante des analyses ROI en matière d'investissements informatiques, la méthodologie TEI de Forrester fournit une image complète de l'impact économique global des décisions d'achat. Veuillez consulter l'[Annexe A](#) pour plus d'informations sur la méthodologie TEI.

# Parcours client vers les appareils Microsoft Teams

## ■ Facteurs menant à l'investissement dans des appareils Teams

Organisation interrogée			
Secteur	Région	Répondant	Usage de Teams (pré-pandémie)
Distributeur	Siège nord-américain, opérations mondiales	VP Services Terrain et Collaboration	38K utilisateurs, très peu à distance
Services professionnels	Siège nord-américain, opérations mondiales	Directeur général	500K utilisateurs, la plupart à distance
Intégration technologique	Principalement aux États-Unis	Directeur Technique (CTO)	138K utilisateurs, certains à distance
Soins personnels	Principalement aux États-Unis	Directeur Informatique (DSI)	100 utilisateurs, peu à distance
Fabrication	Siège nord-américain, opérations mondiales	<ul style="list-style-type: none"><li>Architecte de la collaboration</li><li>Analyste Senior</li></ul>	45K utilisateurs, certains à distance
Services aux entreprises	Siège Royaume-Uni, opérations mondiales	VP infrastructure et opérations	utilisateurs, certains à 13K distance
Solutions de fabrication	Siège américain, opérations mondiales	<ul style="list-style-type: none"><li>Responsable Informatique Senior</li><li>Responsable Programme Informatique</li></ul>	170K utilisateurs, certains à distance

### PRINCIPAUX ENJEUX

Avant de déployer les appareils Teams, les organisations interrogées utilisaient en général plusieurs solutions de collaboration à distance. Les bureaux locaux, notamment ceux situés dans des pays différents ou ceux ayant été rachetés, ont choisi leurs propres fournisseurs sans chercher à utiliser une solution d'entreprise unique. Au fur et à mesure que des salles de réunion ont été ajoutées ou modifiées, les organisations ont peut-être changé de logiciel de réunion, mais elles ont continué à utiliser le matériel coûteux qui était toujours fonctionnel. Les équipes informatiques ont mis au point des solutions de contournement pour intégrer un patchwork de logiciels et de matériels n'ayant jamais été conçus pour fonctionner ensemble de manière transparente.

Les organisations interrogées se sont heurtées à plusieurs difficultés communes, notamment :

- **Retards fréquents au démarrage des réunions, entraînant une perte de temps et un travail d'équipe moins efficace.** Pour beaucoup d'employés de ces organisations, des réunions ont lieu tous les jours, voire plusieurs fois par jour. Ils passent une grande partie de leur temps et réalisent une grande partie de leur travail dans des réunions, petites ou grandes, internes ou externes.

Les personnes interrogées ont fait part d'un niveau d'irritation quasi-permanent quant au fait de connecter des participants distants aux réunions.

Souvent, une ou plusieurs personnes avaient du mal à rejoindre la réunion, ce qui obligeait tous les autres à attendre. Les présentateurs ne parvenaient pas à afficher leurs diapositives à l'écran dans la salle ou sur les appareils distants, ce qui obligeait tout le monde à attendre que le service informatique intervienne pour faire fonctionner le système. Enfin, des participants abandonnaient souvent en essayant de passer sur un autre appareil ou de partager leur écran.

**« Je ne saurais vous dire combien de fois j'ai participé à une conférence [téléphonique] où quelqu'un n'arrivait pas à télécharger l'application, ou ne pouvait pas l'installer sur son système, ou ne parvenait pas se connecter, ou autre. »**

*DSI, Soins personnels*



- En plus de faire perdre du temps, ce genre de perturbation permettait aux participants de se laisser distraire par d'autres tâches pendant qu'ils attendaient. Cela interrompait une discussion par ailleurs fructueuse, et empêchait les participants de prendre au sérieux les heures de début de réunion. Au bout du compte, les problèmes liés aux réunions à distance ont fini au fil du temps par avoir un impact sur le bon déroulement des réunions en personne.
- **Manque de flexibilité dans la conduite des affaires en cas d'événements perturbateurs.** Un certain nombre d'organisations ayant participé à cette étude ont commencé ou accéléré leur déploiement d'appareils Teams à la suite de la pandémie de COVID-19. Dans la mesure où la majorité des employés ne pouvaient pas se regrouper dans un espace partagé, ils ne pouvaient tout simplement pas travailler efficacement en utilisant le patchwork existant de logiciels et d'appareils de réunions.

Bien que cet événement soit sans précédent, toutes les personnes interrogées s'attendent à ce qu'il ait des conséquences durables sur le nombre de personnes en télétravail (au moins une partie du temps) à l'avenir. En outre, ils ont reconnu subir souvent des interruptions d'activité moindres à cause d'intempéries, de feux de forêt, de manifestations ou autres événements indésirables.

La pandémie n'a fait que révéler le besoin d'améliorer le travail à distance.

- **Frais de déplacement élevés, tant en termes financiers que de satisfaction des employés.** Les organisations interrogées ont indiqué à Forrester que, malgré les investissements consentis jusqu'à présent, les réunions vidéo n'avaient pas été à la hauteur des attentes. Si les déplacements avaient bien diminué au profit de réunions à distance, l'expérience n'était pas perçue suffisamment bonne pour remplacer systématiquement les interactions en personne.

## ORGANISATION COMPOSITE

Sur la base des entretiens, Forrester a construit un cadre TEI, une entreprise composite, et une analyse ROI illustrant les domaines financièrement affectés. L'organisation composite est représentative des sept entreprises interrogées et sert à présenter l'analyse financière globale dans la section suivante.

### Description de l'organisation composite.

L'organisation composite est une entreprise mondiale

de plusieurs milliards de dollars qui fournit des services commerciaux à des entreprises et sociétés de taille moyenne. Cette organisation composite compte 10 000 employés qui utilisent Teams pour communiquer et collaborer. Avant la pandémie de COVID-19, environ 10% des employés télé-travaillaient régulièrement. Si la direction prévoit de rouvrir les bureaux dès que les employés pourront revenir en toute sécurité, elle envisage que jusqu'à 50% des employés pourraient télé-travailler au moins une partie du temps à l'avenir.

### Caractéristiques du déploiement.

Bien que l'organisation composite ait son siège en Amérique du Nord, elle a des activités dans le monde entier, y compris des bureaux dans certains pays à la suite d'acquisitions.

La direction a décidé, ces dernières années, de transférer tous les processus commerciaux des bureaux mondiaux vers le Cloud, et elle a choisi de le faire avec Microsoft 365.

L'organisation a depuis évalué l'intérêt d'activer un certain nombre de solutions Microsoft 365 incluses à la place d'autres systèmes utilisés dans ses différents bureaux. Dans le cadre de ce processus, l'organisation a récemment décidé de répondre à ses besoins de communication et de collaboration avec Microsoft Teams.

### Hypothèses clés

- **10 000 employés**
- **Microsoft 365 activé**
- **10% télé-travaillaient avant la COVID-19**
- **Augmentation considérable prévue**

## Analyse des gains

### ■ Données sur les gains quantifiés appliqués à l'organisation composite

Organisation interrogée						
Réf.	Gain	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Amélioration de la connectivité des réunions	4 137 120 \$	4 137 120 \$	4 137 120 \$	12 411 360 \$	10 288 405 \$
Btr	Élimination des temps de déplacement sur site	572 832 \$	1 145 664 \$	2 291 328 \$	4 009 824 \$	3 189 095 \$
Ctr	Frais de déplacement évités	598 400 \$	1 196 800 \$	1 496 000 \$	3 291 200 \$	2 657 058 \$
Dtr	Baisse des coûts d'assistance informatique	99 008 \$	183 872 \$	254 592 \$	537 472 \$	433 246 \$
Etr	Baisse des coûts téléphoniques grâce à la consolidation des fournisseurs	• 106 250 \$	106 250 \$	106 250 \$	318 750 \$	264 228 \$
Ftr	Retrait d'anciennes licences de réunion	74 375 \$	74 375 \$	74 375 \$	223 125 \$	184 960 \$
	Gains totaux (ajustés du risque)	• 5 587 985 \$	6 844 081 \$	8 359 665 \$	20 791 731 \$	17 016 992 \$

### AMÉLIORATION DE LA CONNECTIVITÉ DES RÉUNIONS

**Éléments et données.** Tous les cadres interrogés, à qui l'on a demandé quels étaient les avantages des appareils Teams, ont immédiatement mentionné l'amélioration de connexion procurée. Avant de passer aux appareils Teams, les organisations utilisaient un mélange de diverses marques d'enceintes, d'appareils vidéo et de technologies de partage d'écran sur les différents sites et dans les bureaux aux domiciles des employés. C'était une lutte constante pour connecter tous les participants et les garder connectés.

« Je dirais que dans plus de 80% des cas, il y a toujours un problème.

**Nous sommes tous passés par là - c'est juste douloureux. Si tout le monde dispose d'un appareil certifié Teams, nous ne voyons pas de problème du tout. »**

*Directeur Technique, Technologie*

En revanche, les personnes interrogées ont toutes indiqué que les retards de démarrage avaient pratiquement disparu, grâce à la fois à la fonction « un-clic » des appareils Teams et aux transitions

transparentes qu'elle permet entre les appareils.

**Modélisation et hypothèses.** Pour modéliser la valeur des gains pour l'organisation, Forrester suppose que :

- L'employé de bureau / travailleur intellectuel moyen participe en moyenne à six réunions par semaine. Ces réunions durent en moyenne une heure et regroupent six participants.
- 60% des réunions incluent au moins un participant à distance.
- Avant d'investir dans les appareils Teams, 70% de ces réunions présentaient des problèmes de connectivité, ce qui entraînait un retard moyen de 8 minutes par réunion.
- Après le déploiement des appareils Teams, les réunions avec des retards de connectivité tombent à 5%.
- Forrester part également du principe que les participants reçoivent un salaire chargé de 100 000 dollars et que 50 % du temps gagné est réutilisé de manière productive.

**Risques.** Il existe un certain nombre de facteurs susceptibles d'impacter la capacité d'autres organisations à voir les mêmes gains que l'organisation composite, notamment :

- La fréquence et la taille des réunions de l'organisation.
- La proportion de réunions avec des participants à distance.
- Le degré de perturbation des réunions causé par les problèmes de connectivité.
- Le salaire moyen des participants à la réunion.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a revu les gains à la baisse de 15%, ce qui donne une VA totale sur trois ans, ajustée des risques (actualisé à 10%) de 10 288 405 dollars.

Amélioration de la connectivité des réunions					
Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre d'employés de bureau / travailleurs intellectuels		10 000	10 000	10 000
A2	Réunions par semaine par bureau/travailleur intellectuel	6 par semaine * 48	288	288	288
A3	Nombre moyen de personnes par réunion		6	6	6
A4	Total des réunions par an	A1*A2/A3	480 000	480 000	480 000
A5	% de participants à distance		60%	60%	60%
A6	% de gens avec des retards de connectivité avant les appareils Teams		70%	70%	70%
A7	% de gens avec des retards de connectivité malgré les appareils Teams		5%	5%	5%
A8	Baisse des réunions avec des retards de connectivité		187 200	187 200	187 200
A9	Moyenne d'heures x personnes perdues pour des problèmes de connectivité par réunion	8 min / 60 min * 6 participants	0,80	0,80	0,80
A10	Salaire horaire moyen des participants	100 000 \$ + 35% de charges / 2 080	65\$	65\$	65\$
A11	Économies annuelles grâce à une meilleure connectivité	A8*A9*A10	9 734 400	9 734 400	9 734 400
A12	% de temps récupéré		50%	50%	50%
At	Amélioration de la connectivité des réunions	A11*A12	4 867 200 \$	4 867 200 \$	4 867 200 \$
	Ajustement pour risque	↓15%			
Atr	Amélioration de la connectivité des réunions (ajustée du risque)		4 137 120 \$	4 137 120 \$	4 137 120 \$
<b>Total sur trois ans : 12 411 360 \$</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 10 288 405 \$</b>		

## ÉLIMINATION DES TEMPS DE DÉPLACEMENT SUR SITE

**Éléments et données.** Les cadres interrogés ont indiqué à Forrester que les employés participant à des réunions sur site passaient beaucoup de temps à se déplacer

dans le bureau pour aller d'une réunion à l'autre. Plusieurs des entreprises interrogées disposaient d'un ou plusieurs sites étendus ou disséminés en ville, ce qui imposait aux employés de marcher 10 à 15 min entre les bâtiments, voire de prendre leur voiture pour se rendre dans un autre bâtiment pour la réunion suivante.

“ Notre siège est assez étendu, et cela peut prendre 15 min pour aller à pied d’un bout à l’autre du site. ”

### - Analyste Senior, Fabrication diversifiée

Même les réunions au sein d’un même bâtiment peuvent nécessiter d’attendre un ascenseur, de monter ou de descendre des escaliers et de chercher une salle.

Comme les appareils Teams offraient une meilleure expérience de réunion à distance, les employés étaient plus disposés à participer à des réunions depuis leur bureau, en particulier si la salle était éloignée ou difficile à trouver. Cela a permis de réduire le temps passé à se rendre aux réunions et à en revenir, ce qui a permis aux participants de continuer à travailler jusqu’au début de la réunion et de retourner rapidement à leurs projets. Cela a aussi eu l’avantage de permettre à davantage de réunions de commencer à l’heure, puisque se joindre à la réunion ne prenait que quelques secondes.

**Modélisation et hypothèses.** Le modèle pour ce gain suppose que :

- 80% des réunions ont lieu avec un ou plusieurs participants sur place dans une salle de réunion.
- En moyenne, six participants se déplacent depuis leur bureau ou une autre pièce pour assister à chaque réunion, ce qui leur prend environ 10 min.

- Après le déploiement des appareils personnels Teams, moins d’employés se déplaçaient pour assister aux réunions, choisissant plutôt de participer depuis leur bureau.
- Cette tendance s’accroît avec le temps, à mesure que les employés font l’expérience de plus de facilité pour se réunir et collaborer à distance. Au bout du compte, l’organisation redéploie 50% du temps gagné.

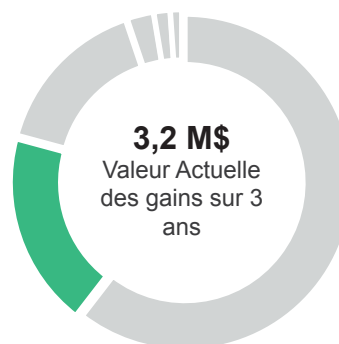
**« Lorsqu’il est devenu possible de faire des conférences depuis nos bureaux, c’est vers cela que les gens sont allés. L’utilisation des salles de conférence a commencé à diminuer. »**

*Analyste Senior, Fabrication diversifiée*

**Risques.** Parmi les risques susceptibles d'affecter les gains pour d'autres organisations, on peut citer :

- La taille et l'implantation des installations de l'organisation, qui ont une incidence sur le temps nécessaire pour se déplacer entre les réunions.
- La fréquence et la taille des réunions.
- Le salaire moyen des participants aux réunions.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce gain à la baisse de 10%, ce qui donne une VA totale ajustée du risque de 3 189 095 dollars sur trois ans.



*Élimination des temps de déplacement sur site 19% des gains totaux*

Élimination des temps de déplacement sur site					
Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Réunions en personne par an	A4*80%	384 000	384 000	384 000
B2	Pourcentage de présence en personne évitée grâce aux appareils Teams		5%	10%	20%
B3	Réunions en personne évitées	B1*B2	19 200	38 400	76 800
B4	Heures moyennes pour se rendre à une réunion	10 min	0,17	0,17	0,17
B5	Nombre moyen de personnes par réunion	A3	6	6	6
B6	Salaire horaire moyen d'un participant à une réunion	A10	65 \$	65 \$	65 \$
B7	Économies sur le temps de déplacement sur le campus	B3*B4*B5*B6	1 272 960 \$	2 545 920 \$	5 091 840 \$
B8	Pourcentage de temps récupéré		50%	50%	50%
Bt	Élimination des temps de déplacement sur site	B7*B8	636 480 \$	1 272 960 \$	2 545 920 \$
	Ajustement pour risque	↓10%			
Btr	Temps de déplacement sur le campus éliminé (ajusté du risque)		572 832 \$	1 145 664 \$	2 291 328 \$
<b>Total sur trois ans : 4 009 824 \$</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 3 189 095 \$</b>		

## FRAIS DE DÉPLACEMENT ÉVITÉS

**Éléments et données.** Si tous les cadres interrogés par Forrester s'accordent à dire que les voyages sont nécessaires à la conduite des affaires, ils reconnaissent également qu'ils représentent une dépense importante et qu'ils peuvent facilement devenir un casse-tête pour les employés. Ils ont déclaré que les déplacements avaient diminué depuis l'arrivée de la vidéoconférence, mais qu'ils s'étaient accélérés dans leurs organisations depuis le déploiement de Teams et des appareils certifiés Teams.

- Le Directeur Général des Services Professionnels déclare : « Nous avons mesuré les économies sur les voyages grâce à la télé-présence, et les données ont clairement montré que des voyages avaient été évités. Les gens ont appris, et cela s'est encore renforcé avec la COVID-19, que l'on pouvait toujours vendre des projets, concevoir des solutions et faire des affaires sans voyager.

- Le DSI Solutions de Fabrication l'affirme : « Nous avons constaté une réduction de 10 [à] 15% des voyages depuis le déploiement des appareils Teams, notamment pour les voyages de nuit sur de longues distances, comme en Asie. »

**« Les engagements avec nos fournisseurs ont permis de réduire nos déplacements. J'avais l'habitude de rendre visite aux fournisseurs une fois par mois, mais maintenant, c'est plutôt une fois par an, et le reste du temps, nous nous contentons de passer un appel aux équipes et de faire de la vidéo. »**

*VP Infrastructure et Opérations,  
Services aux entreprises*

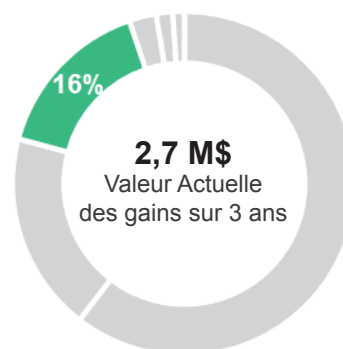
**Modélisation et hypothèses.** Pour construire son modèle financier, Forrester suppose que :

- L'employé de bureau / travailleur intellectuel moyen effectue deux voyages d'affaires par an. Bien entendu, il est probable que certains employés effectuent beaucoup plus de voyages que cela, tandis que d'autres n'en font pratiquement aucun.
- Un voyage d'affaires moyen implique environ 1 500 dollars de dépenses et nécessite 4 heures de déplacement des employés pour se rendre au bureau et en revenir.
- L'amélioration de l'expérience de réunion offerte par les appareils Teams encourage les employés à réduire leur dépendance vis-à-vis des réunions en personne, de sorte que les déplacements de l'organisation sont réduits de 2% la 1ère année, puis 4% la 2e année et de 5% la 3e année.

**Risques.** Plusieurs facteurs peuvent influencer les gains financiers réalisés par une organisation donnée, notamment :

- La fréquence des déplacements professionnels au sein de l'organisation dans le but de participer à des réunions en personne.
- Le temps moyen passé à se rendre à ces réunions.
- Le coût moyen des voyages d'affaires pour l'organisation. Certaines entreprises peuvent être installées dans des régions plus éloignées et donc payer plus cher pour les vols que d'autres situées près d'un aéroport central. D'autres peuvent être plus enclines à voyager vers des destinations moins coûteuses, ou avoir des politiques moins généreuses en termes de frais de déplacement.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté les gains à la baisse de 15%, ce qui donne une VA totale ajustée du risque de 2 657 058 dollars sur trois ans.



*Frais de déplacement évités  
16% des gains globaux*

Frais de déplacement évité					
Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre moyen de voyages par an par employé / travailleur intellectuel		2,0	2,0	2,0
C2	Coût moyen par voyage		1 500 \$	1 500 \$	1 500 \$
C3	Dépenses moyennes de voyage	A1*C1*C2	30 000 000 \$	30 000 000 \$	30 000 000 \$
C4	Baisse des déplacements pour réunions grâce aux appareils		2%	4%	5%
C5	Économies sur frais de déplacements	C3*C4	600 000 \$	1 200 000 \$	1 500 000 \$
C6	Heures de déplacement vers le lieu de la réunion	A1*C1*4 heures	80 000	80 000	80 000
C7	Salaires horaires moyen d'un employé / travailleur intellectuel	A10	65 \$	65 \$	65 \$
C8	Coût du temps passé à voyager	C6*C7	5 200 000 \$	5 200 000 \$	5 200 000 \$
C9	Économie en temps de déplacement pour réunions	C8*C4	104 000 \$	208 000 \$	260 000 \$
Ct	Frais de déplacement évités	C5+C9	704 000 \$	1 408 000 \$	1 760 000 \$
	Ajustement pour risque	↓15%			
Ctr	Frais de déplacement évités (ajustés du risque)		598 400 \$	1 196 800 \$	1 496 000 \$
<b>Total sur trois ans : 3 291 200 \$</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 2 657 058 \$</b>		

## RÉDUCTION DES COÛTS D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

**Éléments et données.** La facilité à rejoindre et participer à des réunions avec des appareils Teams a entraîné une réduction des besoins d'assistance audiovisuelle pour les organisations interrogées. Avant de déployer les appareils Teams, ces entreprises employaient ou engageaient des techniciens qui passaient une grande partie de leur journée à aider à la mise en place des réunions, à vérifier quotidiennement les équipements et à fournir une assistance opérationnelle.

- Le Vice-Président des Opérations d'infrastructure d'une organisation de services aux entreprises a déclaré : « Avec les autres systèmes de salle, l'expérience était toujours légèrement nuancée. Certains de nos ingénieurs devaient intervenir en permanence pour aider les gens à se joindre aux réunions, parce qu'une personne ou une autre n'y parvenait pas parce qu'il utilisait un client dont l'apparence et l'ergonomie était complètement différentes, la seule fois où il était sur la route. »

- L'Analyste Senior pour la Fabrication diversifiée a déclaré : « Auparavant, nous avions des spécialistes des différents systèmes, et ces personnes étaient en quelque sorte seules sur une île. Aujourd'hui, ils ont été regroupés au sein d'une équipe informatique plus large. Cela signifie plus de flexibilité pour l'entreprise et un travail plus régulier pour eux. »

Après avoir déployé les appareils Teams, les organisations ont pu à la fois réduire la taille de leur équipe d'assistance audiovisuelle et la rajeunir. La familiarité de la plate-forme Teams, combinée à la facilité d'utilisation des appareils certifiés compatibles a pratiquement éliminé la nécessité d'un support de connexion en salle.

**Modélisation et hypothèses.** Le modèle pour ce type de gain suppose que l'organisme composite fait appel à des sous-traitants pour l'assistance audiovisuelle.

- Sur la base du nombre de réunions en personne déjà cité et d'un taux d'utilisation des salles de 60%, l'organisation composite dispose de 320 salles de réunion dédiées de différentes tailles.
- Si l'on se base sur la norme du secteur d'un technicien pour 50 salles, qui consacre 50% de son temps aux besoins audiovisuels, l'organisation composite consommait 6 656 h de travail audiovisuel sous contrat par an, avant les appareils Teams.
- L'organisation composite a pu réduire son besoin de ces services de 35% la première année, puis de 65% la deuxième année et de 90% la troisième année.
- Ces sous-traitants sont payés 50 dollars de l'heure.

**Risques.** L'impact de ce gain peut varier si l'organisation s'écarte des normes du secteur dans les domaines suivants :

- Taux d'utilisation de ses salles de conférence.

- Niveau initial de services audiovisuels requis par salle de réunion.
- Taux horaire des techniciens sollicités.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce gain à la baisse de 15%, ce qui donne une VA totale ajustée du risque de 433 246 dollars sur trois ans.

**« Il est impossible de former votre service d'assistance sur 80 modèles. La première année, nous avons constaté une baisse de 8 à 10% des coûts d'assistance. Sur trois ans, les économies sont de 35 à 40%, bien que nous ayons réaffecté ces personnes. »**

*Directeur Technique, Technologie*

Réduction des coûts d'assistance informatique					
Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre de salles de réunion (arrondi)	B1/250 jours par an/8 heures par jour/ taux d'utilisation de 60%	320	320	320
D2	ETP support informatique consacré à la connectivité (arrondi)	D1/50*1,040 heures	6 656	6 656	6 656
D3	Taux horaire moyen du contrat	Sources du secteur	50 \$	50 \$	50 \$
D4	Baisse des besoins d'assistance avec les appareils Teams		35%	65%	90%
Dt	Réduction des coûts d'assistance informatique	D2*D3*D4	116 480 \$	216 320 \$	299 520 \$
	Ajustement pour risque	↓15%			
Dtr	Baisse des coûts d'assistance informatique (ajustée du risque)		99 008 \$	183 872 \$	254 592 \$
<b>Total sur trois ans : 537 472 \$</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 433 246 \$</b>		



## RÉDUCTION DES COÛTS TÉLÉPHONIQUES GRÂCE À LA CONSOLIDATION DES FOURNISSEURS

**Éléments et données.** Plusieurs des organisations interrogées ont constaté une baisse de leurs coûts téléphoniques en regroupant un certain nombre de fournisseurs dans leur abonnement vocal Teams. Ils ont pu éliminer les contrats de maintenance en cours avec ces fournisseurs, et aussi négocier de meilleurs prix pour leurs abonnements (que ce soit avec Microsoft ou un autre fournisseur) sur la base d'un plus gros volume de minutes d'appel.

- Le Vice-Président des opérations d'infrastructure d'une organisation de services aux entreprises a déclaré : « Nous sommes en train d'activer le téléphone logiciel et les fonctions de numérotation à partir de Teams. Nous regroupons les collègues de quatre pays qui utilisent actuellement trois plateformes, et nous prévoyons une réduction nette des coûts de 435 000 livres [579 000 \$]. Teams va nous permettre d'arrêter ces plateformes et de faire migrer facilement nos collègues vers la plateforme Teams qu'ils connaissent déjà. »

**Modélisation et hypothèses.** L'organisation composite :

- Consolidation d'environ 2 500 employés sur Teams Voice à partir d'autres fournisseurs de voix sur IP (VoIP).

- Économie annuelle de 50 dollars par employé grâce à la rationalisation des contrats et à une consolidation des volumes d'appels pour réduire les coûts.

**« Nous utilisons trois systèmes téléphoniques dans trois régions différentes. Chacun d'entre eux s'accompagne de coûts de maintenance et d'assistance par des tiers. Nous avons pu regrouper toutes ces utilisations pour négocier plus favorablement des coûts par minute »**

*VP Opérations d'infrastructure,  
Services aux entreprises*

**Risques.** Les risques d'impact comprennent :

- Le nombre d'abonnements voix alternatifs en place dans l'organisation.
- Les coûts des contrats de maintenance associés à ces abonnements, ainsi que les frais d'appel par minute.
- Le pourcentage d'employés utilisant ces abonnements.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce gain à la baisse de 15%, ce qui donne une VA totale ajustée des risques sur trois ans de 264 228 dollars.

Réduction des coûts d'assistance informatique					
Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Utilisateurs consolidés sur le plan Teams Voice		2500	2500	2500
E2	Économies annuelles de consolidation par utilisateur grâce aux appareils Teams	Interviews	50 \$	50 \$	50 \$
Et	Baisse des coûts téléphoniques grâce à la consolidation des fournisseurs	E1*E2	125 000 \$	125 000 \$	125 000 \$
	Ajustement pour risque	↓15%			
Etr	Baisse des coûts téléphoniques grâce à la consolidation des fournisseurs (ajustée du risque)		106 250 \$	106 250 \$	106 250 \$
<b>Total sur trois ans : 318 750 \$</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 264 228 \$</b>		

## RETRAIT D'ANCIENNES LICENCES DE RÉUNION

**Éléments et données.** La plupart des organisations interrogées avaient investi de manière significative dans au moins un autre outil de collaboration avant de lancer Teams et ses appareils certifiés. Étant donné que les principaux objectifs de l'investissement dans des appareils Teams étaient d'éliminer les problèmes de connectivité associés à la gestion de plusieurs plateformes et de réaliser des économies en consolidant les fournisseurs, ces organisations ont choisi de retirer leurs systèmes non-Teams. Ils ont estimé que 25 à 50% de leur capacité à le faire était spécifiquement attribuable à leur investissement dans les appareils Teams.

**Modélisation et hypothèses.** Pour les besoins du modèle, Forrester suppose que :

- L'organisation composite retire un outil de collaboration après avoir déployé les appareils Teams.
- La direction attribue 35% de la valeur de Teams aux appareils certifiés Teams.

**Risques.** Les gains pour d'autres organisations peuvent varier en fonction :

- Du nombre et du coût des logiciels en place.
- De l'évaluation par l'organisation composite de la contribution des appareils Teams à leur capacité à se passer d'anciens logiciels.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce gain à la baisse de 15%, ce qui donne une VA totale ajustée des risques sur trois ans de 184 960 dollars.

Réduction des coûts d'assistance informatique					
Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Frais de licence annuels pour systèmes de réunion existants		250 000 \$	250 000 \$	250 000 \$
F2	Pourcentage attribuable aux appareils		35 %	35 %	35 %
Et	Retrait d'anciennes licences de réunion	F1*F2	87 500 \$	87 500 \$	87 500 \$
	Ajustement pour risque	↓15%			
Ftr	Baisse des coûts téléphoniques grâce à la consolidation des fournisseurs (ajustée du risque)		74 375 \$	74 375 \$	74 375 \$
<b>Total sur trois ans : 223 125 \$</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 184 960 \$</b>		

## GAINS NON QUANTIFIÉS

Parmi les autres gains dont les clients ont bénéficié mais qu'ils n'ont pas été en mesure de quantifier, citons les suivants :

**Adoption accélérée de Teams.** Teams est un outil de communication et de collaboration doté de multiples fonctionnalités puissantes. Il peut falloir du temps, de l'exposition et de la formation aux utilisateurs pour bien connaître et maîtriser toutes ses nombreuses possibilités. Les organisations interrogées ont constaté que l'utilisation des appareils Teams encourageait une utilisation plus fréquente de Teams pour les réunions, ce qui a conduit à une utilisation plus fréquente d'un plus large éventail d'outils.

Par conséquent, les organisations ont pu observer une adoption plus rapide de Teams, et un retour sur investissement plus rapide dans l'environnement Microsoft 365.

- L'architecte de la collaboration pour la fabrication diversifiée a déclaré : « Utiliser Teams uniquement pour envoyer des messages texte est un gaspillage des capacités de l'outil. Nous avons veillé à ce que les gens disposent de l'équipement adéquat pour vivre une excellente expérience de collaboration, ce qui a vraiment contribué à l'adoption de Teams dans toute l'entreprise. Et cela nous a mis en position de force lorsque nous avons dû répondre à la COVID-19. Notre passage au télétravail s'est fait quasiment sans heurts. »

### Plus d'engagement des participants aux réunions.

Il peut être difficile d'organiser des réunions à distance et d'y participer, car on ne peut pas toujours savoir si les personnes écoutent et contribuent ou si elles font autre chose en même temps. Si les participants ne disposent pas d'une vidéo de bonne qualité, les présentateurs ne sont pas en mesure de « lire la salle », en quelque sorte, et de voir si les participants sont perplexes ou s'ils ont décroché.

Les cadres interrogés par Forrester s'accordent à dire que les appareils Teams donnent aux participants le sentiment de faire partie intégrante de la réunion, qu'ils mettent tout le monde sur un pied d'égalité et qu'ils encouragent les interactions productives.

- Le Directeur Général d'une organisation de services professionnels explique : « Nous avons rarement des réunions où tout le monde est présent dans la salle. Les participants peuvent être chez un client ou à l'étranger. Les appareils Teams contribuent vraiment à la productivité, car les gens ont l'impression de faire partie intégrante de la réunion. Avoir la caméra allumée vous permet de vérifier si les autres sont attentifs, et aussi de voir comment ils réagissent. »

### FLEXIBILITÉ

La valeur accordée à la flexibilité est propre à chaque client. Il existe de multiples scénarios dans lesquels un client met en œuvre des appareils Teams, et découvre ultérieurement des utilisations et des opportunités commerciales supplémentaires.

Par exemple, même chez les plus gros clients interrogés par Forrester, des cadres ont noté que leur organisation était devenue plus agile grâce à la possibilité de « passer sur Teams » à partir de différents appareils fonctionnant tous de manière transparente. Cela a permis aux clients de réagir plus vite aux problèmes survenant, et de tirer le meilleur parti des opportunités qui se présentaient. Les cadres interrogés estiment que cela a permis d'institutionnaliser une manière plus proactive de travailler ensemble, qui va bien au-delà du fait de faciliter et d'améliorer les réunions à distance.

La flexibilité peut aussi être quantifiée lorsqu'elle est évaluée dans le cadre d'un projet spécifique (décrit plus en détail dans l'[Annexe A](#)).

“ L'utilisation d'appareils Teams permet d'attirer les gens et d'accroître leur engagement dans la réunion. ”

- Architecte de collaboration, Fabrication

## Analyse des coûts

### Données chiffrées sur les coûts appliquées à l'organisation composite

Coûts globaux							
Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Gtr	Coûts de licences supplémentaires	0 \$	45 360 \$	47 628 \$	48 384 \$	141 372 \$	116 950 \$
Htr	Coût des appareils personnels	0 \$	1 650 000 \$	1 650 000 \$	0 \$	3 300 000 \$	2 863 636 \$
Itr	Coût des appareils de salle de réunion	0 \$	1 188 000 \$	39 600 \$	13 200 \$	1 240 800 \$	1 122 645 \$
Jtr	Coût de formation des utilisateurs finaux	0 \$	415 044 \$	55 419 \$	55 419 \$	525 882 \$	464 751 \$
	Coût total (ajusté du risque)	0 \$	3 298 404 \$	1 792 647 \$	117 003 \$	5 208 054 \$	4 567 982 \$

### COÛTS DES LICENCES SUPPLÉMENTAIRES

**Éléments et données.** Les organisations interrogées dans le cadre de cette étude étaient déjà titulaires d'une licence d'entreprise Microsoft 365. Par conséquent, les seules licences supplémentaires qu'elles ont dû acheter pour utiliser les appareils Teams concernaient les salles de réunion elles-mêmes.

Ces licences coûtent 15 dollars par mois et par salle, et permettent aux appareils de la salle de réunion d'être connectés à Teams. L'accès à Teams des appareils personnels, des téléphones de bureau et des écrans était inclus dans leur licence E5.

**Modélisation et hypothèses.** Le modèle de coûts des licences supplémentaires suppose que :

- L'organisation composite détient des licences Office 365 E5 pour tous ses employés.
- L'organisation composite commence par équiper et acheter des licences pour 75% de ses salles de conférence existantes au cours de l'année 1.

- Au fur et à mesure qu'elle continue d'équiper les salles et d'octroyer des licences, l'organisation composite constate qu'elle a besoin de moins en moins de salles, qui peuvent être de plus en plus petites compte tenu de l'augmentation de la proportion de télé-participants résultant de l'investissement dans des appareils personnels.

**Risques.** L'impact de ce coût peut varier en fonction de :

- La licence Office 365 en place dans l'organisation composite lors de l'investissement dans les appareils Teams.
- L'importance de l'investissement initial dans l'aménagement des salles de conférence.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 5%, ce qui donne une VA totale ajustée des risques sur trois ans (actualisée à 10%) de 116 950 dollars.

Coût de licences supplémentaires						
Réf.	Métrique	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
G1	Nombre de licences de salles de réunion			256	256	256
G2	Coût annuel des licences de salles de réunion	15 \$ par mois* 12 mois		180 \$	180 \$	180 \$
Gt			0 \$	43 200 \$	45 360 \$	46 080 \$
	Ajustement pour risque	↑5%				
Gtr	Coûts de licence supplémentaires (ajustés du risque)		0 \$	45 360 \$	47 628 \$	48 384 \$
<b>Total sur trois ans : 141 372 \$</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 116 950 \$</b>			

## COÛT DES APPAREILS PERSONNELS

**Éléments et données.** Les dirigeants ont indiqué à Forrester que les appareils personnels représentaient la part la plus importante de l'investissement global. Leur coût varie en fonction de la manière dont l'organisation décide de les distribuer. Certaines entreprises ont acquis une gamme d'appareils et ont rapidement équipé leurs employés. D'autres entreprises ont adopté une approche plus lente, en achetant des appareils uniquement pour les employés qui n'en avaient pas, puis en les mettant à niveau par le biais du remplacement naturel.

La gamme d'appareils personnels comprend des casques, des oreillettes, des téléphones de bureau, des enceintes, des webcams et des barres de collaboration.

**« Nous voulons que nos consultants disposent des dernières technologies, c'est pourquoi nous les avons rapidement équipés de casques, de mini-enceintes et de caméras HD, certifiés Teams. »**

*Directeur Général, Services professionnels*

**Modélisation et hypothèses.** En modélisant le coût des appareils personnels, Forrester suppose que :

- L'objectif de l'organisation composite est de fournir des appareils personnels permettant à tous les employés de participer de manière appropriée aux réunions à distance.
- L'achat initial ne remplace pas les équipements fonctionnels déjà utilisés par certains employés.
- L'organisation composite dépense en moyenne 300 dollars par employé pour permettre la participation à des réunions à distance. Cela comprend un certain nombre de casques, d'enceintes, de webcams et de téléphones de bureau certifiés Teams.
- L'organisation atteint son objectif de permettre à tous les employés de participer à des réunions à distance au cours de l'année 2.

**Risques.** Le coût des appareils personnels peut varier pour les raisons suivantes :

- Le nombre et le type d'appareils nécessaires dans une organisation donnée pour permettre à chaque employé de collaborer à distance.
- La proportion d'employés exerçant des fonctions nécessitant une participation fréquente ou importante à des réunions (et qui ont donc besoin d'un ensemble d'appareils plus élaboré pour leur bureau à distance).

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 10%, ce qui donne une VA totale ajustée des risques sur trois ans de 2 863 636 dollars.

Coût des appareils personnels						
Réf.	Métrique	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
H1	Employés à équiper			5 000	5 000	
H2	Coût des appareils par employé			300 \$	300 \$	
Ht	Coût des appareils personnels	H1*H2	0 \$	1 500 000 \$	1 500 000 \$	0 \$
	Ajustement pour risque	↑10%				
Htr	Coût des appareils personnels (ajusté du risque)		0 \$	1 650 000 \$	1 650 000 \$	0 \$
<b>Total sur trois ans : 3 300 000 \$</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 2 863 636 \$</b>			

## COÛT DES APPAREILS DE SALLES DE RÉUNION

**Éléments et données.** S'il est généralement plus coûteux d'équiper une salle de réunion que de fournir des appareils personnels à un employé, l'investissement global dans les appareils de salle de réunion était moins élevé pour les organisations interrogées, dans la mesure où il y a moins de salles que d'employés.

Des cadres ont indiqué à Forrester que l'équipement d'une petite salle de réunion pouvait nécessiter quelques équipements « plug-and-play » coûtant entre 2 000 et 3 000 dollars, tandis que l'équipement d'une grande salle de conférence pouvait coûter plus de 5 000 dollars et nécessiter une installation par un professionnel.

La plupart des clients interrogés par Forrester ont adopté une approche progressive pour convertir leurs espaces de réunion, en commençant souvent par des salles petites ou moyennes.

**Nous n'avons pas vraiment eu besoin d'ajouter beaucoup d'appareils de salles ces dernières années compte tenu de l'évolution des mentalités et de la possibilité de participer depuis son bureau. »**

*Architecte de collaboration, Fabrication*

Les grandes salles de conférence étaient souvent équipées de systèmes dédiés coûteux et étaient déclarées interdites d'accès par la direction, jusqu'à ce que celle-ci fasse l'expérience des salles de réunion Teams.

Modélisation et hypothèses. Forrester a supposé que l'organisation composite équipait ses salles de réunion comme suit :

- Équipement de 75% des salles de réunion au cours de l'année 1.
- L'investissement initial implique une plus grande proportion de grandes salles de réunion, ce qui entraîne un coût par salle plus élevé que les années suivantes.
- Des salles plus petites continuent d'être converties au cours des années 2 et 3, mais l'organisation composite réalise avant la fin de période, qu'environ 15% de salles en moins sont nécessaires.
- Les petites salles nécessitent moins de 3 000 dollars d'équipement, facilement installé par les employés du site.
- Les salles plus grandes nécessitent une configuration plus élaborée, qui suppose un investissement plus important en appareils ainsi qu'une installation par un tiers.

**Risques.** Les coûts dans d'autres organisations peuvent varier en fonction du nombre et de la composition des salles de réunion, ainsi que de la rapidité du déploiement. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 10%, ce qui donne une VA totale ajustée des risques sur trois ans de 1 122 645 dollars.

Coût des appareils pour salles de réunion						
Réf.	Métrique	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
I1	Salles de réunion à équiper			240	12	4
I2	Coût par salle de réunion			4 500 \$	3 000 \$	3 000 \$
I <sub>t</sub>	Coût des appareils de salle de réunion	I1*I2	0 \$	1 080 000 \$	36 000 \$	12 000 \$
	Ajustement pour risque	↑10%				
I <sub>tr</sub>	Coût des appareils de salle de réunion (ajusté du risque)		0 \$	1 188 000 \$	39 600 \$	13 200 \$
<b>Total sur trois ans : 1 240 800 \$</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 1 122 645 \$</b>			

## COÛT DE FORMATION DES UTILISATEURS FINAUX

**Éléments et données.** Les coûts et les efforts de formation ont été minimes pour les clients interrogés par Forrester. La grande majorité des employés étaient déjà familiarisés avec Teams et les fonctionnalités de base d'une réunion Teams. En outre, les appareils sont tous conçus spécialement pour faciliter l'accès et la participation à une réunion Teams.

Des cadres ont indiqué qu'ils utilisaient un mélange de programmes de formation vidéo développés par des professionnels, ainsi que des opportunités d'apprentissage continu informel telles que des déjeuners de travail et des programmes d'apprentissage individuel.

**Modélisation et hypothèses.** Pour modéliser le coût de formation des utilisateurs finaux, Forrester suppose que :

- Des services professionnels sont retenus pour assurer la formation initiale à l'utilisation des appareils certifiés Teams.
- La formation dure en moyenne 30 min par employé.

- Un formateur consacre 25% de son temps à gérer un programme permanent de courtes vidéos de formation en ligne.
- Un taux de rotation de 10% par an impose aux nouveaux employés de passer 30 min à suivre la formation initiale.

**Risques.** Le coût de la formation des utilisateurs finaux peut varier en fonction des facteurs suivants :

- La proportion d'employés ayant besoin de plus de formation parce qu'ils utilisent une configuration à distance plus complexe.
- Le recours de l'organisme composite à des services de formation tiers.

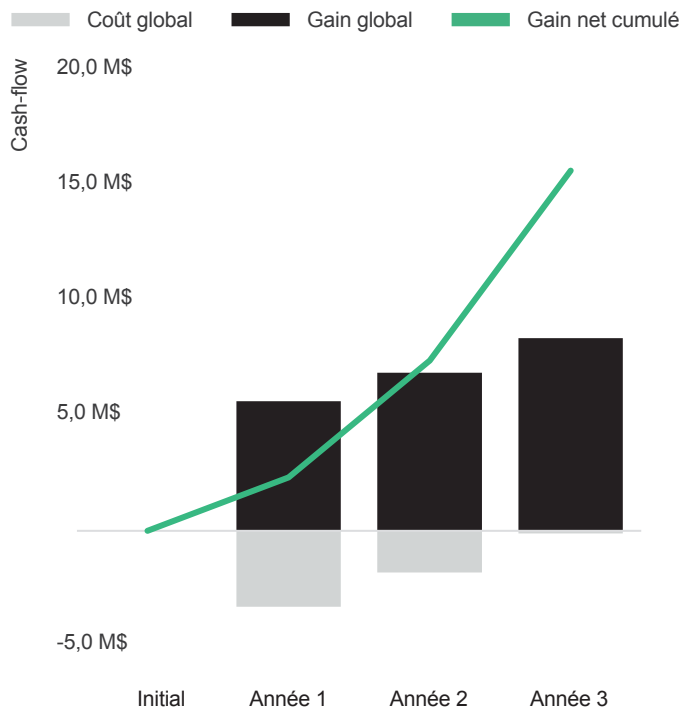
Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 5%, ce qui donne une VA totale ajustée des risques sur trois ans de 464 751 dollars.

Coût de formation des utilisateurs finaux						
Réf.	Métrique	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
J1	Salles de réunion à équiper			10 000	1 000	1 000
J2	Heures de formation par utilisateur final			0,5	0,5	0,5
J3	Salaire horaire des utilisateurs finaux			65 \$	65 \$	65 \$
J4	Services professionnels de formation des utilisateurs finaux			50 000 \$		
J5	Heures de formateurs			520	520	520
J6	Salaire horaire du formateur			39 \$	39 \$	39 \$
Jt	Coût de la formation des utilisateurs finaux			395 280 \$	52 780 \$	52 780 \$
	Ajustement pour risque		↑10%			
Jtr	Coût de formation des utilisateurs finaux (ajusté du risque)			415 044 \$	55 419 \$	55 419 \$
<b>Total sur trois ans : 525 882 \$</b>				<b>Valeur actuelle sur trois ans : 464 751 \$</b>		



## MÉTRIQUE CONSOLIDÉE SUR TROIS ANS AJUSTÉE DU RISQUE

Graphique de cash-flow (ajusté du risque)



Les résultats financiers calculés dans les sections Gains et Coûts peuvent servir à déterminer le ROI et la VAN de l'investissement de l'organisation composite. Forrester suppose un taux d'actualisation annuel de 10% pour cette analyse.

**Les résultats financiers calculés dans les sections Gains et Coûts peuvent servir à déterminer le ROI et la VAN de l'investissement de l'organisation composite. Forrester suppose un taux d'actualisation annuel de 10% pour cette analyse.**

### Analyse du cash-flow (estimations ajustées du risque)

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Coût global	0 \$	(3 298 404 \$)	(1 792 647 \$)	(117 003 \$)	(5 208 054 \$)	(4 567 982 \$)
Gain global	0 \$	5 587 985 \$	6 844 081 \$	8 359 665 \$	20 791 731 \$	17 016 992 \$
Gain net	0 \$	2 289 581 \$	5 051 434 \$	8 242 662 \$	15 583 677 \$	12 449 010 \$
ROI						273%

## ANNEXE A : Total Economic Impact

Total Economic Impact™ (TEI), ou impact économique global, est une méthodologie développée par Forrester Research pour améliorer la prise de décision des entreprises en matière de technologie, et aider les fournisseurs à communiquer sur la valeur de leurs produits et services avec leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et réaliser la valeur tangible des initiatives informatiques auprès de la direction et des autres parties prenantes.

### APPROCHE « TOTAL ECONOMIC IMPACT »

Les **gains** représentent la valeur que le produit apporte à l'entreprise. La méthodologie TEI accorde un poids égal à la mesure des gains et à la mesure des coûts, ce qui permet un examen complet de l'effet de la technologie sur l'ensemble de l'organisation.

Les **coûts** prennent en compte toutes les dépenses nécessaires pour fournir la valeur proposée, ou gains, du produit. La catégorie coût du modèle TEI correspond aux coûts supplémentaires par rapport à l'environnement existant de coûts permanents associés à la solution.

La **flexibilité** représente la valeur stratégique qui peut être obtenue pour un investissement supplémentaire futur, en plus de l'investissement initial déjà réalisé. La capacité de capturer ce gain a une VA qui peut être estimée.

Les **risques** mesurent l'incertitude dans l'estimation des gains et des coûts, en tenant compte de : 1) la probabilité que les estimations correspondent aux projections initiales, et 2) la probabilité que les estimations soient suivies dans le temps. Les facteurs de risque du modèle TEI sont basés sur une « distribution triangulaire ».



### VALEUR ACTUELLE (VA)

La valeur actuelle ou courante des estimations (actualisées) des coûts et des gains, fonction d'un taux d'intérêt (le taux d'actualisation). La VA des coûts et des gains alimente la VAN totale du cash-flow.



### VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

La valeur actuelle ou courante des flux de trésorerie nets futurs (actualisés) compte tenu d'un taux d'intérêt (le taux d'actualisation). Une VAN de projet positive indique normalement que l'investissement doit être réalisé, à moins que d'autres projets n'aient une VAN plus élevée.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

Rendement attendu d'un projet exprimé en pourcentage. Le retour sur investissement est calculé en divisant les gains nets (gains moins coûts) par les coûts.



### TAUX D'ACTUALISATION

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



### PÉRIODE DE REMBOURSEMENT

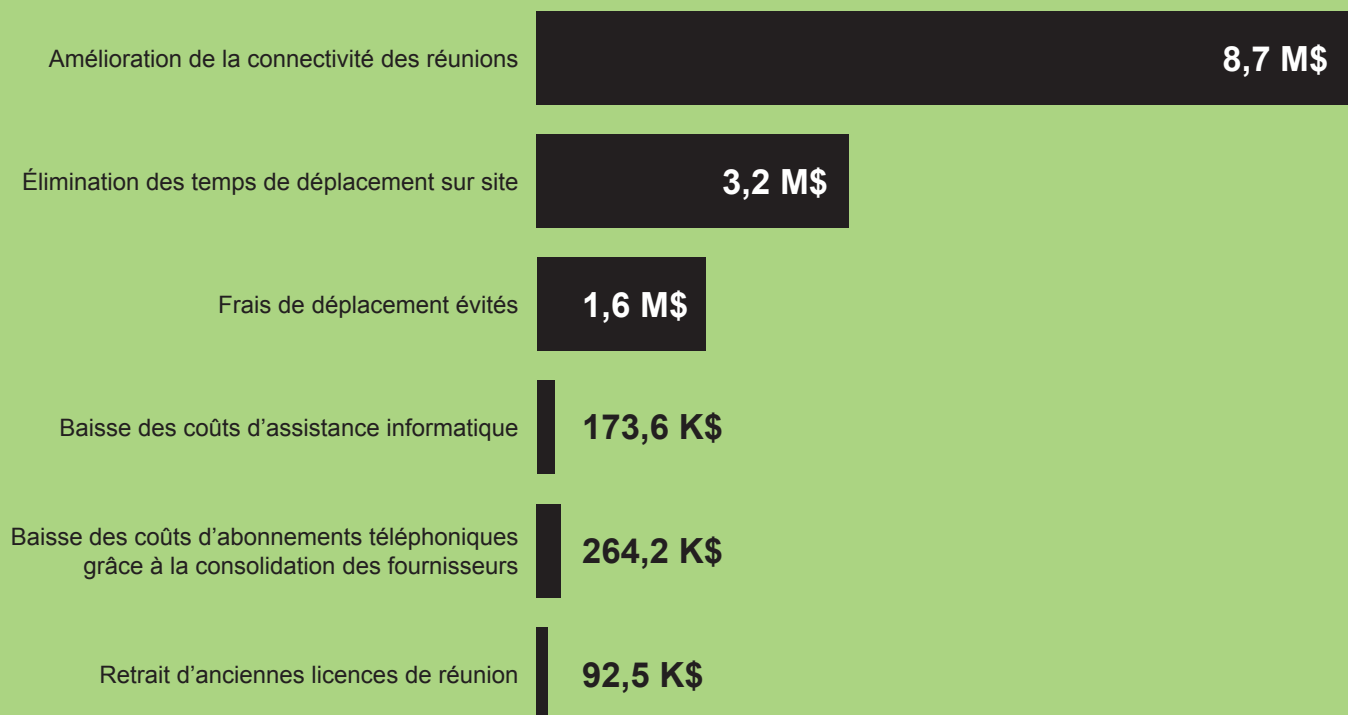
Seuil de rentabilité d'un investissement. C'est le temps au bout duquel les gains nets (gains moins coûts) sont égaux à l'investissement ou au coût initial.

## ANNEXE B : Appareils personnels uniquement

Ne déployer que des appareils personnels, tout en continuant à utiliser les systèmes de salle existants permet d'éviter certains des coûts évoqués dans le modèle original de cette étude. Étant donné que l'utilisation de dispositifs personnels certifiés Teams permet de bénéficier de tous les avantages (au moins dans une certaine mesure), le retour sur investissement global de cette option est plus élevé que le retour sur investissement initial, et il est aussi plus élevé que celui de l'option consistant à n'investir que dans des dispositifs partagés



### Gains (sur trois ans)

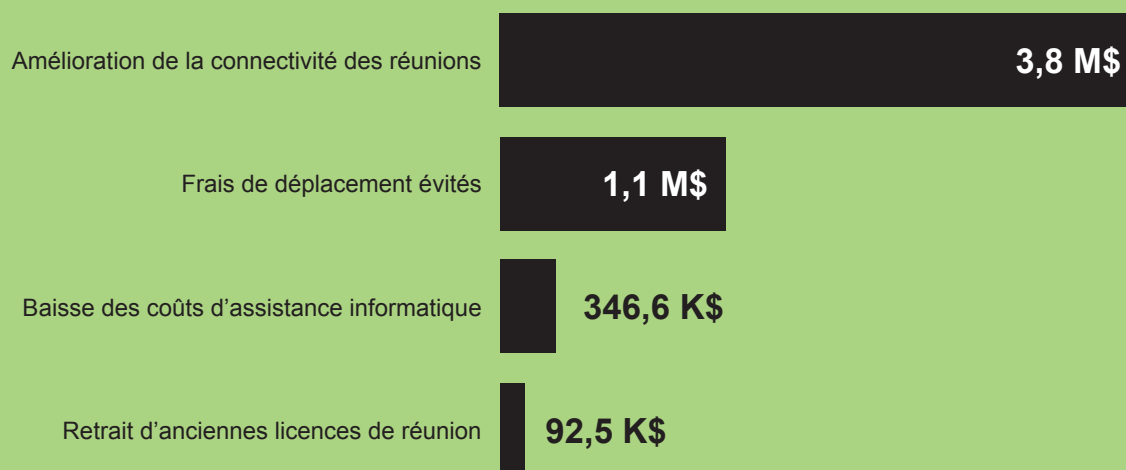


## ANNEXE C : Appareils de salle de réunion uniquement

Le déploiement d'appareils partagés, et non personnels, donne lieu à un ROI légèrement inférieur, même si l'investissement total est nettement moindre. Le ROI inférieur tient au fait que certains gains disparaissent ou sont réduits sans la contribution des appareils personnels. En particulier, le gain lié aux déplacements sur site disparaît puisque la plupart des réunions devront toujours avoir lieu dans des salles.



### Gains (sur trois ans)



FORRESTER®