

FORRESTER®

Le Total Economic Impact™ des solutions Dell Premier

Achats simplifiés et coûts réduits
avec les solutions Premier

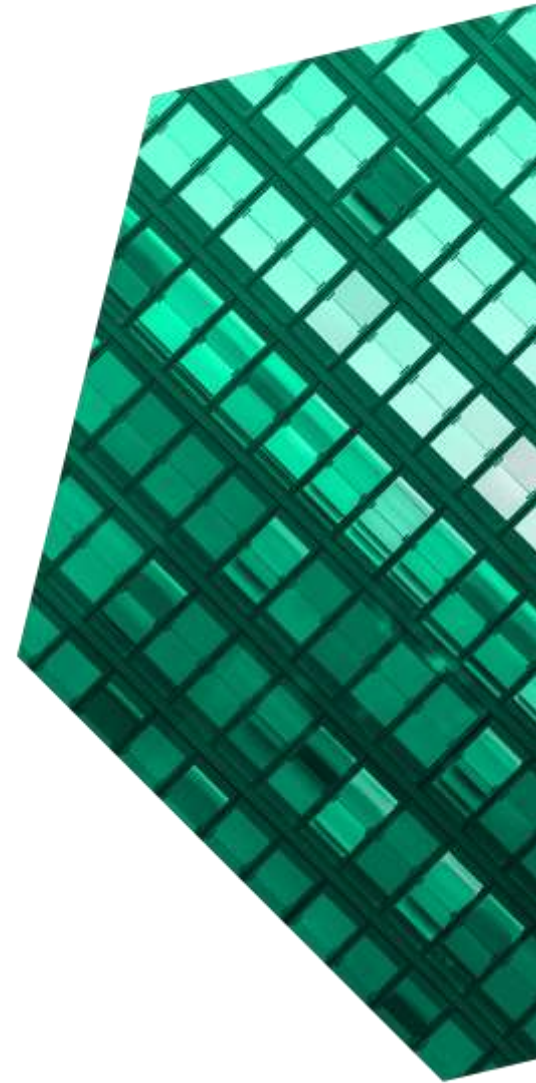
AOÛT 2021

Table des matières

Synthèse	1
Principales conclusions	3
Résumé des conclusions quantifiées	5
Cadre et méthodologie TEI	6
Le parcours client relatif aux solutions Dell Premier	7
Principaux défis	7
Exigences auxquelles la solution doit répondre	8
Organisation type	8
Analyse des avantages	9
Efficacité de l'équipe d'achat	9
Économies sur la configuration des appareils	11
Économies financières sur les appareils grâce à la standardisation	12
Productivité des collaborateurs	13
Avantages non quantifiés	15
Flexibilité	15
Analyse des coûts	16
Efforts internes	16
Synthèse financière	17
Annexe A : Total Economic Impact	18
Annexe B : Données démographiques des entretiens et de l'enquête	19
Annexe C : Notes de fin	20

Équipe de consulting :

Mbenoye Diagne
Jonathan Lipsitz



À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre un service de consulting indépendant et objectif aux dirigeants qui travaillent au succès de leur organisation. Pour plus d'informations, consultez la page forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations sont basées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées dans ce document reflètent le point de vue des auteurs au moment de sa rédaction et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Synthèse

Les processus d'achat IT traditionnels sont souvent complexes et chronophages, ce qui empêche les équipes d'achat et IT de se concentrer sur des initiatives plus stratégiques. Les solutions Dell Premier proposent une suite d'outils gratuits conçus pour simplifier et étendre l'accès à l'achat informatique, à la gestion de parc informatique et au déploiement accéléré. En modernisant l'approvisionnement IT avec les solutions Dell Premier, les organisations économisent du temps et de l'argent, tout en améliorant la productivité des collaborateurs.

Dell Technologies et Intel ont demandé à Forrester Consulting de réaliser une étude Total Economic Impact™ (TEI) et d'examiner le retour sur investissement potentiel que les entreprises peuvent réaliser en déployant les [solutions Premier](#).¹ L'objectif de cette étude est de fournir aux lecteurs un cadre permettant d'évaluer l'impact financier potentiel des solutions Premier sur leur organisation. La suite de solutions Dell Premier comprend quatre solutions clés : les pages Premier, le Global Portal (portail mondial), l'intégration ERP (Enterprise Resource Planning ou progiciel de gestion intégrée) et l'intégration ITSM (IT Service Management ou gestion des services IT). Les clients Dell peuvent déployer n'importe quelle combinaison, ou l'ensemble, des solutions pour répondre au mieux à leurs besoins métier et informatiques.

- Les **pages Premier** sont des plates-formes de solutions en ligne locales, personnalisées pour répondre aux besoins d'achat spécifiques d'une organisation par pays.
- Le **Global Portal** est l'équivalent international des pages Premier. Il fournit une destination unique pour les besoins d'achat mondiaux. Le Global Portal est uniquement disponible pour les clients inscrits au Global Customer Program, qui nécessite un minimum de dépenses annuelles auprès de Dell.
- L'**ERP Integration** est une solution d'intégration d'achat qui intègre les pages Premier ou le Global Portal Dell à presque toutes les plates-formes d'achat en ligne qu'un client peut utiliser

PRINCIPAUX AVANTAGES



Amélioration de l'efficacité de l'équipe d'achat :

15 % (du nombre total d'heures)



Réduction des efforts de configuration des appareils :

30 minutes (par appareil)



Réduction des coûts des appareils grâce à la standardisation :

68 \$ (par appareil)



Réduction des interruptions de service pour les collaborateurs :

15 % (par transaction)

actuellement, comme Ariba ou Coupa, via un catalogue PunchOut ou hébergé par l'acheteur.

- L'**ITSM Integration** est une solution qui se connecte au logiciel ITSM existant d'un client, tel que ServiceNow ou Remedy, pour permettre des workflows en libre-service. Ce type d'intégration permet de mettre en place des contrôles d'achat basés sur les typologies d'utilisateurs, d'automatiser les approbations, d'améliorer la satisfaction des collaborateurs et d'acheter des appareils plus facilement.

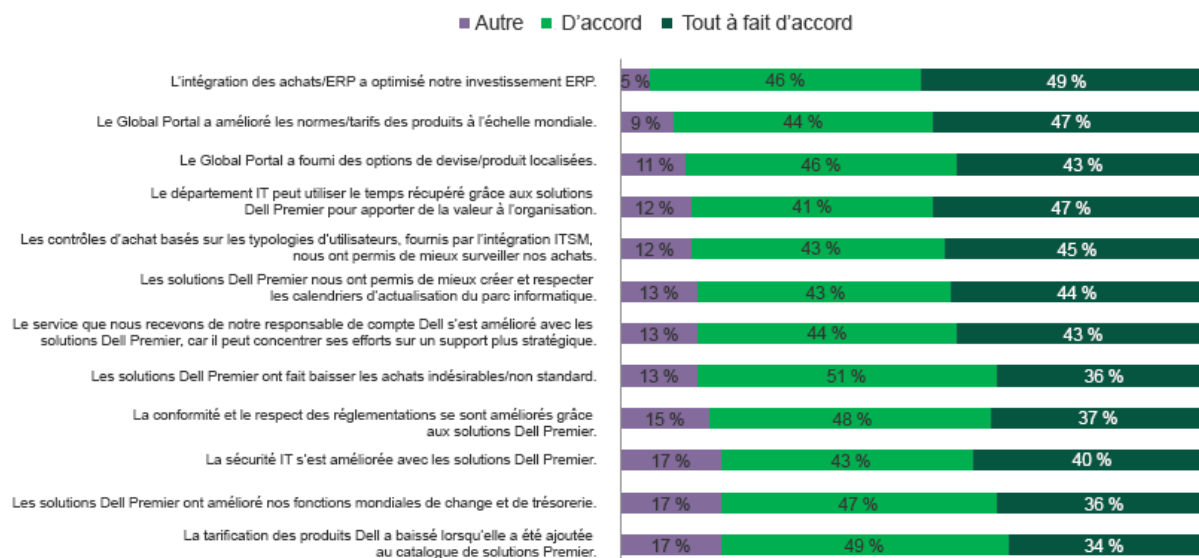
Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé cinq membres de l'équipe d'achat de trois organisations clientes et sondé 263 clients supplémentaires habitués à utiliser les solutions Premier. Les sociétés sondées sont situées dans 12 pays et ont une taille comprise entre 100 et plus de 20 000 collaborateurs. Dans le cadre de cette étude, Forrester a regroupé les expériences des clients interrogés et sondés, puis a combiné les résultats en une seule organisation type de 15 000 collaborateurs avec une équipe d'achat comprenant 30 personnes et des dépenses annuelles de 13,5 millions de dollars auprès de Dell. Toutes les conclusions financières présentées dans cette étude sont basées sur les détails de l'organisation type.

Avant d'utiliser les solutions Premier, les clients avaient des difficultés avec les processus d'achat IT traditionnellement complexes, caractérisés par la multitude de fournisseurs, l'absence de normes au niveau des produits et de tarification standardisée, et n'arrivaient pas à satisfaire tous les collaborateurs de l'organisation. Ils avaient également des problèmes de dépenses indésirables émanant de personnes qui commandaient du matériel trop

sophistiqué impliquant un coût plus élevé que nécessaire, et des soucis de perte de productivité pour les équipes d'achat et IT, ainsi que pour les collaborateurs et leurs responsables.

Depuis l'adoption des solutions Premier, les clients ont considérablement tiré profit de l'automatisation, de la flexibilité et des renseignements fournis par les outils. Les principaux avantages de cette adoption incluent les gains d'efficacité de l'équipe d'achat, les économies de temps de configuration des appareils et les économies financières liées à la standardisation des appareils. Ces mêmes résultats ont été constatés par tous les clients interrogés et sondés, quelle que soit leur taille ou leur zone géographique.

« Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? »



Base : 263 utilisateurs des solutions Dell Premier.
 Source : Étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, mai 2021.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Avantages quantifiés. Les avantages quantifiés en valeur actuelle (VA) avec ajustement des risques sur les quatre années de l'étude sont les suivants :

- **Réduction de 15 % des efforts de l'équipe d'achat concernant les achats de matériel IT.** Avec les solutions Premier qui automatisent les achats et permettent aux collaborateurs de gérer leurs achats IT de bout en bout, l'organisation chargée des achats a pu réduire ses efforts et réaffecter les ressources à des tâches plus stratégiques. Ces gains de temps ont été réalisés tout au long du cycle de vie des achats, de la création de devis à la livraison. Pour la première année de l'étude, ces gains de temps étaient de 7,5 %, puis sont passés à 15 % au cours des années 2 à 4. Cela représente 880 000 \$.

« Avec Dell Premier, nous avons pu décentraliser les achats électroniques en fournissant aux différents départements les outils et les informations dont ils avaient besoin pour gérer leurs propres achats. L'équipe d'achat centrale n'a pas besoin d'être impliquée dans les achats quotidiens, ce qui signifie que nous n'avons pas eu à ajouter d'effectifs. »

Responsable des achats stratégiques, enseignement supérieur

- **Le département IT a économisé 1 875 heures par an sur la configuration des appareils.** Les solutions Dell Premier facilitent la création de catalogues de produits standard et garantissent que tout le monde commande à partir de ces derniers. L'augmentation de la standardisation des produits et l'élimination des achats d'appareils indésirables facilitent la configuration et le provisionnement des appareils. Cela représente environ 30 minutes de configuration gagnées par appareil pour le département IT de l'organisation type. Le gain de temps IT représente ainsi 158 000 \$.

« Les solutions Premier font partie de notre projet global avec Dell, visant à réduire les efforts de configuration des appareils. Ensemble, nous prévoyons d'économiser deux à trois heures par appareil. »

Responsable de l'exécution des commandes IT, conglomérat

- **Réduction du coût d'achat par appareil de 68 \$ grâce à la standardisation des produits.** Le manque de configurations standard avant l'adoption de la suite de solutions Dell Premier entraînait des dépenses indésirables, à la fois parce que les collaborateurs achetaient des configurations dont ils n'avaient pas besoin et parce qu'ils achetaient auprès de différents fournisseurs à des prix non concurrentiels. En achetant de manière isolée au sein du portail Premier, les clients ont économisé 726 000 \$ sur toute la durée de l'étude.

« Dell Premier nous a aidés à standardiser nos produits à l'aide des données historiques. Cela va nous faire économiser beaucoup sur les appareils et les coûts de transaction. »

Directeur des achats, enseignement supérieur

- **L'augmentation de la productivité des collaborateurs peut permettre d'économiser 39 000 heures par an.** Avant d'adopter les solutions Premier, les collaborateurs perdaient une partie de leur précieux temps de travail à effectuer des demandes d'achat de nouveaux appareils et subissaient des interruptions de service en attendant de recevoir leurs commandes. Avec les solutions Premier, ils récupèrent ce temps perdu et se remettent au travail plus rapidement. Forrester a constaté que les interruptions de service ont baissé de 15 % et que les commandes en libre-service ont permis de gagner 1,5 heure par achat. Ces 2,48 millions de dollars de gains de temps n'ont

pas été inclus dans l'analyse financière pour ne retenir que les économies matérielles.

« Notre taux de réussite concernant le premier jour d'intégration des nouvelles recrues est passé de 80 à 98 %. Le principal atout réside dans le fait de pouvoir commander des PC plus facilement. »

Responsable de l'exécution des commandes IT, conglomérat

Avantages non quantifiés. Les avantages qui ne sont pas quantifiés dans le cadre de cette étude sont notamment les suivants :

- **Collaborateurs plus heureux.** Les personnes interrogées et sondées ont signalé une augmentation des scores de satisfaction des collaborateurs depuis l'implémentation des solutions Premier dans leur environnement. Les personnes sondées ont signalé que les scores NPS (Net Promoter Scores)² de satisfaction des collaborateurs liés aux achats étaient passés de 42 à 70 suite à l'ajout des solutions Premier.

« Notre score CSAT (satisfaction des clients) lié aux commandes est passé de 80 à 92 %. Les solutions Dell Premier sont responsables d'un tiers de l'amélioration. »

Responsable de l'exécution des commandes IT, conglomérat

- **Amélioration de la sécurité et de la conformité.** L'adoption des solutions Premier aide les organisations à renforcer la sécurité des appareils en appliquant mieux les normes de sécurité et en rendant disponibles uniquement les configurations approuvées. En outre, la possibilité de définir les normes de produit nécessaires d'un pays à l'autre garantit la conformité des multinationales. 85 % des

personnes sondées ont convenu que « la conformité et les réglementations ont été améliorées avec les solutions Dell Premier » et 83 % que « la sécurité IT s'est améliorée avec les solutions Dell ». La sécurité s'est également améliorée, car les collaborateurs n'achètent plus auprès de fournisseurs dont les sites Web et les marketplaces ne sont pas sécurisés.

« Cela nous aide beaucoup en matière de conformité. Nous devons signaler au gouvernement fédéral américain de nombreux éléments relatifs à la sécurité IT, et la création de rapports sur les solutions Premier facilite la tâche. »

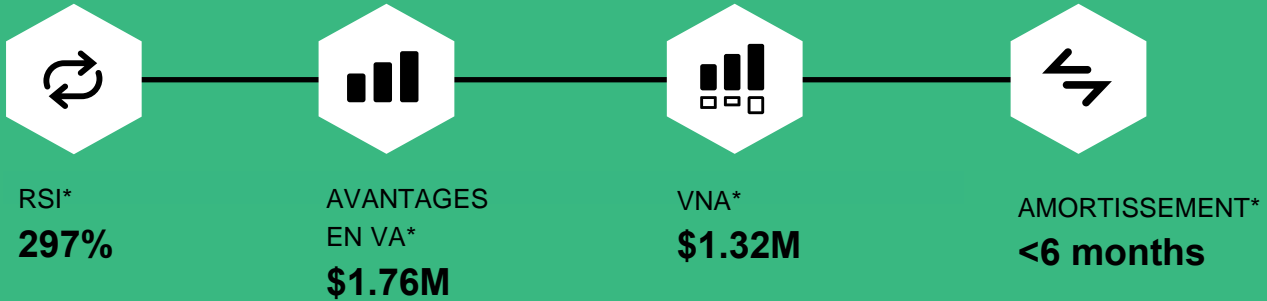
Directeur des achats, enseignement supérieur

Coûts. Les coûts en valeur actuelle avec ajustement des risques sont les suivants :

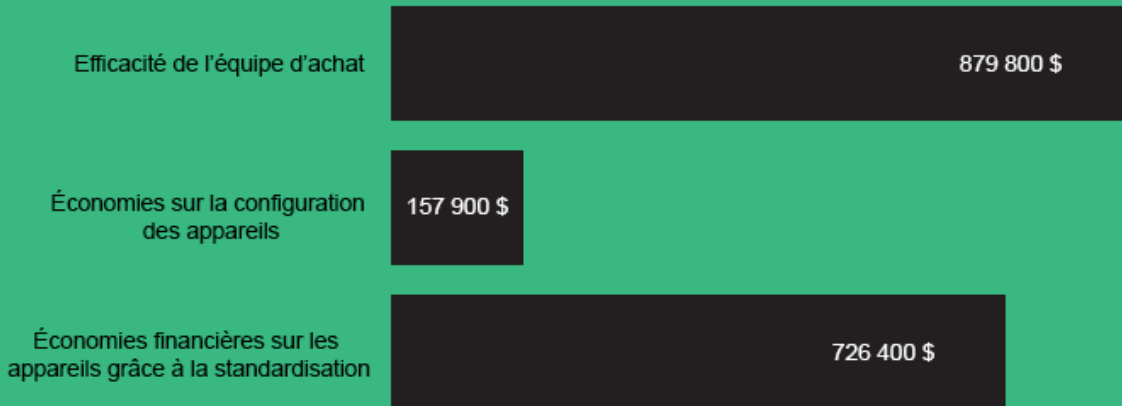
- **L'effort interne s'est élevé à 361 409 \$.** Bien que Dell propose des solutions Premier sans frais supplémentaires à ses clients, des efforts internes sont nécessaires pour l'implémentation et la maintenance, davantage en ce qui concerne les intégrations que les pages Premier ou le Global Portal. La configuration initiale a nécessité trois équivalents temps plein (ETP) pendant deux mois. La gestion et le développement continus ont requis un ETP.

RESUME DES CONCLUSIONS QUANTIFIEES

L'analyse financière basée sur les entretiens avec les clients et l'enquête a révélé qu'une organisation type bénéficie d'avantages représentant 1,76 million de dollars sur quatre ans contre des coûts de 444 000 dollars, ce qui équivaut à une valeur nette actuelle (VNA) de 1,32 million de dollars et à un retour sur investissement de 297 %.



Avantages (quatre ans)



*Reportez-vous à l'[Annexe A](#) pour obtenir les définitions des termes financiers.

CADRE ET METHODOLOGIE TEI

À partir des informations recueillies au cours des entretiens et de l'enquête, Forrester a créé un cadre Total Economic Impact™ pour les organisations qui envisagent d'investir dans les solutions Premier.

L'objectif de ce cadre est d'identifier les différents facteurs (coûts, avantages, flexibilité et risques) qui affectent la décision d'investissement. Forrester a adopté une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que les solutions Premier peuvent avoir sur une organisation.

INFORMATIONS

Les lecteurs doivent savoir que :

Cette étude a été demandée par Dell et Intel, 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 retour sur investissement potentiel que d'autres organisations réaliseront. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations au sein du cadre fourni dans cette étude pour déterminer la pertinence d'un investissement dans les solutions Premier.

Dell a relu l'étude et fait part de ses réactions à Forrester, mais Forrester conserve un contrôle éditorial sur celle-ci et sur ses conclusions, et n'accepte aucune modification susceptible de contredire ses conclusions ou d'occulter sa signification.

Dell a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'y a pas participé.

Forrester a réalisé l'enquête en double aveugle à l'aide d'un partenaire d'enquête tiers.



CONTRÔLE PRÉALABLE

Entretiens avec les parties prenantes Dell et les analystes Forrester pour collecter des données sur les solutions Premier.



ENTRETIENS AVEC LES CLIENTS ET ENQUÊTE

Cinq décideurs ont été interrogés et 263 décideurs d'organisations utilisant les solutions Premier ont été sondés pour obtenir des données sur les coûts, les avantages et les risques.



ORGANISATION TYPE

Conception d'une organisation type calquée sur les caractéristiques des organisations interrogées.



MODÈLE FINANCIER

Élaboration d'un modèle financier représentatif de ces entretiens et de cette enquête à l'aide de la méthodologie TEI et du modèle financier ajusté en fonction des risques, fondé sur les préoccupations des organisations interrogées et sur leurs problèmes.



ÉTUDE DE CAS

Utilisation des quatre éléments TEI fondamentaux pour modéliser l'impact de l'investissement : avantages, coûts, flexibilité et risques. Compte tenu de la sophistication croissante des analyses de retour sur investissement liées aux investissements informatiques, la méthodologie TEI de Forrester fournit une vue d'ensemble de l'impact économique total des décisions d'achat. Pour plus d'informations sur la méthodologie TEI, consultez l'annexe A.

Le parcours client relatif aux solutions Dell Premier

Motifs d'investissement dans les solutions Premier

PRINCIPAUX DEFIS

Forrester a interrogé trois décideurs et sondé des utilisateurs au sein de 263 organisations habituées à utiliser les solutions Premier. Pour plus d'informations sur les organisations ayant participé à cette étude, reportez-vous à l'[Annexe B](#).

Avant d'adopter les solutions Premier, les clients coordonnaient l'ensemble de leurs achats IT auprès de l'organisation d'achat ou autorisaient les départements à procéder à des achats indépendants et à envoyer des reçus pour le suivi du budget. La première méthode impliquait généralement des processus manuels et plusieurs fournisseurs, ce qui rendait les tâches fastidieuses et coûtait du temps et des efforts précieux à chacun. La seconde méthode générait un écosystème désordonné d'appareils disparates, difficiles à gérer et à sécuriser, ainsi que des coûts d'exploitation trop élevés.

Les organisations rencontraient les mêmes difficultés avant d'implémenter les solutions Premier, notamment :

- **Achats IT traditionnellement compliqués et processus d'achat rigide.** Les entreprises avaient des processus d'achat fastidieux et disparates, ce qui créait divers problèmes liés aux achats, allant des retards de commandes et de livraisons aux dépenses excessives. Ces problèmes s'aggravaient au fur et à mesure que les entreprises se développaient. Par exemple, les collaborateurs de première ligne sollicitaient davantage le support. En outre, avec le télétravail imposé lors de la pandémie de COVID-19, il est vraiment devenu très difficile de continuer à utiliser les processus manuels précédents.
- **Manque d'autonomie en libre-service parmi les utilisateurs finaux.** De nombreuses entreprises avaient mis en place des initiatives visant à décentraliser les activités d'achat via l'utilisation de l'ITSM et d'autres outils afin de libérer du temps pour les équipes d'achat et IT. Cependant, l'achat de matériel informatique a continué de poser problème par rapport à d'autres domaines d'achat, car il affecte presque tous les collaborateurs.

- **Manque de standardisation pour les produits et les tarifs.** Les entreprises qui achetaient auprès de plusieurs fournisseurs ou qui avaient peu de contrôle sur ce que les utilisateurs achetaient auprès de fournisseurs approuvés se sont retrouvées avec des domaines informatiques très hétérogènes. Cela a provoqué de nombreux problèmes de gestion des appareils, d'implémentation de la sécurité imposée par l'entreprise et pour s'assurer que les collaborateurs disposaient des outils dont ils avaient besoin. Cela a également entraîné une augmentation des dépenses, car les collaborateurs achetaient des appareils trop sophistiqués ou ne tiraient pas parti d'une tarification négociée.
- **Complexité des entreprises mondiales.** Les entreprises internationales ont rencontré tous les défis susmentionnés à des niveaux supérieurs, ainsi que d'autres. Elles ont notamment dû gérer la trésorerie mondiale et les échanges étrangers, respecter les réglementations propres à chaque pays et s'assurer que les normes IT de l'entreprise étaient respectées uniformément dans le monde entier.



Base : 263 utilisateurs des solutions Dell Premier.

Source : Étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, mai 2021.

EXIGENCES AUXQUELLES LA SOLUTION DOIT REPENDRE

- Une plate-forme d'achat en ligne sécurisée et authentifiée pour répondre aux demandes d'intégration et gérer les cycles de vie IT, tout en proposant des tarifs négociés et/ou contractuels.
- Portée mondiale pour répondre aux besoins d'extension actuels et futurs.
- Fonctions de création de rapports robustes et visibilité sur l'état des commandes en temps réel.
- Possibilité d'intégrer un catalogue PunchOut ou un catalogue hébergé par l'acheteur, en fonction des besoins du client, dans les solutions d'achat en ligne existantes pour un processus Procure-to-Pay automatisé.
- Possibilité d'intégration avec le logiciel ITSM pour prendre en charge l'achat en libre-service et les workflows d'achat basés sur les typologies d'utilisateurs.

ORGANISATION TYPE

Suite aux entretiens et à l'enquête, Forrester a établi un cadre TEI, une organisation type, ainsi qu'une analyse du retour sur investissement qui illustre les domaines financièrement impactés. L'organisation type est représentative des trois entreprises interrogées et des 263 entreprises sondées par Forrester. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière agrégée dans la section suivante. L'organisation type présente les caractéristiques suivantes :

Description. L'organisation financière multimilliardaire (en dollars) est basée aux États-Unis et réalise des opérations dans le monde entier. Elle compte plus de 15 000 collaborateurs, dont 95 % interagissent directement avec les solutions Premier via leur système ITSM. L'équipe d'achat se compose de 30 personnes. Les dépenses annuelles moyennes auprès de Dell sont de 13,5 millions de dollars, soit 900 \$ par collaborateur.

Caractéristiques du déploiement. L'organisation dispose des quatre éléments de la suite de solutions Premier déployés : pages Premier, Global Portal, ERP Integration et ITSM Integration. Les pages Premier propres à chaque pays sont en place, mais le Global Portal ne peut pas être utilisé pour diverses raisons techniques ou de conformité.

Principales hypothèses

- **15 000 collaborateurs**
- **14 250 utilisateurs de solutions Premier**
- **Équipe d'achat de 30 personnes**
- **Les quatre composants des solutions Premier déployés**

Analyse des avantages

■ Données sur les avantages quantifiés tels qu'appliqués à l'organisation type

Total des avantages

Réf.	Avantage	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Total	Valeur actuelle
Atr	Efficacité de l'équipe d'achat	162 000 \$	324 000 \$	324 000 \$	324 000 \$	1 134 000 \$	879 764 \$
Btr	Économies sur la configuration des appareils	49 805 \$	49 805 \$	49 805 \$	49 805 \$	199 219 \$	157 874 \$
Ctr	Économies financières sur les appareils grâce à la standardisation	229 163 \$	229 163 \$	229 163 \$	229 163 \$	916 650 \$	726 414 \$
	Total des avantages (avec ajustement des risques)	440 967 \$	602 967 \$	602 967 \$	602 967 \$	2 249 869 \$	1 764 052 \$

EFFICACITE DE L'EQUIPE D'ACHAT

Preuves et données. Les personnes interrogées ont partagé de nombreux exemples d'amélioration de l'efficacité de l'équipe d'achat. Ces améliorations permettent aux collaborateurs existants de travailler sur des projets à plus forte valeur ajoutée et à l'organisation d'éviter l'embauche de personnes supplémentaires dans l'équipe. Voici quelques exemples cités dans les entretiens :

- Gain de 20 minutes par transaction.
- Possibilité d'éviter d'élargir l'équipe d'achat de 7 %.
- Réaffectation de 10 % de l'équipe d'achat à d'autres activités à plus forte valeur ajoutée.
- Possibilité d'éviter l'escalade de 90 % des commandes nécessitant des étapes manuelles de révision ou d'approbation.

L'enquête s'est penchée sur les gains d'efficacité de l'achat à travers toute une gamme d'activités. Les personnes interrogées, travaillant dans des entreprises de toutes tailles et de toutes les zones géographiques, ont signalé des gains de temps significatifs pour ces activités.

Efficacité de l'équipe d'achat (par taille d'entreprise)

Tâche	Toutes	Petites	Moyennes	Grandes
Soutenir les collaborateurs lors de l'achat	18,6 %	19,4 %	18 %	18 %
Obtention de devis	19,3 %	18,7 %	20,4 %	16,8 %

Traitement des commandes	19,9 %	19,7 %	20 %	19 %
Traitement des factures	20,1 %	21 %	19,6 %	18,7 %
Suivi et création de rapports	19,4 %	19,9 %	19,3 %	17,6 %
Livraison des commandes	17,5 %	17,4 %	17,2 %	17,1 %
Création/gestion de catalogues	20,4 %	20,6 %	20,4 %	19,3 %
Gestion des tarifs	19,1 %	20,4 %	18,2 %	19,6 %
Moyenne	19,3 %	19,6 %	19,2 %	18,3 %

Remarque : « Petites » signifie moins de 1 000 collaborateurs, « Moyennes » signifie entre 1 000 et 5 000 collaborateurs, et « Grandes » signifie plus de 5 000 collaborateurs.

Efficacité de l'équipe d'achat (par zone géographique)

Tâche	Toutes	NA	SA	EMEA	APAC
Soutenir les collaborateurs lors de l'achat	18,6 %	20,7 %	21,6 %	16,5 %	20,1 %
Obtention de devis	19,3 %	22,2 %	22,4 %	17,8 %	19,7 %
Traitement des commandes	19,9 %	26,9 %	20,6 %	18,3 %	19,4 %
Traitement des factures	20,1 %	23,5 %	21,6 %	19,4 %	19,4 %
Suivi et création de rapports	19,4 %	22,8 %	24,7 %	16,4 %	20,7 %
Livraison des commandes	17,5 %	21,6 %	25,5 %	15,2 %	17,1 %
Création/gestion de catalogues	20,4 %	29,6 %	23,6 %	18 %	19,5 %
Gestion des tarifs	19,1 %	21,4 %	24,7 %	16,9 %	19,8 %
Moyenne	19,3 %	23,6 %	23,1 %	17,3 %	19,5 %

Remarque : « NA » signifie Amérique du Nord, « SA » signifie Amérique du Sud, « EMEA » signifie Europe, Moyen-Orient et Afrique, « APAC » signifie Asie-Pacifique.

Modélisation et hypothèses. Pour l'organisation type, Forrester suppose les éléments suivants :

- L'équipe d'achat réduit ses efforts de 15 % avec les solutions Premier mises en place. Au cours de la première année, elle n'atteint que la moitié de cette efficacité, car elle doit s'habituer à la suite de solutions Premier.
- Le coût total moyen, ou salaire annuel avec les avantages et les taxes sur la paie, d'un professionnel de l'achat est de 90 000 \$.
- Une retenue de 50 % est appliquée sur la productivité, car tous les gains de temps ne se traduisent pas par l'achèvement d'une tâche supplémentaire.

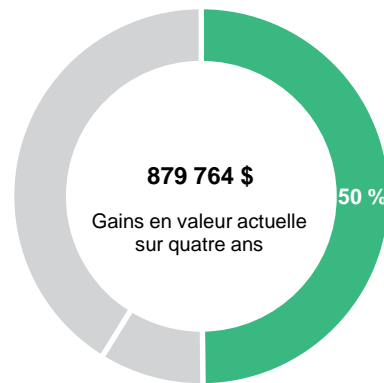
« J'ai défini des configurations pour différents types de collaborateurs. Il est beaucoup plus simple et efficace de dire aux utilisateurs ce qu'ils peuvent avoir. »

Responsable informatique, transports et logistique

Risques. Voici quelques facteurs susceptibles de limiter ces avantages par rapport à ceux signalés par les personnes interrogées :

- Le fait d'avoir déjà rationalisé les processus et mis en place des systèmes d'achat de fournisseurs similaires.
- Le fait d'avoir des coûts salariaux totaux inférieurs.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une baisse de 10 % à ce gain, soit une valeur actuelle totale (avec ajustement des risques et réduite de 10 %) de 879 764 \$ sur quatre ans.



Efficacité de l'équipe d'achat						
Réf.	Indicateur	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
A1	Nombre de collaborateurs	Composite	15 000	15 000	15 000	15 000
A2	Nombre total de collaborateurs de l'équipe des achats	A1/500 collaborateurs	30	30	30	30
A3	Réduction des efforts d'achat	15 % (la moitié des bénéfices sont réalisés au cours de la première année)	7,5 %	15 %	15 %	15 %
A4	Réduction des efforts d'achat (ETP)	A2*A3 [arrondi vers le bas]	2	4	4	4
A5	Coût total moyen (annuel)	Secteur d'activité	90 000 \$	90 000 \$	90 000 \$	90 000 \$
At	Efficacité de l'équipe d'achat	A4*A5	180 000 \$	360 000 \$	360 000 \$	360 000 \$
	Ajustement des risques	↓ 10 %				
Atr	Efficacité de l'équipe d'achat (avec ajustement des risques)		162 000 \$	324 000 \$	324 000 \$	324 000 \$
Total sur quatre ans : 1 134 000 \$			Valeur actuelle sur quatre ans : 879 764 \$			

ÉCONOMIES SUR LA CONFIGURATION DES APPAREILS

Preuves et données. Les personnes interrogées ont signalé que le déploiement des solutions Premier dans leurs environnements a amélioré la standardisation des produits et éliminé les achats de matériel indésirables. Cela a permis aux départements IT des clients de configurer et de provisionner plus facilement les nouveaux appareils, car de nombreux services nécessaires ont été intégrés dans des configurations standard. Cela a été particulièrement avantageux alors qu'un plus grand nombre de collaborateurs travaillaient de chez eux pendant la pandémie de COVID-19. En effet, cela a permis d'avoir des appareils plus rapidement prêts à l'emploi et d'automatiser les processus d'actualisation des configurations des appareils des nouvelles recrues et des collaborateurs existants. Voici quelques exemples fournis par les personnes interrogées :

- L'une des personnes interrogées a signalé qu'avec les solutions Premier le temps de configuration des appareils passait de 2 heures à 1,5 heure.
- Une autre personne interrogée a déclaré que les solutions Premier avaient permis de gagner 2 à 3 heures de configuration par appareil dans le cadre d'un projet global de réingénierie de la fonction achat avec Dell.

Dans l'enquête, une question demandait le « pourcentage de réduction du temps passé par un collaborateur IT à configurer le matériel ». Le gain de temps moyen signalé par toutes les personnes sondées était de 18,3 %. En classant selon la taille et la zone géographique de l'entreprise, les économies réalisées étaient les suivantes :

- Gain de temps par taille : petites entreprises > 20,2 %, moyennes > 16,9 %, grandes > 18,9 %.
- Gain de temps par zone géographique : NA > 22,4 %, SA > 24,1 %, EMEA > 14,9 %, APAC > 19 %.

Modélisation et hypothèses. Pour l'organisation type, Forrester suppose les éléments suivants :

- L'organisation travaille sur un calendrier d'actualisation du parc informatique de quatre ans, ce qui signifie que 3 750 nouveaux appareils sont achetés chaque année.
- Auparavant, le département IT consacrait 2 heures par appareil aux tâches de configuration. Avec Premier, il a gagné

30 minutes, d'après les expériences des personnes interrogées.

- Le coût total moyen, ou taux horaire, d'un professionnel de l'IT est de 62,50 \$ l'heure.
- Une retenue de 50 % est appliquée sur la productivité, car tous les gains de temps ne se traduisent pas par l'achèvement d'une tâche supplémentaire.

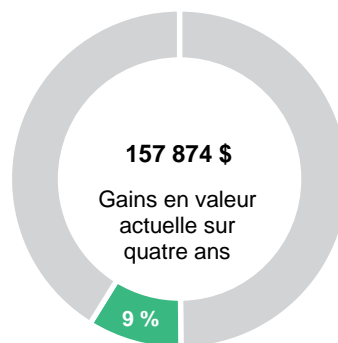
Baisse du temps consacré à la configuration des appareils

30 minutes par appareil 

Risques. Voici quelques facteurs susceptibles de limiter ces avantages par rapport à ceux signalés par les personnes interrogées :

- Automatisation ou sous-traitance de la configuration des appareils déjà mise en place.
- Besoins de configuration minimes.
- Coûts totaux inférieurs pour les ressources IT.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une baisse de 15 % à ce gain, soit une valeur actuelle totale (avec ajustement des risques) de 157 874 \$ sur quatre ans.



Économies sur la configuration des appareils						
Réf.	Indicateur	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
B1	Nombre d'appareils achetés		3 750	3 750	3 750	3 750
B2	Gain de temps de configuration par appareil (heures)	2 heures-1,5 heure	0,5	0,5	0,5	0,5
B3	Gain de temps total (heures)	B1*B2	1 875	1 875	1 875	1 875
B4	Coûts IT totaux (horaires)	130 000 \$/2 080 heures	62,50 \$	62,50 \$	62,50 \$	62,50 \$
B5	Économies totales sur la main-d'œuvre	B3*B4	117 188 \$	117 188 \$	117 188 \$	117 188 \$
B6	Retenue sur la productivité		50 %	50 %	50 %	50 %
Bt	Économies sur la configuration des appareils	B5*B6	58 594 \$	58 594 \$	58 594 \$	58 594 \$
	Ajustement des risques	↓ 15 %				
Btr	Économies sur la configuration des appareils (avec ajustement des risques)		49 805 \$	49 805 \$	49 805 \$	49 805 \$
Total sur quatre ans : 199 219 \$			Valeur actuelle sur quatre ans : 157 874 \$			

ÉCONOMIES FINANCIÈRES SUR LES APPAREILS GRÂCE À LA STANDARDISATION

Preuves et données. Les personnes interrogées ont déclaré qu'elles avaient pu réduire les coûts des appareils de plusieurs manières. La création de configurations standard pour différents profils d'utilisateurs a empêché les collaborateurs de choisir des appareils trop sophistiqués et plus chers. Le fait d'avoir encouragé le personnel à commander via les solutions Premier a garanti l'application des tarifs négociés. Le fait d'avoir empêché les dépenses indésirables a permis d'éviter que les collaborateurs n'achètent auprès de sources présentant des prix plus élevés et a donné la possibilité aux clients de centraliser et d'accéder facilement aux données de dépenses Dell. Les personnes interrogées ont partagé les exemples suivants :

- Réduction des dépenses de 7 à 20 % grâce à la standardisation des produits.
- Économie de 300 \$ sur la durée de vie d'un PC par rapport au cycle d'actualisation standard.
- Inclusion de garanties étendues à un coût nettement inférieur.

- Passage de 400 variantes de configuration à 10 configurations standard.

Modélisation et hypothèses. Pour l'organisation type, Forrester suppose les éléments suivants :

- L'organisation travaille sur un calendrier d'actualisation du parc informatique de quatre ans, ce qui signifie que 3 750 nouveaux appareils sont achetés chaque année.
- Le coût d'achat par appareil avant l'adoption des solutions Premier était de 970 \$.
- La baisse du coût d'achat avec les solutions Premier est de 7 %, soit 68 \$ par appareil.

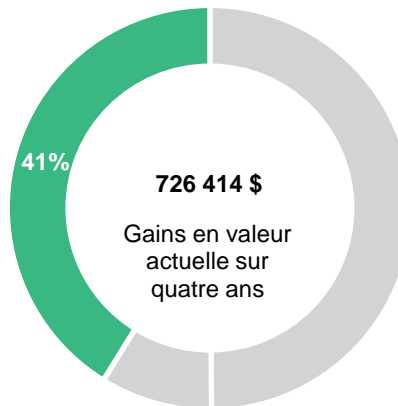
« Nous avons constaté une baisse de plus de 20 % des coûts moyens des PC grâce à la standardisation. Nous fournissons aux collaborateurs le type d'appareil dont ils ont besoin pour leur rôle. »

Responsable de l'exécution des commandes IT, conglomérat

Risques. Voici quelques facteurs susceptibles de limiter ces avantages par rapport à ceux signalés par les personnes interrogées :

- Contrôles déjà en place pour empêcher les utilisateurs d'acheter du matériel trop sophistiqué.
- Contrôles déjà en place pour éviter les dépenses indésirables.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une baisse de 10 % à ce gain, soit une valeur actuelle totale (avec ajustement des risques) de 726 414 \$ sur quatre ans.



Économies financières sur les appareils grâce à la standardisation

Réf.	Indicateur	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
C1	Nombre d'appareils achetés	B1	3 750	3 750	3 750	3 750
C2	Coût d'achat précédent par appareil		970 \$	970 \$	970 \$	970 \$
C3	Baisse des coûts d'achat avec Premier		7 %	7 %	7 %	7 %
C4	Économies par appareil avec Premier	C2*C3	68 \$	68 \$	68 \$	68 \$
Ct	Économies financières sur les appareils grâce à la standardisation	C1*C4	254 625 \$	254 625 \$	254 625 \$	254 625 \$
	Ajustement des risques	↓ 10 %				
Ctr	Économies sur les coûts des appareils grâce à la standardisation (avec ajustement des risques)		229 163 \$	229 163 \$	229 163 \$	229 163 \$
Total sur quatre ans : 916 650 \$			Valeur actuelle sur quatre ans : 726 414 \$			

PRODUCTIVITE DES COLLABORATEURS

Preuves et données. Cet avantage n'a pas été inclus dans l'analyse du RSI, car de nombreuses entreprises considèrent qu'il s'agit d'une économie secondaire. Néanmoins, il s'agit d'un avantage potentiellement important que Forrester a quantifié. Les solutions Premier font gagner beaucoup de temps aux collaborateurs lorsqu'ils passent des commandes d'ordinateurs et accélèrent leur livraison. Cela peut être particulièrement utile lors de l'intégration de nouveaux collaborateurs. Dans l'ensemble, ces avantages sont particulièrement élevés lorsque les solutions Premier sont intégrées au système ITSM. Concernant l'amélioration de la

productivité des collaborateurs, les personnes interrogées ont partagé les exemples suivants :

- Le temps consacré à l'achat des appareils par les collaborateurs est passé de 60 à 20 minutes.
- Le délai d'approbation par le responsable est tombé 15 minutes à 0.
- Le temps total consacré aux commandes est passé de plusieurs jours à quelques minutes, car les approbations sont automatisées.
- Le taux de réussite du premier jour d'intégration des nouvelles recrues est passé de 80 à 98 %.

Modélisation et hypothèses. Pour l'organisation type, Forrester suppose les éléments suivants :

- Les utilisateurs qui interagissent directement avec les solutions Premier via une intégration ITSM gagnent 1,5 heure par achat.
- Les autres destinataires de nouveaux appareils voient les interruptions de service baisser de 15 %.
- Une retenue de 50 % est appliquée sur la productivité, car tous les gains de temps ne se traduisent pas par l'achèvement d'une tâche à valeur ajoutée supplémentaire.

Risques. Voici quelques facteurs susceptibles de limiter ces avantages par rapport à ceux signalés par les personnes interrogées :

- Moins de collaborateurs qui commandent directement via les solutions Premier.

- Moins d'interruptions de service liées aux longs processus d'achat.
- Coûts totaux inférieurs.

« Le principal avantage est le gain de temps lié à la facilité d'utilisation. Les acheteurs ne consacrent pas beaucoup de temps à la création de leurs demandes. »

Directeur des achats, enseignement supérieur

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une baisse de 20 % à ce gain, soit une valeur actuelle totale (avec ajustement des risques) de 2 478 439 \$ sur quatre ans.

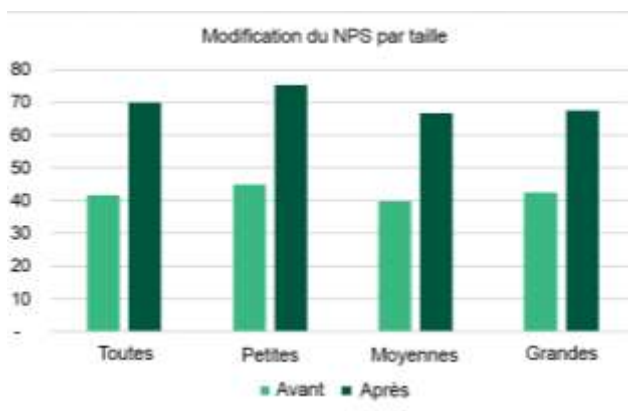
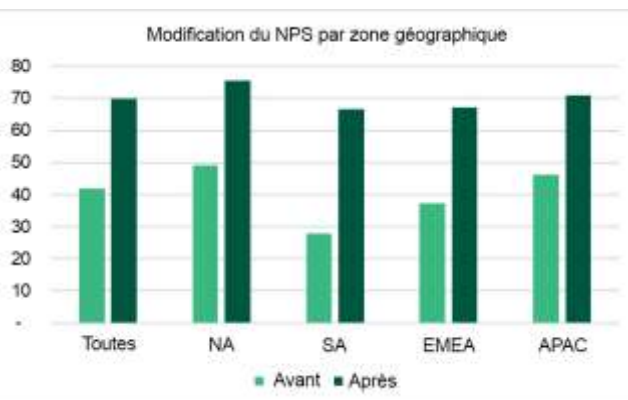
Productivité des collaborateurs

Réf.	Indicateur	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
XX1	Nombre d'utilisateurs en libre-service	(15 000*95 %)/4 ans	3 563	3 563	3 563	3 563
XX2	Gains de temps sur les achats des utilisateurs en libre-service (heures)		1,5	1,5	1,5	1,5
XX3	Nombre de collaborateurs recevant de nouveaux appareils	B1	3 750	3 750	3 750	3 750
XX4	Interruption de service de l'utilisateur final avant les solutions Premier (heures)	7,5 jours*8 heures	60	60	60	60
XX5	Baisse des interruptions de service des utilisateurs finaux avec Premier		15 %	15 %	15 %	15 %
XX6	Gain de temps total (heures)	(XX1*XX2) + (XX3*XX4*XX5)	39 094	39 094	39 094	39 094
XX7	Coût total moyen (horaire)	104 000 \$/2 080 heu res	50 \$	50 \$	50 \$	50 \$
XX8	Économies totales sur la main-d'œuvre	XX6*XX7	1 954 688 \$	1 954 688 \$	1 954 688 \$	1 954 688 \$
XX9	Retenue sur la productivité		50 %	50 %	50 %	50 %
XXt	Productivité des collaborateurs	XX6*XX7*XX8	977 344 \$	977 344 \$	977 344 \$	977 344 \$
	Ajustement des risques	↓ 20 %				
XXtr	Productivité des collaborateurs (avec ajustement des risques)		781 875 \$	781 875 \$	781 875 \$	781 875 \$
Total sur quatre ans : 3 127 500 \$			Valeur actuelle sur quatre ans : 2 478 439 \$			

AVANTAGES NON QUANTIFIES

Il existe des avantages supplémentaires que les clients ont expérimentés, mais qui n'ont pas pu être quantifiés :

- **Collaborateurs plus heureux.** L'une des personnes interrogées a indiqué que les scores de satisfaction des collaborateurs étaient en hausse de 12 % depuis que l'organisation avait adopté les solutions Premier, et que 30 % de cette augmentation étaient directement imputables à cette implémentation. L'enquête a également examiné les conséquences des améliorations apportées aux achats IT sur le score NPS de satisfaction des collaborateurs, et les résultats par taille d'entreprise et zone géographique sont présentés dans les graphiques ci-dessous :



- **Amélioration de la sécurité et de la conformité.** 85 % des personnes sondées ont déclaré que « la conformité et les réglementations se sont améliorées grâce aux solutions Dell Premier » et 83 % que

« la sécurité IT a été renforcée avec les solutions Dell Premier ». Les principales raisons à cela sont l'amélioration de l'application de la sécurité et des images sécurisées, une meilleure capacité à tenir les appareils non approuvés hors des réseaux internes et la réduction du nombre de types d'appareils, ce qui facilite la gestion de la sécurité IT. En outre, l'étude de Forrester³ a révélé que les directeurs des achats souhaitent améliorer la conformité, la sécurité et la visibilité. Pour ce faire, il est préférable de fournir des solutions d'achat en ligne rapides et faciles à utiliser. Sinon, les collaborateurs achèteront en dehors des canaux approuvés, ce qui « exposera l'entreprise aux risques émanant des fournisseurs dangereux, peu fiables ou malhonnêtes, surtout si les collaborateurs commencent à acheter directement à partir des sites Web ou des marketplaces non réglementées de ces vendeurs ».

FLEXIBILITE

L'intérêt de la flexibilité est propre à chaque client. Il existe plusieurs scénarios dans lesquels un client peut implémenter les solutions Premier, puis se rendre compte plus tard qu'elles offrent d'autres utilisations et opportunités commerciales. Par exemple, en ajoutant d'autres composants de la suite de solutions Premier (comme l'ERP Integration) après l'implémentation initiale ou en étendant les commandes en libre-service à un plus grand nombre de collaborateurs. Pour être quantifiée, la flexibilité doit faire partie d'un projet spécifique (ce point est décrit plus en détail à l'[annexe A](#)). Les avantages en matière de flexibilité n'ont pas été inclus dans l'analyse financière.

Analyse des coûts

■ Données sur les coûts quantifiés telles qu'appliquées à l'organisation type

Total des coûts								
Réf.	Coûts	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Total	Valeur actuelle
Dtr	Efforts internes	60 500 \$	121 000 \$	121 000 \$	121 000 \$	121 000 \$	544 500 \$	444 054 \$
	Total des coûts (avec ajustement des risques)	60 500 \$	121 000 \$	121 000 \$	121 000 \$	121 000 \$	544 500 \$	444 054 \$

EFFORTS INTERNES

Preuves et données. Les personnes interrogées ont indiqué que l'implémentation des solutions Dell Premier était généralement rapide, facile et peu coûteuse. Dell met les pages Premier à la disposition des organisations, qui n'ont pas grand-chose à faire de leur côté. Toutefois, des efforts internes ont été nécessaires pour effectuer le travail d'intégration avec Dell.

Modélisation et hypothèses. Pour l'organisation type, Forrester suppose les éléments suivants :

- La configuration initiale pour mettre en place les quatre solutions Premier a pris trois ETP pendant environ deux mois.

- Un ETP a été inclus pour la gestion et le développement continu de la suite de solutions.

Risques. Voici quelques facteurs susceptibles de faire grimper le coût par rapport à celui signalé par les personnes interrogées :

- Un déploiement plus important et plus complexe.
- Une gestion continue plus poussée par le client.

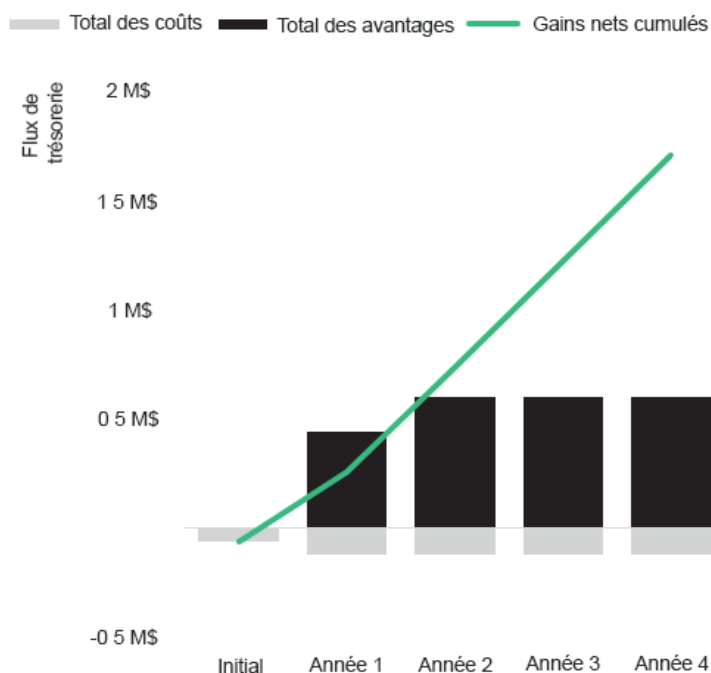
Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une augmentation de 10 % à ce coût, soit une valeur actuelle totale (avec ajustement des risques et augmentée de 10 %) de 544 500 \$ sur quatre ans.

Efforts internes								
Réf.	Indicateur	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	
D1	Configuration initiale	3 ETP*2 mois*(110 000 \$/12 mois)	55 000 \$					
D2	Gestion et développement continu	1 ETP*110 000 \$		110 000 \$	110 000 \$	110 000 \$	110 000 \$	
Dt	Efforts internes	E1 + E2	55 000 \$	110 000 \$	110 000 \$	110 000 \$	110 000 \$	
	Ajustement des risques	↑10 %						
Dtr	Efforts internes (avec ajustement des risques)		60 500 \$	121 000 \$	121 000 \$	121 000 \$	121 000 \$	
Total sur quatre ans : 544 500 \$				Valeur actuelle sur quatre ans : 444 054 \$				

Synthèse financière

MESURES CONSOLIDEES SUR QUATRE ANS AVEC AJUSTEMENT DES RISQUES

**Tableau des flux de trésorerie
(avec ajustement des risques)**



Les résultats financiers calculés dans les sections Avantages et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement, la valeur actuelle nette et la période de récupération liés aux investissements de l'organisation type. Forrester se fonde sur un taux de remise hypothétique annuel de 10 % pour cette analyse.

Ces valeurs de retour sur investissement, de valeur actuelle nette et de période de récupération (avec ajustement des risques) sont calculées en appliquant des facteurs d'ajustement des risques à des résultats non ajustés pour chaque section Avantages et Coûts.

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

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	(60 500 \$)	(121 000 \$)	(121 000 \$)	(121 000 \$)	(121 000 \$)	(544 500 \$)	(444 054 \$)
Total des avantages	0 \$	440 967 \$	602 967 \$	602 967 \$	602 967 \$	2 249 869 \$	1 764 052 \$
Avantages nets	(60 500 \$)	319 967 \$	481 967 \$	481 967 \$	481 967 \$	1 705 369 \$	1 319 998 \$
RSI							297 %
Période de récupération (mois)							< 6

Annexe A : Total Economic Impact

La méthodologie Total Economic Impact a été développée par Forrester Research. L'objectif est d'améliorer les processus décisionnels menant les entreprises à acheter des produits technologiques et d'aider les fournisseurs à sensibiliser leurs clients sur la proposition de valeur de leurs produits et services. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer et justifier la valeur réelle des initiatives informatiques auprès des cadres dirigeants et d'autres parties prenantes clés, puis à la réaliser.

L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Les **avantages** représentent la valeur offerte à l'entreprise par le produit. La méthodologie TEI accorde la même importance à la mesure des avantages qu'à celle des coûts, ce qui permet un examen complet de l'impact de la technologie sur toute l'organisation.

Les **coûts** prennent en compte l'intégralité des dépenses nécessaires pour fournir la valeur proposée, ou les avantages, du produit. La catégorie de coûts utilisée au sein de la méthodologie TEI inclut les coûts incrémentiels par rapport à l'environnement existant pour les coûts permanents associés à la solution.

La **flexibilité** représente la valeur stratégique pouvant être retirée d'investissements supplémentaires futurs venant compléter l'investissement initial déjà réalisé. La possibilité de bénéficier de cet avantage a une valeur actuelle qui peut être estimée.

Les **risques** mesurent l'imprécision des estimations en matière d'avantages et de coûts de deux manières : 1) la probabilité que les estimations soient conformes aux prévisions d'origine et 2) la probabilité que les estimations soient suivies au fil du temps. Les facteurs de risque TEI sont fondés sur la « distribution triangulaire ».

La colonne d'investissement initial comprend les coûts engagés au « temps 0 » ou au début de l'année 1 qui ne bénéficient pas d'une remise. Tous les autres flux de trésorerie sont actualisés à l'aide du taux de remise à la fin de l'année. Les calculs de la valeur actuelle sont réalisés pour chaque estimation du coût total et des bénéfices. Les calculs de la valeur actuelle nette dans les tableaux récapitulatifs représentent la somme de l'investissement initial et les flux de trésorerie bénéficiant d'une remise de chaque année. Il est possible que les sommes et les calculs de valeur actuelle des tableaux Bénéfices totaux, Coûts totaux et Flux de trésorerie ne s'additionnent pas exactement, car ils peuvent contenir des arrondis.



VALEUR ACTUELLE (VA)

Valeur actuelle des estimations en termes de coûts et d'avantages (avec remise) en fonction d'un taux d'intérêt (taux de remise) donné. La valeur actuelle des coûts et des avantages contribue à la valeur nette actuelle totale des flux de trésorerie.



VALEUR NETTE ACTUELLE (VNA)

Valeur actuelle des futurs flux de trésorerie nets (avec remise) en fonction d'un taux d'intérêt (taux de remise) donné. Une VNA de projet positive indique normalement que l'investissement doit être réalisé, à moins que d'autres projets aient des VNA plus élevées.



RETOUR SUR INVESTISSEMENT (RSI)

Retour attendu d'un projet en pourcentage. Le RSI se calcule en divisant les avantages nets (avantages moins coûts) par les coûts.



TAUX DE REMISE

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 habituellement des taux de remise compris entre 8 et 16 %.



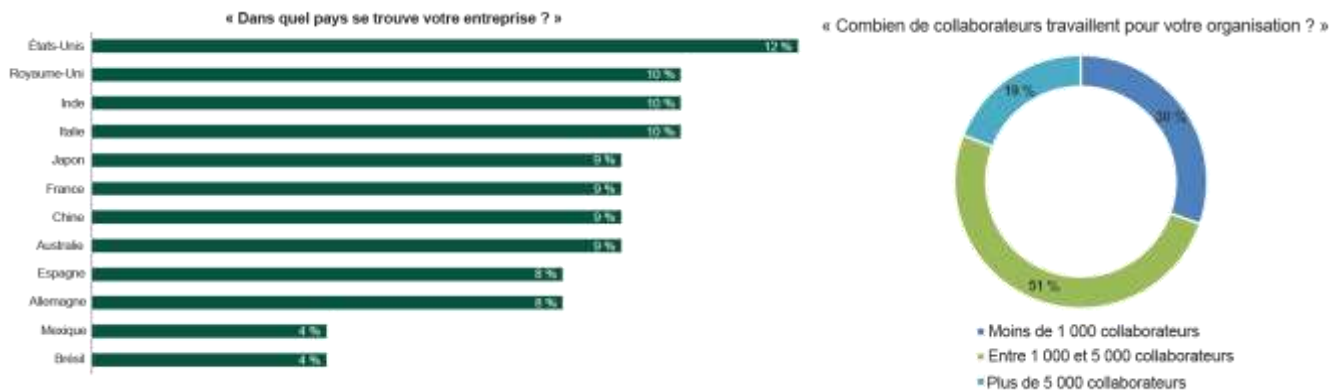
PERIODE DE RECUPERATION

Il s'agit du seuil de rentabilité d'un investissement. C'est le moment où les avantages nets (avantages moins coûts) sont équivalents à l'investissement ou au coût initial.

Annexe B : Données démographiques des entretiens et de l'enquête

Organisations interrogées			
Secteur d'activité	Zone géographique	Personne interrogée	Nombre de transactions Dell annuelles
Enseignement supérieur	Amérique du Nord	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable des achats en ligne • Responsable des achats stratégiques • Directeur des achats 	5 500
Transport et logistique	Amérique du Nord	Responsable informatique	40
Conglomérat	Déduplication globale	Responsable de l'exécution des commandes IT	25 000

Données démographiques de l'enquête



Base : 263 utilisateurs des solutions Dell Premier

Source : Étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell et d'Intel, mai 2021.

Annexe C : Notes de fin

¹ La méthodologie Total Economic Impact a été développée par Forrester Research. L'objectif est d'améliorer les processus décisionnels menant les entreprises à acheter des produits technologiques et d'aider les fournisseurs à sensibiliser leurs clients sur la proposition de valeur de leurs produits et services. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer et justifier la valeur réelle des initiatives informatiques auprès des cadres dirigeants et d'autres parties prenantes clés, puis à la réaliser.

²Net Promoter et NPS sont des marques de service déposées et Net Promoter Score est une marque de service de Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc., et Fred Reichheld.

³ Source : « Now Tech eProcurement, Q4 2019 », Forrester Research, Inc., octobre 2019.

FORRESTER®