

Le Total Economic Impact™ de la solution PC as a Service de Dell

Avec Dell PC as a Service, les clients voient les coûts des services de cycle de vie des appareils baisser de 20 % et fournissent aux collaborateurs des appareils plus récents de deux ans, en moyenne.

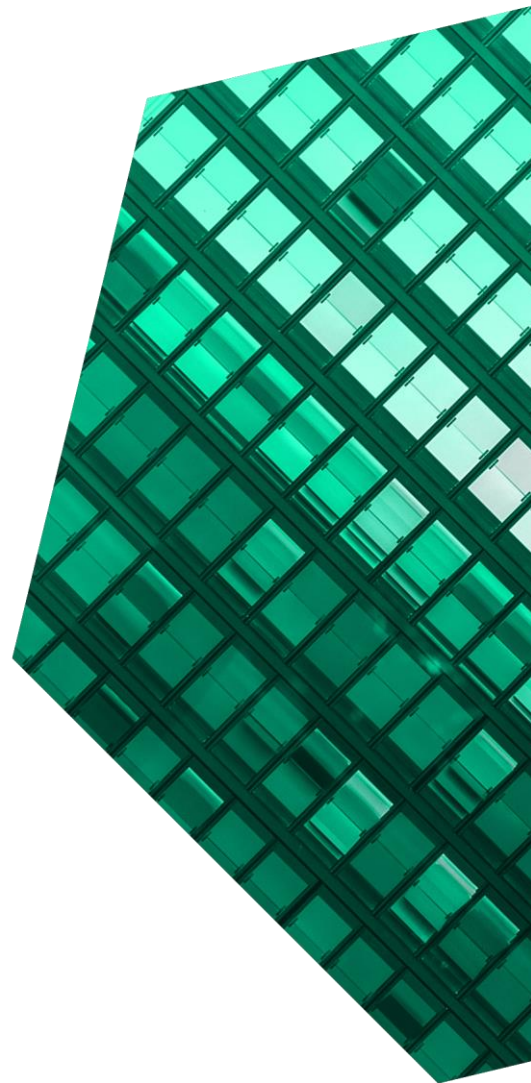
DÉCEMBRE 2020

Table des matières

Synthèse	1
Le parcours client relatif à Dell PC as a Service...	7
Organisations interrogées	7
Principaux défis	7
Exigences auxquelles la solution doit répondre	8
Principaux résultats	8
Organisation type	9
Coûts évités (avantages)	10
Coûts évités sur les services de cycle de vie des appareils	10
Coûts évités sur l'acquisition et l'actualisation des appareils	12
Avantages non quantifiés	13
Flexibilité.....	14
Analyse des coûts	15
Coûts des services de cycle de vie avec Dell PCaaS	15
Financement des appareils via Dell	16
Coût du changement de fournisseur	17
Synthèse financière	18
Annexe A : Total Economic Impact	19
Annexe B : Ressources supplémentaires	20
Annexe C : Notes de fin	20

Équipe de consulting :

Richard Cavallaro
Sam Sexton



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.

© 2020, 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

L'analyse par Forrester de quatre clients Dell PC As a Service (PCaaS) en 2020 et six clients en 2018, complétée par quatre entretiens (2020) avec des organisations gérant le cycle de vie des appareils via d'autres méthodes, ainsi qu'une enquête menée auprès de 101 décideurs informatiques ont révélé que Dell PCaaS permet aux organisations de gagner en productivité informatique grâce aux tâches de cycle de vie des appareils qu'elles évitent, tout en réduisant les coûts du matériel. En outre, les clients PCaaS offrent une réelle flexibilité de recrutement, de budget et de projet au département IT, tout en modernisant l'expérience collaborateur. Une analyse d'une organisation type de 4 000 utilisateurs modélisée après les résultats obtenus auprès des personnes interrogées montre une diminution de 20,32 % des coûts des services de cycle de vie des appareils et une baisse de 5 % des coûts du matériel, soit un total de 733 000 \$ d'économies sur trois ans.

Avec une augmentation de la diversité des appareils disponibles pour les organisations et des modes de travail des collaborateurs qui les utilisent, la gestion du cycle de vie des appareils est plus complexe et plus coûteuse que jamais, surtout maintenant que la tendance mondiale au travail flexible ou au télétravail prend de l'ampleur. Les départements IT doivent prendre en charge un large éventail d'appareils et d'options technologiques pour des collaborateurs de plus en plus mobiles et dispersés, tout en minimisant les interruptions des utilisateurs, et sans avoir de certitudes sur les coûts. L'essor des services d'abonnement pour les catégories informatiques traditionnelles, telles que les appareils, que Forrester appelle le « Device as a Service » (DaaS), permet de faire passer l'achat d'appareils pour les collaborateurs des CAPEX aux OPEX. Ainsi, il est possible d'améliorer l'expérience numérique des collaborateurs tout en offrant une réelle flexibilité de recrutement, de budget et de projet au département IT.¹

Dell Technologies et Intel ont demandé à Forrester Consulting de réaliser une étude Total Economic Impact™ (TEI) et d'examiner le retour sur investissement que les entreprises peuvent réaliser en déployant des appareils compatibles Intel vPro avec [Dell PC as a Service](#).² L'objectif de cette étude est de fournir aux lecteurs un cadre permettant d'évaluer l'impact financier potentiel d'un investissement dans la solution Dell PC as a Service pour leur organisation.



Les collaborateurs utilisent des **appareils de deux ans plus récents** en moyenne, ce qui améliore l'expérience collaborateur tout en réduisant les coûts associés au cycle de vie



Réduction des coûts des services de cycle de vie des appareils

20 %



Temps moyen de déploiement gagné

Cinq jours ouvrés



Nombre d'heures économisées par le personnel interne chargé du cycle de vie des appareils, chaque année

5 heures



Amélioration moyenne du temps de résolution d'un ticket de support

Cinq jours ouvrés



Économies sur trois ans, en valeur nette actuelle, pour 1 000 appareils via des coûts de services de cycle de vie et de matériel réduits

183 000 \$

« Nous sommes passés à la solution Dell PC as a Service, car nous voulions que les appareils soient gérés de bout en bout. Dell gère toutes les tâches, depuis la fourniture des appareils jusqu'à la gestion de la sécurité, puis la récupération et le recyclage des systèmes. Ces deux prochaines années, la plupart de nos collaborateurs de l'équipe IT ne se préoccuperont pas des ordinateurs portables, des appareils ni des périphériques. »

— Directeur informatique, services financiers

Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé 10 clients Dell PC as a Service utilisant des appareils compatibles Intel vPro et quatre non-clients sur deux ans (huit en 2020, six en 2018), et a mené une enquête auprès de 101 décideurs informatiques (en 2018). Afin de rédiger cette étude, Forrester a regroupé les expériences des clients interrogés et a combiné les résultats dans une seule [organisation type](#).

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Avantages quantifiés. Les avantages quantifiés, en valeur actuelle (VA) avec ajustement des risques, sont notamment les suivants :

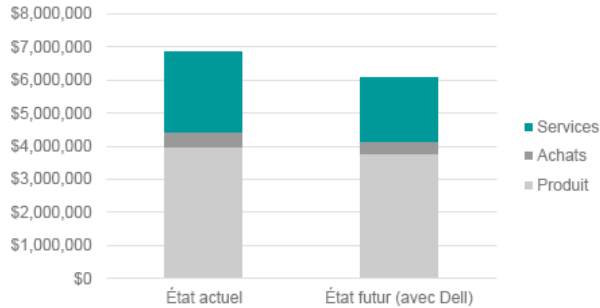
- **Réduction des coûts des services de cycle de vie des appareils de 20,32 %.** Avec Dell PCaaS, les organisations peuvent réaliser des économies au cours de chaque phase du cycle de vie des PC. Sur la base des deux années d'entretiens et de données d'enquête, Forrester a estimé le coût mensuel moyen par appareil que l'organisation type encourrait si elle fournissait ces services avec des ressources internes. Les tâches sont les suivantes : services d'approvisionnement, services de création d'images, installation physique et configuration de base, préparation et migration finales, gestion des systèmes, support, mise au rebut et retrait des actifs.

Forrester a ensuite estimé ces coûts pour l'organisation type utilisant pleinement la solution PCaaS de Dell. En prenant en compte une grande organisation disposant de 4 000 appareils destinés aux utilisateurs finaux, un cycle d'actualisation matériel moyen de trois ans et une combinaison donnée de collaborateurs de bureau, en télétravail et mobiles, Forrester a estimé que cette organisation réduisait ses coûts mensuels de services de cycle de vie des PC de 24,34 \$ à 19,39 \$ par appareil, soit une économie de 20,32 % ou d'un peu plus de 5 heures (5,26) de travail de support par appareil.

- **Réduction des coûts matériels liés aux appareils de 5 %.** Les organisations qui consolident les fournisseurs d'appareils et standardisent les offres d'appareils peuvent s'équiper pour un coût inférieur. En s'appuyant sur des entretiens réalisés auprès de quatre clients et non-clients Dell PCaaS en 2020, Forrester estime prudemment une réduction de 5 % des prix moyens pour les appareils Dell par rapport aux prix payés par l'organisation type pour des appareils similaires d'autres fournisseurs.

Cet exemple est spécifique à l'organisation type découlant de l'expérience des entreprises interrogées ; chaque organisation doit étudier les économies potentielles en termes de coûts des appareils pour ses cas d'utilisation spécifiques.

Estimation des coûts sur trois ans (VA), y compris les services et le matériel



Source : *Le Total Economic Impact™ de la solution PC as a Service de Dell, *rapport Forrester Consulting préparé pour Dell Technologies, novembre 2020.

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

- **Possibilité pour le département IT de donner la priorité à d'autres activités de transformation numérique.** Lorsque la majeure partie de la charge liée à l'approvisionnement, au support et à la mise au rebut des appareils est supprimée, le personnel IT peut se concentrer sur des projets IT essentiels aux activités principales de leurs organisations.
- **Flexibilité de recrutement.** Grâce aux services reçus de Dell, les clients Dell PCaaS ont constaté

qu'ils ont pu stabiliser les niveaux de personnel IT ou éviter de recruter en ces temps incertains.

- **Flexibilité de budget.** Les clients Dell PCaaS paient un forfait mensuel pour chaque appareil, par opposition à des dépenses en capital, ce qui allège les contraintes budgétaires et améliore les flux de trésorerie.
- **Meilleure posture de sécurité.** Avec les applications antivirus et de sécurité fournies par Dell, ainsi que la technologie Intel vPro au niveau matériel, la posture de sécurité est cohérente sur chacun des appareils de l'organisation interrogée.
- **Expérience utilisateur final.** Les personnes interrogées ont évoqué les améliorations apportées à l'expérience utilisateur final en matière d'appareils grâce à de meilleurs délais d'approvisionnement et de support, et à l'utilisation de modèles plus récents. « Avec Dell PC as a Service, nos utilisateurs disposent toujours de machines plus récentes et plus rapides », a indiqué une personne interrogée.

« Avant de travailler avec Dell, notre Service Desk était submergé par les tickets de support. Nous n'avons pas assez de personnel pour tous les gérer. Leur résolution pouvait facilement prendre des semaines. »

— Responsable des opérations senior, musée

Coûts. Les coûts en valeur actuelle (VA) avec ajustement des risques sont notamment les suivants :

- **Coûts des services de cycle de vie Dell PCaaS.** Dans le cadre de leurs forfaits mensuels par appareil, les clients paient les services ProDeploy, ProSupport et de revente et de recyclage des actifs.
- **Financement des appareils via Dell.** Les clients Dell PCaaS achètent leurs appareils par l'intermédiaire de Dell ; ces coûts sont pris en compte dans l'analyse type.
- **Coûts du changement de fournisseur de matériel.** L'analyse suppose qu'il y a un coût de changement de fournisseur lors de l'adoption de la solution Dell PCaaS.



RSI
12 %

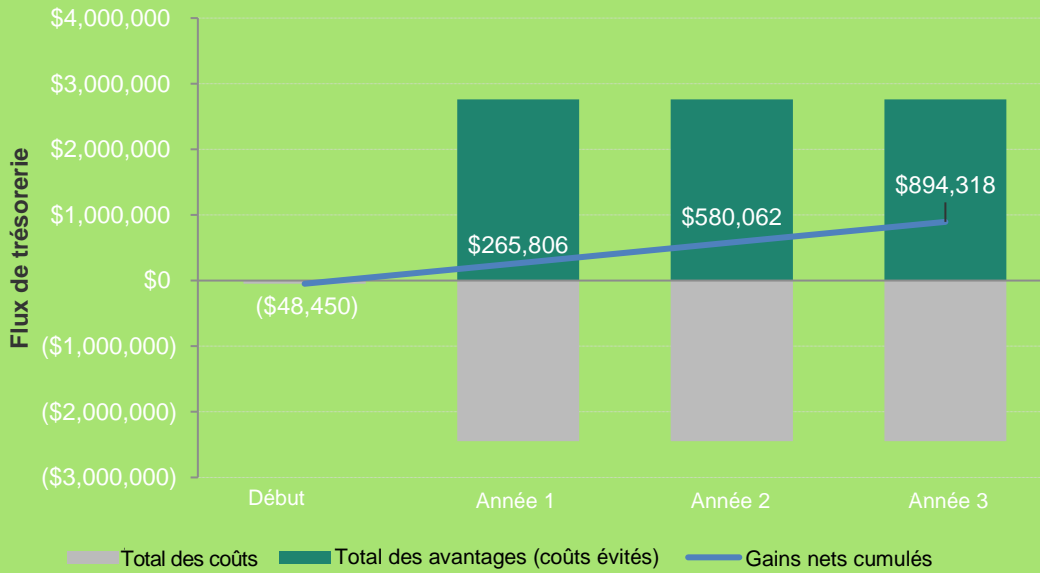


ÉCONOMIES EN VAN
**183 000 \$ économisés pour
1 000 appareils, 733 000 \$
économisés pour l'organisation
type comptant 4 000 appareils**



AMORTISSEMENT
< 6 mois

Analyse financière (avec ajustement des risques)



CADRE ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE TEI

À partir des informations recueillies au cours des entretiens, Forrester a créé un cadre Total Economic Impact™ pour les organisations qui envisagent d'investir dans Dell PC as a Service.

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 progressive pour évaluer l'impact potentiel de la solution Dell PC as a Service sur une organisation.

INFORMATIONS

Les lecteurs doivent savoir que :

Cette étude a été demandée par Dell Technologies 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 dans le cadre fourni dans ce rapport pour déterminer la pertinence d'un investissement dans Dell PC as a Service.

Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies et les analystes Forrester pour réunir des données sur Dell PC as a Service.



ENTRETIENS AVEC LES CLIENTS

Entretiens avec 10 décideurs d'organisations utilisant Dell PC as a Service et quatre décideurs d'organisations n'étant pas clientes chez Dell, et enquête auprès de 101 décideurs pour obtenir des données concernant les coûts, les avantages et les risques.



ORGANISATION TYPE

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



MODÈLE FINANCIER

Mise en place d'un modèle financier représentatif de ces entretiens 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 à Dell PC as a Service

■ Motifs menant à l'investissement dans la solution PC as a Service

Organisations clientes Dell PC as a Service interrogées (2020)

Secteur d'activité	Personne interrogée	Nombre total d'appareils
Services professionnels	Directeur informatique	> 11 000
Fabrication	Responsable des services et solutions	> 700
Éducation	DSI	> 1 800
Musée	Responsable des opérations senior	> 700

Organisations non-clients Dell interrogées (2020)

Secteur d'activité	Personne interrogée	Nombre total d'appareils
Services financiers	Vice-président informatique	> 2 600
Services de santé	Vice-président et directeur d'exploitation	> 2 400
Services de sécurité	Directeur de la technologie	> 800
Fabrication	Directeur informatique	> 600

ORGANISATIONS INTERROGÉES

Forrester a actualisé les données sur le cycle de vie des PC et les coûts, provenant d'une enquête en ligne de 2018 réalisée auprès de 101 décideurs informatiques possédant des connaissances sur les environnements d'infrastructure d'ordinateurs de bureau, à l'aide de huit entretiens réalisés en 2020 dans les organisations ci-dessus. Forrester a également utilisé les données de six entretiens menés en 2018.

Toutes les personnes interrogées étaient largement impliquées dans le processus décisionnel lié à la gestion des PC et des appareils, et avaient des connaissances et une expertise approfondies du cycle de vie des PC. Ces entretiens et cette enquête avaient pour but de recueillir des informations sur le temps et les efforts que les organisations consacrent aux services liés à l'ensemble du cycle de vie des PC, de l'approvisionnement et du déploiement au support et à la gestion jusqu'au retrait des appareils des utilisateurs finaux.

PRINCIPAUX DÉFIS

Bien que variées en termes de géographie et de secteur d'activités, les organisations interrogées luttaiement toutes pour relever des défis courants dans le cycle de vie de leurs appareils, notamment :

- **Ressources ETP limitées.** Les personnes interrogées ont déclaré à maintes reprises que le déploiement et le support des appareils des utilisateurs finaux nécessitaient un temps considérable et qu'elles luttaiement pour trouver et allouer les ressources appropriées en

interne. En outre, cela limitait le temps ou les ressources que le département IT pouvait allouer aux projets stratégiques de transformation numérique présentant un haut retour sur investissement.

- **Pression en vue de réduire les coûts informatiques.** Parmi les incertitudes budgétaires de 2020, les personnes interrogées ont insisté sur l'importance de l'optimisation de la rentabilité du déploiement et du support des appareils des utilisateurs finaux pour leur organisation.

« En fait, nous actualisons nos appareils tous les sept ans. Nous apprécions désormais de disposer d'appareils plus récents, d'avoir moins de problèmes et une certaine standardisation entre les appareils et les applications. »

Responsable des opérations senior, musée

- **Dette technique liée à des appareils plus anciens et non standardisés.** Les cycles d'actualisation des appareils incohérents ou plus longs (plus de trois ans) impliquaient que les appareils restaient plus longtemps en service. Il était donc pratiquement impossible de conserver un ensemble standard d'appareils. Cela entraînait l'augmentation des coûts des services de cycle de vie car le matériel vieillissait, entravait la productivité des utilisateurs et représentait un risque pour la sécurité.
- **Prestation de services de support incohérente.** Les personnes interrogées avaient constaté une expérience de support différente entre les collaborateurs principalement sur site et les collaborateurs en télétravail ou en déplacement. Dans certains cas, les délais de réponse du support pour les télétravailleurs dont les appareils nécessitaient une intervention allaient jusqu'à 14 jours ouvrés, avec une moyenne de cinq jours ouvrés.

EXIGENCES AUXQUELLES LA SOLUTION DOIT RÉPONDRE

Dans notre enquête en ligne, nous avons appris que :

- 78 % des personnes interrogées souhaiteraient pouvoir déployer et gérer leurs appareils Windows 10 plus rapidement et plus efficacement que par le passé.
- 58 % des personnes interrogées sont prêtes à laisser leur fournisseur de PC gérer tous les processus de création d'images et de déploiement de PC à leur place.
- 50 % des personnes interrogées souhaiteraient passer à un modèle de PC as a Service.

Lorsqu'elles recherchent un fournisseur externe pour des solutions et des services clients, les personnes interrogées ont indiqué qu'elles trouvaient les caractéristiques suivantes importantes ou très importantes :

- Un haut niveau d'expertise (89 %).

- Un fournisseur qui les aide à **minimiser les interruptions de service des utilisateurs finaux** (83 %).
- Un fournisseur qui les aide à **réduire le temps de déploiement** (78 %).
- Un fournisseur qui permette de **libérer des ressources informatiques internes** pour d'autres activités (77 %).
- La **cohérence des services** dans tous les pays dans lesquels elles travaillent (74 %).

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Les clients Dell interrogés ont mis en évidence plusieurs résultats clés de l'investissement PCaaS.

- **Une charge réduite pour les ressources informatiques.** Les personnes interrogées ont réduit l'implication de l'équipe informatique interne et d'autres ressources dans les activités de déploiement et de support des appareils des utilisateurs finaux. En utilisant les services ProDeploy, ProSupport, et de revente et de recyclage des actifs Dell, les organisations économisent en tout plus de 5 heures par appareil et par an sur les tâches d'approvisionnement, de déploiement, de support, d'actualisation et de récupération associées.
- **Des délais de résolution plus rapides pour les utilisateurs.** L'utilisation du service Dell ProSupport augmente considérablement le délai moyen de résolution des problèmes de support pour les utilisateurs finaux. Les entreprises interrogées ont signalé une amélioration des délais de résolution des tickets allant jusqu'à six jours ouvrés via une expérience de support plus rationalisée et cohérente.
- **La flexibilité pour le département IT.** En réduisant les besoins en personnel pour le cycle de vie des appareils de l'organisation, les personnes interrogées ont constaté une capacité accrue à exécuter des projets de transformation numérique stratégiques. Le responsable de l'organisation cliente Dell PCaaS, du secteur de la fabrication, a expliqué à Forrester : « Notre équipe IT a pu se concentrer sur des projets de transformation plus essentiels à nos résultats, comme une refonte du catalogue de produits de notre site Web. » En outre, les personnes interrogées ont discuté de l'avantage d'un coût mensuel forfaitaire par appareil plutôt que d'un investissement initial, particulièrement crucial pendant la pandémie de 2020.

- **Les utilisateurs finaux ont des appareils plus récents et les obtiennent plus rapidement.** Avec Dell PCaaS, les organisations peuvent adhérer à une politique du meilleur appareil : la plupart des organisations conservent un cycle d'actualisation de 36 mois, ce qui permet aux utilisateurs de disposer d'appareils plus récents et plus haut de gamme, améliorant ainsi l'accès aux nouvelles fonctionnalités et normes de sécurité, tout en réduisant les coûts des services du cycle de vie des appareils plus anciens dans toute l'organisation. En outre, avec Dell PCaaS, les temps de déploiement ont diminué de cinq jours ouvrés en moyenne, soit une nette amélioration par rapport à leur état antérieur.

ORGANISATION TYPE

Suite aux entretiens, Forrester a établi un cadre TEI, une entreprise type, ainsi qu'une analyse du retour sur investissement qui illustre les domaines financièrement impactés. Cette organisation type est représentative des huit sociétés interrogées par Forrester en 2020. Elle est utilisée dans la section suivante pour présenter l'analyse financière globale.

L'organisation type présente les caractéristiques suivantes :

Description. L'organisation type est une entreprise de fabrication mondiale comptant 4 000 collaborateurs au total, présentant les différents profils d'utilisateurs indiqués dans le tableau ci-dessous. Avant de passer à l'offre Dell PCaaS, l'organisation type avait acheté les appareils des utilisateurs finaux auprès de différents fournisseurs, avec un cycle d'actualisation moyen de trois ans. Le support des appareils des utilisateurs finaux était exclusivement assuré par des ressources informatiques internes. À l'avenir, l'organisation type pense qu'elle aura de plus en plus de télétravailleurs ou de collaborateurs travaillant à partir de divers emplacements.

Principales hypothèses

- **Fabricant mondial**
- **4 000 collaborateurs**
- **La base des collaborateurs évolue vers une plus grande flexibilité du lieu de travail**

CATÉGORIE DE COLLABORATEUR	DÉFINITION	NOMBRE	APPAREIL PRINCIPAL	PÉRIPHÉRIQUES
Collaborateur sédentaire à la tâche	Travaille la plupart du temps à un bureau, sur des tâches simples, par exemple, en centre d'appels, vente, fabrication, saisie de données.	350	Ordinateur de bureau	2 écrans
Professionnel du savoir sédentaire	Travaille plus de 50 % à un bureau sur des tâches complexes, par exemple, marketing, finances, design et création, ingénierie.	1 150	Ordinateur portable	1 écran, 1 station d'accueil
Collaborateur en mouvement	Travaille plus de 50 % du temps en déplacement entre les installations de l'entreprise, par exemple, dans la gestion, les installations, la sécurité, la gestion d'entrepôt.	1 200	Ordinateur portable	1 écran, 1 station d'accueil
Télétravailleur	Travaille plus de 50 % du temps chez le client, dans des lieux publics ou de la maison, par exemple, dans le consulting.	750	Ordinateur portable	Aucun
Collaborateur en déplacement	Passe plus de 50 % en déplacement, en visite chez les clients ou dans des sites distants, par exemple, commercial, technicien de terrain, livreur, professionnel de la logistique.	450	Convertible	Aucun
Expert métier	Travaille la plupart du temps dans un environnement de bureau à un bureau, par exemple, créatif, travailleur du secteur énergétique, ingénieur, analyste ayant des besoins spécifiques.	100	Station de travail	2 écrans
TOTAL		4 000		

Coûts évités (avantages)

- Avantages quantifiés pour l'organisation type représentant les coûts évités sur le matériel et la gestion du cycle de vie des appareils

Total des coûts évités (avantages)						
Réf.	Avantage	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Coûts évités sur les services de cycle de vie des appareils	1 168 474 \$	1 168 474 \$	1 168 474 \$	3 505 421 \$	2 905 821 \$
Btr	Coûts évités sur l'acquisition et l'actualisation des appareils	1 593 024 \$	1 593 024 \$	1 593 024 \$	4 779 072 \$	3 961 615 \$
	Total des avantages (avec ajustement des risques)	2 761 498 \$	2 761 498 \$	2 761 498 \$	8 284 493 \$	6 867 436 \$

COÛTS ÉVITÉS SUR LES SERVICES DE CYCLE DE VIE DES APPAREILS

Les véritables coûts par appareil encourus par les organisations pendant tout le cycle de vie, de l'approvisionnement et du déploiement au support et à la gestion jusqu'au retrait et à la mise au rebut des appareils des utilisateurs finaux, sont souvent flous.

Pour comprendre les véritables coûts associés au cycle de vie des appareils, Forrester a analysé le temps et les efforts moyens consacrés à chacune des activités de base du cycle de vie des appareils, tels qu'ils ont été signalés par les personnes interrogées et celles qui ont répondu à l'enquête. Forrester a utilisé ce résultat pour estimer le coût moyen mensuel du cycle de vie des appareils pour une organisation utilisant des ressources internes pour la prestation de ces services. Les coûts suivants se transforment en économies et en avantages financiers pour l'organisation type une fois qu'elle a migré vers Dell PCaaS.

Certains facteurs de coûts cités dans les entretiens sont les suivants :

- **Un processus d'approvisionnement en appareils à la fois lourd et incohérent.** Les négociations avec plusieurs fournisseurs et plusieurs niveaux d'approbations requises ont généré, selon les personnes interrogées, un coût moyen de 48 \$ de personnel par appareil au

début du cycle de vie rien que pour les tâches d'approvisionnement.

- **Un long processus de gestion des tickets de support.** Une personne interrogée a signalé une moyenne de trois heures ETP IT passées par ticket, avec plus de 2 000 tickets de support annuels à traiter pour l'ensemble de l'organisation.
- **Tâches de provisionnement et de configuration initiales.** Celles-ci totalisaient près de 2 heures par appareil, en moyenne.
- **Processus complexes de récupération et de retrait des appareils, en particulier pour les organisations interrogées travaillant dans des secteurs réglementés.** Une personne interrogée a indiqué : « Nous payons un supplément pour les services de retrait. C'est probablement le plus gros effort pour nous. »

Modélisation et hypothèses. Pour l'organisation type, Forrester suppose que :

- Un peu plus de 37 % des utilisateurs de l'organisation travaillent dans un bureau et passent la plupart de leur temps assis à un bureau ; 30 % travaillent également dans un bureau, mais passent plus de 50 % de leur temps en déplacement. Un peu moins de 19 % des collaborateurs sont des télétravailleurs qui

passent la plupart de leur temps assis à un bureau, et 11 % des utilisateurs sont à distance et très mobiles.

- La prise en charge des activités de cycle de vie des utilisateurs distants et mobiles est en moyenne plus coûteuse que celle des utilisateurs du bureau. Les données de l'enquête de Forrester indiquent que la prise en charge d'un utilisateur distant est 10,4 % plus coûteuse que celle d'un utilisateur basé au bureau.
- Le personnel prenant en charge le cycle de vie des appareils touche un taux horaire brut de 30,25 \$. Il s'agit d'un taux pondéré, calculé en fonction de plusieurs niveaux d'ancienneté IT (technicien de PC, responsable des systèmes IT, administrateur des approvisionnements) et de l'implication relative dans le cycle de vie des appareils.



Heures de support du personnel avant Dell, par appareil et par an

9,85 heures

Dans ce dossier commercial, les coûts des services de cycle de vie des appareils précédemment estimés représentent les coûts de service évités après l'adoption de la solution Dell PCaaS. Pour tenir compte de l'imprécision des hypothèses et des estimations ci-dessus, Forrester a revu ces coûts de service évités de 2 % à la baisse, ce qui représente un coût total en valeur actuelle (réduite de 10 %) avec ajustement des risques de 2,9 millions de dollars sur trois ans.

« La grande majorité de nos utilisateurs contacte notre propre centre d'assistance pour le support des appareils. Je dirais que cela représente environ dix heures par utilisateur et par an. »

Vice-Président IT, services financiers

Coûts évités sur les services de cycle de vie des appareils

Réf.	Indicateur	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre d'utilisateurs finaux		4 000	4 000	4 000
A2	Trois ans arrondis par appareil (moyenne sur tous les types d'appareils)		894,24 \$	894,24 \$	894,24 \$
A3	Coûts moyens mensuels arrondis évités sur les services de cycle de vie par appareil	A2/36 mois	24,84 \$	24,84 \$	24,84 \$
At	Coûts évités sur les services de cycle de vie des appareils	(A1 * A3) * 12	1 192 320 \$	1 192 320 \$	1 192 320 \$
	Ajustement des risques	↓ 2 %			
Atr	Coûts évités sur les services de cycle de vie des appareils (avec ajustement des risques)		1 168 474 \$	1 168 474 \$	1 168 474 \$
Total sur trois ans : 3 505 421 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 2 905 821 \$		

COÛTS ÉVITÉS SUR L'ACQUISITION ET L'ACTUALISATION DES APPAREILS

La plupart des organisations interrogées réactualisaient les appareils des utilisateurs finaux de façon continue tous les trois à cinq ans, en moyenne. Certaines organisations n'actualisaient les appareils qu'en fonction des besoins ; il pouvait donc s'écouler plus de cinq ans entre les actualisations. L'organisation type évite les coûts d'appareils suivants lorsqu'elle commence à s'approvisionner en matériel auprès de Dell.

Modélisation et hypothèses. Pour l'organisation type, Forrester suppose que :

- Les appareils étaient auparavant achetés auprès de différents fournisseurs, avec les hypothèses suivantes : valeur résiduelle de 20 %, taux d'intérêt annuel de 5 % et durée de 36 mois. Les prix suivants étaient payés pour chaque appareil :
 - Ordinateur de bureau : 845 \$.
 - Station de travail : 1 775 \$.
 - Ordinateur portable : 1 070 \$.
 - Convertible : 1 146 \$.
 - Station d'accueil : 168 \$.
 - Écran : 200 \$.

TYPE D'APPAREIL	NOMBRE DÉPLOYÉ	COÛT SUR 3 ANS POUR L'ORGANISATION
Ordinateurs de bureau	350	295 750 \$
Stations de travail	100	177 500 \$
Ordinateurs portables	3 100	3 317 000 \$
Convertibles	450	515 700 \$
Stations d'accueil	2 350	394 800 \$
Écrans	3 250	650 000 \$
Total (appareils et périphériques)	9 600	5 305 750 \$

Sur une base annuelle, l'organisation type dépensait précédemment 1,6 million en frais de location d'appareils. En migrant vers le matériel Dell avec PCaaS, ces frais se transforment en coûts évités sur l'actualisation du matériel.

Coûts évités sur l'acquisition et l'actualisation des appareils

Réf.	Indicateur	Hypothèse/calcul	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Coûts matériels précédents (non Dell PCaaS) de tous les appareils des utilisateurs finaux		4 305 950 \$	4 305 950 \$	4 305 950 \$
B2	Coûts matériels précédents de tous les périphériques		1 044 800 \$	1 044 800 \$	1 044 800 \$
B3	Total des coûts matériels précédents	B1 + B2	5 350 750 \$	5 350 750 \$	5 350 750 \$
B4	Coûts de financement mensuels moyens pour les appareils des utilisateurs finaux	Formule de location (valeur résiduelle : 20 %. Taux d'intérêt annuel : 5 %. Durée : 36 mois.)	132 752 \$	132 752 \$	132 752 \$
Bt	Coûts évités sur l'acquisition et l'actualisation des appareils	B4 * 12	1 593 024 \$	1 593 024 \$	1 593 024 \$
Btr	Coûts évités sur l'acquisition et l'actualisation des appareils (avec ajustement des risques)		1 593 024 \$	1 593 024 \$	1 593 024 \$
Total sur trois ans : 4 779 072 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 3 961 615 \$		

AVANTAGES NON QUANTIFIÉS

Les organisations interrogées ont constaté d'autres avantages que Forrester n'a pas quantifiés dans le cadre de cette analyse, notamment :

- **Possibilité pour le département IT de donner la priorité à d'autres activités de transformation numérique.** Les clients Dell PCaaS ont décrit à Forrester une multitude de projets informatiques à forte valeur ajoutée qui auraient été extrêmement difficiles à exécuter sans la solution, compte tenu du personnel IT limité et de leurs responsabilités en matière de cycle de vie des appareils de l'organisation. Voici quelques-uns de ces projets :
 - Une refonte du catalogue en ligne orienté client de l'entreprise de fabrication.
 - La migration de charges applicatives sur site stratégiques vers plusieurs Clouds publics afin de garantir la cohérence future.
 - Des mises à niveau d'infrastructure délicates.
- **Flexibilité de recrutement.** Les personnes interrogées ont évoqué les avantages d'une réduction de la charge de support IT des appareils des utilisateurs sur leurs exigences de recrutement. Pendant les périodes d'incertitude budgétaire au cours d'événements tels que la pandémie de 2020, les personnes interrogées ont constaté que Dell PCaaS leur avait permis de continuer à fournir un excellent support pour les appareils des utilisateurs, avec des effectifs stables ou réduits. L'une des personnes interrogées a résumé : « Nous ne recrutons plus comme nous le faisons, et nous ne le ferons probablement pas avant de sortir de cette pandémie. Si nous n'avions pas signé avec Dell, nous nous serions retrouvés dans une impasse. »

- **Flexibilité de budget.** Les clients Dell PCaaS ont également évoqué l'avantage d'un modèle de paiement mensuel, plutôt que d'une dépense en capital initiale, pour leurs flux de trésorerie. La personne interrogée travaillant dans un musée du secteur public a indiqué : « Le fait de pouvoir étaler les coûts et le support des appareils fait toute la différence pour nous, car cela permet au musée d'aplatir la courbe des dépenses globales. Comme nous n'avons pas ouvert ces derniers mois, cela nous a vraiment aidés. »
- **Meilleure posture de sécurité.** Avec les applications antivirus et de sécurité incluses dans Dell PCaaS, ainsi que la sécurité au niveau matériel avec Intel vPro, les personnes interrogées ont constaté une augmentation générale de leur posture de sécurité, liée à cette cohérence sur tous les appareils. Un client Dell PCaaS a déclaré à Forrester : « La cohérence de la sécurité sur l'ensemble de nos appareils réduit les angoisses de notre équipe IT. »
- **Expérience utilisateur final.** Avec Dell PCaaS, les utilisateurs finaux reçoivent leurs appareils en moyenne cinq jours plus rapidement, reçoivent une résolution de la part du support cinq jours plus rapidement en moyenne, utilisent du matériel qui est entre un et deux ans plus récent, et peuvent travailler avec Dell en toute fluidité pour obtenir le support ou les appareils dont ils ont besoin. Cela permet aux organisations d'implémenter une politique du meilleur appareil, offrant aux utilisateurs des appareils haut de gamme, actualisés tous les trois ans et bénéficiant d'une norme de support plus élevée de la part de Dell.

« Si nos utilisateurs souhaitent accéder à des périphériques ou à des appareils supplémentaires, la balle est dans leur camp. Avec Dell PCaaS, nous donnons à nos collaborateurs les moyens d'être autonomes et de prendre des décisions

concernant les appareils. C'est l'un des sujets sur lesquels nos dirigeants travaillent très dur, car en tant qu'établissement de services financiers traditionnel, nous sommes connus pour être très axés sur les processus », a résumé une personne interrogée.

Ce point de vue est cohérent avec les résultats des recherches de Forrester sur les avantages de l'expérience collaborateur en matière d'appareils en tant que service, qui suggèrent que les offres DaaS comme Dell PCaaS peuvent améliorer l'intégration des collaborateurs, réduire la frustration associée aux pannes d'appareils et ouvrir la voie à des innovations en matière d'expérience, en supposant un déploiement réussi.³

FLEXIBILITÉ

L'intérêt de la flexibilité est propre à chaque client. Il existe plusieurs scénarios dans lesquels un client peut implémenter la solution Dell PCaaS, puis se rendre compte plus tard qu'elle offre d'autres utilisations et opportunités commerciales, notamment :

Évolutivité et personnalisation du déploiement au fil du temps. Les organisations peuvent commencer à déployer des appareils pour les utilisateurs finaux, en utilisant Dell PCaaS pour un service ou un groupe d'utilisateurs spécifique, puis étendre ou modifier le champ d'application au fil du temps.

- Le directeur des technologies de l'information de l'université interrogée a vu une occasion de réinventer les laboratoires informatiques, car les ordinateurs de bureau non utilisés ne constituent pas un moyen optimal de fournir de la puissance de calcul aux étudiants. Avec Dell PCaaS, l'université ne se consacre pas entièrement à ses ordinateurs de bureau et peut explorer, à chaque cycle d'actualisation, des options supplémentaires pour les laboratoires

informatiques ou les besoins informatiques des étudiants.

- La plupart des clients interrogés et des non-clients s'attendent à un changement important en faveur du travail flexible ou du télétravail du côté de leurs collaborateurs. Les clients Dell PCaaS seront bien positionnés pour fournir aux utilisateurs les appareils dont ils ont besoin afin de s'adapter à ce changement et pour leur fournir le support adéquat.
- Ces informations sont cohérentes avec les résultats de recherche publiés par Forrester, soulignant que le DaaS permet aux organisations d'augmenter ou de diminuer le nombre d'appareils de leur parc en fonction des besoins. Cela est utile lorsque les entreprises doivent rapidement prendre en charge un volume plus élevé de collaborateurs, par exemple après une course au recrutement ou pendant les pics saisonniers.⁴

Pour être quantifiée, la flexibilité doit faire partie d'un projet spécifique (ce point est décrit plus en détail à l'[annexe A](#)).

Analyse des coûts

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

COÛTS DES SERVICES DE CYCLE DE VIE AVEC DELL PCAAS

Coûts totaux avec Dell PC as a Service							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Ctr	Coûts des services de cycle de vie avec Dell PC as a Service	0 \$	930 730 \$	930 730 \$	930 730 \$	2 792 189 \$	2 314 587 \$
Dtr	Financement des appareils via Dell	0 \$	1 516 512 \$	1 516 512 \$	1 516 512 \$	4 549 536 \$	3 771 341 \$
Etr	Coût du changement de fournisseur	48 450 \$	0 \$	0 \$	0 \$	48 450 \$	48 450 \$
	Total des coûts (avec ajustement des risques)	48 450 \$	2 447 242 \$	2 447 242 \$	2 447 242 \$	7 390 175 \$	6 134 378 \$

Les personnes interrogées ont indiqué qu'elles avaient utilisé la solution Dell PCaaS pour aider leur département IT à gagner du temps et de l'argent.

Le service de bout en bout Dell ProDeploy assure toutes les tâches requises pour garantir que les nouveaux appareils provenant de nos usines sont fonctionnels lorsque les utilisateurs les reçoivent. Dell propose une installation sur site 24/7 ; la migration des données vers le nouveau système, comprenant leur effacement du système existant ; et un support de 30 jours après le déploiement. Dell ProSupport est une offre de service de support complète, qui combine un accès prioritaire à des spécialistes du support, la réparation des dommages et une surveillance proactive pour prévenir et résoudre automatiquement les problèmes.

Les personnes interrogées ont également noté que des applications antivirus et de sécurité des données faisaient partie de leurs abonnements PCaaS. Au niveau matériel, les fonctionnalités Intel vPro aident les organisations à protéger les ordinateurs proactivement contre les attaques des logiciels malveillants, à diagnostiquer et à réparer les systèmes à distance (même s'ils sont hors tension) et à réduire activement la consommation d'énergie.

Modélisation et hypothèses. Pour l'organisation type, Forrester suppose que :

- L'organisation utilise l'ensemble des capacités de l'offre Dell PCaaS avec ses appareils compatibles Intel vPro.
- L'organisation adhère à un cycle d'actualisation des appareils de 36 mois.
- Le coût moyen mensuel des services de cycle de vie des PC est de 19,01 \$, en prenant en compte les divers types de collaborateurs de l'organisation (collaborateurs de bureau par opposition aux télétravailleurs, utilisateurs travaillant principalement à un bureau par opposition aux collaborateurs mobiles). Ces coûts englobent les estimations de Dell (pour les fonctionnalités Dell PCaaS) qui ont été complétées par des calculs de coûts fournis par Forrester concernant les tâches qui devront encore être effectuées par des ressources internes, telles que le processus d'approvisionnement initial auprès de Dell, et la création et la gestion d'une image centrale ou la gestion des systèmes. Forrester calcule une économie de 5,26 heures par appareil et par an au niveau du travail fourni par le support IT interne.

Pour tenir compte de l'imprécision des hypothèses et des estimations ci-dessus, Forrester a revu ces futurs coûts des services de cycle de vie des PC de 2 % à la hausse, ce qui représente une valeur actuelle totale avec ajustement des risques d'un peu plus de 2,3 millions de dollars sur trois ans.

Coûts des services de cycle de vie avec Dell PC as a Service

Réf.	Indicateur	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre d'appareils pour utilisateurs finaux			4 000	4 000	4 000
C2	Coût mensuel moyen des services de cycle de vie par appareil avec Dell PCaaS			19,01 \$	19,01 \$	19,01 \$
Ct	Coûts des services de cycle de vie avec Dell PC as a Service	$C1 * C2 * 12$	0 \$	912 480 \$	912 480 \$	912 480 \$
	Ajustement des risques	↑2 %				
Ctr	Coûts des services de cycle de vie avec Dell PC as a Service (avec ajustement des risques)		0 \$	930 730 \$	930 730 \$	930 730 \$
Total sur trois ans : 2 792 189 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 2 314 587 \$			

FINANCEMENT DES APPAREILS VIA DELL

En consolidant le nombre de fournisseurs et en standardisant sur quelques types d'appareils pour les utilisateurs finaux, les organisations peuvent être en mesure de mieux négocier les remises sur les volumes.

En se basant sur les conversations qu'elle a eues avec huit clients Dell PCaaS et des non-clients au sujet de l'approvisionnement et des coûts des appareils, la société Forrester pense que, pour l'organisation type, les prix moyens des appareils Dell sont environ 5 % inférieurs à ceux des appareils en place. De nombreuses personnes interrogées ont signalé des dépenses par appareil dépassant le prix Dell PCaaS de plus de 10 % pour un matériel comparable.

Modélisation et hypothèses. Dans le cadre de cette analyse, Forrester a estimé la valeur totale de l'ensemble du matériel Dell (même type et nombre d'appareils, comme indiqué dans la section sur les coûts d'acquisition et d'actualisation des appareils évités), y compris les appareils et périphériques des utilisateurs finaux, à 5 093 750 \$, soit une dépense annuelle d'un peu plus de 1,5 million de dollars.

TYPE D'APPAREIL	NOMBRE DÉPLOYÉ	COÛT SUR 3 ANS POUR L'ORGANISATION
Ordinateurs de bureau	350	281 400 \$
Stations de travail	100	169 000 \$
Ordinateurs portables	3 100	3 158 900 \$
Convertibles	450	490 950 \$
Stations d'accueil	2 350	376 000 \$
Écrans	3 250	617 500 \$
Total (appareils et périphériques)	9 600	5 093 750 \$

Forrester avance les mêmes hypothèses de financement à partir de la situation de l'organisation type avant Dell PCaaS, bien que de meilleures options soient disponibles par l'intermédiaire de Dell Financial Services. Veuillez contacter Dell pour connaître les tarifs spécifiques.

Financement des appareils via Dell

Réf.	Indicateur	Hypothèse/ calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Coûts totaux pour les appareils des utilisateurs finaux			4 100 250 \$	4 100 250 \$	4 100 250 \$
D2	Coûts totaux pour les périphériques			993 500 \$	993 500 \$	993 500 \$
D3	Coût total du matériel	D1 + D2		5 093 750 \$	5 093 750 \$	5 093 750 \$
D4	Coûts moyens mensuels des appareils pour les utilisateurs finaux avec Dell PCaaS	Formule de location (valeur résiduelle : 20 %. Taux d'intérêt annuel : 5 %. Durée : 36 mois.)	0 \$	126 376 \$	126 376 \$	126 376 \$
Dt	Financement des appareils via Dell PCaaS	D4 * 12	0 \$	1 516 512 \$	1 516 512 \$	1 516 512 \$
Dtr	Financement des appareils via Dell PCaaS (avec ajustement des risques)		0 \$	1 516 512 \$	1 516 512 \$	1 516 512 \$
Total sur trois ans : 4 549 536 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 3 771 341 \$			

COÛT DU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Le changement de fournisseur B2B implique souvent des coûts : les organisations doivent créer de nouveaux processus et nouer de nouvelles relations. Les personnes interrogées ont indiqué que leur personnel IT avait besoin d'investir du temps pour optimiser l'efficacité des outils Dell PCaaS au sein de leur organisation. En outre, les entreprises doivent parfois aller jusqu'à la fin de leurs contrats avec les prestataires de support ou de services en place avant de pouvoir les interrompre complètement. Pour l'analyse type, Forrester suppose un coût de changement de fournisseur unique de 47 500 \$ basé sur une moyenne de 1 187,50 \$ pour 100 appareils. Ce coût de changement estimé n'inclut pas les coûts

de l'apprentissage permettant de déployer, gérer ou administrer un nouveau système d'exploitation ou une nouvelle application métier qui pourrait être déployée en même temps que les nouveaux appareils.

Le changement peut varier d'une entreprise à l'autre, en fonction de facteurs tels que les contrats actuellement en place avec les fournisseurs d'appareils ou de support existants, et n'a été estimé que pour l'organisation type. Pour tenir compte de l'imprécision des hypothèses formulées, Forrester a revu ce coût de 2 % à la hausse afin d'appliquer l'ajustement des risques, soit 48 450 \$ au changement initial vers Dell PCaaS.

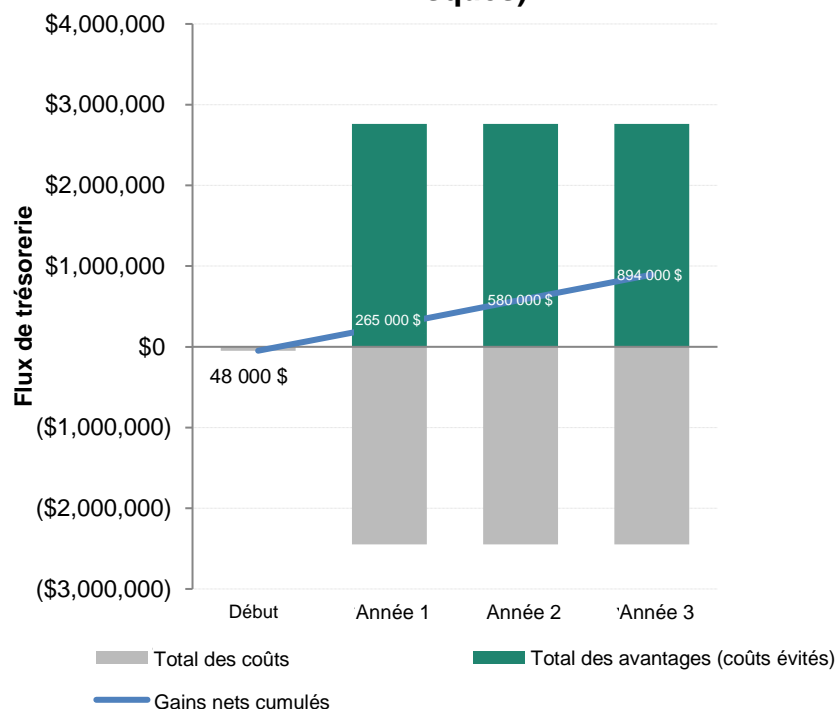
Coût du changement de fournisseur

Réf.	Indicateur	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Estimation du coût du changement pour 100 appareils		1 187,50 \$			
E2	Nombre d'appareils		4 000			
Et	Coût du changement de fournisseur	E1 * (E2/100)	47 500 \$	0 \$	0 \$	0 \$
	Ajustement des risques	↑ 2 %				
Etr	Coût du changement de fournisseur (avec ajustement des risques)		48 450 \$	0 \$	0 \$	0 \$

Synthèse financière

MESURES CONSOLIDÉES SUR TROIS ANS AVEC AJUSTEMENT DES RISQUES

Analyse financière (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	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	(48 450 \$)	(2 447 242 \$)	(2 447 242 \$)	(2 447 242 \$)	(7 390 175 \$)	(6 134 378 \$)
Total des avantages	0 \$	2 761 498 \$	2 761 498 \$	2 761 498 \$	8 284 493 \$	6 867 436 \$
Avantages nets	(48 450 \$)	314 256 \$	314 256 \$	314 256 \$	894 318 \$	733 058 \$
RSI						12 %
Amortissement						< 6 mois

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 ».



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 % au coût initial.



PÉRIODE DE RÉCUPÉRATION

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 : Ressources supplémentaires

Recherches Forrester connexes

« Research Overview: Modern Technology Operations », Forrester Research, Inc., 3 août 2020.

« Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service », Forrester Research, Inc., 23 janvier 2020.

Annexe C : Notes de fin

¹ Source : « Research Overview : Modern Technology Operations », Forrester Research, Inc., 3 août 2020.

² 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.

³ Source : « Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service (DaaS) », Forrester Research, Inc., 23 janvier 2020.

⁴ Ibid.

FORRESTER®