

FORRESTER®

Total Economic Impact™ de Dell Peripherals

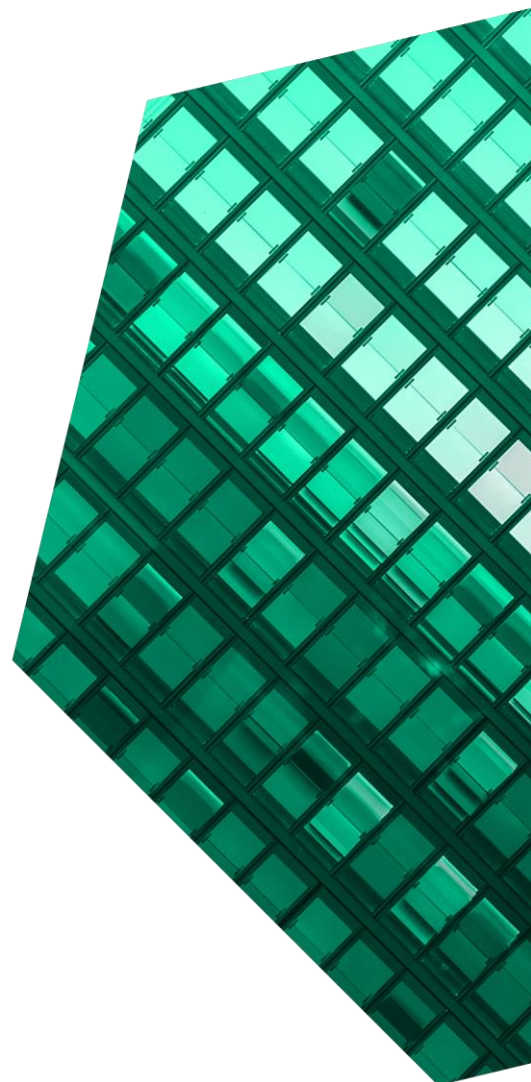
Economies et avantages commerciaux
offerts par Dell Peripherals

FEVRIER 2023

Sommaire

Equipe conseil : Cai Fan Tan
Zhi Tao Ng

Synthèse	1
Le parcours client Dell Peripherals	6
Principaux défis	6
Exigences en matière de solutions/Objectifs d'investissement	6
Organisation hybride	7
Analyse des avantages	8
Gains de productivité liés à la réduction du temps d'installation et aux raccourcis personnalisés.....	8
Gains de productivité liés à une meilleure collaboration.....	10
Gains de productivité liés aux économies de temps découlant de l'amélioration du rendement opérationnel IT	12
Economies liées à la réduction de la fréquence de remplacement des périphériques	14
Avantages non quantifiés	15
Analyse des coûts	17
Coûts des produits Dell Peripherals.....	17
Coût de mise en œuvre initial	18
Coûts de gestion et de maintenance permanentes...	19
Synthèse financière	21
Annexe A : Total Economic Impact	22
Annexe B : Données démographiques de l'enquête	23
Annexe B : Données démographiques de l'enquête (suite)	24
Annexe C : Notes de fin	24



A PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester fournit des services de conseil objectifs et indépendants fondés sur des études de marché pour aider les dirigeants à réussir leur transformation. S'appuyant sur nos études axées sur les clients, les consultants expérimentés de Forrester s'associent aux dirigeants pour mettre en œuvre leurs priorités à l'aide d'un modèle d'engagement unique qui s'adapte à des besoins variés et garantit un impact durable. Pour plus d'informations, visitez le site forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée de ce document est strictement interdite. Les informations sont fondées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions émises au moment de la parution sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. Pour tout supplément d'information, rendez-vous sur forrester.com.

Synthèse

Aujourd'hui, le travail hybride et le télétravail réinventent le lieu de travail pour améliorer l'expérience employé (EX). C'est pourquoi les entreprises sont de plus en plus nombreuses à vouloir doter leur personnel de matériel et d'équipements appropriés afin d'accroître la productivité. La pandémie de COVID-19 a entraîné une augmentation des investissements matériels. Cette tendance va se pérenniser au sein des entreprises afin de répondre aux besoins en technologie du personnel et de relever les défis soulevés par le travail hybride.

Dell Peripherals offre toute une gamme d'options, allant de modèles adaptés à des cas d'utilisation professionnels répandus jusqu'à des modèles plus spécifiques. Cela permet aux employés et aux équipes chargées des opérations IT d'améliorer leur productivité, leur collaboration et leur stratégie de travail hybride. Dans cette étude, Dell Peripherals fait référence aux ensembles clavier-souris, aux webcams externes, aux casques, aux haut-parleurs, aux stations d'accueil, aux adaptateurs, ainsi qu'aux pièces et mises à niveau des ordinateurs Dell. Les pièces et mises à niveau concernent la mémoire (RAM) et les solutions d'alimentation (adaptateurs secteur, batteries de rechange, etc.).

Dell a chargé Forrester Consulting d'effectuer une étude Total Economic Impact™ (TEI) et d'examiner le retour sur investissement (RSI) envisageable pour les entreprises qui déploient la solution Dell Peripherals.¹ L'objectif de cette étude est de fournir aux lecteurs un cadre leur permettant d'évaluer l'impact financier potentiel de Dell Peripherals sur leur organisation.

Entreprises qui adaptent leurs stratégies en matière de matériel aux besoins et fonctions de leurs employés.

22 %



STATISTIQUES CLES



Retour sur investissement (RSI)
303 %



Valeur actuelle nette (VAN)
37,2 M\$

Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques liés à cet investissement, Forrester a interrogé quatre clients et utilisateurs de longue date de Dell Peripherals, ainsi que 100 décideurs IT et commerciaux, responsables de l'EX, de la conception du lieu de travail et du matériel destiné à l'utilisateur final. Dans le cadre de cette étude, Forrester a regroupé les expériences des personnes interrogées et agrégé les résultats sous la forme d'une seule et unique **organisation hybride**, une grande entreprise au chiffre d'affaires annuel de 50 milliards de dollars comptant 100 000 employés.

Notre enquête a révélé que les entreprises adoptent les méthodes de travail hybride sur le long terme. Au cours des 12 prochains mois, seules 33 % des entreprises prévoient que leurs employés travaillent en présentiel quatre jours par semaine, tandis que 40 % évaluent cette durée à trois jours. Pourtant, leur approche de la gestion des périphériques demeure verticale. En effet, seules 22 % des entreprises adaptent leurs stratégies en matière de matériel aux besoins et fonctions de leurs employés. Pour répondre à l'adoption à long terme des

habitudes de travail hybride, il est essentiel de mettre en place une stratégie matérielle basée sur les besoins.

Avant d'utiliser Dell Peripherals, les personnes interrogées constataient les phénomènes suivants au sein de leur entreprise : problèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement, mécontentement des employés lié aux périphériques informatiques et difficultés à relever les défis opérationnels relatifs à la gestion d'une gamme de périphériques. Ces problématiques ont alors poussé les entreprises à acquérir des périphériques auprès d'une marque fiable, afin d'améliorer l'EX et de relever le défi opérationnel posé par la gestion et la maintenance d'une gamme de périphériques.

A la suite de l'investissement dans Dell Peripherals, les personnes interrogées ont déployé la solution auprès de leurs employés pour une utilisation en présentiel, en télétravail ou au sein d'espaces de travail hybride. Cet investissement s'est notamment traduit par des gains de temps liés à l'augmentation de la productivité, ainsi que la réduction des ressources IT et du coût des actifs.

Notre enquête a révélé que le principal avantage d'une suite intégrée de périphériques connectés réside dans une intégration transparente. Ainsi, 62 % des entreprises ont diminué le temps consacré au dépannage des mises à jour de micrologiciel, et 68 % ont amélioré leur productivité grâce à la diminution des problèmes de connectivité.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Avantages quantifiés. Les avantages pour l'organisation hybride, quantifiés sur trois ans, en valeur actualisée (VA) ajustée en fonction du risque, sont les suivants :

- Gains de productivité liés à la réduction du temps d'installation et aux raccourcis personnalisés.** Grâce à l'utilisation de Dell Peripherals, les employés ont vu le temps d'installation hebdomadaire moyen passer de 25 à 20 minutes. Grâce aux raccourcis configurables à l'aide des fonctionnalités de personnalisation des boutons disponibles sur les produits Dell Peripherals, les employés gagnent en moyenne 25 minutes par semaine. Les 30 minutes économisées au total par semaine pour chaque employé sont consacrées
- à la réalisation d'autres tâches productives. L'organisation hybride bénéficie donc d'un gain de productivité de 21,7 millions de dollars.
- Gains de productivité liés à une meilleure collaboration.** Dell Peripherals favorise un travail d'équipe et une collaboration plus efficaces. Grâce à Dell, les employés bénéficient de casques sans fil offrant une bonne réduction du bruit, de webcams 4K externes à la qualité d'image irréprochable et de haut-parleurs, ces produits disposant de fonctionnalités certifiées pour les appels vidéos. Ils peuvent ainsi se concentrer davantage sur l'ordre du jour des réunions, créer un espace de convivialité avec leurs collègues dans des environnements de travail hybride et disposer de tous les outils pour participer de manière confortable aux réunions. Tout cela contribue à améliorer l'efficacité des réunions et à réduire leur durée hebdomadaire totale de 3 heures, du temps qui peut ainsi être consacré à la réalisation d'autres tâches productives. Les gains de temps se traduisent donc par un gain de productivité, qui se chiffre à 27,1 millions de dollars.
- Gains de productivité liés aux économies de temps découlant de l'amélioration du rendement opérationnel IT.** Grâce à la fiabilité du support Dell, à Dell Peripheral Manager, à l'écosystème Dell-on-Dell et aux fonctionnalités sans fil des périphériques Dell, la gestion de Dell Peripherals n'a jamais été aussi simple et rationalisée. Et grâce au programme d'échange en 24 h proposé par Dell, l'équipe IT consacre désormais 33 % de temps en moins au dépannage des produits défectueux. Les gains de temps se chiffrent ainsi à 485 000 dollars.

Gain de productivité total

49 millions \$



- Economies liées à la réduction de la fréquence de remplacement des périphériques.** La durée de vie supérieure de la batterie des produits des ensembles clavier-souris sans fil Dell prolonge

leur vie utile de deux ans et demi à quatre ans. Cela permet de réaliser des économies d'environ 221 000 dollars.

Avantages non quantifiés. Certains avantages n'ayant pas été quantifiés dans le cadre de cette étude apportent tout de même de la valeur à l'organisation hybride. En voici quelques-uns :

- **Hausse de la satisfaction, de la santé et du bien-être des employés.** Les périphériques Dell sans fil, ergonomiques, complets et de grande qualité, améliorent la satisfaction des employés et leur bien-être. Ils facilitent les journées de travail des employés, améliorent leur confort et s'intègrent parfaitement à leur workflow pour plus de productivité.
- **Assurance qualité et plus grande tranquillité d'esprit.** Les pièces et les mises à niveau de Dell Peripherals inspirent aux clients un sentiment de confiance et de fiabilité, ce qui leur permet d'avoir l'esprit tranquille en ce qui concerne la sécurité.
- **Fiabilité de la chaîne d'approvisionnement.** La fiabilité de la chaîne d'approvisionnement de Dell contraste nettement avec celle des autres fournisseurs. En effet, même dans le climat d'instabilité économique lié à la pandémie, elle a montré qu'elle a été capable d'accompagner l'organisation.
- **Sécurité renforcée.** La webcam 4K externe de Dell fonctionne en parfaite symbiose avec Dell ExpressSign-in et d'autres plateformes d'authentification biométrique, ce qui permet une connexion et une déconnexion automatiques sitôt qu'elle détecte la présence ou l'absence de l'utilisateur. L'ensemble clavier-souris de Dell est également doté de la norme AES (Advanced Encryption Standard) 128 bits sur le clavier pour protéger la transmission des données entre les systèmes informatiques.
- **Optimisation des ordinateurs portables et de bureau Dell.** L'utilisation de pièces et de mises à niveau de Dell, telles que la RAM et les batteries, sur les ordinateurs portables et de bureau Dell prolonge leur durée de vie et optimise leurs performances. En retour, cela favorise l'efficacité des employés tout au long d'une journée de travail type.

Coûts. Les coûts pour l'organisation hybride, quantifiés sur trois ans, en valeur actualisée (VA) ajustée en fonction du risque, sont les suivants :

- **Coûts des produits.** Les frais d'achat et d'expédition uniques des produits Dell Peripherals (ensembles clavier et souris sans fil, casques sans fil, webcams 4K externes, stations d'accueil, câbles adaptateurs multiport, etc.) s'élèvent à 8,9 millions de dollars pour 50 000 employés. L'expédition n'a concerné que 10 000 employés en télétravail. Dans le cadre de cette étude, les coûts d'achat des pièces et des mises à niveau ne seront pas quantifiés. L'organisation hybride s'engage également à prendre en charge les coûts de remplacement des produits à la fin de leur cycle de vie, lequel équivaut à une durée de trois à cinq ans en fonction des habitudes d'utilisation. Ce coût concernant l'année 4 et les suivantes, il n'est pas compris dans notre périmètre de modélisation et ne sera donc pas inclus.
- **Coûts de mise en œuvre.** La configuration initiale est effectuée par le personnel IT compétent. Si l'on considère les heures de main-d'œuvre nécessaires à la mise en œuvre initiale, celle-ci s'élève environ à 19 000 dollars.
- **Coûts permanents de maintenance et de gestion.** La gestion quotidienne des périphériques est assurée par une équipe entièrement dédiée. Celle-ci s'occupe notamment de répondre aux demandes des employés concernant les périphériques, de gérer les stocks et de mettre à niveau des micrologiciels des périphériques. Les coûts s'élèvent donc à 3,36 millions de dollars.

L'analyse financière fondée sur les entretiens et l'enquête ont révélé qu'une organisation hybride dégagerait 49,6 millions de dollars de bénéfices sur 3 ans, contre 12,3 millions de dollars de dépenses, soit une valeur actuelle nette (VAN) de 37,2 millions de dollars et un RSI de 303 %.

« [Grâce à Dell-on-Dell], nous disposons d'un guichet unique. L'expérience utilisateur s'avère bien meilleure. Que ce soit en présentiel, en télétravail ou dans un environnement hybride, cela permet d'offrir une expérience rationalisée. »

RSSI, organisme de santé publique



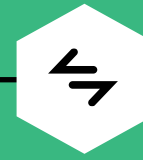
RSI
303 %



BENEFICES NETS
49,6 M\$



VAN
37,2 M\$



AMORTISSEMENT
7 mois

Bénéfices (sur trois ans)

Gains de productivité liés à la réduction du temps d'installation et aux raccourcis personnalisés

21,7 M\$

Gains de productivité liés à une meilleure collaboration

27,1 M\$

Gains de productivité liés aux économies de temps découlant de l'amélioration du rendement opérationnel IT

485 000 \$

Economies liées à la réduction de la fréquence de remplacement des périphériques

221 000 \$

CADRE DE TRAVAIL ET METHODOLOGIE TEI

En s'appuyant sur les informations fournies lors des entretiens et de l'enquête, Forrester a élaboré un cadre de travail Total Economic Impact™ (TEI) pour les entreprises qui envisagent d'investir dans la solution Dell Peripherals.

L'objectif de ce cadre est d'identifier les facteurs (coûts, avantages, flexibilité et risques) qui influent sur la décision d'investissement. Forrester a adopté une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact de la solution Dell Peripherals sur une organisation.

DECLARATIONS

Les lecteurs doivent être conscients de ce qui suit :

Cette étude est commanditée par Dell Technologies et réalisée par Forrester Consulting. Elle n'a pas vocation à être utilisée comme une analyse concurrentielle.

Forrester ne donne aucune estimation quant au retour sur investissement potentiel dont pourraient bénéficier d'autres entreprises. Forrester conseille fortement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans le cadre fourni dans l'étude pour déterminer la pertinence d'un investissement dans Dell Peripherals.

Dell Technologies a examiné le contenu de cette publication et apporté des commentaires à Forrester. Toutefois, nous conservons un contrôle éditorial total sur l'étude et ses résultats. Ainsi, nous n'acceptons pas de procéder à des modifications qui pourraient entrer en contradiction avec les conclusions de Forrester ou brouiller la signification de l'étude.

Dell Peripherals a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'a pas participé à ces derniers.



PROCEDURE ETABLIE

Entretiens avec des intervenants de Dell et des analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à Dell Peripherals.



ENTRETIENS ET ENQUETE

Entretiens avec quatre représentants d'entreprises qui utilisent Dell Peripherals pour obtenir des données sur les coûts, les avantages et les risques.



ORGANISATION HYBRIDE

Nous avons conçu une organisation hybride à partir des caractéristiques des personnes ayant participé aux entretiens et à l'enquête.



STRUCTURE DU MODELE FINANCIER

Nous avons élaboré un modèle financier représentatif des entretiens et de l'enquête selon la méthodologie TEI et l'avons ajusté en fonction du risque en tenant compte des problématiques et préoccupations des personnes ayant participé aux entretiens et à l'enquête.



ETUDE DE CAS

Conjugaison des quatre éléments essentiels de la TEI dans la modélisation de l'impact de l'investissement : avantages, coûts, flexibilité et risques. Du fait de la sophistication croissante des analyses du RSI des investissements informatiques, la méthodologie TEI de Forrester offre une visibilité complète sur l'impact économique total des décisions d'achat. Reportez-vous à l'annexe A pour plus d'informations sur la méthodologie TEI.

Le parcours client Dell Peripherals

■ Motifs d'investissement dans Dell Peripherals

Entretiens

Fonction	Secteur d'activité	Région	Taille de l'organisation
Directeur du service informatique	Administration scolaire publique	Amérique du Nord	100 000
Directeur de la stratégie IT	Automobile	Europe, Moyen-Orient et Afrique	100 000
Directeur de la technologie IT	Energie	Amérique du Nord	15 000
Directeur de la sécurité des informations	Organisme de santé publique	Asie-Pacifique et Japon	100 000

PRINCIPAUX DEFIS

Avant d'utiliser Dell Peripherals, les personnes interrogées ont rapporté les phénomènes suivants au cours de la pandémie : problèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement, dégradation de la satisfaction des employés liée aux périphériques informatiques et difficultés à relever les défis opérationnels relatifs à la gestion d'une gamme de périphériques.

Les personnes interrogées ont indiqué que leurs organisations étaient aux prises avec des défis communs, notamment les suivants :

- **Problèmes de chaîne d'approvisionnement en période de pandémie.** Pendant la pandémie, il était difficile d'obtenir des équipements permettant aux employés d'amorcer le virage du télétravail. Le directeur de la stratégie IT d'un constructeur automobile déclare à ce sujet : « Dell est la seule marque capable d'approvisionner et d'assurer le support d'une organisation de 50 000 personnes. Cette expérience a amélioré leur réputation en tant que service IT au sein de l'entreprise. »
- **Satisfaction des employés quant aux périphériques.** Les périphériques informatiques font partie intégrante de la journée de travail d'un collaborateur type et ont une influence sur l'expérience employé au sein de l'entreprise. Les employés estimant que les périphériques fournis sont inefficaces et ne leur permettent pas d'effectuer leur travail correctement expriment une insatisfaction. Le directeur de la stratégie IT d'un constructeur automobile déclare à ce sujet : « Avant d'utiliser Dell Peripherals, la satisfaction

globale des employés était faible, mais elle a augmenté de 2,5 points sur une échelle de 10 après le déploiement de cette solution. »

- **Complexité des opérations IT.** Sans accompagnement, les entreprises se retrouvent vite à gérer une quantité astronomique de périphériques. Bien souvent, les unités commerciales opérant au sein de l'entreprise et sur plusieurs sites créent leur propre compte auprès d'un fournisseur et effectuent les achats qu'elles estiment nécessaires. La diversité des périphériques utilisés fait alors de la maintenance et de la gestion un véritable casse-tête. Dans cette situation, il est aussi quasi impossible d'assurer la mise à niveau des micrologiciels et l'installation des correctifs de sécurité sur l'ensemble des périphériques.

EXIGENCES EN MATIERE DE SOLUTIONS/OBJECTIFS D'INVESTISSEMENT

Les personnes interrogées recherchaient une solution pouvant :

- améliorer la collaboration entre les employés ;
- améliorer la productivité des employés ;
- améliorer le rendement opérationnel IT ;
- assurer l'assurance qualité ;
- proposer une assistance commerciale solide et une chaîne d'approvisionnement fiable.

ORGANISATION HYBRIDE

A partir des entretiens et de l'enquête, Forrester a établi un cadre TEI, sous la forme d'une organisation hybride, et a effectué une analyse du retour sur investissement illustrant les domaines concernés sur le plan financier. Cette organisation hybride est représentative des quatre clients interrogés. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière globale dans la section qui suit. L'organisation hybride possède les caractéristiques suivantes :

Description de l'organisation hybride. Une grande entreprise opérant dans plusieurs secteurs verticaux, avec un siège social aux Etats-Unis et des activités principales en Asie-Pacifique, en Amérique du Nord et en Europe. L'organisation hybride possède un effectif composé de 100 000 employés, notamment des travailleurs du savoir (par opposition au personnel de terrain). Depuis la pandémie, elle a mis en place le télétravail et s'efforce d'organiser un environnement de travail hybride.

Caractéristiques du déploiement. La moitié de l'organisation hybride utilise Dell Peripherals. Parmi ces 50 %, 40 % utilisent des stations d'accueil Dell, 50 % utilisent des ensembles clavier-souris Dell, 10 % utilisent des haut-parleurs Dell, 10 % utilisent des webcams 4K externes Dell et 10 % utilisent des casques sans fil Dell. Pour parer aux situations d'urgence, l'organisation hybride a acheté 10 % de périphériques de chaque catégorie en plus (soit 5 % de claviers et de souris sans fil supplémentaires). Avant d'utiliser Dell Peripherals, l'organisation hybride n'utilisait aucun périphérique sans fil : ni casques ou haut-parleurs dotés de fonctions de réduction du bruit ou de protection auditive, ni stations d'accueil, ni webcams 4K externes. L'organisation hybride a choisi d'acquérir Dell Peripherals et d'assurer la transition vers cette solution pour la moitié de son personnel en année 0.

Estimations principales

- **CA annuel de 50 milliards de dollars**
- **100 000 employés en année 1**
- **50 % utilisent Dell Peripherals**

Analyse des avantages

■ Données concernant les avantages quantifiés pour l'organisation hybride

Total des avantages						
Réf.	Avantage	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actualisée
Atr	Gains de productivité liés à la réduction du temps d'installation et aux raccourcis personnalisés	8 424 000 \$	8 748 324 \$	9 075 815 \$	26 248 139 \$	21 706 996 \$
Btr	Gains de productivité liés à une meilleure collaboration	10 530 000 \$	10 935 405 \$	11 344 320 \$	32 809 725 \$	27 133 408 \$
Ctr	Gains de productivité liés aux économies de temps découlant de l'amélioration du rendement opérationnel IT	189 540 \$	195 226 \$	202 058 \$	586 824 \$	485 462 \$
Dtr	Economies réalisées grâce à la réduction de la fréquence de remplacement du clavier et de la souris	85 750 \$	88 943 \$	91 914 \$	266 606 \$	220 517 \$
	Total des avantages (ajusté en fonction du risque)	19 229 290 \$	19 967 898 \$	20 714 107 \$	59 911 295 \$	49 546 383 \$

GAINS DE PRODUCTIVITE LIES A LA REDUCTION DU TEMPS D'INSTALLATION ET AUX RACCOURCIS PERSONNALISES

Preuves et données. Grâce à Dell Peripherals, les employés passent moins de temps à effectuer certaines tâches au cours d'une journée de travail type. Les observations des personnes interrogées ont fait émerger deux domaines clés d'économies de temps grâce aux produits Dell Peripherals (ensemble clavier et souris sans fil, stations d'accueil, câbles d'adaptateur multiport et casques sans fil).

Premièrement, les employés consacrent moins de temps à l'installation quotidienne. Avant l'adoption de Dell Peripherals, ils y consacraient un total de 5 minutes. Parmi les activités comptabilisées dans le temps d'installation, on trouvait auparavant la connexion de périphériques filaires à des ordinateurs portables ou de bureau, ainsi que l'utilisation de plusieurs adaptateurs à port unique. Les employés passaient alors beaucoup de temps à démêler les câbles et à les brancher dans les ports correspondants. Grâce à Dell Peripherals et à la fonctionnalité Plug-and-Play, qui offre une connectivité sans fil des ensembles clavier-souris et des casques, il a donc été possible de gagner du temps. En outre, grâce à la connectivité sans fil offerte par les périphériques (ensemble clavier-souris sans fil, casques sans fil, etc.), les employés peuvent facilement installer leur poste de travail où ils le souhaitent, au lieu d'être assignés à un bureau fixe.

Les personnes interrogées ont aussi pu mesurer la portée de cet avantage lorsque leur entreprise a commencé à adopter des dispositions de travail hybride et/ou en tout lieu. Celles-ci tendant à se pérenniser dans la culture d'entreprise, elles permettent de réduire le temps passé à son bureau. Les personnes interrogées ont indiqué que l'utilisation des câbles adaptateurs multiport Dell leur a permis de gagner du temps en éliminant les recherches d'adaptateurs individuels adaptés à chaque type de port, nécessaires notamment à l'alimentation des appareils.

Le DSI d'une administration scolaire publique déclare à ce sujet : « Nous avons besoin de [câbles adaptateurs multiport Dell], car ils nous permettent d'améliorer la connectivité et donc de gagner du temps. Nous pouvons désormais nous connecter à plusieurs périphériques USB. Grâce à cela, nous avons considérablement gagné en efficacité. »

En outre, la compatibilité des produits Dell-on-Dell assure également une connectivité transparente sans interruption de connexion (ou très peu).

Il en va de même pour les stations d'accueil Dell, qui se connectent aux ordinateurs portables des employés à l'aide d'un seul câble USB-C. Cela augmente considérablement le nombre et la variété des options de port de connectivité des ordinateurs portables.

Deuxième domaine où les gains de temps se font ressentir : les raccourcis personnalisables disponibles sur les ensembles clavier-souris sans fil de Dell. Ces derniers permettent aux employés de réduire le temps consacré à l'exécution de tâches spécifiques, notamment l'ouverture de fichiers ou de classeurs Excel fréquemment utilisés, ou encore le lancement de logiciels ou d'applications spécifiques. Le directeur de la stratégie IT d'un constructeur automobile déclare à ce sujet : « Tous ceux, moi y compris, qui utilisent les ensembles clavier-souris sans fil de Dell, disposent de raccourcis programmés. Je l'ai moi aussi configuré de manière à ouvrir des tableurs Excel et des tableaux de bord de rapports. »

Modélisation et hypothèses. En se fondant sur l'expérience des personnes interrogées, Forrester a pu émettre les hypothèses suivantes au sujet de l'organisation hybride :

- Le temps consacré à l'installation quotidienne du poste de travail est de 5 minutes par employé.
- En moyenne, un employé constate une réduction de 20 % du temps d'installation quotidien grâce à l'utilisation de Dell Peripherals, à savoir les ensembles clavier-souris sans fil, les stations d'accueil, les casques sans fil et les câbles adaptateurs multiport.
- Le temps gagné grâce aux raccourcis personnalisables clavier et souris est de 5 minutes par jour.
- Au cours de l'année 1, 25 000 employés voient leur temps d'installation se réduire et constatent des avantages liés aux raccourcis personnalisés. Ce chiffre augmente de 0,5 % au cours de l'année suivante en raison de la hausse des effectifs.
- Le salaire horaire moyen d'un employé est de 30 dollars.

Risques. Forrester reconnaît que ces résultats ne sont pas forcément représentatifs de toutes les expériences. Les retombées de cet avantage varient en fonction des éléments suivants :

- Salaire horaire moyen de l'employé
- Complexité de l'installation et temps consacré à celle-ci avant le déploiement de Dell Peripherals.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté cet avantage à la baisse de 10 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque (minorée de 10 %) sur 3 ans de 21,7 millions de dollars.

« Nous sommes passés à un open space où les employés rangent leurs effets personnels dans des casiers et avons ainsi réduit les dépenses d'investissement. Sans clavier ni souris sans fil, ils auraient consacré plus de temps à la configuration et à la préparation de leur espace de travail le matin. »

Directeur de la stratégie IT, automobile

Gains de productivité liés à la réduction du temps d'installation et aux raccourcis personnalisés					
Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre d'employés bénéficiant d'une installation facile et de raccourcis personnalisés	Hybride	25 000	25 125	25 251
A2	Nombre d'heures économisées chaque semaine par employé grâce à la facilité d'installation	Entretiens	0,08	0,08	0,08
A3	Nombre d'heures économisées chaque année par employé grâce à la facilité d'installation	A2*52	4,16	4,16	4,16
A4	Nombre d'heures économisées chaque semaine par employé grâce aux raccourcis personnalisés	Entretiens	0,4	0,4	0,4
A5	Nombre d'heures économisées chaque année par employé grâce aux raccourcis personnalisés	A4*52	20,8	20,8	20,8
A6	Taux horaire moyen par employé	Hybride	30 \$	31 \$	32 \$
A7	Pourcentage capturé	Hybride	50 %	50 %	50 %
At	Gains de productivité liés à la réduction du temps d'installation et aux raccourcis personnalisés	$((A3*A1)+(A5*A1))*A6*A7$	9 360 000 \$	9 720 360 \$	10 084 239 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓10 %			
Atr	Gains de productivité liés à la réduction du temps d'installation et aux raccourcis personnalisés (ajustés en fonction du risque)		8 424 000 \$	8 748 324 \$	9 075 815 \$
Total sur trois ans : 26 248 139 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 21 706 996 \$		

GAINS DE PRODUCTIVITE LIES A UNE MEILLEURE COLLABORATION

Preuves et données. Les personnes interrogées ont déclaré que les produits Dell Peripherals (casque sans fil, webcam 4K externe, haut-parleurs, etc.), amélioraient la collaboration virtuelle, en présentiel ou dans un environnement hybride. L'amélioration de la collaboration a favorisé l'efficacité des réunions et a permis aux employés de gagner un temps considérable, notamment lorsqu'ils assistent régulièrement à de longues réunions.

Les produits Dell Peripherals ont amélioré la collaboration en créant une expérience de réunion simple et fluide grâce à certaines fonctionnalités clés. La réduction active du bruit dont disposent les casques sans fil de Dell élimine les bruits de fond parasites et favorise ainsi la concentration des employés lors des appels. La communication s'en trouve améliorée, et les réunions sont plus productives. Le directeur de la stratégie IT d'un constructeur automobile déclare à ce sujet : « Dans l'open space, les discussions de vos collaborateurs peuvent nuire à la concentration. Grâce aux casques sans fil de Dell, nous bénéficions d'une meilleure

réduction du bruit, ce qui diminue les problèmes de bruit de fond pour les employés. »

Autre fonctionnalité du casque sans fil, de la webcam 4K externe et du haut-parleur de Dell : leur certification pour les solutions de visioconférence. Ceci a permis aux employés de rejoindre les appels de manière simple et fluide, sans problème de connectivité, et de les quitter tout aussi facilement, mais aussi d'utiliser les contrôles d'appel pour gérer les réunions. Le RSSI d'un organisme de santé publique déclare à ce sujet : « La compatibilité des haut-parleurs et de la webcam 4K externe de Dell avec les solutions de vidéoconférence a permis de gagner du temps pendant les réunions. Auparavant, il arrivait souvent que les appareils soient connectés, mais pas le son. »

Les fonctionnalités intelligentes de Dell disponibles sur les casques sans fil proposent également l'activation ou la désactivation de la mise en sourdine des appels à l'aide d'un simple déplacement du microphone, pour encore plus de confort d'utilisation.

Plus important encore, les fonctionnalités de ces produits Dell Peripherals ont permis d'améliorer la collaboration en favorisant la cohésion entre les employés de différentes manières. Grâce à la qualité d'image haute définition de la webcam 4K externe de Dell, les employés ont pu bénéficier d'expériences de visioconférence réalistes. Les discussions lors des appels vidéos ont donc gagné en immersion. Le RSSI d'un organisme de santé publique déclare à ce sujet : « L'efficacité de la collaboration repose principalement sur la webcam 4K externe, le haut-parleur et le casque sans fil de Dell. Auparavant, nous rencontrions des problèmes de productivité. Les employés ne pouvaient pas participer efficacement aux appels, ce qui nuisait à la culture d'entreprise. Dès que [Dell Peripherals] est rentré dans les habitudes de travail, la collaboration s'en est de suite positivement ressentie. »

Dans le cadre du retour progressif des employés dans les bureaux, les périphériques sans fil permettent une certaine proximité qui favorise les échanges et la convivialité sur le lieu de travail. Cette amélioration de l'environnement de collaboration influe positivement sur l'efficacité des réunions et les gains de temps.

« Les périphériques sans fil, tels que les casques WL7022 ou WL5022, ont représenté un bond technologique pour beaucoup de nos collaborateurs en télétravail participant à de nombreuses visioconférences. Nous avons alors observé une hausse de la productivité et de la collaboration. »

DSI, administration scolaire publique

Modélisation et hypothèses. En se fondant sur l'expérience des personnes interrogées, Forrester a pu émettre les hypothèses suivantes au sujet de l'organisation hybride :

- En moyenne, un employé consacre 5 heures par jour aux appels.

« Des boutons permettant de contrôler la réduction active du bruit et des capteurs intelligents capables d'activer ou de désactiver automatiquement la mise en sourdine lors des appels : voilà des fonctionnalités qui simplifient réellement le travail. Les employés ne sont plus ennuyés par les bruits de fond et n'ont plus à demander à leurs collègues de parler moins fort. Nous avons grandement gagné en rendement opérationnel et en productivité. »

*Directeur de la technologie IT,
secteur de l'énergie*

- Dell Peripherals réduit d'environ 36 minutes le temps passé en réunion quotidiennement.
- Au cours de l'année 1, cette amélioration de la collaboration profite à 5 000 employés. Ce chiffre augmente de 0,5 % l'année suivante en raison de la hausse des effectifs.
- Le salaire horaire moyen d'un employé est de 30 dollars et augmente de 3 % par an.

Risques. Forrester reconnaît que ces résultats ne sont pas forcément représentatifs de toutes les expériences. Les retombées de cet avantage varient en fonction des éléments suivants :

- Salaire horaire moyen de l'employé
- Maîtrise des fonctionnalités intelligentes du casque sans fil de Dell par les employés
- Marque de la solution de vidéoconférence utilisée par l'entreprise

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté cet avantage à la baisse de 10 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque de 27,1 millions de dollars sur 3 ans.

Gains de productivité liés à une meilleure collaboration					
Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Nombre d'employés bénéficiant des avantages apportés par l'amélioration de la collaboration	Hybride	5 000	5 025	5 050
B2	Nombre d'heures économisées chaque semaine par employé grâce à l'amélioration de la collaboration	Entretiens	3	3	3
B3	Nombre d'heures économisées chaque année par employé grâce à l'amélioration de la collaboration	B2*52	156	156	156
B4	Taux horaire moyen par employé	Estimation	30 \$	31 \$	32 \$
B5	Pourcentage capturé	Estimation	50 %	50 %	50 %
Bt	Gains de productivité liés à une meilleure collaboration	B1*B3*B4*B5	11 700 000 \$	12 150 450 \$	12 604 800 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓10 %			
Btr	Gains de productivité liés à l'amélioration de la collaboration (ajustés en fonction du risque)		10 530 000 \$	10 935 405 \$	11 344 320 \$
Total sur trois ans : 32 809 725 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 27 133 408 \$		

GAINS DE PRODUCTIVITE LIES AUX ECONOMIES DE TEMPS DECOULANT DE L'AMELIORATION DU RENDEMENT OPERATIONNEL IT

Preuves et données. Les personnes interrogées ont rapporté que l'équipe chargée des opérations IT n'avait aucun mal à gérer Dell Peripherals au sein de l'entreprise grâce au support fourni par l'équipe Dell, à la facilité d'administration et de configuration via Dell Peripheral Manager (logiciel permettant aux utilisateurs de synchroniser leurs appareils, de surveiller la connectivité et l'état de la batterie, de mettre à jour les micrologiciels vers la dernière version et de programmer les touches et les boutons), et à la fluidité de gestion des périphériques grâce à la connectivité sans fil qui élimine le désordre.

Ce que l'on note de prime abord chez les personnes interrogées, c'est un sentiment de satisfaction. En effet, grâce au service et au support fluides offerts par l'équipe Dell, les équipes IT ont pu gérer les périphériques de manière rationalisée. Parmi les fonctionnalités qui se détachent, on trouve le programme Advanced Exchange de Dell, qui assure le remplacement des pièces ou des produits défectueux. En cas de défaillance, il garantit l'expédition en 24 h d'une unité de remplacement. Le directeur de la technologie IT d'un fournisseur d'énergie déclare à ce sujet : « Avant, les employés devaient contacter l'équipe de support IT, qui devait ensuite se rendre sur

site pour effectuer le dépannage. Cela prenait de 20 minutes à une heure. L'équipe IT devait alors vérifier l'inventaire et contacter le fournisseur concerné si nécessaire. [Grâce au programme Advanced Exchange de Dell], il suffit d'un appel téléphonique de seulement 10 à 15 minutes pour déterminer le problème et le résoudre. »

Les personnes interrogées ont également souligné qu'il était très simple de contacter le support via la technologie déployée sur l'application Dell. Le DSI d'une administration scolaire publique déclare à ce sujet : « Mon service IT consacre moins de temps à l'automatisation et réalise une économie de temps de 15 à 20 %. Il peut désormais solliciter le [support Dell] via une application et échanger avec son équipe afin d'obtenir de l'aide en cas de problème sur un périphérique. » L'application permet de réaliser d'autres actions, comme la saisie de l'ID de l'appareil, la vérification de la configuration et la commande d'une pièce en cas de problème.

Certaines personnes interrogées ont également rapporté que l'utilisation de Dell Peripheral Manager a entraîné une diminution de la dépendance à l'équipe chargée des opérations IT pour la résolution de problèmes de configuration. L'équipe IT a donc pu consacrer plus de temps à d'autres tâches. Les personnes interrogées ont indiqué que la standardisation apportée par le passage à Dell Peripherals a permis aux employés d'effectuer

eux-mêmes un grand nombre de tâches de dépannage et de configuration grâce à Dell Peripheral Manager, ce qui a libéré un temps considérable à l'équipe chargée des opérations IT.

Enfin, la réduction du désordre entraîné par les périphériques filaires a été à l'origine d'une gestion plus simple et plus efficace par l'équipe chargée des opérations IT. L'utilisation de périphériques sans fil a donc bénéficié à l'équipe chargée des opérations IT, en offrant une expérience de gestion plus rationalisée et une réduction du stress généré par le désordre des câbles.

Modélisation et hypothèses. En se fondant sur l'expérience des personnes interrogées, Forrester a pu émettre les hypothèses suivantes au sujet de l'organisation hybride :

- Au sein de l'équipe chargée des opérations IT, 75 membres gèrent les périphériques. Avant l'adoption de Dell Peripherals, ils y consacraient 12 heures par semaine.
- Les 75 membres de l'équipe chargée des opérations IT consacrent désormais 4 heures de moins par semaine à la gestion des périphériques de marque Dell.
- Le salaire horaire moyen d'un employé est de 27 dollars et augmente de 3 % par an.

Risques. Forrester reconnaît que ces résultats ne sont pas forcément représentatifs de toutes les expériences. Les retombées de cet avantage varient en fonction des éléments suivants :

- Maîtrise de Dell Peripheral Manager par l'équipe IT pour la gestion des périphériques
- Maîtrise de Dell Peripheral Manager par les employés (utilisateurs finaux) et capacité à l'utiliser pour configurer et personnaliser les périphériques.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté cet avantage à la baisse de 10 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque sur trois ans de 485 000 \$.

« Grâce à la profonde intégration des périphériques assurée par Dell Peripheral Manager, nous pouvons surveiller la connectivité, vérifier l'état des batteries, mettre à jour les micrologiciels vers leur dernière version et programmer touches et boutons afin d'éliminer les tâches répétitives. »

*Directeur de la technologie IT,
secteur de l'énergie*

Gains de productivité liés aux économies de temps découlant de l'amélioration du rendement opérationnel IT

Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre de membres de l'équipe chargée des opérations IT gérant les périphériques	Hybride	75	75	75
C2	Nombre d'heures économisées chaque semaine par membre de l'équipe chargée des opérations IT	Entretiens	4	4	4
C3	Nombre d'heures économisées chaque année par membre de l'équipe chargée des opérations IT	C2*52	208	208	208
C4	Salaire horaire moyen d'un membre de l'équipe	Estimation	27 \$	28 \$	29 \$
C5	Pourcentage capturé	Estimation	50 %	50 %	50 %
Ct	Gains de productivité liés aux économies de temps découlant de l'amélioration du rendement opérationnel IT	C1*C3*C4*C5	210 600 \$	216 918 \$	224 509 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓10 %			
Ctr	Gains de productivité liés aux économies de temps découlant de l'amélioration du rendement opérationnel IT (ajustés en fonction du risque)		189 540 \$	195 226 \$	202 058 \$
Total sur trois ans : 586 824 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 485 462 \$		

ECONOMIES LIEES A LA REDUCTION DE LA FREQUENCE DE REMPLACEMENT DES PERIPHERIQUES

Preuves et données. La durée de vie supérieure de la batterie des produits composant l'ensemble clavier-souris sans fil de Dell, allant jusqu'à 36 mois, a permis de réduire la fréquence de remplacement de ces actifs. Le DSI d'une administration scolaire publique déclare à ce sujet : « L'ensemble clavier-souris sans fil de Dell présente une autonomie supérieure de 1,5 an aux produits précédents. Auparavant, nous gardions un ensemble clavier-souris sans fil en moyenne pendant 2,5 ans. Aujourd'hui, nous le conservons pendant au moins 4 ans. »

Modélisation et hypothèses. En se fondant sur l'expérience des personnes interrogées, Forrester a pu émettre les hypothèses suivantes au sujet de l'organisation hybride :

- Une unité d'ensemble clavier-souris non Dell coûte 50 \$.
- Les coûts de remplacement annuels des ensembles clavier-souris avant l'utilisation de produits Dell représentent le montant moyen pris en charge par l'organisation en un an. Ce calcul prend en compte le coût par actif, divisé par le nombre d'années écoulées jusqu'à son remplacement.

- Le coût de remplacement annuel des ensembles clavier-souris après l'utilisation de produits Dell représente le montant moyen pris en charge par l'organisation en un an, lorsqu'elle utilise des ensembles clavier-souris de marque Dell. Ce calcul prend en compte le coût par actif, divisé par le nombre d'années écoulées jusqu'à son remplacement.

- Le coût par actif augmente de 3 % par an.

Risques. Forrester reconnaît que ces résultats ne sont pas forcément représentatifs de toutes les expériences. Les retombées de cet avantage varient en fonction des éléments suivants :

- Remplacement de l'intégralité de l'actif ou achat de nouvelles batteries en vue de sa mise à niveau
- Coût par ensemble clavier-souris avant le passage au produit clavier-souris de Dell

Résultats. Aucun ajustement en fonction du risque n'est nécessaire dans ce cas de figure. Cet avantage donne une valeur actualisée sur trois ans de 221 000 \$.

Economies liées à la réduction de la fréquence de remplacement des périphériques

Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre d'ensembles clavier et souris	A1	25 000	25 125	25 251
D2	Coût par actif (non Dell)	Estimation	50 \$	52 \$	53 \$
D3	Coût de remplacement annuel par unité (avant d'utiliser Dell)	D2/2,5	20 \$	21 \$	21 \$
D4	Coût par actif (Dell)	Estimation	66,26 \$	68,25 \$	70,30 \$
D5	Coût de remplacement annuel par unité (après utilisation de Dell)	D4/4	16,57 \$	17,06 \$	17,58 \$
D6	Economies par unité et par an	D3-D5	3,43 \$	3,54 \$	3,64 \$
Dt	Economies réalisées grâce à la réduction de la fréquence de remplacement du clavier et de la souris	D1*D6	85 750 \$	88 943 \$	91 914 \$
	Ajustement en fonction du risque	0 %			
Dtr	Economies réalisées grâce à la réduction de la fréquence de remplacement du clavier et de la souris (ajustées en fonction du risque)		85 750 \$	88 943 \$	91 914 \$
Total sur trois ans : 266 606 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 220 517 \$		

AVANTAGES NON QUANTIFIES

Les personnes ayant participé aux entretiens et à l'enquête ont rapporté que leur entreprise avait également bénéficié des avantages suivants sans toutefois pouvoir les quantifier :

- **Hausse de la satisfaction, de la santé et du bien-être des employés.** La grande qualité de Dell Peripherals a considérablement amélioré la satisfaction, la santé et le bien-être des employés. Les casques sans fil, équipés de coussinets confortables, offrent des fonctionnalités de réduction du bruit qui améliorent la concentration des employés en open space, ainsi qu'une protection auditive contre les niveaux sonores dépassant 118 décibels A (dBA).

La conception ergonomique des ensembles clavier-souris et les souris ambidextres sont plus inclusives pour les gauchers et plus confortables pour l'ensemble des employés. Les webcams externes sont fournies avec un cache objectif magnétique pour en éviter la perte. Celui-ci assure la tranquillité d'esprit des employés en garantissant la confidentialité. Les stations d'accueil sans fil simplifient le workflow en éliminant les difficultés liées à l'installation

des câbles et en réduisant le temps de préparation du poste de travail.

- **Amélioration de la collaboration.** Les périphériques sans fil permettent une plus grande mobilité : les employés peuvent donc passer facilement d'un bureau individuel ou partagé aux espaces de collaboration. Cela a eu pour effet d'encourager la programmation en groupe, les programmeurs étant plus libres de se déplacer avec leur ensemble clavier-souris dans une salle de conférence pour se réunir, se connecter à un écran plus grand, étudier des codes et partager des idées. L'excellente qualité d'image des webcams externes et leurs fonctionnalités de réduction du bruit numérique, de haute résolution, de cadrage automatique et d'imagerie 4K ont amélioré la communication visuelle des employés lors des réunions. L'expérience d'appel y a gagné, tout comme l'esprit de collaboration.
- **Assurance qualité et confiance renforcée dans les pièces et mises à niveau Dell.** Les décideurs interrogés ont déclaré qu'ils avaient confiance dans la qualité des mises à niveau de mémoire et des remplacements de batterie proposés par Dell. Ils ont aussi affirmé n'avoir que très peu, voire pas de doutes quant à la sécurité ou la sûreté des micrologiciels.

- **Fiabilité de la chaîne d'approvisionnement.** Pendant la pandémie, les entreprises ont dû faire face à des problèmes de chaîne d'approvisionnement. La fiabilité de celle-ci est donc devenue un facteur décisif lors du choix de Dell en tant que fournisseur de périphériques. Le directeur de la stratégie IT d'un constructeur automobile déclare à ce sujet : « Pendant la pandémie, nous ne recevions presque plus d'équipement. Grâce à Dell, mes équipes ont pu mettre en place le télétravail et reprendre leur activité une semaine avant les autres services de notre entreprise. »
- **Sécurité renforcée.** L'expérience Dell-on-Dell assure la compatibilité de la webcam 4K externe de Dell avec Dell ExpressSign-in et d'autres plateformes d'authentification biométrique pour une détection automatique de l'utilisateur et une connexion sécurisée. La webcam 4K externe verrouille automatiquement le système sitôt qu'elle détecte l'absence de l'utilisateur. Le directeur de la technologie IT d'un fournisseur d'énergie déclare à ce sujet : « Dell ExpressSign-in détecte automatiquement la présence de l'utilisateur et utilise Windows hello pour se connecter. Dès que l'utilisateur s'éloigne, le système se verrouille. Cette pratique respecte nos politiques de cybersécurité. Nos opérateurs et employés gèrent des informations sensibles, et certains ont tendance à négliger la sécurité. Ces fonctionnalités contribuent à la renforcer. »
- **Optimisation des ordinateurs portables et de bureau Dell.** Les personnes interrogées ont également souligné que l'utilisation de pièces et de produits de mise à niveau Dell (RAM, batteries, etc.) a prolongé la durée de vie des ordinateurs portables et de bureau Dell. Les témoignages rapportent une augmentation de deux ans, soit deux fois la durée de vie des ordinateurs portables et de bureau. L'utilisation de pièces et de mises à niveau pour actualiser les actifs IT a également amélioré l'efficacité et les performances des machines, ce qui a eu une influence considérable sur l'efficacité et la productivité des employés.

« Grâce à sa grande flexibilité, l'ensemble clavier-souris sans fil de Dell a encouragé le développement agile au sein de mon entreprise. Les développeurs ne sont plus limités à un écran par personne. Cela a également contribué à la convivialité et à la cohésion au sein de l'équipe. Nous bénéficions aujourd'hui d'un environnement beaucoup plus chaleureux. »

*Directeur de la stratégie IT,
automobile*

FLEXIBILITE

La flexibilité apporte une valeur propre à chaque client. De multiples scénarios impliquent qu'un client déploie Dell Peripherals et concrétise ultérieurement d'autres utilisations et opportunités commerciales, notamment :

- **La création d'un lieu de travail flexible où les employés sont libres de travailler de manière productive dans un environnement hybride ou de télétravail.** Les personnes interrogées ont déclaré que l'utilisation de périphériques sans fil a accru la mobilité des employés, qui ne sont plus assignés à un seul poste de travail. Grâce notamment aux ensembles clavier-souris et aux casques sans fil, leurs entreprises donnent aux employés la liberté de travailler de manière productive, où qu'ils se trouvent dans un même espace de travail. Cela reflète la tendance qui consiste à pérenniser l'adoption des conditions de travail hybride et valorise la mobilité sur le lieu de travail. La mobilité a aussi favorisé la collaboration et par conséquent la créativité, la communication et les nouvelles initiatives au sein de l'entreprise.

La flexibilité est également quantifiée lorsqu'elle est évaluée dans le cadre d'un projet spécifique (voir [Annexe A](#)).

Analyse des coûts

■ Données concernant les coûts quantifiés pour l'organisation hybride

Total des coûts							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actualisée
Etr	Coûts des produits	8 928 195 \$	0 \$	0 \$	0 \$	8 928 195 \$	8 928 195 \$
Ftr	Coûts de mise en œuvre initiale	18 954 \$	0 \$	0 \$	0 \$	18 954 \$	18 954 \$
Gtr	Coûts de gestion et de maintenance permanentes	924 000 \$	951 720 \$	980 265 \$	1 009 668 \$	3 865 653 \$	3 357 915 \$
	Total des coûts (ajusté en fonction du risque)	9 871 149 \$	951 720 \$	980 265 \$	1 009 668 \$	12 812 802 \$	12 305 064 \$

COÛTS DES PRODUITS DELL PERIPHERALS

Preuves et données. Les personnes interrogées ont indiqué que leur entreprise s'est acquittée de frais de produits uniques auprès de Dell. L'organisation hybride a engagé ces frais uniques pour acquérir un lot de produits périphériques pour 50 000 employés. Cette dépense couvre l'achat de cinq types de périphériques : 27 500 unités d'ensembles clavier-souris sans fil Dell, 5 500 unités de casques sans fil Dell, 5 500 unités de webcams 4K externes, 5 500 unités de haut-parleurs, 5 500 unités de câbles adaptateurs multiport et 22 000 unités de stations d'accueil. Les coûts de ces produits comprenaient également les frais de port engagés pour l'expédition de périphériques à 20 % des utilisateurs de Dell Peripherals susceptibles de télétravailler.

L'organisation hybride a également acheté des pièces et des mises à niveau auprès de Dell, mais ce coût ne sera pas quantifié dans cette étude. Les avantages liés à l'utilisation de pièces et de mises à niveau Dell ont été étudiés dans la section Avantages non quantifiés.

L'organisation hybride devra également prendre en charge les coûts de remplacement des produits à partir de l'année 4, à la fin de leur cycle de vie. Le cycle de vie des produits équivaut à une durée de trois à cinq ans en fonction des habitudes d'utilisation. Toutefois, ce coût n'étant pas compris dans le périmètre de la modélisation de cette étude de cas, il ne sera pas inclus.

Modélisation et hypothèses. En se fondant sur l'expérience des personnes interrogées, Forrester a pu émettre les hypothèses suivantes au sujet de l'organisation hybride :

Les coûts unitaires (comprenant les frais de port pour une expédition par Dell au siège social de l'organisation hybride) sont les suivants :

- Clavier et souris sans fil : 66,26 \$
- Casque sans fil : 162,30 \$
- Webcam externe : 159,50 \$
- Haut-parleur : 72,07 \$
- Station d'accueil : 163,20 \$
- Câble adaptateur multiport : 67,58 \$.
- Une fois l'intégralité du lot de produits expédiée par Dell au siège de l'organisation hybride, celle-ci expédie certains de ces périphériques à 20 % des 50 000 employés utilisant Dell Peripherals. Les 30 000 employés restants récupèrent leurs périphériques au bureau.
- Les frais de port pour une expédition du siège social de l'organisation hybride aux employés distants s'élèvent à 3 \$ par destinataire.
- Les prix peuvent varier en fonction du nombre d'unités achetées et des tarifs d'entreprise proposés. Pour plus de détails, nous vous invitons à contacter l'équipe Dell Peripherals.

Risques. Forrester reconnaît que ces résultats ne sont pas forcément représentatifs de toutes les expériences. Les retombées de cet avantage varient en fonction des éléments suivants :

- la taille de l'organisation (PME, grandes entreprises, etc.) et le nombre d'unités achetées.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 10 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque (minorée de 10 %) sur trois ans de 8,9 millions de dollars.

Coûts des produits						
Réf.	Mesure	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Clavier et souris Dell (KM7321W)	Dell	1 822 150 \$	0 \$	0 \$	0 \$
E2	Casque sans fil Dell (WL7022 et WL5022 à parts égales)	Dell	892 788 \$	0 \$	0 \$	0 \$
E3	Webcam 4K Dell (WB7022)	Dell	877 250 \$	0 \$	0 \$	0 \$
E4	Stations d'accueil Dell (WD19S)	Dell	3 590 400 \$	0 \$	0 \$	0 \$
E5	Haut-parleurs Dell (SP3022 et MH3021P à parts égales)	Dell	532 263 \$	0 \$	0 \$	0 \$
E6	Câbles (DA310)	Dell	371 690 \$	0 \$	0 \$	0 \$
E7	Frais uniques de livraison	Estimation	30 000 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Et	Coûts des produits	E1+E2+E3+E4 +E5+E6+E7	8 116 541 \$	0 \$	0 \$	0 \$
	Ajustement en fonction du risque	↑10 %				
Etr	Coûts des produits (ajustés en fonction du risque)		8 928 195 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Total sur trois ans : 8 928 195 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 8 928 195 \$			

COÛT DE MISE EN ŒUVRE INITIAL

Preuves et données. Les personnes interrogées ont rapporté que le déploiement de Dell Peripherals nécessitait un investissement en heures de travail pour sa mise en œuvre unique. L'équipe chargée des opérations IT a dû consacrer du temps au dressage de l'inventaire, à l'attribution de périphériques spécifiques à certains employés et/ou services, à la configuration de périphériques à l'aide de Dell Peripheral Manager et à l'élaboration de guides d'utilisation pour les employés.

Modélisation et hypothèses. En se fondant sur l'expérience des personnes interrogées, Forrester émet les hypothèses suivantes au sujet de l'organisation hybride :

- Au sein de l'équipe chargée des opérations IT, huit membres sont impliqués dans la mise en œuvre initiale du déploiement de Dell Peripherals.
- Le temps consacré à la mise en œuvre initiale est de deux semaines au total.
- Le salaire moyen à temps plein des membres de l'équipe chargée des opérations IT impliqués dans la mise en œuvre de Dell Peripherals est de 56 000 dollars par an.

Risques. Forrester reconnaît que ces résultats ne sont pas forcément représentatifs de toutes les expériences. Les retombées de cet avantage varient en fonction des éléments suivants :

- La durée de formation potentiellement nécessaire à la maîtrise de Dell Peripherals par les employés de l'entreprise.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 10 %, ce qui donne une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque, sur trois ans de 19 000 \$.

Coûts de mise en œuvre initiale

Réf.	Mesure	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Nombre de membres de l'équipe IT impliqués	Estimation	8	0	0	0
F2	Nombre de semaines passées à déployer des périphériques	Fourni par le client	2	0	0	0
F3	Masse salariale hebdomadaire moyenne de l'équipe IT au complet	Estimation	1 077 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Ft	Coûts de mise en œuvre initiale	F1*F2*F3	17 231 \$	0 \$	0 \$	0 \$
	Ajustement en fonction du risque	↑10 %				
Ftr	Coûts de mise en œuvre initiale (ajustés en fonction du risque)		18 954 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Total sur trois ans : 18 954 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 18 954 \$			

COÛTS DE GESTION ET DE MAINTENANCE PERMANENTES

Preuves et données. Les personnes interrogées ont indiqué que l'utilisation de Dell Peripherals au sein de leur entreprise entraînait un besoin permanent et régulier de maintenance et de gestion. La gestion et la maintenance permanentes impliquaient que l'équipe IT participe à diverses activités : prendre en charge les produits défectueux ou en panne signalés par les employés, attribuer des périphériques aux nouveaux employés, répondre aux questions des employés sur le mécanisme d'utilisation et utiliser Dell Peripheral Manager pour configurer les produits ou mettre à jour les micrologiciels.

Modélisation et hypothèses. En se fondant sur l'expérience des personnes interrogées, Forrester a pu émettre les hypothèses suivantes au sujet de l'organisation hybride :

- Au sein de l'équipe chargée des opérations IT, 75 membres sont impliqués dans la maintenance et la gestion permanentes de Dell Peripherals. Ils consacrent 20 % de leur temps à la gestion des périphériques de marque Dell.

- Le salaire moyen à temps plein des membres de l'équipe chargée des opérations IT impliqués dans la mise en œuvre de Dell Peripherals est de 56 000 dollars par an.

Risques. Forrester reconnaît que ces résultats ne sont pas forcément représentatifs de toutes les expériences. Les retombées de cet avantage varient en fonction des éléments suivants :

- La complexité des demandes des employés et des requêtes adressées à l'équipe chargée des opérations IT, liée au niveau de maîtrise des périphériques high-tech par les employés.
- La fréquence des demandes des employés et des requêtes adressées à l'équipe chargée des opérations IT.

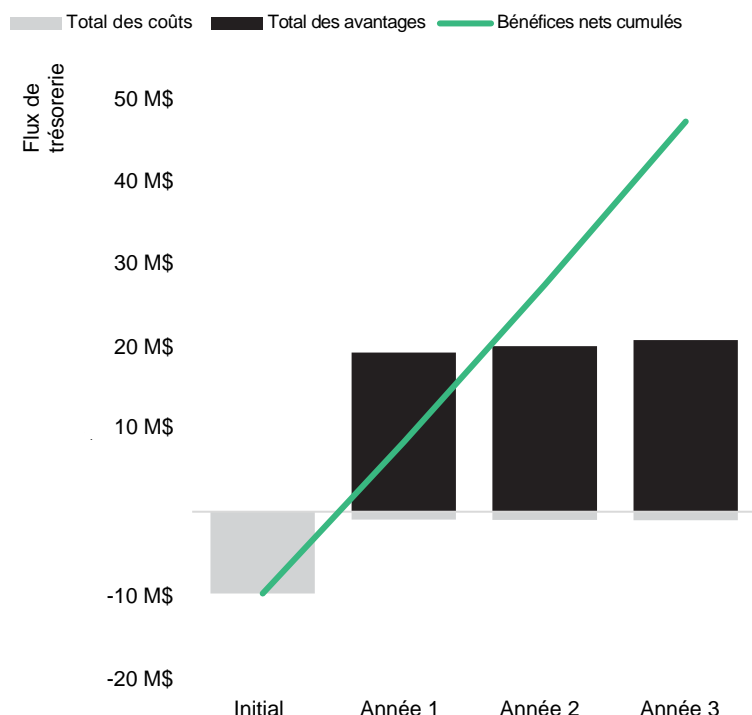
Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 10 %, pour atteindre une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque sur trois ans 3,36 millions de dollars.

Coûts de gestion et de maintenance permanentes						
Réf.	Mesure	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
G1	Nombre de membres de l'équipe IT	Hybride	75	75	75	75
G2	Pourcentage de temps consacré à la gestion et à la maintenance des périphériques Dell	Hybride	20 %	20 %	20 %	20 %
G3	Masse salariale annuelle moyenne de l'équipe IT au complet	Estimation (augmentation de salaire annuel de 3 %)	56 000 \$	57 680 \$	59 410 \$	61 192 \$
Gt	Coûts de gestion et de maintenance permanentes	$G1 * G2 * G3$	840 000 \$	865 200 \$	891 150 \$	917 880 \$
	Ajustement en fonction du risque	↑10 %				
Gtr	Coûts de gestion et de maintenance permanentes (ajustés en fonction du risque)		924 000 \$	951 720 \$	980 265 \$	1 009 668 \$
Total sur trois ans : 3 865 653 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 3 357 915 \$			

Synthèse financière

MESURES AJUSTEES EN FONCTION DU RISQUE, CONSOLIDEES SUR TROIS ANS

Graphique du flux de trésorerie (ajusté en fonction du risque)



Les résultats financiers calculés dans les sections Avantages et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement, la valeur actuelle nette (VAN) et le délai d'amortissement de l'investissement de l'organisation hybride. Forrester fait l'hypothèse d'un taux d'actualisation annuel de 10 % aux fins de cette analyse.

Ces valeurs de retour sur investissement, valeur actuelle nette et délai d'amortissement sont déterminées en appliquant les facteurs d'ajustement du risque aux résultats non ajustés dans chaque section sur les avantages et les coûts.

Analyse du flux de trésorerie (estimations ajustées en fonction du risque)

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actualisée
Total des coûts	(9 871 149 \$)	(951 720 \$)	(980 265 \$)	(1 009 668 \$)	(12 812 802 \$)	(12 305 064 \$)
Total des avantages	0 \$	19 229 290 \$	19 967 898 \$	20 714 107 \$	59 911 295 \$	49 546 383 \$
Bénéfices nets	(9 871 149 \$)	18 277 570 \$	18 987 633 \$	19 704 439 \$	47 098 493 \$	37 241 319 \$
RSI						303 %
Délai d'amortissement (en mois)						7

Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact est une méthodologie conçue par Forrester Research dans le but d'aider les entreprises à améliorer leurs processus décisionnels en matière de technologie. Elle aide les fournisseurs à formuler la proposition de valeur des produits et des services qu'ils offrent à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et matérialiser la valeur concrète des initiatives informatiques auprès de la direction et des autres parties prenantes clés du secteur.

APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Les **avantages** représentent la valeur que le produit apporte à l'entreprise. La méthodologie TEI accorde autant d'importance à la mesure des avantages qu'à la mesure des coûts, permettant un examen complet de l'incidence de la technologie sur l'ensemble de l'entreprise.

Les **coûts** représentent l'ensemble des dépenses nécessaires pour fournir la valeur proposée, ou avantages, du produit. La catégorie Coûts du TEI reprend les coûts différentiels sur l'environnement existant pour les coûts actuels associés à la solution.

La **flexibilité** représente la valeur stratégique qui peut être obtenue pour des investissements supplémentaires à venir en s'appuyant sur l'investissement initial déjà réalisé. Le fait d'être capable de capturer cet avantage a une valeur actualisée estimable.

Les **risques** mesurent l'incertitude des estimations fournies en matière d'avantages et de coûts : 1) la probabilité que les estimations correspondent aux prévisions initiales et 2) la probabilité que les estimations fassent l'objet d'un suivi dans le temps. Les facteurs de risque TEI sont basés sur une « distribution triangulaire ».

La colonne d'investissement initial contient les coûts engagés à « temps 0 » ou au début de l'année 1 qui ne sont pas actualisés. Tous les autres flux de trésorerie sont actualisés en utilisant le taux d'actualisation à la fin de l'année. Les calculs de la valeur actualisée sont effectués pour chaque estimation d'avantages et de coûts totaux. Les calculs de la valeur actuelle nette dans les tableaux récapitulatifs sont la somme de l'investissement initial et de la valeur actualisée des flux de trésorerie de chaque année. Les sommes et les calculs de la valeur actualisée des tableaux du total des avantages, des coûts et des flux de trésorerie peuvent ne pas donner un compte exact en raison des arrondis.



VALEUR ACTUALISEE (PV)

Valeur actualisée ou actuelle des estimations d'avantages et de coûts (actualisées) à laquelle est appliqué un taux d'intérêt (le taux d'actualisation). La valeur actualisée des coûts et des avantages se répercute sur la VAN totale des flux de trésorerie.



VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

Valeur actualisée ou présente des flux de trésorerie nets futurs (après remise) tenant compte d'un taux d'intérêt (le taux d'actualisation). Une VAN positive pour un projet indique normalement que l'investissement devrait être réalisé, à moins que d'autres projets n'aient des VAN plus élevées.



RETOUR SUR INVESTISSEMENT (RSI)

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



TAUX D'ACTUALISATION

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

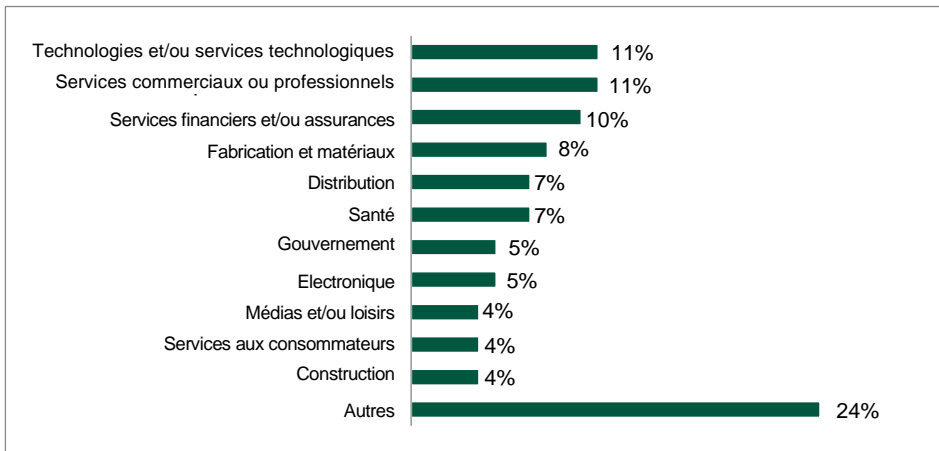


DELAI D'AMORTISSEMENT

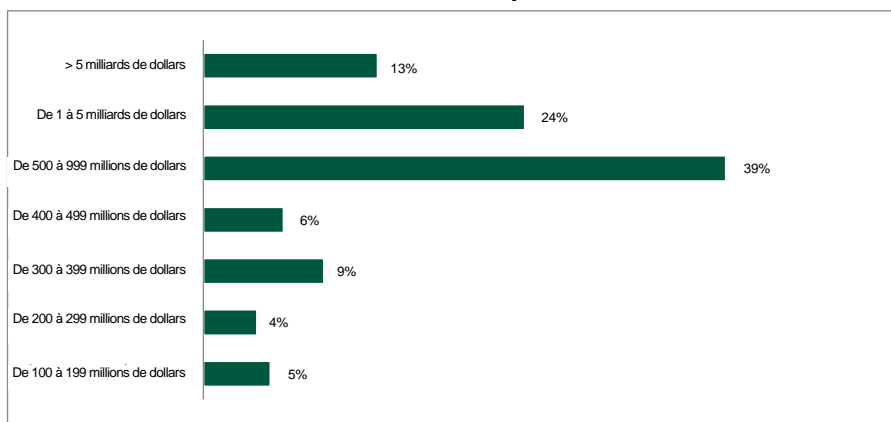
Seuil de rentabilité d'un investissement. Il s'agit du moment où les bénéfices nets (bénéfices moins coûts) s'équilibrent avec l'investissement initial ou le coût initial.

Annexe B : Données démographiques de l'enquête

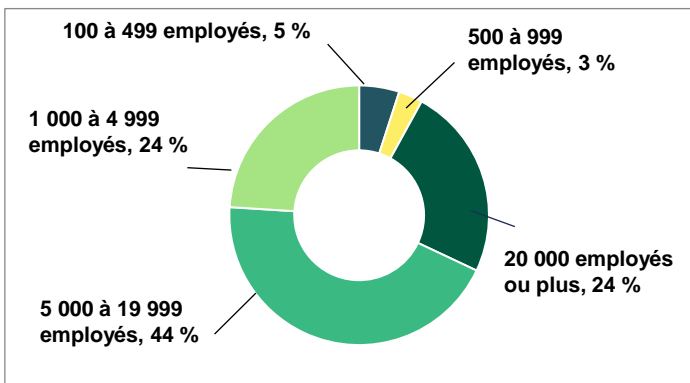
« Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux le secteur auquel votre entreprise appartient ? »



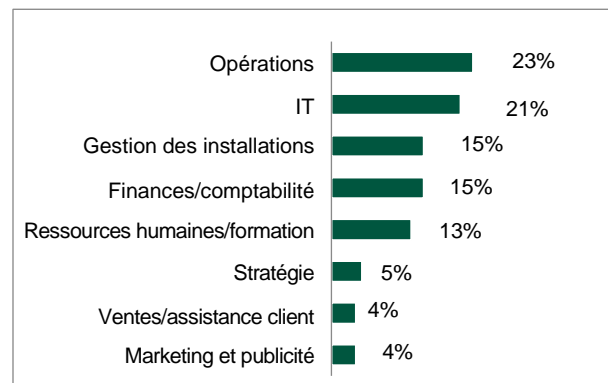
« En essayant de faire une estimation la plus juste possible, quel est le chiffre d'affaires annuel de votre entreprise ? »



« En essayant de faire une estimation la plus juste possible, combien de collaborateurs travaillent pour votre entreprise dans le monde ? »



« Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux votre poste/service actuel ? »

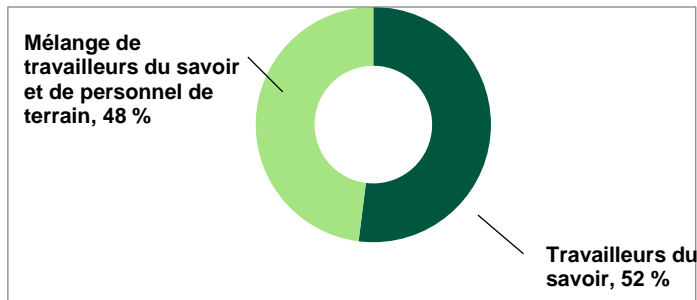


Base : 100 décideurs IT et commerciaux responsables de l'expérience employé, de la conception du lieu de travail et du matériel destiné à l'utilisateur final au sein de leur organisation.

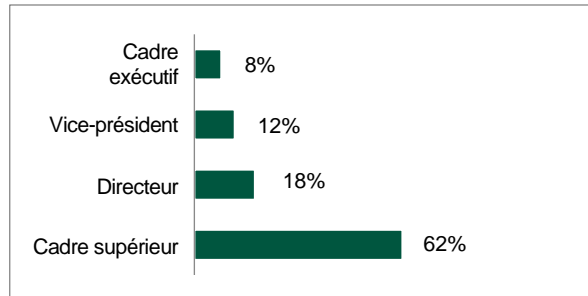
Source : étude commanditée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies, octobre 2022.

Annexe B : Données démographiques de l'enquête (suite)

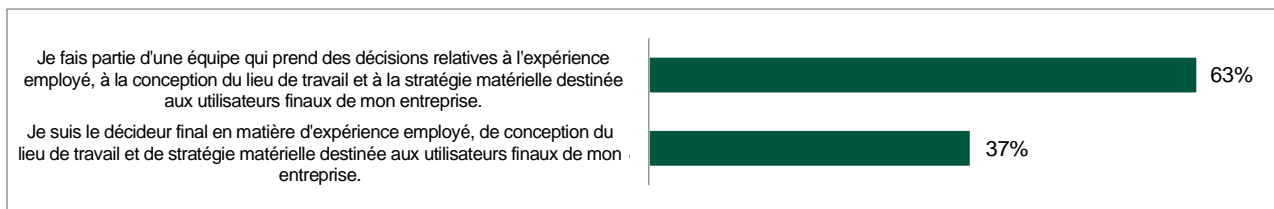
« Quel est le type de personnel le plus représenté au sein de votre entreprise ? »



« Quel titre décrit le mieux votre poste au sein de votre entreprise ? »



« Quel niveau de responsabilité avez-vous dans l'expérience employé, la conception du lieu de travail et le matériel destiné à l'utilisateur final au sein de votre entreprise ? »



Base : 100 décideurs IT et commerciaux responsables de l'expérience employé, de la conception du lieu de travail et du matériel destiné à l'utilisateur final au sein de leur organisation.

Source : étude commanditée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies, octobre 2022.

Annexe C : Notes de fin

¹ Total Economic Impact est une méthodologie développée par Forrester Research qui améliore les processus de prise de décisions technologiques des entreprises et aide les fournisseurs à mieux communiquer la valeur des produits et services qu'ils proposent à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et matérialiser la valeur concrète des initiatives informatiques auprès de la direction et des autres parties prenantes clés du secteur.

FORRESTER®