FORRESTER®

Le Total Economic Impact™ De Dell Premier

Économies Et Avantages Commerciaux Offerts Par Premier

Étude Total Economic Impact™ de Forrester
réalisée à la demande de Dell Technologies et d'AMD, février 2024

Table Des Matières

Synthèse	3
Le Parcours Client Relatif Á Dell Premier	11
Analyse Des Avantages	17
Analyse Des Coûts	36
Synthèse Des Données Financières	39

Équipe De Consulting:

Roger Nauth

Sarah Lervold

Jonathan Lipsitz

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester fournit des conseils indépendants et objectifs basés sur des recherches pour aider les leaders à obtenir des résultats clés en matière de transformation. Grâce à nos recherches axées sur le client, les consultants expérimentés de Forrester accompagnent les responsables dans l'exécution de leurs priorités à l'aide d'un modèle d'engagement unique qui s'adapte à divers besoins et garantit un impact durable. Pour plus d'informations, consultez la page forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations figurant dans ce document s'appuient 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 et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs sociétés respectives.

Synthèse

Les équipes chargées des achats informatiques sont confrontées à des problèmes courants comme les processus fragmentés, les achats non conformes, les dépenses indésirables, les défauts de sécurité et les incohérences entre les appareils. Elles sont donc de plus en plus en recherche d'automatisation. Dell Premier propose des processus d'achats en ligne rapides et rationalisés via un portail en ligne centralisé et des intégrations. Ces solutions permettent de gagner en productivité, de gérer les risques, de contrôler les coûts et de réaffecter les ressources d'achat à des initiatives stratégiques.

Dell Premier modernise les achats en ligne en proposant une suite d'outils gratuits, conçus pour simplifier et étendre l'accès aux achats informatiques, à la gestion de parc informatique et au déploiement accéléré. Dell Premier permet aux organisations de gagner du temps et de l'argent, et améliore la productivité des collaborateurs.

Dell Premier propose un site unique, personnalisé en fonction des besoins d'achat spécifiques, qui offre des prix et des produits cohérents. Les équipes chargées des achats informatiques peuvent personnaliser les solutions selon qu'elles doivent procéder à une modernisation numérique locale ou mondiale. Pour les entreprises locales et internationales, Dell intègre Premier aux systèmes ERP afin de rationaliser le processus d'achat pour les catalogues Punchout ou hébergés par l'acheteur. La technologie d'API de Dell permet aux équipes d'étendre leurs systèmes de gestion des services informatiques (ITSM) à l'environnement d'achat Dell Premier, même s'ils sont hébergés par un autre fournisseur. Les clients Dell peuvent déployer tout ou partie des solutions pour répondre au mieux à leurs besoins métier et informatiques.

Dell Technologies et AMD ont demandé à Forrester Consulting de réaliser une étude Total Economic Impact™ (TEI) et d'examiner le retour sur investissement potentiel que les entreprises peuvent réaliser en déployant Premier[1]. Dell Technologies et AMD, qui collaborent continuellement pour faire évoluer leurs propres technologies, travaillent désormais également ensemble pour fournir des solutions de datacenter moderne stimulant l'innovation numérique d'autres entreprises. Les partenaires cherchent à repousser les limites technologiques, ce qui aidera les entreprises à accélérer la croissance, à optimiser les opérations et à minimiser les risques. Cette étude vise à

fournir aux lecteurs un cadre complet pour évaluer l'impact financier potentiel de Premier, qui stimule l'innovation en relevant les défis, en améliorant l'efficacité et en ouvrant la voie à des résultats de nouvelle génération.

Retour sur investissement

324 %

Valeur actuelle nette (NAN)

2,36 millions de dollars

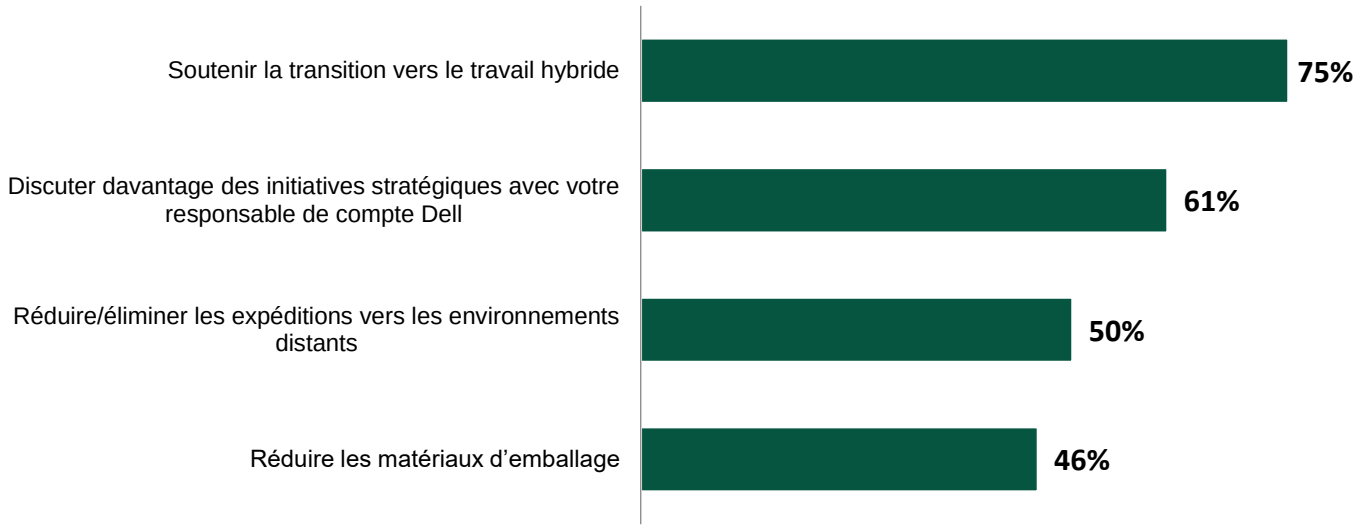
Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé six représentants de quatre organisations et sondé 207 personnes supplémentaires, habituées à utiliser Premier. Les personnes interrogées travaillaient dans des organisations implantées dans 10 pays : 41 % en APAC, 29 % en EMEA, 20 % en Amérique du Nord et 10 % en Amérique du Sud. Ces organisations comptaient entre 100 et plus de 20 000 collaborateurs. Pour les besoins de cette étude, Forrester a agrégé les expériences des personnes interrogées et a combiné les résultats dans une organisation type correspondant à une multinationale au chiffre d'affaires annuel de 5 milliards de dollars, comptant 25 000 collaborateurs et dont 95 % de ces derniers interagissent directement avec Premier via leur système ITSM. L'équipe chargée des achats comprend 25 personnes et les dépenses annuelles de l'organisation type représentent en moyenne 22,5 millions de dollars, soit 900 $ par collaborateur. Toutes les conclusions financières présentées dans cette étude sont basées sur les détails de l'organisation type.

Les personnes interrogées ont indiqué qu'avant d'utiliser Premier, leur organisation jonglait entre des processus d'achat IT décentralisés qui exigeaient beaucoup de temps et d'efforts pour coordonner les commandes d'équipements entre les différents services. Les processus manuels généraient des erreurs courantes comme des tarifs incohérents et le manque de configurations d'appareils standardisées pour les commandes mondiales. Ces problèmes entraînaient des dépenses indésirables et une perte de productivité au sein de l'organisation.

Après l'investissement dans Premier, les personnes interrogées ont eu accès à une plateforme d'achats IT centralisée permettant d'automatiser les workflows, ce qui a amélioré l'efficacité des équipes chargées des achats et de l'informatique, ainsi que

celle des nouvelles recrues. Avec des configurations standard et des offres groupées de produits personnalisés, les équipes peuvent mieux contrôler les dépenses de l'ensemble des utilisateurs. L'accès à Premier améliore aussi les relations que les organisations entretiennent avec leur représentant Dell, impliqué dans la création de solutions stratégiques de haut niveau.

« Quels avantages avez-vous obtenus de l'utilisation de Dell Premier dans votre organisation ? » (Sélectionnez toutes les réponses appropriées.)



Base : 207 décideurs mondiaux occupant des postes de responsables et de niveau supérieur, dans le domaine informatique
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour Dell, novembre 2023.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Avantages quantifiés. Pour l'organisation type, les avantages quantifiés sur trois ans (en valeur actuelle [VA] avec ajustement des risques) sont notamment les suivants :

- **20 % d'augmentation de l'efficacité de l'équipe chargée des achats.** L'équipe Achat a réduit la quantité de ressources dédiées au cycle de vie des achats dans son ensemble, depuis la création de propositions commerciales jusqu'à la livraison, grâce à l'automatisation via Premier. Cela équivaut à 430 000 dollars sur trois ans.
- **Amélioration de l'efficacité de l'équipe IT qui a vu les tickets du centre d'assistance baisser de 15 % et a gagné 30 minutes de temps de**

configuration par appareil. L'équipe IT a gagné en efficacité dans deux domaines grâce à la standardisation des processus et des appareils. Le temps de configuration des appareils Dell a baissé de 30 minutes pour chaque, et le temps passé à répondre aux tickets du centre d'assistance contenant des questions d'utilisateurs finaux sur les achats IT a diminué de 15 %. Cela équivaut à 449 000 dollars sur trois ans.

- **15 % de baisse des coûts des appareils grâce à la standardisation.** La standardisation des appareils empêche les achats excessifs pour des groupes d'utilisateurs spécifiques et garantit l'application cohérente de remises négociées sur l'ensemble des commandes. Ainsi, l'organisation type économise 2 millions de dollars sur trois ans.
- **Amélioration de l'efficacité des nouvelles recrues qui reçoivent l'équipement 67 % plus vite.** L'accès à l'équipement Dell au moment de l'intégration permet aux nouvelles recrues d'être plus rapidement productives. Cela équivaut à 249 000 dollars de valeur ajoutée relative aux nouvelles recrues pour l'organisation, sur trois ans.

Baisse des efforts annuels fournis par Dell pour les achats :

Jusqu'à 20 %

Avantages non quantifiés. Il existe d'autres avantages intéressants pour l'organisation type, qui ne sont pas quantifiés dans cette étude, entre autres :

- **Amélioration du libre-service.** La plateforme Premier est conviviale, ce qui permet aux utilisateurs finaux d'acheter des équipements Dell sans déranger l'équipe Achat. Elle permet aussi aux équipes interfonctionnelles de créer les rapports requis et de gérer les états des commandes, les historiques d'achat et les comptes.
- **Expéditions plus précises.** La précision des prévisions permet aux équipes Achat et aux utilisateurs finaux de planifier efficacement les pics de productivité

nécessitant des appareils Dell, plutôt que d'avoir à attendre et à gaspiller des ressources.

- **Relations renforcées avec le représentant Dell.** Grâce à l'automatisation, le représentant Dell peut se concentrer sur l'orientation stratégique des futurs achats de l'organisation, au lieu de simplement fournir de l'aide sur les propositions commerciales et les commandes.

Coûts. Pour l'organisation type, les coûts sur trois ans (en valeur actuelle [VA] avec ajustement des risques) comportent notamment :

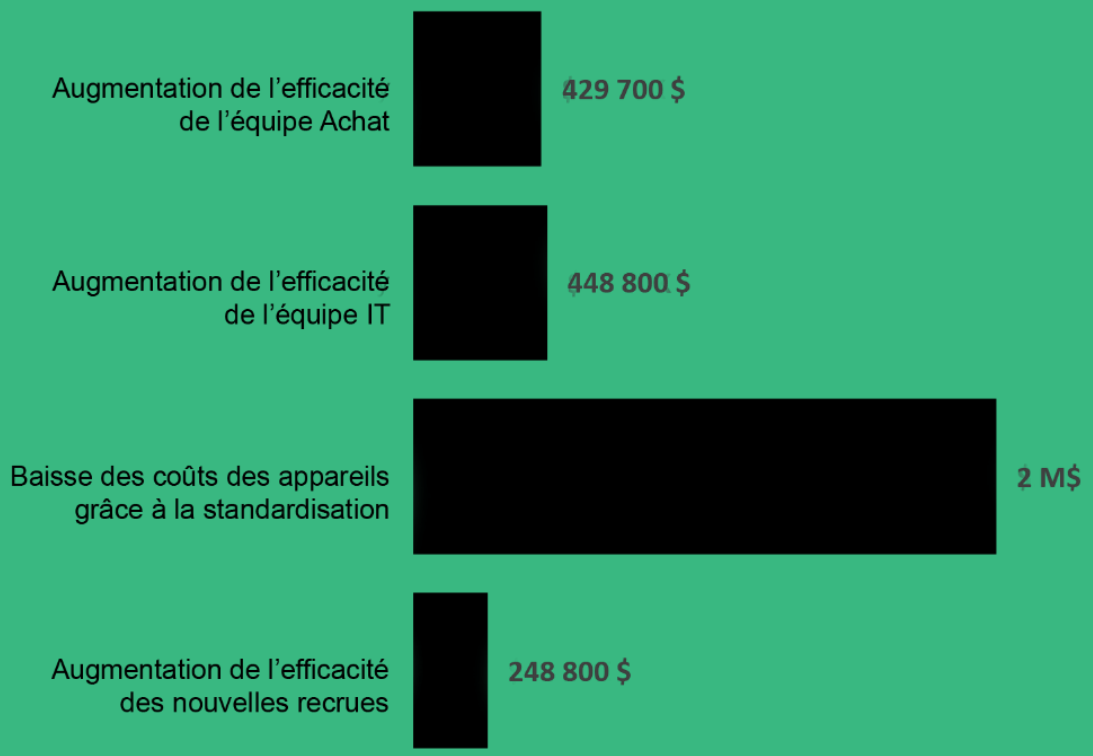
- **Efforts internes initiaux.** Des efforts internes d'implémentation et de maintenance sont nécessaires, surtout pour l'intégration des systèmes internes (par ex., ERP, ITSM) à Premier. La configuration initiale a demandé trois mois d'efforts à quatre ETP (équivalents temps plein).
- **Dépenses de gestion interne en continu et programmatiques.** Un ETP et demi chargé des achats doit consacrer son temps à la gestion interne en continu et au développement de Premier. La configuration unique des appareils représente 75 000 dollars par an.

Les entretiens représentatifs et les analyses financières ont indiqué qu'une organisation type économise 3,09 millions $ sur trois ans, pour un coût de 728 000 $, ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de 2,36 millions $ et un retour sur investissement de 324 %.

> « Nos processus ont parfois du mal à suivre la croissance de notre entreprise. Dell Premier a fourni la réponse que nous attendions. Où consultons-nous nos propositions commerciales et nos commandes, où commandons-nous, où téléchargeons-nous nos factures ? Au lieu d'avoir à jongler entre trois sites Web Dell ou à faire intervenir notre ISR, nous pouvons faire tout cela au même endroit. »
>
> CHEF DES OPERATIONS IT, SECURITE ET SERVICES DE CONTROLE DU TRAFIC

RETOUR SUR INVESTISSEMENT	GAINS EN VALEUR ACTUELLE	VALOR LÍQUIDO PRESENTE (VAN)	AMORTISSEMENT
324 %	**3,09 millions de dollars**	**2,36 millions de dollars**	**< 6 mois**

Avantages (sur trois ans)



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 Premier.

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

MENTIONS LEGALES
Les lecteurs doivent savoir que :

Cette étude a été demandée par Dell Technologies et AMD, et réalisée par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à être utilisée en tant qu'analyse concurrentielle.

Forrester ne formule aucune hypothèse quant au retour sur investissement potentiel que d'autres organisations réaliseront. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations au sein du cadre fourni dans cette étude pour déterminer la pertinence d'un investissement dans Premier.

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

Dell a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'y a pas participé. Forrester a réalisé l'enquête en double aveugle à l'aide d'un partenaire d'enquête tiers.

1. **Vérification préalable**
   Entretiens avec les parties prenantes Dell et les analystes Forrester pour collecter des données sur Premier.
2. **Entretiens et enquête**
   Entretiens avec six représentants de quatre organisations et enquête auprès de 207 professionnels utilisant Premier pour obtenir des données sur les coûts, les avantages et les risques.
3. **Organisation type**
   Conception d'une organisation type d'après les caractéristiques des organisations interrogées.
4. **Cadre du 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 personnes interrogées.
5. **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 Á Dell Premier

Motifs d'investissement dans Premier

Entretiens						
Fonction	**Secteur d'activité**	**Zone géogra-phique**	**Chiffre d'affaires**	**Colla-borateurs**	**Utilis-ateurs Premier**	**Dépenses Dell annuelles**
• Directeur du traitement des commandes IT mondiales • Responsable du support Commandes	Fabricant de technologies avancées	Monde entier	35 milliards $	150 000	50	51 millions $
Chef des opérations IT	Sécurité et services de contrôle du trafic	États-Unis	300 millions $	200	8	291 000 $
• Spécialiste Achats IT • Analyste Achats IT	Fabricant de systèmes de réfrigération et CVC	Monde entier	17 milliards $	39 000	30	7,7 millions $
Responsable de l'informatique utilisateurs	Fabricant de moteurs diesel, camions et bus	Monde entier	11 milliards $	14 500	10	7,8 millions $

PRINCIPAUX DÉFIS

Forrester a interrogé six décideurs de quatre organisations et sondé des utilisateurs au sein de 207 organisations habituées à utiliser Premier. Pour plus d'informations sur les participants à cette étude, consultez l'Annexe B.

Avant d'adopter Premier, les clients utilisaient une myriade de méthodes disparates pour coordonner leurs processus d'achats informatiques. Par exemple, ils commandaient directement auprès de leur représentant Dell par e-mail ou téléphone et créaient des applications internes pour rationaliser les commandes des différents services de leur entreprise.

Les personnes interrogées ont souligné le fait que leurs organisations rencontraient des difficultés communes, notamment :

- **Processus d'achats manuels et décentralisés.** Les équipes Achat ont insisté sur le fait que la coordination des achats informatiques des différents services était chronophage, notamment lorsque les entreprises se développaient et que les besoins des collaborateurs gagnaient en complexité. L'accès à plusieurs solutions d'achat d'équipement obligeait les équipes Achat à s'assurer que les commandes n'étaient pas en double et à répondre de l'investissement global dans les appareils Dell à chaque fin de cycle de facturation, ce qui représentait du temps de travail en plus. Responsable du support Commandes, fabricant de technologies avancées : « Nous utilisions une application interne qui communiquait avec Dell, mais elle va être retirée à la fin du mois. Avant cela, nous commandions chez Dell à l'aide d'une carte d'achat d'entreprise. Nous soumettions nos commandes par e-mail et les faisions ajouter à la carte, dont nous réglions le solde chaque mois. »
- **Manque de standardisation des appareils.** Sans catalogue centralisé ni processus défini pour standardiser les commandes d'appareils, les équipes dépensaient souvent plus que nécessaire, en achetant des appareils aux fonctionnalités avancées dont les utilisateurs finaux se servaient pas. Les équipes chargées des commandes créaient une proposition commerciale individuelle pour chaque commande, au lieu d'utiliser l'automatisation pour réutiliser une commande précédente. Le manque de standardisation faisait également gonfler le nombre de tickets de support IT émanant des utilisateurs finaux et retardait la productivité immédiate des nouvelles recrues, car les équipes IT devaient consacrer davantage de temps aux configurations spécifiques des appareils.
- **Tarification incohérente entre les sites internationaux.** Dans les multinationales, les équipes mentionnaient le temps supplémentaire passé à comparer manuellement les prix des équipements dans les différentes zones géographiques en cas d'incohérences et à s'assurer de l'application cohérente de certaines spécificités (par ex., remises d'entreprise).

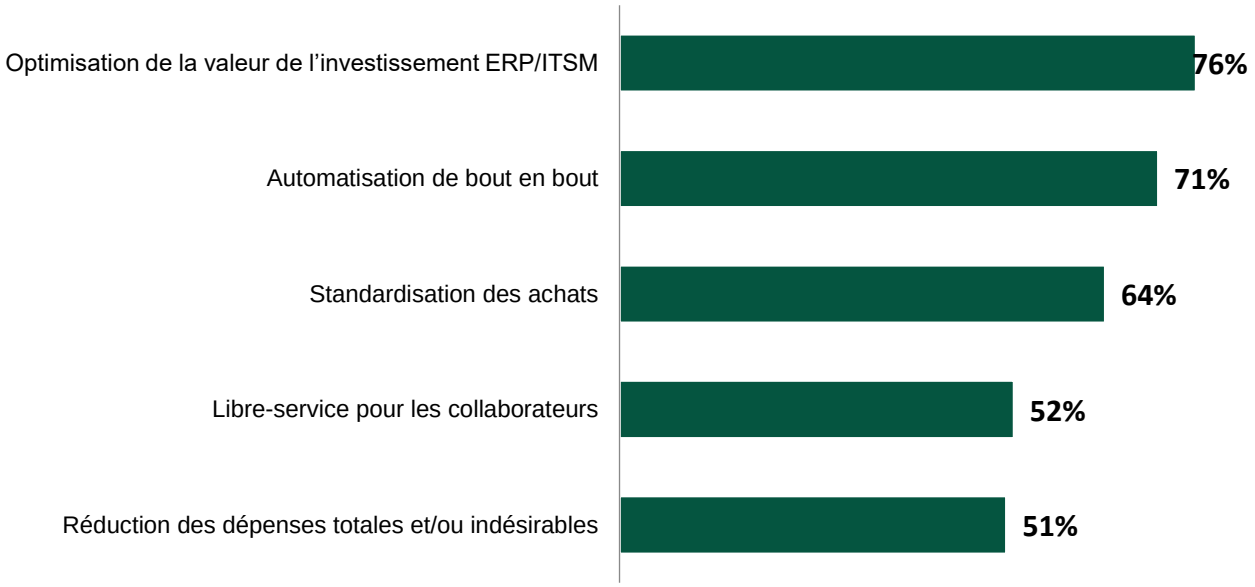
OBJECTIFS D'INVESTISSEMENT

Les organisations des personnes interrogées ont recherché une solution qui pourrait :

- fournir une plateforme d'achat en ligne sûre et authentifiée pour répondre aux demandes d'intégration et gérer les cycles de vie IT ;

- proposer des processus rationalisés, automatisés et mondiaux ;
- intégrer les solutions ITSM et ERP ;
- permettre le suivi des configurations standard ;
- offrir une envergure mondiale pour répondre aux besoins d'expansion actuels et futurs.

« Quels sont les facteurs clés qui ont motivé votre décision d'adopter Premier ? » (Sélectionnez toutes les réponses appropriées.)



Base : 207 décideurs mondiaux occupant des postes de responsables et de niveau supérieur, dans le domaine informatique
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour Dell, novembre 2023.

> « Nous cherchions une solution évolutive et durable pour acheter les équipements IT, qui nous permettrait d'être aussi efficaces, voire plus. »
>
> Chef des opérations IT, sécurité et services de contrôle du trafic

ORGANISATION TYPE

Suite aux entretiens, Forrester a établi un cadre TEI, une société type, ainsi qu'une analyse du retour sur investissement qui illustre les domaines financièrement impactés. Cette organisation type est représentative des quatre organisations dans lesquelles travaillent les six personnes interrogées par Forrester. Elle est utilisée dans la section suivante pour présenter l'analyse financière globale. L'organisation type présente les caractéristiques suivantes :

Description. La multinationale présente un chiffre d'affaires annuel de 5 milliards de dollars et compte 25 000 collaborateurs, dont 95 % interagissent directement avec Premier via leur système ITSM. L'organisation dispose d'une équipe Achat de 25 personnes et dépense 22,5 millions de dollars par an auprès de Dell (soit 900 $ par collaborateur). L'organisation type a intégré son système ERP à Premier.

PRINCIPALES HYPOTHÉSES

Opérations mondiales

5 milliards de dollars de chiffre d’affaires

25 000 collaborateurs

22,5 millions de dollars de dépenses annuelles

Équipe Achat composée de 25 personnes

« Nous n’avons pas hésité à investir. Dans une organisation dynamique, le changement est perpétuel. En tant qu’êtres humains, nous n’apprécions pas vraiment le changement, sauf s’il est à notre avantage. Premier n’impliquait pratiquement pas de contrepartie. Bien sûr, nous avons dû configurer un nouveau compte et nous assurer que notre service Comptabilité disposait des autorisations adéquates. … Je dirais que la configuration de Premier nous a pris 15 minutes en tout. Elle est très simple à réaliser. L’avantage est que Dell nous a fourni une solution pour migrer ou transposer notre compte existant et tout centraliser dans Premier. »

CHEF DES OPERATIONS IT, SECURITE ET SERVICES DE CONTROLE DU TRAFIC

Analyse Des Avantages

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

Total des avantages						
Réf.	**Avantage**	**Année 1**	**Année 2**	**Année 3**	**Total**	**Valeur actuelle**
Atr	Augmentation de l'efficacité de l'équipe Achat	105 719 $	211 438 $	211 438 $	528 594 $	429 706 $
Btr	Augmentation de l'efficacité de l'équipe IT	180 471 $	180 471 $	180 471 $	541 414 $	448 806 $
Ctr	Baisse des coûts des appareils grâce à la standardisation	787 469 $	787 469 $	787 469 $	2 362 406 $	1 958 318 $
Dtr	Augmentation de l'efficacité des nouvelles recrues	61 200 $	122 400 $	122 400 $	306 000 $	248 754 $
	Total des avantages (avec ajustement des risques)	1 134 859 $	1 301 777 $	1 301 777 $	3 738 413 $	3 085 584 $

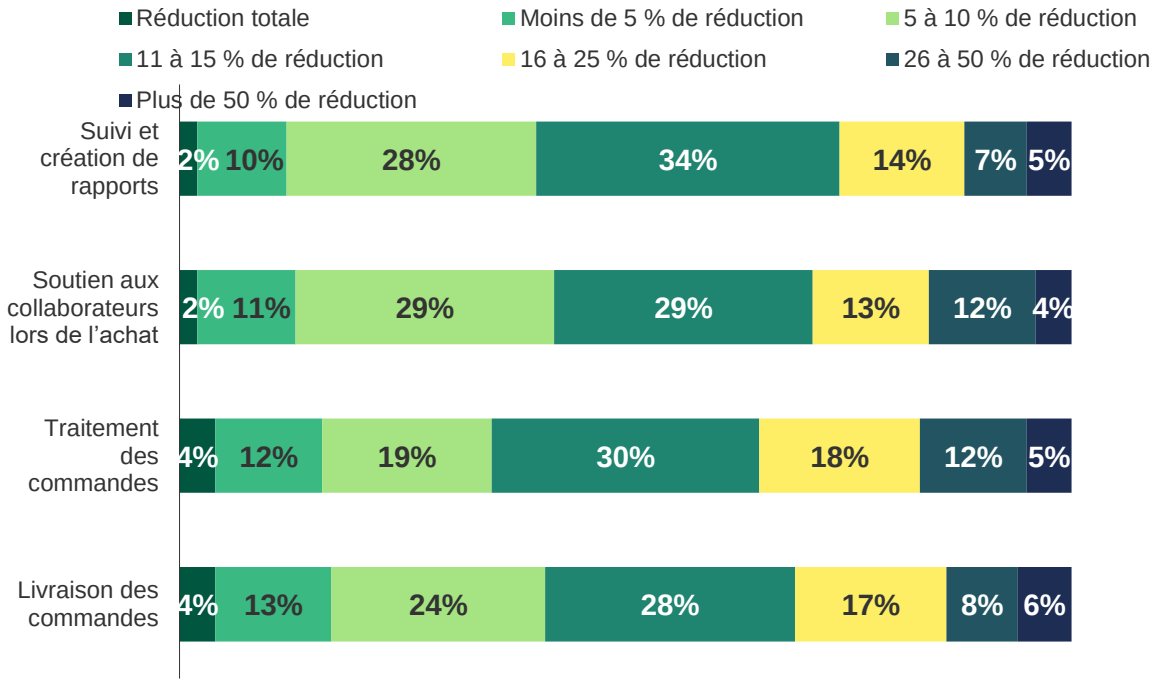
AUGMENTATION DE L'EFFICACITÉ DE L'ÉQUIPE ACHAT

Preuves et données. La centralisation des achats améliore l'efficacité des équipes. Ainsi, les collaborateurs peuvent consacrer davantage de temps à des projets présentant une plus forte valeur ajoutée, et les organisations évitent de recruter du personnel supplémentaire. Les personnes interrogées ont souligné les éléments suivants :

- Elles ont gagné 25 minutes par transaction Dell.
- Elles ont consacré 2 fois moins de temps aux processus de commande mondiaux.
- Chaque collaborateur a gagné 2 heures par mois sur les activités de prévisions et de création de rapports.
- La cohérence des tarifs entre les sites a permis de gagner 80 % du temps.
- Une augmentation de 40 % de l'équipe des agents de commandes a pu être évitée.

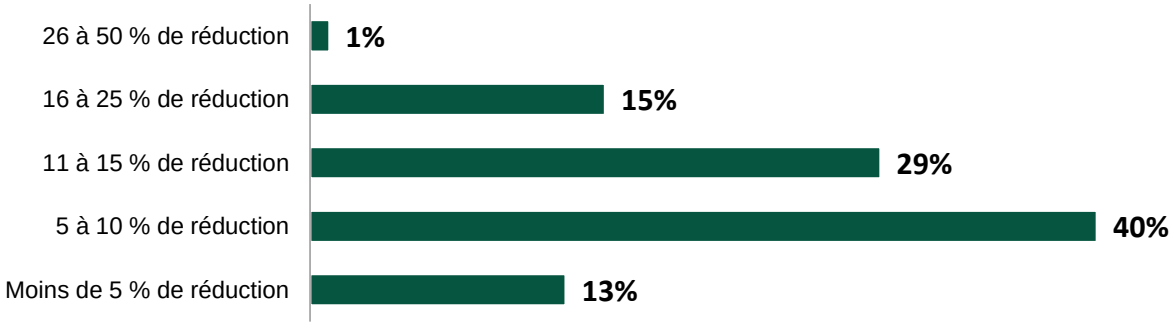
L'enquête s'est intéressée aux gains d'efficacité liés aux achats sur toute une gamme d'activités : achats eux-mêmes, création de rapports, suivi des équipements Dell, obtention de tarifs, vérification des exigences de conformité et standardisation des produits pour les sites mondiaux. Les personnes interrogées ont signalé d'importants gains de temps dans toutes ces activités.

« À présent, concernant la façon dont le portail local a aidé à rationaliser les opérations d'achat quotidiennes, selon vous, quel est le pourcentage de réduction du temps consacré par l'équipe Achat à chacune des tâches ci-dessous ? » (Sélectionnez une réponse par ligne.)



Base : 83 décideurs mondiaux occupant des postes de responsables et de niveau supérieur, et utilisant le portail local
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour Dell, novembre 2023.

« Vous avez indiqué que le portail mondial vous a permis de centraliser vos achats internationaux. Selon vous, quel est le pourcentage moyen de réduction du temps consacré aux achats mondiaux apporté par le portail mondial ? »



Base : 92 décideurs mondiaux occupant des postes de responsables et de niveau supérieur, et utilisant le portail mondial
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour Dell, novembre 2023.

> « Mon équipe comptable est en train de modifier la façon dont je capitalise ou passe en charges l'équipement. [Dell Premier] m'a fait gagner beaucoup de temps. Je peux accéder aux rapports, puis établir les prévisions sur le site de Dell en une heure ou deux. Comparé à la consultation manuelle de mes dépenses dans mon système ERP, cela m'a fait gagner plusieurs heures. »
>
> **RESPONSABLE DE L'INFORMATIQUE UTILISATEURS, FABRICANT DE MOTEURS DIESEL, CAMIONS ET BUS**

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

- L'équipe Achat réduit ses efforts de 20 % avec Premier. Au cours de la première année, elle n'atteint que la moitié de cette efficacité, car elle doit s'habituer aux nouveaux processus.

- Le coût total moyen d'un professionnel des achats est de 99 500 $.
- Une retenue de 50 % est appliquée sur la productivité, car tous les gains de temps ne se traduisent pas par l'achèvement d'une tâche supplémentaire.

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

- Le fait d'avoir déjà rationalisé les processus et mis en place des systèmes d'achat de fournisseurs similaires.
- Le fait d'avoir des coûts salariaux totaux inférieurs.
- La taille et le niveau d'expérience de l'équipe Achat.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une baisse de 15 % à ce gain, ce qui donne une valeur actuelle totale (ajustée en fonction des risques et vue à la baisse de 10 %) de 430 000 $ sur trois ans.

> « [Premier] réduit les nombreux échanges entre Dell et nous. Nous pouvons faire beaucoup de choses avec cette solution : ajouter des configurations standard, créer nos propres propositions commerciales, rechercher nos commandes, télécharger nos propres factures, exécuter des rapports jusqu'à un certain degré, sans avoir à faire intervenir de collaborateur Dell. Pour mon équipe, en particulier, cela représente une baisse de 75 %. Nos techniciens ont ainsi pu se reconcentrer sur des tâches qu'ils ont besoin de traiter directement, alors qu'avant, ils passaient leur temps à jongler entre les différents canaux décentralisés pour acheter de l'équipement IT. »
>
> RESPONSABLE DU SUPPORT COMMANDES, FABRICANT DE TECHNOLOGIES AVANCEES

Augmentation de l'efficacité de l'équipe Achat					
Réf.	**Indicateur**	**Source**	**Année 1**	**Année 2**	**Année 3**
A1	Collaborateurs	Composite	25 000	25 000	25 000
A2	Collaborateurs Achat	Composite	25	25	25
A3	Réduction des efforts d'achat	Composite	10 %	20 %	20 %
A4	Efforts d'achat après Premier	A2*A3	2,5	5	5
A5	Coût total annuel moyen d'un professionnel des achats	Norme TEI	99 500 $	99 500 $	99 500 $
A6	Retenue sur la productivité	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
At	Augmentation de l'efficacité de l'équipe Achat	A4*A5*A6	124 375 $	248 750 $	248 750 $
	Ajustement en fonction des risques	↓ 15 %			
Atr	Augmentation de l'efficacité de l'équipe Achat (avec ajustement des risques)		105 719 $	211 438 $	211 438 $
	Total sur trois ans : 528 594 $		**Valeur actuelle sur trois ans : 429 706 $**		

AUGMENTATION DE L'EFFICACITE DE L'EQUIPE IT

Preuves et données. Les personnes interrogées ont signalé que le déploiement de Dell Premier dans leurs environnements a amélioré la standardisation des produits et éliminé les achats de matériel indésirables. Cela a permis aux départements IT des clients de configurer et de provisionner plus facilement les nouveaux appareils, car la plupart des services nécessaires ont été intégrés dans des configurations standard. De plus, avec des appareils standard préconfigurés, les équipes IT ont passé moins de temps à traiter les tickets du centre d'assistance IT liés à l'équipement Dell, car les collaborateurs ont soumis moins de demandes uniques. Responsable de l'informatique utilisateurs, fabricant de moteurs diesel, camions et bus : « Avec une configuration standard, tout est déjà ajouté à notre processus d'intégration. Si un collaborateur devait apporter une autre machine, il faudrait que nous la configurions et la personnalisions. Étant donné que nous pouvons conserver un système standard via Premier, ils ne commandent que ce que nous pouvons obtenir rapidement. Ainsi, nous gagnons un temps considérable. »

Voici quelques exemples fournis par les personnes interrogées :

- 25 % de temps de configuration matérielle en moins (passé de 1 heure à 45 minutes).

Les réponses à l'enquête ont indiqué les gains de temps pour la configuration matérielle par un collaborateur IT :

- Lorsque l'équipement a été acheté au niveau local, 60 % des personnes interrogées ont vu le temps de configuration réduit de plus de 11 %.
- Lorsque l'équipement a été acheté au niveau international, 73 % des personnes interrogées ont vu le temps de configuration réduit de plus de 11 %.

Les réponses à l'enquête ont aussi indiqué le pourcentage de baisse des tickets et appels d'assistance liés aux produits/achats Dell :

- Lorsque l'équipement a été acheté au niveau local, 50 % des personnes interrogées ont vu les tickets d'assistance liés aux achats baisser de 11 à 25 %.
- Lorsque l'équipement a été acheté au niveau international, 46 % des personnes interrogées ont vu les tickets d'assistance liés aux achats baisser de 11 à 25 %.

> **15%** de baisse des tickets IT soumis, liés aux achats.

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

- L'organisation suit un calendrier d'actualisation du parc informatique de trois ans, ce qui signifie que 8 333 nouveaux appareils sont achetés chaque année.
- Avec Premier, l'équipe IT gagne 30 minutes sur la configuration des appareils.
- Le coût horaire total moyen d'un professionnel IT est de 63 $.
- Une retenue de productivité de 50 % est appliquée sur l'avantage de configuration des appareils, car tous les gains de temps ne se traduisent pas par l'achèvement d'une tâche supplémentaire.
- Les collaborateurs soumettent 3 700 tickets d'assistance IT par an.
- Avec Premier, ils en soumettent 15 % de moins.
- Chaque ticket requiert 15 minutes de temps IT.
- Le salaire horaire total moyen d'un analyste du centre d'assistance est de 35 $.

- Une retenue de productivité de 75 % est appliquée sur l'avantage relatif à l'assistance IT, car tous les gains de temps ne se traduisent pas par l'achèvement d'une tâche supplémentaire.

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

- Automatisation ou sous-traitance de la configuration des appareils déjà mise en place.
- Besoins de configuration minimes.
- Coûts totaux inférieurs pour les ressources IT et du centre d'assistance.
- Nombre minime de tickets IT soumis.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une baisse de 15 % à ce gain, ce qui donne une valeur actuelle totale (ajustée en fonction des risques et vue à la baisse de 10 %) de 449 000 $ sur trois ans.

> « Nous n'avons plus à gérer différents groupes dans différents pays. L'équipe IT mondiale contrôle tout désormais, à quelques exceptions près. Auparavant, tout était décentralisé et chaque division avait son propre groupe. »
>
> DIRECTEUR DU TRAITEMENT DES COMMANDES IT MONDIALES, FABRICANT DE TECHNOLOGIES AVANCEES

Augmentation de l'efficacité de l'équipe IT					
Réf.	**Indicateur**	**Source**	**Année 1**	**Année 2**	**Année 3**
B1	Appareils achetés (arrondi)	Composite	8 333	8 333	8 333
B2	Gain de temps de configuration par appareil (heures)	Composite	0,5	0,5	0,5
B3	Retenue sur la productivité	Norme TEI	75 %	75 %	75 %
B4	Gain de temps total (heures)	B1*B2*B3	3 125	3 125	3 125
B5	Salaire horaire total d'un professionnel IT	Norme TEI	63 $	63 $	63 $
B6	**Sous-total : Économies de travail IT totales liées à l'optimisation du temps de configuration**	**B4*B5**	**196 875 $**	**196 875 $**	**196 875 $**
B7	Tickets d'assistance IT avant Dell Premier	Composite	3 700	3 700	3 700
B8	Pourcentage de baisse des tickets soumis après Dell Premier	Composite	15 %	15 %	15 %
B9	Tickets d'assistance IT évités après Dell Premier	B6*B7	555	555	555
B10	Heure(s) requise(s) pour chaque ticket	Composite	0,25	0,25	0,25
B11	Heures totales évitées (arrondies)	B9*B10	139	139	139
B12	Retenue sur la productivité	Norme TEI	75 %	75 %	75 %
B13	Salaire horaire total d'un analyste du centre d'assistance	Norme TEI	35 $	35 $	35 $
B14	**Sous-total : Économies totales liées aux tickets d'assistance IT concernant les achats**	**B11*B12*B13**	**3 649 $**	**3 649 $**	**3 649 $**
Bt	Augmentation de l'efficacité de l'équipe IT	B6+B14	200 524 $	200 524 $	200 524 $
	Ajustement en fonction des risques	↓ 10 %			
Btr	Augmentation de l'efficacité de l'équipe IT (avec ajustement des risques)		180 471 $	180 471 $	180 471 $
	Total sur trois ans : 541 414 $		**Valeur actuelle sur trois ans : 448 806 $**		

BAISSE DES COÛTS DES APPAREILS GRÂCE À LA STANDARDISATION

Preuves et données. Les personnes interrogées ont déclaré qu'elles avaient pu réduire les coûts des appareils de plusieurs manières. Le fait d'avoir encouragé le personnel à commander via le catalogue Premier a garanti l'application des tarifs négociés. Le fait d'avoir empêché les dépenses indésirables a permis d'éviter que les collaborateurs n'achètent auprès de sources présentant des prix plus élevés et a donné la possibilité aux clients de centraliser et d'accéder facilement aux données de

dépenses Dell. La création de configurations standard pour différents profils d'utilisateurs a empêché les collaborateurs de choisir des appareils trop sophistiqués et plus chers. Les personnes interrogées ont rapporté :

- Des économies de 10 à 30 % par machine achetée.
- Des économies comprises entre 600 et 1 500 $ par machine achetée.
- Une baisse du nombre de configurations, de 500 à 12 configurations standard.

> **10%**
>
> Baisse du coût d'achat par appareil.

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

- L'organisation suit un calendrier d'actualisation du parc informatique de trois ans, ce qui signifie que 8 333 nouveaux appareils sont achetés chaque année.
- Le coût d'achat par appareil avant l'adoption de Premier était de 1 050 $.
- Premier a réduit le coût d'achat de 10 %, soit 105 $ d'économies par appareil.

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

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

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une baisse de 15 % à ce gain, ce qui donne une valeur actuelle totale (ajustée en fonction des risques et vue à la baisse de 10 %) de 2 millions de dollars sur trois ans.

Baisse des coûts des appareils grâce à la standardisation					
Réf.	**Indicateur**	**Source**	**Année 1**	**Année 2**	**Année 3**
C1	Appareils achetés	B1	8 333	8 333	8 333
C2	Coût d'achat précédent par appareil	Composite	1 050 $	1 050 $	1 050 $
C3	Réduction du coût d'achat avec Dell Premier	Composite	10 %	10 %	10 %
C4	Économies par appareil avec Dell Premier	C2*C3	105 $	105 $	105 $
Ct	Baisse des coûts des appareils grâce à la standardisation	C1*C4	874 965 $	874 965 $	874 965 $
	Ajustement en fonction des risques	↓ 10 %			
Ctr	Baisse des coûts des appareils grâce à la standardisation (avec ajustement des risques)		787 469 $	787 469 $	787 469 $
	Total sur trois ans : 2 362 406 $		**Valeur actuelle sur trois ans : 1 958 318 $**		

« Les collaborateurs se sentent plus autonomes, car ils peuvent dire qu'ils ont besoin [d'un nouvel appareil] et peuvent le commander automatiquement, sans avoir à attendre que quelqu'un s'en occupe. »

SPECIALISTE ACHATS IT, FABRICANT DE SYSTEMES DE REFRIGERATION ET CVC

> « Nous sommes de plus en plus efficaces avec nos configurations standard et nous connaissons de mieux en mieux les besoins réels des collaborateurs. … À mon arrivée, je pense que nous avions près de 500 configurations différentes dans le système, car les collaborateurs commandaient leur propre équipement. À présent, nous avons entre 10 et 12 configurations standard. »
>
> DIRECTEUR DU TRAITEMENT DES COMMANDES IT MONDIALES, FABRICANT DE TECHNOLOGIES AVANCEES

AUGMENTATION DE L'EFFICACITÉ DES NOUVELLES RECRUES

Preuves et données. Les personnes interrogées ont rapporté que les nouvelles recrues étaient plus rapidement productives, car l'équipement Dell était prêt à fonctionner immédiatement après leur intégration. Un processus de commande rationalisé et des configurations standard ont permis de fournir les appareils aux nouveaux collaborateurs en les personnalisant très peu, ce qui a éliminé tout retard potentiel.

Les personnes interrogées ont rapporté :

- Une augmentation du pourcentage d'équipements matériels livrés aux nouvelles recrues dès leur premier jour de travail, de 70 % il y a cinq ans à 98-99 % aujourd'hui.
- Le fait qu'auparavant les nouvelles recrues attendaient leur équipement deux à trois jours. Désormais, l'équipement est prêt dès leur arrivée, afin qu'elles soient immédiatement productives.

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

- Les nouvelles recrues représentent 9 % du nombre total annuel de collaborateurs.
- Avant Premier, un nouveau collaborateur attendait en moyenne trois jours ouvrés avant de recevoir son équipement Dell.
- Avec Premier, il faut un jour ouvré.
- Durant la période d'adaptation, chaque nouvelle recrue est productive à 20 %.
- Le salaire horaire total d'une nouvelle recrue est de 40 $.
- Une retenue de 75 % est appliquée sur la productivité, car tous les gains de temps ne se traduisent pas par l'achèvement d'une tâche supplémentaire.

> **67%**
>
> Temps gagn é avant que les nouvelles recrues ne reçoivent leur équipement.

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

- Le nombre de nouvelles recrues et leur site.
- La rapidité avec laquelle les nouvelles recrues sont capables de contribuer au travail productif.
- La nature du travail auquel les nouvelles recrues contribuent.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une baisse de 15 % à ce gain, ce qui donne une valeur actuelle totale (ajustée en fonction des risques et vue à la baisse de 10 %) de 249 000 $ sur trois ans.

Augmentation de l'efficacité des nouvelles recrues					
Réf.	**Indicateur**	**Source**	**Année 1**	**Année 2**	**Année 3**
D1	Collaborateurs	A1	25 000	25 000	25 000
D2	Pourcentage de nouveaux collaborateurs chaque année	Composite	9 %	9 %	9 %
D3	Nombre de nouvelles recrues chaque année	D1*D2	2 250	2 250	2 250
D4	Nombre moyen d'heures écoulées avant que la nouvelle recrue ne reçoive son équipement avant Dell Premier	Composite	24	24	24
D5	Nombre moyen d'heures écoulées avant que la nouvelle recrue ne reçoive son équipement avec Dell Premier	Composite	8	8	8
D6	Nombre d'heures gagnées avant que la nouvelle recrue ne reçoive son équipement avec Dell Premier	D4-D5	16	16	16
D7	Pourcentage de productivité d'une nouvelle recrue pendant la période d'adaptation	Composite	20 %	20 %	20 %
D8	Salaire horaire total d'un collaborateur moyen	Norme TEI	40 $	40 $	40 $
D9	Retenue sur la productivité	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
Dt	Augmentation de l'efficacité des nouvelles recrues	D3*D6*D7*D8*D9	72 000 $	144 000 $	144 000 $
	Ajustement en fonction des risques	↓ 15 %			
Dtr	Augmentation de l'efficacité des nouvelles recrues (avec ajustement des risques)		61 200 $	122 400 $	122 400 $
Total sur trois ans : 306 000 $			**Valeur actuelle sur trois ans : 248 754 $**		

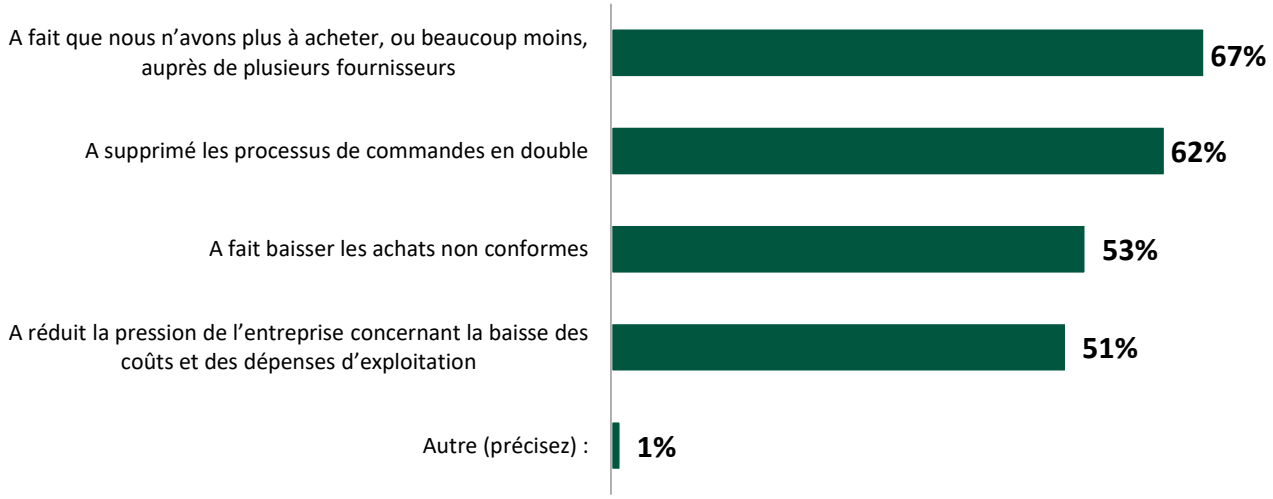
« Nos nouveaux collaborateurs reçoivent généralement leurs ordinateurs dès le premier jour de travail. En effet, les systèmes prêts pour expédition sont désormais disponibles dans le monde entier et nous stockons des machines dans nos entrepôts. Nous essayons de leur fournir leurs PC dès le premier jour pour qu'ils puissent se mettre immédiatement au travail. »

RESPONSABLE DU SUPPORT COMMANDES, FABRICANT DE TECHNOLOGIES AVANCÉES

> « Nous avions toujours un problème avec les nouvelles recrues. Nous devions attendre un ticket pour pouvoir commander leur équipement. Plus besoin d'attendre, désormais. L'équipe sait qu'un nouveau collaborateur va arriver. Elle commande l'équipement et ce dernier sera prêt dès son premier jour de travail. »
>
> SPECIALISTE ACHATS IT, FABRICANT DE SYSTEMES DE REFRIGERATION ET CVC

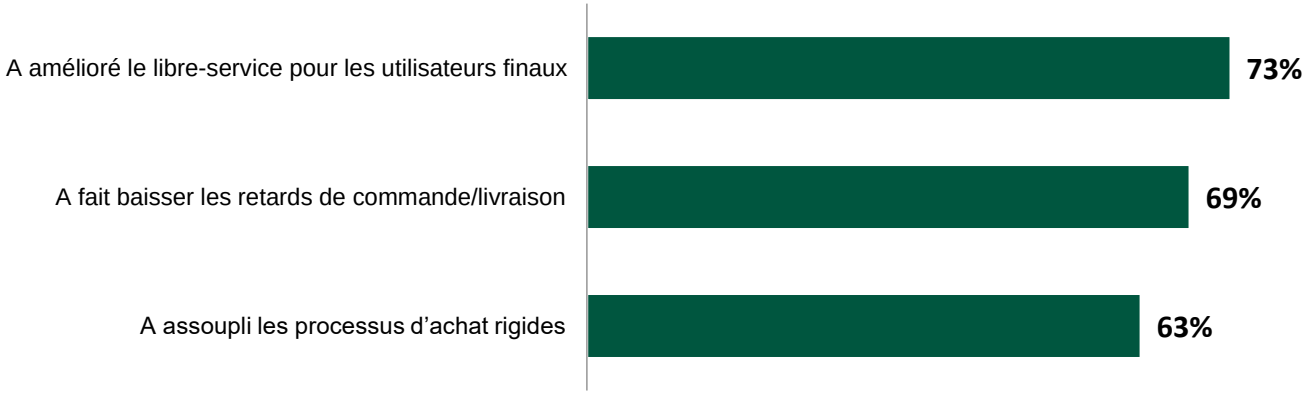
Gros plan sur l'intégration des systèmes ERP et ITSM

Nous avons demandé aux personnes interrogées ce que l'intégration ERP a résolu dans leur environnement. Voici leurs réponses :



Base : 90 décideurs mondiaux occupant des postes de responsables IT et de niveau supérieur, et utilisant une intégration ERP
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour Dell, novembre 2023.

Nous avons demandé aux personnes interrogées ce que l'intégration ITSM a résolu dans leur environnement. Voici leurs réponses :



Base : plus de 108 décideurs mondiaux occupant des postes de responsables IT et de niveau supérieur, et utilisant une intégration ITSM
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour Dell, novembre 2023.

AVANTAGES NON QUANTIFIES

Les personnes interrogées ont mentionné les avantages supplémentaires suivants dont leurs organisations ont bénéficié, mais qu'elles n'ont pas pu quantifier :

- **Amélioration du libre-service.** Une plateforme rationalisée et conviviale qui fournit aux utilisateurs finaux la possibilité de commander, de manière autonome, leur propre équipement (par ex., des appareils et accessoires standard), selon les besoins. Cette solution permet également aux équipes interfonctionnelles (par ex., comptabilité) de récupérer facilement des données de reporting sans déranger l'équipe Achat.

> « Les concepteurs de Dell Premier ont vraiment fait en sorte de minimiser les clics de souris. En plus, la solution est personnalisable. »
>
> CHEF DES OPÉRATIONS IT, SÉCURITÉ ET SERVICES DE CONTRÔLE DU TRAFIC

> « Si l'équipe de notre service comptable et financier veut procéder au rapprochement des bons de commande, il lui suffit de se connecter au portail, de rechercher les numéros de commande, de facture et de bon de commande, puis de télécharger les éléments nécessaires. … Auparavant, elle devait contacter les services financiers de Dell et échanger plusieurs e-mails. »
>
> EF DES OPÉRATIONS IT, SÉCURITÉ ET SERVICES DE CONTRÔLE DU TRAFIC

- **Expéditions plus précises**. Grâce aux projections d'expédition précises, les équipes Achat et les utilisateurs finaux peuvent planifier efficacement les périodes de productivité nécessitant des appareils Dell, plutôt que de perdre du temps à cause de prévisions erronées.
    - En expliquant le processus en détail, le spécialiste des achats IT du fabricant de systèmes de réfrigération et CVC a indiqué : « [Premier] nous envoie un e-mail pour que nous puissions suivre la commande. Nous savons exactement où elle se trouve, si elle a été expédiée, si elle est en cours d'expédition… Nous pouvons recevoir un numéro de suivi. Ce type de communication est pratique. »
- **Relations renforcées avec le représentant Dell**. Lorsque l'automatisation est en place pour le processus de commande mondial, le responsable de compte Dell se concentre sur d'autres domaines afin de proposer une amélioration continue aux clients. Les personnes interrogées ont rapporté :
    - Le responsable de l'informatique utilisateurs du fabricant de moteurs diesel, camions et bus a expliqué que son équipe utilise Premier pour de nombreuses tâches, mais se tourne vers Dell en cas d'assistance supplémentaire requise. Il a indiqué à Forrester : « Mon représentant Dell

est ma roue de secours. Si j'ai besoin de quelque chose ou si j'ai un problème, il est toujours là pour m'aider. C'est très utile. »

- Le chef des opérations IT de l'entreprise de sécurité et des services de contrôle du trafic a déclaré : « Notre ISR essaie toujours de nous mettre en contact avec la ressource appropriée chez Dell. Il est toujours ouvert aux suggestions. Si nous l'informons que nous cherchons à intégrer cette plateforme ou que nous aimerions pouvoir utiliser telle fonctionnalité dans Premier, il prend vraiment notre demande au sérieux. Il ne nous invite pas simplement à lui envoyer un e-mail qu'il ne lira jamais. C'est un partenariat bidirectionnel. »

> « Nous sommes une entreprise à l'esprit familial. Les relations personnelles ont beaucoup d'importance pour nous. Notre relation avec Dell continue de nous apporter de la valeur et notre représentant de compte, qui fait appel à différentes ressources Dell, y est pour beaucoup. Cette collaboration est extraordinaire. »
>
> CHEF DES OPERATIONS IT, SECURITE ET SERVICES DE CONTROLE DU TRAFIC

FLEXIBILITÉ

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

- **Développement durable.** Le responsable de l'informatique utilisateurs du fabricant de moteurs diesel, camions et bus a indiqué que l'objectif interne de

son organisation était de maximiser les efforts de développement durable lors des futures commandes d'équipement Dell. Cela passait notamment par l'achat d'appareils plus écoénergétiques et par l'implémentation de processus d'expédition directe. Il a souligné : « Si je devais acheter un seul [écran] incurvé, c'est comme si j'achetais quatre écrans classiques, car le coût est bien plus élevé, mais c'est aussi plus [rentable]. Nous faisons plus attention à l'environnement et nous constatons vraiment des économies d'énergie. Nous essayons de trouver le bon équilibre et de comprendre si nous dépensons davantage ou si nous améliorons notre empreinte écologique. »

> « Nous avons lancé un projet IT écologique cette année et nous étudions la manière de faire des économies d'énergie et d'emballages. Nous envisageons de commander davantage en gros, cette année. … Nous réfléchissons à utiliser l'expédition directe l'an prochain. Je pense que cela fait une différence. »
>
> RESPONSABLE DE L'INFORMATIQUE UTILISATEURS, FABRICANT DE MOTEURS DIESEL, CAMIONS ET BUS

- **Intégrations ERP et ITSM.** Les organisations qui n'ont pas besoin d'intégrations ERP ou ITSM au moment du déploiement initial de Premier peuvent tirer un avantage supplémentaire une fois ces intégrations faites.

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

> « Je me sens beaucoup plus en confiance maintenant que nous utilisons Premier à l'international. »
>
> RESPONSABLE DU SUPPORT COMMANDES, FABRICANT DE TECHNOLOGIES AVANCEES

Analyse Des Coûts

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

Coûts totaux							
Réf.	**Coût**	**Initial**	**Année 1**	**Année 2**	**Année 3**	**Total**	**Valeur actuelle**
Etr	Coût de la configuration interne initiale de Dell Premier	114 430 $	0 $	0 $	0 $	114 430 $	114 430 $
Ftr	Dépenses de gestion interne en continu et programmatiques	0 $	246 675 $	246 675 $	246 675 $	740 025 $	613 444 $
	Total des coûts (ajusté en fonction des risques)	114 430 $	246 675 $	246 675 $	246 675 $	854 455 $	727 874 $

COÛT DES EFFORTS DE CONFIGURATION INTERNE INITIAUX DE DELL PREMIER

Preuves et données. Les personnes interrogées ont indiqué que l'implémentation de Premier était généralement rapide et simple. Dell met Premier à la disposition des organisations, qui n'ont pas grand-chose à faire de leur côté. Toutefois, des efforts internes sont nécessaires pour aider Dell à procéder aux intégrations ERP et ITSM.

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

- La configuration initiale pour mettre en place les quatre solutions Premier a pris quatre ETP pendant environ trois mois.
- Le salaire mensuel total des quatre ETP impliqués dans la configuration est de 8 292 $.

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

- Un déploiement de plus grande ampleur et plus complexe impactant le calendrier.

- Une gestion courante plus poussée par le client.
- La réactivité de l'équipe jouant sur les annulations ou retards dans les demandes.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une hausse de 15 % à ce coût, ce qui donne une valeur actuelle totale (ajustée en fonction des risques et vue à la baisse de 10 %) de 114 000 $ sur trois ans.

> « La configuration impliquait un appel de 20 minutes avec le représentant Dell. La solution est simple et conviviale. »
>
> RESPONSABLE DE L'INFORMATIQUE UTILISATEURS, FABRICANT DE MOTEURS DIESEL, CAMIONS ET BUS

Coût de la configuration interne initiale de Dell Premier

Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Nombre d'ETP impliqué(s) dans la configuration de Dell Premier	Composite	4	0	0	0
E2	Nombre de mois requis pour configurer Dell Premier	Composite	3	0	0	0
E3	Salaire mensuel total des ETP impliqués dans la configuration de Dell Premier (arrondi)	Composite	8 292 $	0 $	0 $	0 $
Et	Coût de la configuration interne initiale de Dell Premier	E1*E2*E3	99 504 $	0 $	0 $	0 $
	Ajustement en fonction des risques	↑ 15 %				
Etr	Coût de la configuration interne initiale de Dell Premier (ajusté en fonction des risques)		114 430 $	0 $	0 $	0 $
	Total sur trois ans : 114 430 $		**Valeur actuelle sur trois ans : 114 430 $**			

DÉPENSES DE GESTION INTERNE EN CONTINU ET PROGRAMMATIQUES

Preuves et données. Un ETP et demi est chargé de la gestion courante et du développement de la suite de solutions.

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

- Un ETP et demi gère Dell Premier en continu.
- La configuration unique des appareils représente un coût annuel de 75 000 $.

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

- Un ensemble plus important et plus complexe de systèmes intégrés.

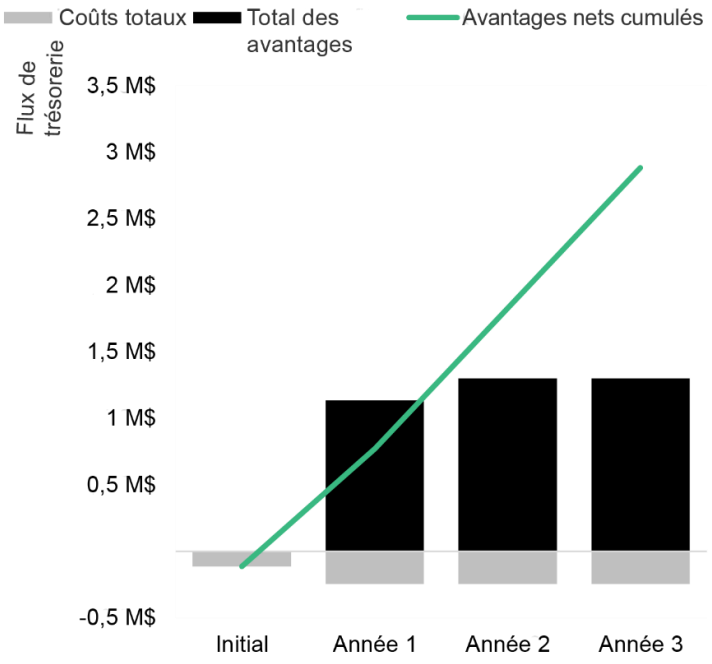
Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a appliqué une hausse de 15 % à ce coût, ce qui donne une valeur actuelle totale (ajustée en fonction des risques et vue à la baisse de 10 %) de 613 000 $ sur trois ans.

Dépenses de gestion interne en continu et programmatiques						
Réf.	**Indicateur**	**Source**	**Initial**	**Année 1**	**Année 2**	**Année 3**
F1	ETP impliqué(s) dans la gestion courante et le développement	Composite	0	1,50	1,50	1,50
F2	Salaire annuel total moyen d'un responsable Achat expérimenté	Norme TEI	0 $	99 500 $	99 500 $	99 500 $
F3	Coûts de la configuration unique des appareils	Composite	0 $	75 000 $	75 000 $	75 000 $
Ft	Dépenses de gestion interne en continu et programmatiques	(F1*F2) + F3	0 $	224 250 $	224 250 $	224 250 $
	Ajustement en fonction des risques	↑ 10 %				
Ftr	Dépenses de gestion interne en continu et programmatiques (ajustées en fonction des risques)		0 $	246 675 $	246 675 $	246 675 $
Total sur trois ans : 740 025 $			**Valeur actuelle sur trois ans : 613 444 $**			

Synthèse Des Données Financières

Indicateurs consolidés sur trois ans avec ajustement des risques

Cashflowdiagramm (risilobereinigt)



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
Coûts totaux	(114 430 $)	(246 675 $)	(246 675 $)	(246 675 $)	(854 455 $)	(727 874 $)
Total des avantages	0 $	1 134 859 $	1 301 777 $	1 301 777 $	3 738 413 $	3 085 584 $
Avantages nets	(114 430 $)	888 184 $	1 055 102 $	1 055 102 $	2 883 959 $	2 357 710 $
Retour sur investissement						324 %
Période de récupération (mois)						Moins de 6

.

ANNEXE A : TOTAL ECONOMIC IMPACT

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

Valeur actuelle des futurs flux de trésorerie nets (avec remise) en fonction d'un taux d'intérêt (taux de remise) donné. Une VAN de projet positive indique normalement que

l’investissement doit être réalisé, à moins que d’autres projets ne présentent des VAN plus élevées.

Retour Sue Investissement

Retour attendu d’un projet en pourcentage. Le retour sur investissement se calcule en divisant les avantages nets (avantages moins coûts) par les coûts.

Taux De Remise

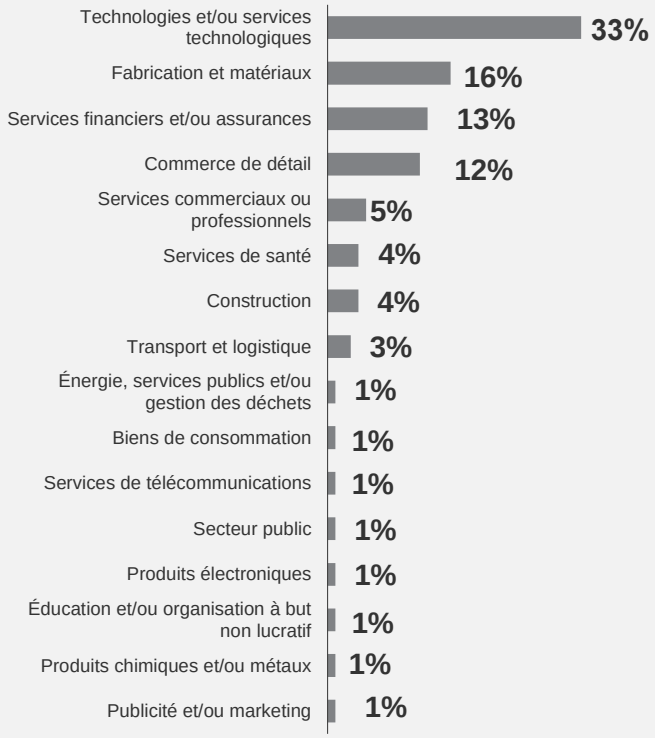
Taux d’intérêt utilisé dans l’analyse des flux de trésorerie pour prendre en compte la valeur temporelle de l’argent. Les entreprises utilisent habituellement des taux compris entre 8 et 16 %.

Période De Récipération

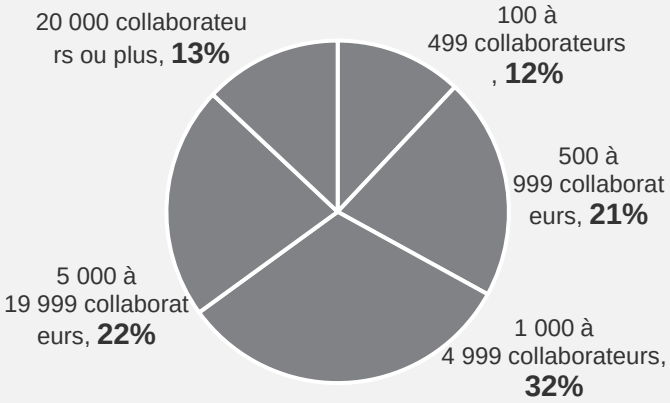
Il s’agit du seuil de rentabilité d’un investissement. C’est le moment où les avantages nets (avantages moins coûts) sont équivalents à l’investissement ou au coût initial.

ANNEXE B : DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DE L'ENQUÊTE

« Parmi les éléments suivants, lequel décrit le mieux le secteur auquel appartient votre société ? »



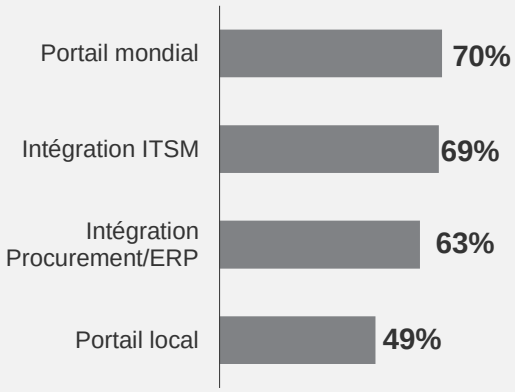
« D'après votre estimation, combien de collaborateurs travaillent pour votre entreprise/organisation dans le monde ? »



« Dans quelle zone géographique vous situez-vous ? »

41 %	APAC
29 %	EMEA
20 %	Amérique du Nord
10 %	Amérique du Sud

« Quel(s) composant(s) de Dell Premier utilisez-vous ? » (Sélectionnez toutes les réponses appropriées.)



Base : 207 décideurs mondiaux occupant des postes de responsables et de niveau supérieur, dans le domaine informatique
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour Dell, novembre 2023.

ANNEXE C : RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Études Forrester connexes

« 2023 Buyer Insights: Procurement Professional », Forrester Research, Inc., 4 décembre 2023.

« Transform Procurement For Future Fit Supply Chains », Forrester Research, Inc., 21 août 2023.

ANNEXE D : NOTES DE FIN

---

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

FORRESTER®