

Etude Forrester Total Economic
Impact™ commandée par Google en
septembre 2018

Total Economic Impact™ de Google Chrome OS avec G Suite

Economies et avantages commerciaux
grâce à Chrome OS avec G Suite

Sommaire

Synthèse	1
Résultats clés	1
Cadre de travail et méthodologie TEI	4
Parcours client : chrome OS avec G Suite	5
Entreprises interrogées	5
Principaux défis	5
Exigences relatives à la solution	6
Résultats clés	6
Organisation hybride	8
Analyse des avantages	9
Avantage 1 : réduction des temps d'arrêt	9
Avantage 2 : évitement des coûts de sécurité	10
Avantage 3 : économies sur le service d'assistance	11
Avantage 4 : économies sur les technologies existantes	12
Avantage 5 : amélioration de la productivité des utilisateurs	13
Avantage 6 : augmentation des économies sur la mobilité	14
Flexibilité	15
Analyse des coûts	17
Coût 1 : frais de mise à niveau d'entreprise Chrome OS avec G Suite	17
Coût 2 : coût de mise en œuvre et de configuration	18
Coût 3 : coûts de gestion et de formation aux nouveaux appareils	19
Résumé financier	20
Google Chrome OS avec G Suite : présentation	21
Annexe A : total Economic Impact	22
Annexe B : notes de fin	23

Directeur de projet :
Sean McCormick

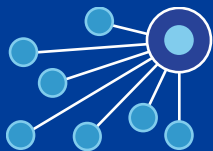
A PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des services de conseil fondés sur des études de marché aux cadres dirigeants afin de faciliter leur réussite au sein de leur entreprise. Qu'il s'agisse de brèves réunions sur la stratégie ou de projets personnalisés, les services de Forrester Consulting vous mettent en relation directe avec des analystes de recherche qui appliquent leurs connaissances d'expert aux enjeux spécifiques de votre entreprise. Pour plus d'informations, visitez forrester.com/consulting.

© 2018, 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, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. Pour tout supplément d'information, rendez-vous sur forrester.com.

Bénéfices et coûts



Évitement des coûts
de sécurité :

1 632 295 dollars



Amélioration de la
productivité des utilisateurs :

3 984 364 dollars



Coût de mise à niveau
Chrome OS avec G Suite :

2 959 354 dollars

Synthèse

Google fournit un système d'exploitation et une série d'outils collaboratifs sur le cloud qui aide ses clients à améliorer la sécurité, à augmenter la productivité et à renforcer l'expérience employé (EX). Google 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 Chrome OS avec G Suite. L'objectif de cette étude est de fournir aux lecteurs un cadre leur permettant d'évaluer l'impact financier potentiel de Chrome OS avec G Suite sur leur entreprise.

Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à un tel investissement, Forrester a interrogé plusieurs clients qui utilisent Chrome OS avec G Suite depuis plusieurs années. Bon nombre de ces clients ont migré vers un plus grand nombre d'applications basées sur le cloud et ont eu besoin d'un accès transparent à leurs outils et données sur plusieurs appareils. Chrome OS avec G Suite a été spécialement conçu pour le cloud et permet aux entreprises d'améliorer la productivité et la mobilité des utilisateurs, mais aussi de réduire les temps d'arrêt tout en fonctionnant dans un environnement sécurisé.

Le cloud permet de mettre en place de nouvelles stratégies technologiques de main-d'œuvre qui équilibrent les coûts, la sécurité et les objectifs EX (notamment l'évolutivité et l'accès en temps réel et en tout lieu). Forrester a constaté dans une enquête récente que 81 % des entreprises ont une stratégie axée sur le cloud ou qu'elles privilégient le cloud pour répondre aux besoins de l'entreprise.¹

Pour les décideurs informatiques, le coût et la sécurité sont les principaux objectifs : 70 % déclarent que la réduction des coûts est une priorité élevée ou critique, tandis que 69 % déclarent que le plus important est une sécurité avancée. Le cloud peut répondre à ces préoccupations tout en améliorant l'expérience employé. L'expérience employé contribue à améliorer l'expérience client et soutient des objectifs clés tels que la fidélisation des talents, une meilleure qualité et une augmentation du chiffre d'affaires.² Le cloud améliore l'expérience employé en permettant aux collaborateurs d'accéder à leurs ressources et expériences numériques à tout moment, depuis n'importe quel appareil, où qu'ils se trouvent.

Résultats clés

Avantages quantifiés. Les avantages quantifiés de la valeur actualisée ajustée en fonction du risque sont représentatifs des avantages enregistrés par les entreprises interrogées (entretiens et enquête) :

- › **Avec Chrome OS et G Suite, les mises à jour sont invisibles pour les employés, ce qui permet de réduire les temps d'arrêt de 30 minutes en moyenne par semaine.** En tant que système d'exploitation et suite de productivité connectés au cloud, Chrome OS et G Suite sont toujours à jour. Cela réduit la nécessité pour les employés de redémarrer et d'installer manuellement les mises à jour. Dans l'ensemble, le temps économisé par les employés a permis de récupérer 2,92 millions de dollars en productivité sur trois ans.
- › **Avec Chrome OS et G Suite, les mises à jour sont automatiques, ce qui réduit le risque de problèmes de sécurité des terminaux de 20 % et évite de dépenser en moyenne 656 000 dollars par an pour se protéger des failles de sécurité.** Après avoir interrogé 34 entreprises ayant eu recours à Chrome OS avec G Suite, Forrester a constaté que le coût annuel moyen alloué aux failles de sécurité ou aux incidents était de 78 % inférieur à celui de leur environnement précédent. Ces économies ont permis d'éviter des coûts de sécurité de 1,6 million de dollars sur trois ans.



RSI
359 %



Bénéfices en valeur actuelle
19,4 millions de dollars



VAN
15,2 millions de dollars



Amortissement
< 6 mois

- › **Une amélioration de 15,5 % de l'efficacité du service d'assistance a permis de réaliser des économies de 249 971 dollars sur trois ans.** Après avoir investi dans Chrome OS avec G Suite, les organisations interrogées ont constaté des économies liées à la baisse du nombre d'appels enregistrés par le service d'assistance et à la réduction du délai de résolution des problèmes. Une personne interrogée a déclaré : « Une multitude de personnes assuraient le fonctionnement de notre ancien système d'exploitation dans tout notre environnement d'entreprise et nos magasins. Notre système d'exploitation qui gère les registres est obsolète et fragile, sa prise en charge exige beaucoup plus d'efforts. »
- › **Avec Chrome OS et G Suite, les entreprises ont pu économiser en moyenne 100 dollars par utilisateur sur les solutions existantes.** Les entreprises interrogées ont déclaré que leurs coûts de licence de solutions précédentes pour les systèmes d'exploitation et les suites de productivité se traduisaient par des économies annuelles de 100 dollars par utilisateur. En plus des coûts de licence, une organisation interrogée a souligné l'importance d'utiliser G Suite pour éviter l'achat d'un produit de flux de travail prêt à l'emploi. Les économies globales réalisées sur l'ancien système d'exploitation et les suites de productivité s'élevaient à près de 1,8 million de dollars.
- › **L'utilisation de l'apprentissage automatique et d'autres outils de productivité a permis d'économiser plus de 3,9 millions de dollars sur les activités quotidiennes.** Les utilisateurs de Chrome OS avec G Suite interrogés ont constaté des économies significatives grâce à Quick Reply dans Gmail, Quick Access dans Drive et d'autres capacités d'apprentissage automatique. Ces économies, ainsi que les outils de productivité quotidienne utilisant G Suite, ont permis aux utilisateurs de Chrome OS avec G Suite de gagner en moyenne 10 minutes par jour.
- › **Grâce à G Suite, les employés peuvent accéder aux documents et aux e-mails à tout moment et en tout lieu, ce qui représente une économie de 8,8 millions de dollars.** De plus, les employés ont utilisé les capacités de Hangouts pour les réunions et le partage de documents à des fins de rationalisation des réunions, ce qui leur fait gagner en moyenne 3 minutes au début de chaque réunion. Hangouts permet également aux employés de se rencontrer virtuellement plutôt qu'en personne, réduisant ainsi les coûts de déplacements professionnels de 350 000 dollars par année. Sur une période de trois ans, les économies réalisées grâce à l'utilisation de G Suite ont été de plus de 8,8 millions de dollars.

Avantages non quantifiés. Les entreprises interrogées (entretiens et enquête) ont observé les avantages suivants, qui ne sont pas quantifiés dans cette étude :

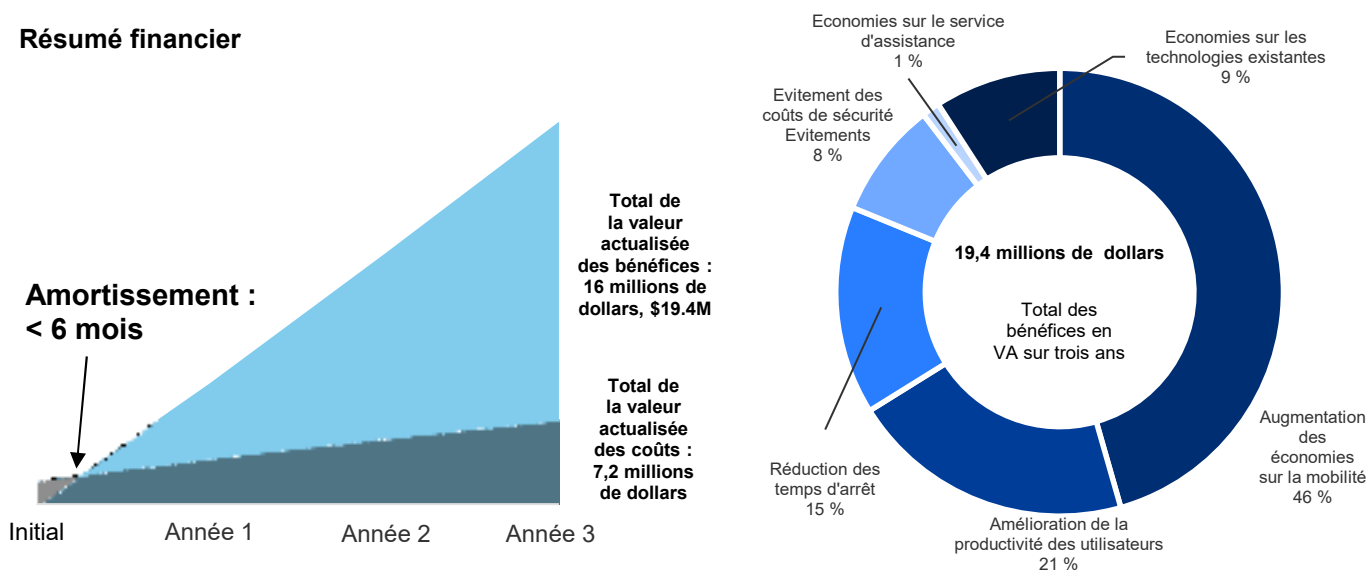
- › **Grâce aux stratégies prédéfinies et aux mises à jour automatiques, Chrome OS avec G Suite réduit la charge de travail des équipes de gestion informatique.** Auparavant, les entreprises passaient jusqu'à 50 heures par semaine à gérer les systèmes d'exploitation et suites de productivité existants. Une personne interrogée a déclaré : « Quand je repense au temps que nous consacrons à créer les paquets, à les déployer et à résoudre les problèmes qui se sont produits, je suis content que nous n'ayons plus à le faire. »
- › **Chrome OS dispose de fonctionnalités de conformité intégrées qui permettent de rationaliser le processus d'audit.** Google maintient et respecte de nombreuses normes de sécurité requises dans tous les secteurs d'activité. Par exemple, Chrome OS peut se connecter à divers réseaux privés virtuels (VPN) utilisés pour sécuriser les communications de l'entreprise. Ainsi, les entreprises restent en conformité tout en réduisant les efforts nécessaires aux audits internes et externes.

Coûts. L'organisation interrogée a enregistré les coûts suivants en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction du risque :

- › Les frais de mise à niveau d'entreprise de Chrome OS et de G Suite s'élevaient à 2 959 354 dollars. Le coût moyen par utilisateur pour Chrome OS avec G Suite est de 170 dollars par an.
- › **La mise en œuvre et la configuration ont duré six mois et ont coûté 586 500 dollars.** En moyenne, il faut six employés ETP internes pendant six mois pour mettre en œuvre, tester et intégrer Chrome OS et G Suite dans les environnements existants. En outre, certaines entreprises ont fait appel à un prestataire de services professionnel à un coût moyen de 35 000 dollars par mois, soit un total de 210 000 dollars.
- › **La gestion des modifications et la formation ont eu lieu parallèlement à la phase de mise en œuvre et ont coûté 679 650 dollars.** En moyenne, les employés ont demandé 1 heure de formation sur les nouveaux environnements Chrome OS et G Suite. Avec la popularité de G Suite à des fins d'utilisation personnelle, de nombreux employés ont trouvé que Google était plus intuitif que leurs précédents systèmes. Cela a permis de réduire au maximum le coût et le temps de formation.

Les entretiens de Forrester avec six clients existants et 66 entreprises qui utilisent Chrome OS avec G Suite ont révélé qu'une entreprise basée sur ces organisations pouvait espérer un gain de l'ordre de 19,4 millions de dollars sur trois ans (pour un investissement de 4,2 millions de dollars), ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de 15 186 167 dollars et un RSI de 359 %.

Résumé financier



La méthodologie TEI permet aux entreprises de démontrer, justifier et réaliser la valeur concrète des initiatives informatiques aux yeux de la direction et des autres parties prenantes essentielles du secteur.

Cadre de travail et méthodologie TEI

Selon les informations fournies par les organisations interrogées, Forrester a élaboré un cadre de travail Total Economic Impact™ (TEI) pour ces organisations qui envisagent de mettre en œuvre Google Chrome OS avec G Suite.

L'objectif de ce cadre est d'identifier les coûts, les bénéfices, le gain de flexibilité et les facteurs de risque qui influent sur la décision d'investissement. Forrester a adopté une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact de Google Chrome OS avec G Suite sur une entreprise :



DILIGENCE RAISONNABLE

Entretiens avec des intervenants de Google et des analystes de Forrester pour recueillir des données relatives aux Chrome OS avec G Suite.



ENTRETIENS AVEC LES CLIENTS

Nous avons mené des entretiens auprès de six entreprises et une enquête auprès de 66 entreprises qui utilisent Chrome OS avec G Suite afin d'obtenir des données sur les coûts, les bénéfices et les risques.



ORGANISATION HYBRIDE

Conception d'une organisation hybride basée sur les caractéristiques des organisations interrogées.



STRUCTURE DU MODELE FINANCIER

Elaboration d'un modèle financier représentatif des entretiens selon la méthodologie TEI, prise en compte des risques selon les problématiques et les préoccupations des organisations interrogées.



ETUDE DE CAS

Emploi de quatre éléments essentiels de la TEI dans la modélisation de l'impact de Google Chrome OS avec G Suite : les avantages, les coûts, la flexibilité et les risques. Les entreprises recherchent des solutions de plus en plus sophistiquées pour analyser le RSI des investissements informatiques. Pour répondre à leurs attentes, 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 en savoir plus sur la méthodologie TEI.

DECLARATIONS

Les lecteurs doivent être conscients de ce qui suit :

L'étude est commandée par Google et délivrée 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 le rapport pour déterminer la pertinence d'un investissement dans Google Chrome OS avec G Suite.

Google 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 et n'acceptons pas de procéder à des modifications qui pourraient entrer en contradiction avec les conclusions de Forrester ou obscurcir la signification de l'étude.

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

Parcours client : Chrome OS avec G Suite

AVANT ET APRES L'INVESTISSEMENT DANS CHROME OS AVEC G SUITE

Entreprises interrogées

Dans le cadre de cette étude, Forrester a mené une enquête auprès de 66 entreprises et a interrogé six clients qui utilisent Google Chrome OS avec G Suite. Présentation des entreprises clientes interrogées :

SECTEUR D'ACTIVITE	SIEGE SOCIAL	NOMBRE D'EMPLOYES	NOMBRE D'UTILISATEURS	CHIFFRE D'AFFAIRES
Santé	Etats-Unis	3 000	3 000	Privé
Recherche à but non lucratif	Etats-Unis	1 400	5 200	Privé
Fabrication	Etats-Unis	50 000	30 000	7 milliards de dollars
Distribution	Etats-Unis	200 000	35 000	15 milliards de dollars
Fabrication	Europe	80 000	70 000	30 milliards de dollars
Services commerciaux	Etats-Unis	5 000	5 000	Entre 5 et 10 millions de dollars

Principaux défis

Historiquement, les préoccupations et les défis liés aux coûts et à la sécurité sont antérieurs à ceux spécifiques à l'expérience et à la collaboration des employés. Une récente étude de Forrester a confirmé que la réduction des coûts et l'amélioration de la sécurité des terminaux constituaient les deux principales priorités des entreprises au cours des 12 prochains mois. De plus, à la question « quels sont les défis auxquels votre organisation informatique doit faire face avec les terminaux/systèmes d'exploitation qui soutiennent la productivité du personnel au sein de votre entreprise ? », 45 % des personnes interrogées ont eu des inquiétudes quant à la sécurité des anciens appareils et systèmes d'exploitation. Forrester a conclu que plus de 70 % des employés utilisent le navigateur Web pour accéder aux applications et à la messagerie de la suite de productivité.³ Les entreprises interrogées ont partagé des défis similaires avant d'investir dans Chrome OS avec G Suite. Ces défis comprenaient ce qui suit :

- › Amélioration de la convivialité et de l'expérience employé.
- › Amélioration de la productivité informatique.
- › Amélioration de la vitesse et de la productivité des utilisateurs.

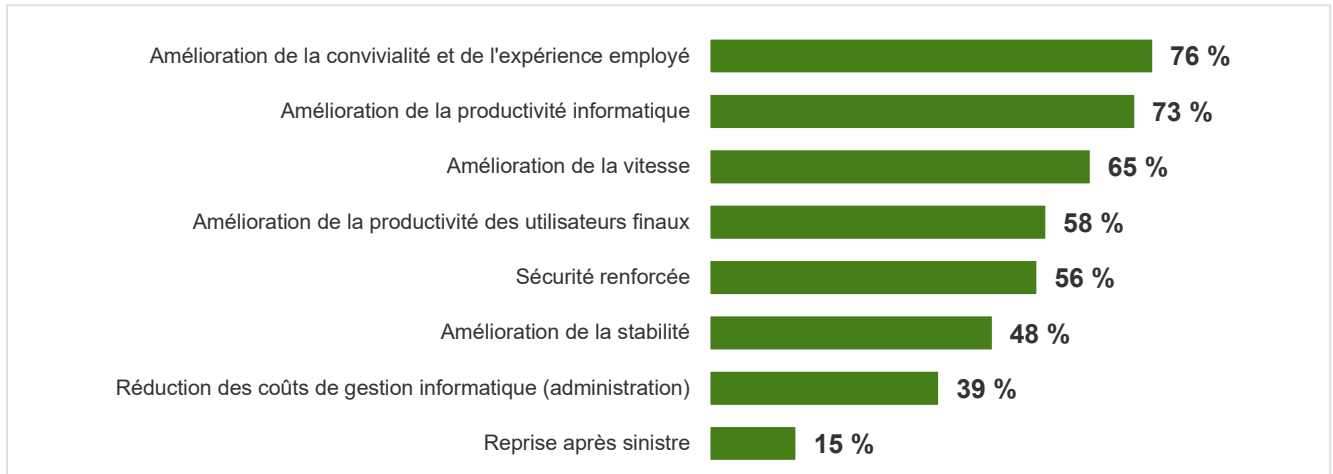
Notre enquête a permis d'identifier quelques autres objectifs que les entreprises souhaitaient atteindre, comme illustré dans le tableau suivant.

« Nous avons du mal à entretenir notre environnement de système d'exploitation. Il faut optimiser en permanence pour éviter les encombrements, l'obsolescence de la technologie et donc une dette technique intenable à grande échelle. »

Architecte, société de vente au détail



« Qu'est-ce qui vous a convaincu d'adopter les appareils Chrome ? »



Base : 66 utilisateurs de Google Chrome OS avec G Suite

Source : étude commandée, réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Google, février 2018

Exigences relatives à la solution

Sachant que les employés passent plus de temps à utiliser les applications cloud, le navigateur est devenu un point d'accès central pour la communication et la collaboration. En fait, 62 % des entreprises interrogées ont indiqué développer l'utilisation d'applications basées sur le cloud pour les employés en tant que priorité critique ou élevée. En outre, 67 % des employés s'appuient beaucoup plus sur un navigateur Web pour faire leur travail qu'il y a deux ans.⁴ Les entreprises interrogées ont recherché une solution qui pourrait :

- › Augmenter l'utilisation de l'infrastructure et des plates-formes de cloud.
- › Développer l'utilisation des applications basées sur le cloud pour les employés.

Le cloud computing ouvre la voie à des stratégies qui nécessitent moins de compromis entre coût, sécurité ou EX.⁵ Ces exigences ont conduit les entreprises à investir et à déployer Chrome OS avec G Suite.

Résultats clés

Les entretiens et les enquêtes ont révélé que les principaux résultats de l'investissement dans Chrome OS avec G Suite sont les suivants :

- › **Sécurité renforcée.** L'un des principaux avantages en matière de sécurité tient aux appareils sur lesquels Chrome OS fonctionne. Ces appareils sont essentiellement à l'état zéro, ce qui signifie qu'ils sont difficiles à pirater et peuvent être partagés entre les employés sans risque de fuite de données ou d'accès à des personnes malintentionnées. De plus, en tant que système d'exploitation basé sur le cloud, de nombreux risques inhérents aux problèmes de sécurité localisés ont été évités. Il s'agissait notamment de mises à jour, de correctifs, de gestion de l'identification et de vol de données de stockage local. Par défaut, Chrome OS et G Suite sont dotés de fonctions de sécurité et de fonctionnalités intégrées.
 - Un client a trouvé qu'il était plus facile de gérer l'adoption du RGPD, car Google a déjà intégré de nombreuses politiques et procédures requises.

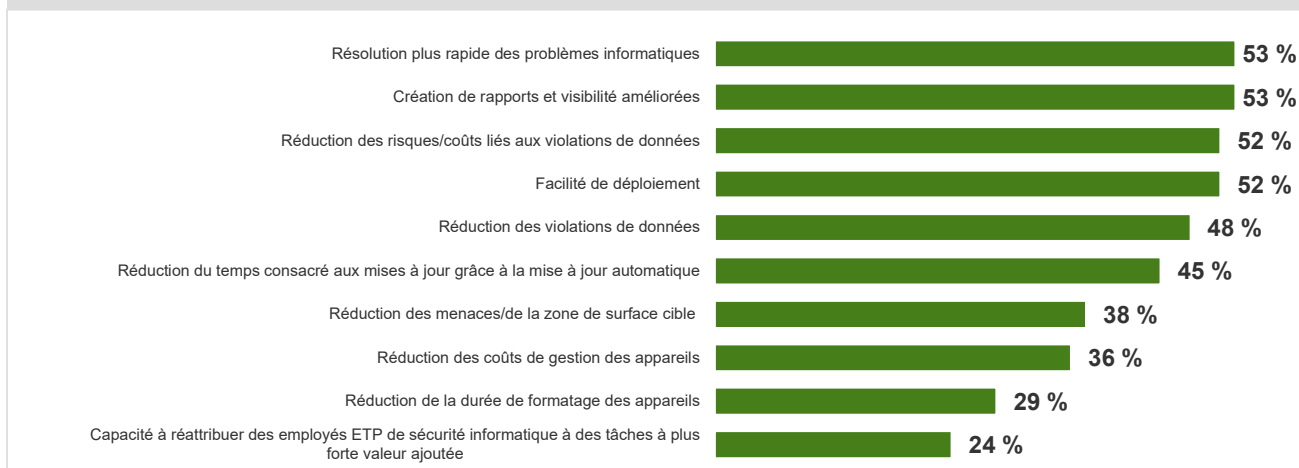
« Nous constatons de nombreuses améliorations en matière de gestion des courriers indésirables, de contrôles de sécurité et d'autres choses que Google met en œuvre. »

Responsable de la collaboration et de la gestion des connaissances, secteur de la fabrication



- Un autre client a été beaucoup moins touché par les tentatives de hameçonnage récentes au sein des environnements client Chrome que dans d'autres environnements. Avec Gmail, le client a constaté une amélioration significative de la gestion des courriers indésirables et des contrôles de sécurité.
- Les autres niveaux d'efficacité de la sécurité rencontrés par les clients interrogés incluaient une création de rapports plus efficace et une meilleure visibilité, une réduction de la zone de menace/cible et une réduction de la durée de formatage des appareils. Pour obtenir la liste complète des améliorations, reportez-vous au tableau ci-dessous.

« Quelles améliorations relatives à l'informatique et à la sécurité votre entreprise a-t-elle obtenues grâce à votre investissement dans Google ? »



Base : 66 entreprises qui utilisent Google G Suite avec Chrome OS

Source : étude commandée, réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Google, février 2018

» **Amélioration de l'expérience des employés.** Une étude de Forrester a révélé que 73 % des décideurs informatiques considèrent l'expérience employé comme une priorité absolue lors de la prise de décisions concernant les applications d'entreprise. Cela est important, car 69 % des employés interrogés ont déclaré qu'ils se sentent bien et/ou satisfaits et qu'ils ont constaté une amélioration notable de leur qualité de travail. Cela signifie qu'une expérience positive des employés dépend de leur capacité à être productifs.⁶

Les entreprises interrogées ont signalé plusieurs améliorations différentes de l'expérience employé, notamment l'apprentissage automatique et l'IA pour réduire les tâches répétitives, telles que le suivi des documents sur le Web, le reformatage des présentations ou l'exécution des calculs dans Sheets. Les réponses rapides, Snooze et d'autres fonctions intégrées dans Gmail ont également eu un impact sur l'expérience employé, ce qui rend le traitement des e-mails plus efficace. En plus de l'apprentissage automatique et de l'IA, d'autres éléments de l'expérience employé ont été améliorés à l'aide de G Suite. Un client a déclaré : « Hangouts a révolutionné nos réunions en créant un processus de démarrage plus souple. » Le client a ajouté que la découverte garantit que tout le monde dispose des bons documents au bon moment, ce qui permet de démarrer rapidement les réunions.

« La mobilité ne signifie pas mettre toutes les applications et les données sur un appareil, mais plutôt que toutes ces applications sur le cloud et les expériences découplées de mon appareil me permettent d'être mobile sur tous mes appareils. »

Architecte, société de vente au détail



› **Réduction des coûts et productivité accrue.** L'avantage le plus important de l'adoption de Chrome OS avec G Suite réside dans les économies réalisées par l'amélioration de la productivité au sein de l'entreprise. Plus de 71 % des personnes interrogées ont déclaré que la productivité des employés s'est améliorée dans l'ensemble. Bien que chaque entreprise puisse utiliser les économies réalisées de différentes manières, les entreprises interrogées ont identifié des améliorations communes, notamment :

- Meilleur accès aux fichiers et aux données, où que vous soyez et à tout moment.
- Collaboration, partage et contrôle de version des documents.
- Réduction des temps d'arrêt pour les utilisateurs.
- Charge de travail de gestion informatique réduite.

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 associé illustrant les domaines concernés sur le plan financier. Cette organisation hybride est représentative des sociétés que Forrester a interrogées. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière globale dans la section qui suit. L'organisation hybride synthétisée par Forrester suite aux entretiens avec les clients présente les caractéristiques suivantes :

Description de l'organisation hybride. L'organisation hybride est une entreprise mondiale avec des bureaux régionaux répartis dans plusieurs pays. L'organisation compte 50 000 employés au total, dont 35 % ou 17 500 sont considérés comme des cadres, qui doivent utiliser un appareil connecté et disposer d'un accès aux données et à l'information de l'entreprise pour effectuer leurs activités quotidiennes. Sur ces 17 500 cadres, on compte 7 000 utilisateurs de Chrome OS avec G Suite qui utilisent des Chromebooks.

Au total, l'organisation hybride compte 75 000 terminaux composés d'ordinateurs de bureau, de kiosques, de tablettes, d'ordinateurs portables et d'appareils mobiles. L'organisation hybride a déployé Chrome comme navigateur par défaut il y a trois ans pour soutenir son objectif d'entreprise qui consiste à adopter une stratégie basée sur le cloud.

Caractéristiques du déploiement. Les employés de l'organisation hybride utilisent Chrome OS avec G Suite comme principal point d'accès à toutes ses applications Web basées sur le cloud. Ainsi, ces 7 000 employés ont recours à des Chromebooks, ce qui leur permet de bénéficier de la même mobilité qu'avec un ordinateur portable au moyen des points d'accès sans fil. Grâce au cloud, les équipes informatiques ont pu gérer Chrome OS et G Suite via une console d'administration Google centralisée qui leur permet d'offrir à l'ensemble des employés des éléments personnalisés (règles, paramètres et stratégies).

« Je peux vraiment travailler n'importe où : dans le train, dans l'avion ou même à la plage. »

Responsable de la collaboration et de la gestion des connaissances, secteur de la fabrication



Estimations principales

50 000 employés

17 500 cadres

7 000 utilisateurs de
Chrome OS avec G Suite

Total de 75 000 terminaux
équipés du navigateur
Chrome par défaut

Analyse des avantages

DONNEES CONCERNANT LES AVANTAGES QUANTIFIES POUR L'ORGANISATION HYBRIDE

Total des bénéfices

REF.	BENEFICE	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3	TOTAL	VALEUR ACTUALISEE
Atr	Réduction des temps d'arrêt	1 175 720 dollars	1 175 720 dollars	1 175 720 dollars	3 527 160 dollars	2 923 842 dollars
Btr	Evitement des coûts de sécurité	656 370 dollars	656 370 dollars	656 370 dollars	1 969 110 dollars	1 632 295 dollars
Ctr	Economies sur le service d'assistance	78 101 dollars	104 135 dollars	123 661 dollars	305 897 dollars	249 971 dollars
Dtr	Economies sur les technologies existantes	855 000 dollars	630 000 dollars	630 000 dollars	2 115 000 dollars	1 771 262 dollars
Etr	Amélioration de la productivité des utilisateurs	1 244 880 dollars	1 659 840 dollars	1 971 060 dollars	4 875 780 dollars	3 984 364 dollars
Ftr	Augmentation des économies sur la mobilité	2 765 084 dollars	3 686 779 dollars	4 378 050 dollars	10 829 912 dollars	8 849 931 dollars
	Total des bénéfices (ajusté en fonction du risque)	6 775 155 dollars	7 912 844 dollars	8 934 860 dollars	23 622 859 dollars	19 411 665 dollars

Avantage 1 : réduction des temps d'arrêt

Avec Chrome OS et G Suite, les mises à jour sont automatisées et les applications sont toujours à jour, ce qui réduit l'impact sur les utilisateurs. Auparavant, les utilisateurs devaient attendre que leurs systèmes téléchargent les mises à jour et redémarrent, mais avec Chrome OS, il n'y a pas de téléchargement ni de redémarrage nécessaire. Cela rend le processus de mise à jour invisible pour les utilisateurs et leur permet de gagner du temps dans leurs journées pour être plus productifs.

Outre les mises à jour, les problèmes localisés appartiennent au passé avec Chrome OS et G Suite. Historiquement, lorsqu'un réseau ou un serveur était en panne, il affectait un ensemble d'utilisateurs ou de régions, mais avec le système d'exploitation basé sur le cloud de Google, il y a très peu d'impacts localisés, ce qui réduit encore les temps d'arrêt des utilisateurs. Lorsqu'il y a un impact sur les appareils, les utilisateurs peuvent simplement se connecter à un autre appareil Chrome OS et accéder instantanément à tout ce qu'ils avaient auparavant avec un temps d'arrêt minimal.

Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

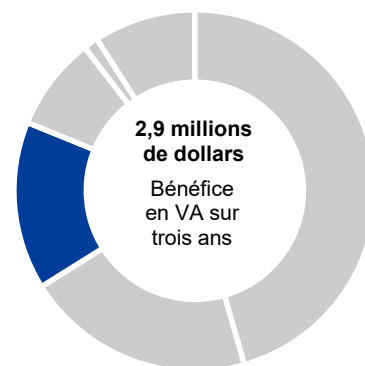
- Les utilisateurs ont évité 30 minutes de temps d'arrêt par semaine.
- Les employés ont systématiquement capturé 20 % des temps d'arrêt évités pour un travail plus productif.
- Le salaire horaire moyen (taxes comprises) pour les 7 000 utilisateurs de Chrome OS avec G Suite est de 38 dollars par heure.

La réduction des temps d'arrêt des utilisateurs varie en fonction des éléments suivants :

- L'architecture de l'environnement précédent, ainsi que le nombre de mises à jour et de problèmes localisés qui se produisent régulièrement.
- Le temps gagné est utilisé pour travailler de manière plus productive.
- La rémunération (charges comprises) des employés.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 15 %, ce qui donne une valeur actuelle totale, ajusté en fonction du risque sur trois ans de 2 923 842 dollars.

Le tableau ci-dessus montre le total de tous les bénéfices obtenus dans les domaines énumérés ci-après, ainsi que les valeurs actualisées minorées de 10 %. Sur une période de trois ans, l'organisation hybride s'attend à un total des bénéfices d'une valeur actualisée et ajustée en fonction du risque s'élevant à plus de 19,4 millions de dollars.



Réduction des temps d'arrêt : **15 %** du total des bénéfices

Avantage 1 : réduction des temps d'arrêt : tableau de calcul

REF.	MESURE	CALC.	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3
A1	Nombre total d'utilisateurs de Chrome OS avec G Suite		7 000	7 000	7 000
A2	Temps d'arrêt réduit par utilisateur et par semaine	Heures	0,5	0,5	0,5
A3	Economies de temps réalisées pour un travail plus productif (en pourcentage)		20 %	20 %	20 %
A4	Salaires horaires d'un employé ETP moyen, charges comprises (arrondi)	80 000 dollars/ 2 080	38,00 dollars	38,00 dollars	38,00 dollars
At	Réduction des temps d'arrêt	$A1*(A2*52)^*$ $A3*A 4$	1 383 200 dollars	1 383 200 dollars	1 383 200 dollars
	Ajustement en fonction du risque	↓15 %			
Atr	Réduction des temps d'arrêt pour les utilisateurs (ajustée en fonction du risque)		1 175 720 dollars	1 175 720 dollars	1 175 720 dollars

Avantage 2 : évitement des coûts de sécurité

Travailler dans le cloud offre de nombreux avantages en matière de sécurité aux entreprises. L'utilisation de Chrome OS avec G Suite réduit le risque d'obsolescence ou de non-conformité les normes du secteur. Chrome OS, et ses mises à jour automatiques, fournit aux utilisateurs les derniers correctifs de sécurité pour mieux sécuriser leurs systèmes. De plus, Chrome OS exécute des applications basées sur le cloud par opposition à des fichiers exécutables localement, ce qui le rend plus sûr que les anciens terminaux. Un client interrogé a expliqué comment son entreprise a été moins touchée par les escroqueries par hameçonnage après avoir adopté Chrome OS avec G Suite.

Des fonctions de sécurité supplémentaires sont intégrées dans G Suite et Gmail pour réduire le risque que les utilisateurs ouvrent des e-mails infectés et diffusent des failles d'exploitation accidentellement. Un des clients a déclaré : « Nous constatons de nombreuses améliorations en matière de gestion des courriers indésirables, de contrôles de sécurité et d'autres choses que Google met en œuvre. »

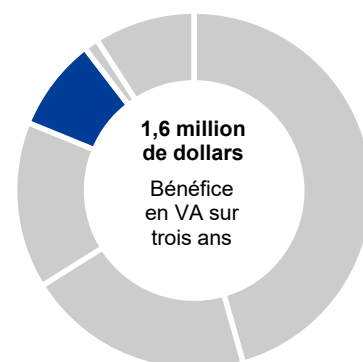
Forrester part du principe que :

- › Avant d'investir dans Google, l'organisation hybride a connu en moyenne 99 incidents de sécurité chaque année.
- › Le coût moyen de la résolution d'un incident et son impact sur l'entreprise était de 39 000 dollars.
- › Après le déploiement de Chrome OS avec G Suite, l'entreprise a réduit de 20 % le nombre d'incidents ou de violations.

L'évitement des coûts de sécurité varie en fonction des éléments suivants :

- › Le nombre moyen d'incidents de sécurité rencontrés chaque année.
- › L'ampleur et la complexité des incidents ainsi que leur impact sur l'entreprise.
- › Les types d'incidents rencontrés par les entreprises et s'ils sont liés ou non aux terminaux.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 15 %, ce qui donne une valeur actuelle totale, ajustée en fonction du risque sur trois ans de 1 632 295 dollars.



Evitement des coûts de sécurité : 8 % du total des bénéfices



Réduction de 20 % des incidents ou violations de sécurité par an

Avantage 2 : évitement des coûts de sécurité : tableau de calcul

REF.	MESURE	CALC.	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3
B1	Nombre moyen de violations ou d'incidents par an avant d'investir dans Google		99	99	99
B2	Pourcentage de réduction du nombre de violations ou d'incidents par an		20,0 %	20,0 %	20,0 %
B3	Coût moyen d'une violation ou d'un incident		39 000 dollars	39 000 dollars	39 000 dollars
Bt	Evitement des coûts de sécurité	$B1*B2*B3$	772 200 dollars	772 200 dollars	772 200 dollars
	Ajustement en fonction du risque	↓15 %			
Btr	Evitement des coûts de sécurité (ajusté en fonction du risque)		656 370 dollars	656 370 dollars	656 370 dollars

Avantage 3 : économies sur le service d'assistance

De nombreuses entreprises interrogées ont constaté des gains de temps associés à une résolution plus rapide et à un nombre réduit de problèmes utilisateur, ce qui se traduit par une amélioration estimée à 15,5 %. Cette réduction des problèmes rencontrés par les utilisateurs est une conséquence de l'exploitation du cloud et de la qualité de Chrome OS avec G Suite. Un client a dit qu'après avoir adopté G Suite, « Tout fonctionne. 95 % du temps, tout fonctionne comme prévu. »

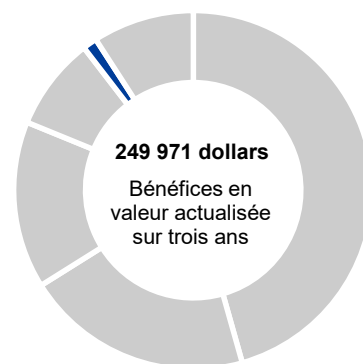
Forrester part du principe que :

- › L'organisation hybride a passé 500 heures par semaine à résoudre les problèmes d'assistance pour le système d'exploitation, la messagerie électronique et d'autres applications de productivité avant d'adopter Chrome OS avec G Suite.
- › L'organisation hybride a connu une réduction de 15,5 % du temps nécessaire pour résoudre ces problèmes.
- › L'adoption de ces fonctionnalités de productivité et d'apprentissage automatique a commencé à 60 % la première année et a augmenté à 95 % à l'année 3.
- › Le salaire horaire moyen (charges comprises) pour un administrateur informatique du service d'assistance est de 38 dollars.

Les économies réalisées par le service d'assistance varient en fonction des éléments suivants :

- › Le nombre moyen d'incidents et la complexité des problèmes signalés au service d'assistance associé à Chrome OS et à G Suite.
- › Le salaire moyen pour un employé du service d'assistance.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 15 %, ce qui donne une valeur actuelle totale, ajustée en fonction du risque sur trois ans de 249 971 dollars.



Economies sur le service d'assistance : 1 % du total des bénéfices

Avantage 3 : économies sur le service d'assistance : tableau de calcul

REF.	MESURE	CALC.	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3
C1	Nombre d'heures par semaine accordées à la résolution de problèmes sur le système d'exploitation, les e-mails et autres du service d'assistance		500	500	500
C2	Pourcentage d'amélioration de l'efficacité de la résolution des problèmes via G Suite et Chrome		15,5 %	15,5 %	15,5 %
C3	Salaire horaire (charges comprises) d'un administrateur informatique (arrondi)	80 000 dollars/2 080	38,00 dollars	38,00 dollars	38,00 dollars
C4	Taux d'adoption		60 %	80 %	95 %
Ct	Economies sur le service d'assistance	$(C1*52)*C2*C3* C4$	91 884 dollars	122 512 dollars	145 483 dollars
	Ajustement en fonction du risque	↓15 %			
Ctr	Economies réalisées par le service d'assistance (ajustées en fonction du risque)		78 101 dollars	104 135 dollars	123 661 dollars

Avantage 4 : économies sur les technologies existantes

Après avoir adopté Chrome OS avec G Suite, les entreprises ont évité d'actualiser les licences de système d'exploitation et de suite de productivité. Une entreprise interrogée a utilisé Sheets et Forms pour éviter d'acheter un logiciel coûteux. La personne interrogée a déclaré : « Nous avons travaillé un ou deux jours, et nous avons développé une suite complète d'outils pour eux dans Google Sheets et dans Google Forms, ce qui leur a permis d'automatiser l'ensemble du processus. »

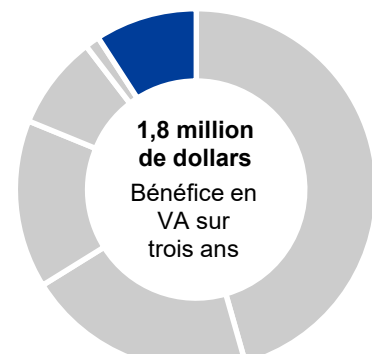
Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › Le coût des licences de système d'exploitation et des suites de productivité précédentes était en moyenne de 100 dollars par an et par utilisateur.
- › Une réduction des coûts ponctuelle a permis d'économiser 250 000 dollars sur une période de trois ans.

Les économies réalisées sur les technologies existantes varient en fonction des éléments suivants :

- › Le type de licences ou modèle de coût avec le système d'exploitation et la suite de productivité précédents d'une entreprise.
- › Les besoins en logiciels d'une entreprise et le coût des logiciels qui pourraient être évités en utilisant G Suite de Google.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 10 %, ce qui donne une valeur actuelle totale, ajustée en fonction du risque sur trois ans de 1 771 262 dollars.



Economies sur les technologies existantes : 9 % du total des bénéfices

Avantage 4 : économies sur les technologies existantes : tableau de calcul

REF.	MESURE	CALC.	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3
D1	Economies sur les abonnements aux technologies existantes par utilisateur		100 dollars	100 dollars	100 dollars
D2	Nombre d'utilisateurs		7 000	7 000	7 000
D3	Autres évitements des coûts liés aux applications existantes		250 000 dollars	0 dollar	0 dollar
Dt	Economies sur les technologies existantes	$D1*D2+D3$	950 000 dollars	700 000 dollars	700 000 dollars
	Ajustement en fonction du risque	↓10 %			
Dtr	Economies sur les technologies existantes (ajustées en fonction du risque)		855 000 dollars	630 000 dollars	630 000 dollars

Avantage 5 : amélioration de la productivité des utilisateurs

Chrome OS avec G Suite offre de nombreuses fonctionnalités et de nouvelles possibilités d'augmenter la productivité, permettant ainsi aux employés d'optimiser leur temps de travail et de se concentrer moins sur les tâches répétitives et plus sur la création de valeur. Ces fonctionnalités incluent même l'utilisation de l'apprentissage automatique et de l'IA pour faciliter l'exécution des tâches informatiques. Un client a déclaré : « Ils ont eu un impact considérable sur le fonctionnement d'un employé moyen. » La personne interrogée a ajouté que Quick Reply pour les e-mails et les fonctionnalités telles que Snooze ont fait une grande différence en matière de productivité. Un autre client a évoqué les avantages du partage de documents : « Si je pense à l'époque où pour envoyer un e-mail, il fallait envoyer un document pour révision, puis prendre des notes, apporter des corrections, et enfin l'envoyer à la personne suivante. Dans le type de travail que je fais, j'économise au moins une heure par jour en ayant tout à portée de main via les outils Google. »

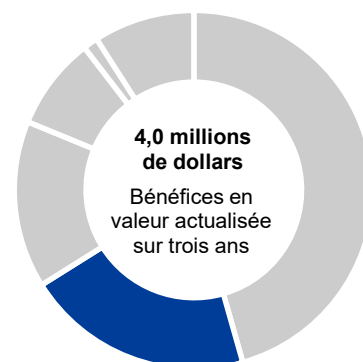
Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › Les employés ont économisé en moyenne 10 minutes par jour grâce à l'apprentissage automatique et à d'autres fonctionnalités de productivité.
- › Les employés ont systématiquement capturé 20 % du temps économisé pour un travail plus productif.
- › L'adoption de ces fonctionnalités de productivité et d'apprentissage automatique a commencé à 60 % la première année et a augmenté à 95 % à l'année 3.
- › Le salaire horaire moyen (taxes comprises) pour les 7 000 utilisateurs de Chrome OS avec G Suite était de 38 dollars par heure.

L'amélioration de la productivité des utilisateurs varie en fonction des éléments suivants :

- › Le nombre d'utilisateurs qui adoptent ces fonctionnalités.
- › Le temps gagné est utilisé pour travailler de manière plus productive.
- › La rémunération (charges comprises) des employés.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 10 %, ce qui donne une valeur actuelle totale, ajustée en fonction du risque sur trois ans de 4 millions de dollars.



Amélioration de la productivité des utilisateurs : 21 % du total des bénéfices

Avantage 5 : amélioration de la productivité des utilisateurs : tableau de calcul

REF.	MESURE	CALC.	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3
E1	Minutes par jour économisées grâce à l'apprentissage automatique et aux activités quotidiennes		10	10	10
E2	Economies de temps réalisées pour un travail plus productif (en pourcentage)		20 %	20 %	20 %
E3	Salaire horaire d'un employé ETP moyen, charges comprises (arrondi)	80 000 dollars/ 2 080	38,00 dollars	38,00 dollars	38,00 dollars
E4	Nombre total d'utilisateurs de Chrome OS avec G Suite		7 000	7 000	7 000
E5	Taux d'adoption		60 %	80 %	95 %
Et	Amélioration de la productivité des utilisateurs	$E1/60 * E2 * E3 * E4 * (2\ 080/8) * E5$	1 383 200 dollars	1 844 267 dollars	2 190 067 dollars
	Ajustement en fonction du risque	↓10 %			
Etr	Amélioration de la productivité des utilisateurs (ajustée en fonction du risque)		1 244 880 dollars	1 659 840 dollars	1 971 060 dollars

Avantage 6 : augmentation des économies sur la mobilité

En déployant la solution Google, les entreprises ont pu bénéficier d'une véritable mobilité. Un client a déclaré : « La mobilité ne signifie pas mettre toutes les applications et les données sur un appareil, mais plutôt que toutes ces applications sur le cloud et les expériences découplées de mon appareil me permettent d'être mobile sur tous mes appareils. » Un autre client a déclaré : « Ce qui m'a prouvé l'efficacité de Google, c'est quand mon directeur informatique m'a appelé et a dit qu'il avait besoin d'un rapport immédiatement. C'était juste après le déploiement, et j'étais dans le train à ce moment-là. Auparavant, j'aurais dû essayer de me connecter au Wi-Fi et au VPN sur notre réseau, ce qui est assez compliqué avec la connexion disponible dans les trains, mais avec Google, j'ai pu envoyer un lien vers le fichier 5 secondes après l'appel. » Cet exemple, ainsi que d'autres, montrent comment les entreprises deviennent des entreprises compatibles avec le cloud après avoir adopté Chrome OS avec G Suite sur des appareils portables natifs du cloud tels que les Chromebooks ou l'utilisation de G Suite avec leurs téléphones mobiles.

L'utilisation de Google Hangouts Meet pour organiser des réunions virtuelles plutôt que des réunions physiques a également permis d'améliorer la mobilité. Un client a déclaré : « Si nous ne pouvons pas organiser de rendez-vous, nous utilisons Hangouts pour nous entretenir, partager des documents et effectuer des modifications communes. Sans Google, ce travail collaboratif n'aurait pas été possible. » Un autre client nous a parlé de la capacité des employés à travailler à distance, en disant : « Je peux vraiment travailler n'importe où : dans le train, dans l'avion ou même à la plage. » De plus, 77 % des employés interrogés sont d'accord avec l'affirmation suivante : « Je préfère les technologies qui me procurent une plus grande flexibilité dans la manière de faire mon travail et où je le réalise. »⁷

Pour estimer les économies de mobilité, Forrester a identifié et calculé une moyenne des gains de temps et des gains de productivité communs aux entreprises interrogées. L'organisation hybride a ainsi bénéficié des avantages suivants :

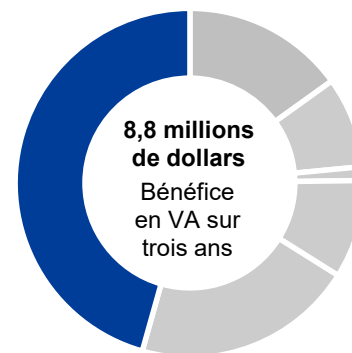
- › Dix minutes par jour économisées en accédant à des documents à tout moment et en tout lieu.
- › Douze minutes par jour économisées à l'aide de Hangouts pour les réunions et la collaboration dans des documents en direct. Ces chiffres sont basés sur une moyenne de quatre réunions par jour et par employé, ainsi qu'un gain de temps moyen de 3 minutes par réunion, en raison des démarrages plus rapides et de l'accès aux documents et versions appropriés à réviser.

Pour ces avantages, Forrester suppose que les employés ont systématiquement capturé 20 % du temps économisé pour un travail plus productif. Forrester considère également que l'adoption de ces fonctionnalités de mobilité a commencé à 60 % au cours de la première année et a augmenté à 95 % à l'année 3.

Avec un salaire horaire moyen (charges comprises) pour 7 000 utilisateurs de Chrome OS avec G Suite de 38 dollars, l'organisation hybride a économisé entre 2,8 millions et 4,4 millions de dollars par an.

Outre les gains de temps, l'organisation hybride a constaté une diminution du nombre de déplacements professionnels, car Hangouts et le partage de documents ont permis aux employés d'être aussi efficaces à distance qu'en personne. Cette réduction des frais de déplacement a permis d'économiser environ 350 000 dollars par an.

Si l'augmentation de la mobilité est un avantage global pour les entreprises, il existe des risques à la fois quantitatifs et qualitatifs pour atteindre pleinement ces avantages.



Augmentation des économies sur la mobilité : **46 %** du total des bénéfices



L'amélioration de la mobilité permet d'économiser **22 minutes** par jour en utilisant Chrome OS avec G Suite.

- › Les gains de temps peuvent varier en fonction du nombre de réunions que chaque employé a en une journée, de l'impact ou du changement culturel qui a lieu pour utiliser Hangouts par rapport aux réunions en personne, au niveau d'adoption et au besoin de partage de documents lors des réunions.
- › Les entreprises peuvent constater une variation des économies réalisées sur les déplacements en fonction du montant initial requis dans l'entreprise.
- › Travailler à tout moment et en tout lieu peut être un facteur de productivité important, mais comme un client l'a mentionné, cela peut avoir un certain prix. Le changement culturel peut conduire à une culture du travail *toujours active* qui peut avoir un impact sur le moral et la rotation des employés. Les recherches menées par Forrester ont également montré que 69 % des employés estiment que « la possibilité d'utiliser la technologie pour accéder aux ressources de l'entreprise leur permet d'obtenir un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée ».⁸

Le risque d'impact est le risque que les besoins opérationnels ou technologiques de l'organisation ne soient pas satisfaits par l'investissement, ce qui se traduit par des avantages globaux moindres. Plus l'incertitude est grande, plus l'éventail de résultats potentiels pour les estimations des avantages est large.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 15 %, ce qui donne une valeur actuelle totale, ajustée en fonction du risque sur trois ans de 8 849 931 dollars.

Avantage 6 : augmentation des économies sur la mobilité : tableau de calcul

REF.	MESURE	CALC.	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3
F1	Minutes par jour économisées en accédant à des documents n'importe où, n'importe quand		10	10	10
F2	Minutes par jour économisées avec Hangouts et le partage de documents G Suite	3 minutes par réunion*4 réunions par jour	12	12	12
F3	Economies de temps réalisées pour un travail plus productif (en pourcentage)		20 %	20 %	20 %
F4	Salaire horaire d'un employé ETP moyen, charges comprises (arrondi)	80 000 dollars/2 080	38,00 dollars	38,00 dollars	38,00 dollars
F5	Nombre total d'utilisateurs de Chrome OS avec G Suite		7 000	7 000	7 000
F6	Taux d'adoption		60 %	80 %	95 %
F7	Gain de temps annuel pour l'accès aux documents	$(F1+F2)/60 * F3 * F4 * F5 * F6 * (2\ 080/8)$	3 043 040 dollars	4 057 387 dollars	4 818 147 dollars
F8	Economies annuelles sur les déplacements		350 000 dollars	350 000 dollars	350 000 dollars
Ft	Augmentation des économies sur la mobilité	$F7 + F8 * F6$	3 253 040 dollars	4 337 387 dollars	5 150 647 dollars
	Ajustement en fonction du risque	↓ 15 %			
Ftr	Augmentation des économies de mobilité (ajustée en fonction du risque)		2 765 084 dollars	3 686 779 dollars	4 378 050 dollars

Flexibilité

La valeur de la flexibilité est propre à chaque client et la mesure de cette valeur varie d'une entreprise à l'autre. Il existe plusieurs situations dans lesquelles un client choisit de mettre en œuvre Chrome OS avec G Suite et se rend compte ultérieurement des utilisations et des opportunités supplémentaires qui se présentent à lui, y compris dans les cas suivants :

La flexibilité, telle que définie par le cadre TEI, représente un investissement dans des capacités supplémentaires susceptibles d'être transformées en avantage commercial en vue d'un investissement supplémentaire. L'entreprise acquiert ainsi le « droit » ou la capacité de s'engager dans des initiatives à venir, sans y être obligée.

- › **Investissement supplémentaire dans les ressources de salle de réunion et utilisation de Google Hangouts Meet pour bénéficier de plus d'avantages.** Bien que l'organisation hybride n'ait pas investi dans les ressources des salles de réunion, les entreprises pourraient réaliser des économies supplémentaires en évitant d'actualiser le matériel et en payant des licences logicielles dans leurs salles de réunion de visioconférence. Une entreprise interrogée a transformé ses espaces de réunion en espaces plus ouverts, tout en tirant parti de Google Hangouts Meet et de son matériel existant, évitant ainsi les coûts d'extension et de renouvellement technologique.
- › **Les appareils partagés, les kiosques et la signalétique numérique sont tous des moyens d'étendre les fonctionnalités de Chrome OS avec G Suite.** L'organisation hybride n'a pas initialement investi dans ces applications, mais elles lui apporteraient un avantage supplémentaire. Pour plus d'informations sur les avantages, veuillez consulter les études TEI de Forrester sur Google Chrome sur les appareils partagés, les kiosques et la signalétique numérique.

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

Analyse des coûts

DONNEES CONCERNANT LES COÛTS QUANTIFIES POUR L'ORGANISATION HYBRIDE

Total des coûts

REF.	COÛT	INITIAL	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3	TOTAL	VALEUR ACTUALISEE
Gtr	Frais de mise à niveau d'entreprise Chrome OS avec G Suite	0 dollar	1 190 000 dollars	1 190 000 dollars	1 190 000 dollars	3 570 000 dollars	2 959 354 dollars
Htr	Coût de mise en œuvre et de configuration	586 500 dollars	0 dollar	0 dollar	0 dollar	586 500 dollars	586 500 dollars
ltr	Coûts de gestion et de formation aux nouveaux appareils	679 650 dollars	0 dollar	0 dollar	0 dollar	679 650 dollars	679 650 dollars
	Total des coûts (ajusté en fonction du risque)	1 266 150 dollars	1 190 000 dollars	1 190 000 dollars	1 190 000 dollars	4 836 150 dollars	4 225 504 dollars

Coût 1 : frais de mise à niveau d'entreprise Chrome OS avec G Suite

Les frais de mise à niveau de l'entreprise pour les plates-formes Chrome OS et G Suite compensent certains des avantages technologiques existants. Google facture ces frais mensuellement pour G Suite et annuellement pour Chrome OS. La mise à niveau Chrome Enterprise permet d'accéder aux fonctionnalités professionnelles intégrées de Chrome OS et des appareils Chrome. Elle donne également accès aux fonctionnalités clés suivantes sur Chrome OS : gestion de Google Play (bêta), gestion des extensions et du navigateur Chrome, gestion des imprimantes, intégration d'Active Directory, gestion flexible du parc dans le cloud, prise en charge de l'authentification unique, sessions publiques et éphémères, modes kiosques, réseaux gérés et proxy, gestion des mises à jour du système d'exploitation, prévention des vols et support 24h/24 et 7j/7 pour les entreprises. Ces fonctionnalités, associées à G Suite, offrent de nombreux avantages en matière de sécurité et permettent d'autres économies d'utilisation couvertes dans ce rapport.

- › Le coût annuel des mises à niveau Chrome Enterprise s'élève à 50 dollars par appareil et par an.
- › Le coût mensuel de G Suite peut aller de 5 à 25 dollars par utilisateur en fonction du type de mise à niveau requis.

Pour cette étude, Forrester part du principe que :

- › La mise à niveau moyenne requise par l'organisation hybride pour G Suite est la mise à niveau Enterprise pour un coût de 10 dollars par utilisateur et par mois.
- › L'organisation hybride compte 7 000 utilisateurs de Chrome Enterprise et de G Suite.

Le tableau ci-dessus montre le total de l'ensemble des coûts dans les domaines énumérés ci-après, ainsi que les valeurs actualisées minorées de 10 %. Sur une période de trois ans, l'organisation hybride s'attend à un bénéfice total de la valeur actuelle ajustée en fonction du risque de plus de 4,2 millions de dollars.



Le coût de la mise à niveau Chrome Enterprise est de 50 dollars par appareil et par an. Pour G Suite Enterprise, le coût de la mise à niveau est de 10 dollars par utilisateur et par mois.

Coût 1 : frais de mise à niveau d'entreprise Chrome OS avec G Suite : tableau de calcul

REF.	MESURE	CALC.	INITIAL	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3
G1	Coût de mise à niveau d'entreprise Chrome OS avec G Suite par utilisateur			170 dollars	170 dollars	170 dollars
G2	Nombre d'utilisateurs			7 000	7 000	7 000
Gt	Frais de mise à niveau d'entreprise Chrome OS avec G Suite	$G1 * G2$		1 190 000 dollars	1 190 000 dollars	1 190 000 dollars
	Ajustement en fonction du risque	0 %				
Gtr	Frais de mise à niveau d'entreprise Chrome OS avec G Suite (ajustés en fonction du risque)		0 dollar	1 190 000 dollars	1 190 000 dollars	1 190 000 dollars

Coût 2 : coût de mise en œuvre et de configuration

Le coût de mise en œuvre dépend de la taille de celle-ci et du nombre d'utilisateurs. Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que la mise en œuvre a duré six mois. Pendant ce temps, six employés à temps plein ainsi qu'un intégrateur tiers recommandé par Google ont été dédiés au déploiement.

Pour cette étude, Forrester part du principe que :

- › Le coût mensuel de l'intégrateur tiers a atteint une moyenne de 35 000 dollars.
- › Le salaire d'un employé ETP du service informatique interne était de 100 000 dollars (charges comprises).

Les coûts de mise en œuvre et de configuration varient en fonction des éléments suivants :

- › La complexité du déploiement et le planning du projet.
- › Le coût des ressources au sein d'une organisation et de l'intégrateur tiers choisis, le cas échéant.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 15 %, ce qui donne une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque, sur trois ans de 586 500 dollars.



Six mois
Temps total de mise en œuvre et de déploiement

Le risque de la mise en œuvre correspond au risque qu'un projet d'investissement s'écarte des besoins initiaux ou attendus, résultant par des coûts plus élevés que prévu. Plus l'incertitude est importante, plus l'éventail de résultats potentiels pour les estimations de coûts est large.

Coût 2 : coût de mise en œuvre et de configuration : tableau de calcul

REF.	MESURE	CALC.	INITIAL	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3
H1	Durée de mise en œuvre	Mois	6			
H2	Employés internes nécessaires	Employés ETP	6			
H3	Salaire annuel (charges comprises) d'un administrateur informatique		100 000 dollars			
H4	Frais de service professionnels par mois		35 000 dollars			
Ht	Coût de mise en œuvre et de configuration	$(H1 * H2 * H3 / 12 \text{ mois}) + (H4 * 6 \text{ mois})$	510 000 dollars	0 dollar	0 dollar	0 dollar
	Ajustement en fonction du risque	↑15 %				
Htr	Coût de mise en œuvre et de configuration (ajusté en fonction du risque)		586 500 dollars	0 dollar	0 dollar	0 dollar

Coût 3 : coûts de gestion et de formation aux nouveaux appareils

L'un des plus grands risques pour tirer pleinement parti des avantages de Google Chrome OS avec G Suite est le manque d'utilisation et d'adoption. Les entreprises interrogées ont toutes décrit un changement culturel qui s'est produit lors du déploiement de Chrome OS avec G Suite. Ce changement culturel, comme pour toute technologie utilisateur, a été rencontré par trois types d'utilisateurs.

- › Les champions, qui adoptent de nouveaux appareils rapidement et ont tendance à innover et à faire preuve de créativité dans la façon dont ils utilisent les nouvelles technologies.
- › Les sceptiques, qui ne sont pas si sûrs de la nouvelle technologie et sont plus lents à adopter de nouveaux appareils, mais lorsqu'ils le font, ils réalisent rapidement les avantages du nouveau système et deviennent des champions.
- › Enfin, les retardataires, qui ne veulent pas que les choses changent et qui résistent généralement à l'adoption de nouveaux appareils et à l'apprentissage d'une nouvelle technologie.

Les trois groupes peuvent présenter des défis et des opportunités. Il est donc important d'engager une bonne équipe de gestion de l'implémentation des nouveaux appareils et de s'assurer que les formations et l'assistance adéquates sont assurées tout au long du déploiement.

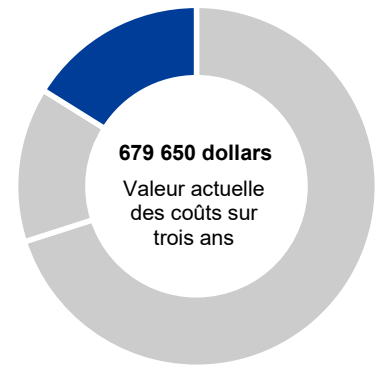
Forrester part du principe que :

- › L'organisation hybride a embauché une équipe tierce de gestion de la transition pour un coût de 42 500 dollars par mois pendant six mois.
- › Les utilisateurs ont reçu 1 heure de formation officielle et peuvent planifier une formation de suivi si nécessaire.

Les coûts de gestion et de formation aux nouveaux appareils varient en fonction des éléments suivants :

- › La culture d'une entreprise et la volonté des employés à adopter de nouvelles technologies.
- › Le nombre d'heures fournies pour la formation et l'assistance de suivi.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 15 %, ce qui donne une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque, sur trois ans de 679 650 dollars.



Coûts de gestion et de formation aux nouveaux appareils : 16 % du total des coûts

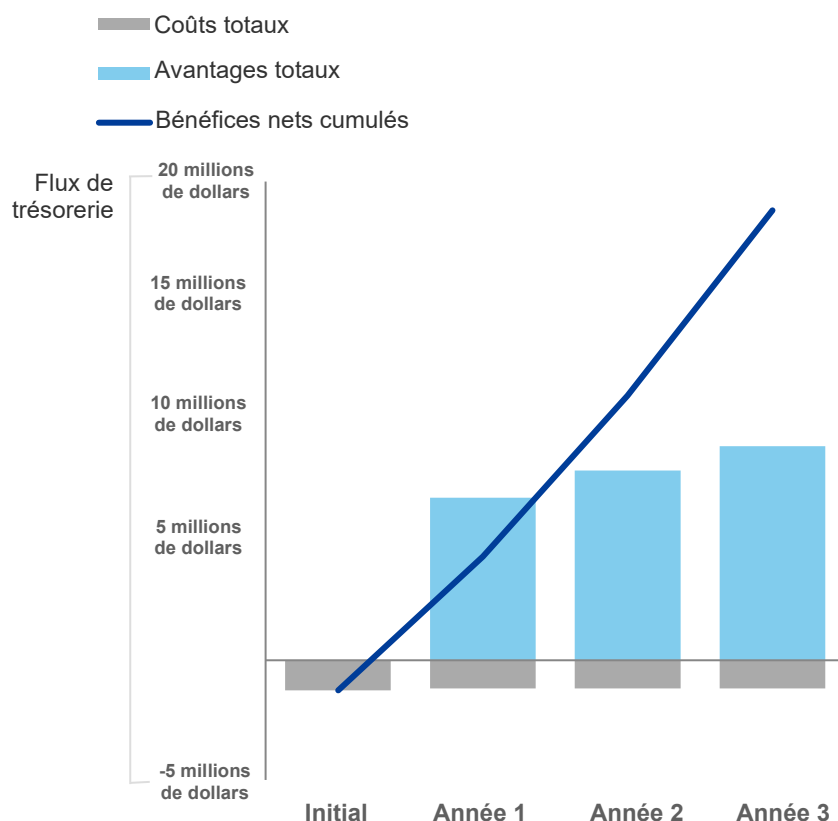
Coûts de gestion et de formation aux nouveaux appareils : tableau de calcul

REF.	MESURE	CALC.	INITIAL	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3
I1	Nombre de mois pour la gestion de la transition		6			
I2	Coûts de gestion de la transition par mois		42 500 dollars			
I3	Services de gestion de la transition	I1*I2	255 000 dollars			
I4	Nombre d'employés formés		7 000			
I5	Salaire horaire d'un employé ETP moyen, charges comprises		48,00 dollars			
I6	Heures de formation par employé		1			
I7	Coûts de formation interne	I4*I5*I6	336 000 dollars			
It	Coûts de gestion et de formation aux nouveaux appareils	I1+I6	591 000 dollars	0 dollar	0 dollar	0 dollar
	Ajustement en fonction du risque	↑15 %				
Itr	Coûts de gestion et de formation aux nouveaux appareils (ajustés en fonction du risque)		679 650 dollars	0 dollar	0 dollar	0 dollar

Résumé financier

MESURES CONSOLIDEES SUR TROIS ANS AJUSTEES EN FONCTION DU RISQUE

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



Les résultats financiers calculés dans les sections Bénéfices et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement, la valeur actuelle nette 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, de valeur actuelle nette et de délai d'amortissement sont déterminées en appliquant les facteurs d'ajustement du risque aux résultats non ajustés dans chaque section Bénéfice et Coût.

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

	INITIAL	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3	TOTAL	VALEUR ACTUALISEE
Total des coûts	(1 266 150 dollars)	(1 190 000 dollars)	(1 190 000 dollars)	(1 190 000 dollars)	(4 836 150 dollars)	(4 225 504 dollars)
Total des bénéfices	0 dollar	6 775 155 dollars	7 912 844 dollars	8 934 860 dollars	23 622 859 dollars	19 411 665 dollars
Bénéfices nets	(1 266 150 dollars)	5 585 155 dollars	6 722 844 dollars	7 744 860 dollars	18 786 709 dollars	15 186 161 dollars
Retour sur investissement						359 %
Délai d'amortissement						< 6 mois

Google Chrome OS avec G Suite : présentation

Les informations suivantes sont fournies par Google. Forrester ne valide aucune allégation et ne promeut ni Google ni ses offres.

CHROME ENTERPRISE

Chrome Enterprise inclut Chrome OS géré par Google pour les entreprises.

Chrome OS est un système d'exploitation natif dans le cloud fonctionnant sur divers formats, notamment les Chromebooks, Chromeboxes et Chromebases. Il intègre des fonctions de sécurité et fournit des mises à jour automatiques régulières qui s'exécutent en arrière-plan pour maintenir les appareils à jour. Il démarre rapidement et offre une expérience continue sur tous les appareils, et permet aux utilisateurs d'accéder aux applications d'entreprise via le Web, via Google Play géré ou via des fournisseurs de virtualisation tiers.

Chrome OS peut être associé à la mise à niveau Chrome Enterprise, qui peut être achetée pour une gestion annuelle des appareils Chrome, ainsi que pour permettre l'intégration de tiers avec EMM et les fournisseurs d'identité.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.chrome.com/os

G SUITE

G Suite est une suite d'applications de productivité basées sur le cloud conçues pour aider les entreprises à transformer leur façon de travailler.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.gsuite.google.com

Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact est une méthodologie développée par Forrester Research qui améliore les processus de prise de décisions technologiques de l'entreprise et aide les fournisseurs dans la communication de la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. La méthodologie TEI permet aux entreprises de démontrer, justifier et réaliser la valeur concrète des initiatives informatiques aux yeux de la direction et des autres parties prenantes essentielles 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 bénéfices 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 les avantages, du produit. La catégorie Coût du TEI reprend les coûts différentiels sur l'environnement existant pour les coûts fixes 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 d'avantages et de coûts fournies : 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 de bénéfices 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 bénéfices, des coûts et des flux de trésorerie peuvent ne pas donner un compte exact en raison des arrondis.



Valeur actuelle (VA)

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 actuelle des flux de trésorerie nets futurs 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 %.



Délai d'amortissement

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

Annexe B : Notes de fin

¹ Source : « Refine Technology In The Age Of The Cloud Worker », étude commanditée par Forrester pour le compte de Google, mai 2018.

² Source : « The Employee Experience Imperative », Forrester Research, Inc., 15 décembre 2017.

³ Source : « Refine Technology In The Age Of The Cloud Worker », étude commandée par Forrester pour le compte de Google, mai 2018.

⁴ Source : Ibid. Base : 468 professionnels de l'information à l'échelle internationale qui utilisent des applications cloud au moins une fois par semaine pour leur travail. Base : 1 060 décisionnaires en technologie d'entreprise dans neuf pays qui supervisent les appareils du personnel et les applications cloud.

⁵ Source : « Refine Technology In The Age Of The Cloud Worker », étude commanditée par Forrester pour le compte de Google, mai 2018.

⁶ Source : Ibid.

⁷ Source : Ibid.

⁸ Source : Ibid.