

Étude Total Economic Impact™ de RingCentral Centre de Contact et de RingCentral MVP

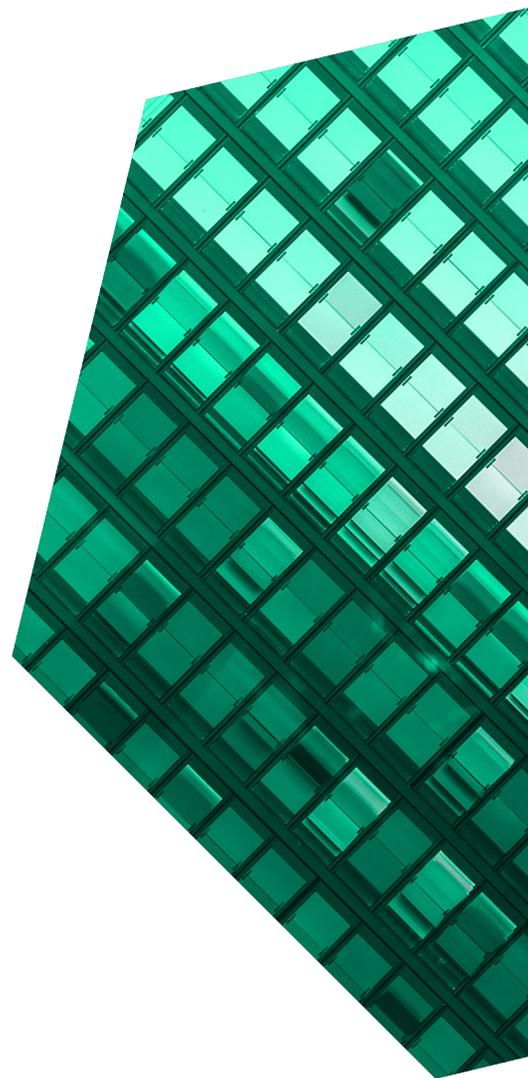
Économies et bénéfices commerciaux
offerts par RingCentral Centre de Contact et MVP

MAI 2023

Table des matières

Synthèse	1
Le parcours client de RingCentral Centre de Contact et de RingCentral MVP	7
Principaux défis	7
Objectifs d'investissement.....	8
Organisation hybride	8
Analyse des bénéfices	9
Réduction des coûts grâce à la Réduction du temps de traitement des appels.....	9
Gain de temps en matière d'assistance informatique.....	12
Économies sur les coûts des systèmes existants	14
Économies sur le processus d'audit du centre de contact.....	16
Économies sur les formations ciblées des agents du centre de contact.....	18
Frais de déplacement évités grâce À la solution RingCentral MVP	19
Économies sur l'unification des systèmes de communication d'entreprise	21
Bénéfices non quantifiés	23
La flexibilité.....	24
Analyse des coûts	25
Coût de licence RingCentral	25
Coût de la mise en œuvre	26
Coût de formation	27
Synthèse financière	28
Annexe A : Impact Économique Global	29
Annexe B : Notes de fin	30

Équipe conseil : Chengcheng Dong
Nahida Nisa



Synthèse

Une tendance émergente montre que les plateformes UCaaS (unified-communications-as-a-service, communications unifiées en tant que service) vont fusionner avec le marché CCAAS (contact-center-as-a-service, centre de contact en tant que service) dans les trois prochaines années.¹ La raison est simple : l'association des solutions UCaaS et CCAAS permet de créer de meilleures expériences client et de réduire les coûts. RingCentral fournit une solution UCaaS et CCAAS intégrée offrant des communications internes et externes plus fiables et plus efficaces, offrant plus de bénéfices que les solutions UCaaS et CCAAS silotées.

Les entreprises déploient des solutions de centre de contact pour offrir un service client différenciant. Des centres de contact efficaces peuvent permettre de réaliser des économies considérables en améliorant l'efficacité et l'expérience client (CX).² Tandis que les centres de contact servent de système de gestion de la communication entre les clients ou les fournisseurs et les agents internes, les UCaaS assurent des connexions entre les collaborateurs internes et les parties prenantes externes. En adoptant un environnement de travail hybride et en donnant la priorité à l'expérience employé (EX) et à l'expérience client (CX), les entreprises constatent la valeur de l'association des solutions de centre de contact aux solutions UCaaS, notamment le fait de n'avoir qu'un seul fournisseur pour gérer tous les systèmes de communication. N'avoir qu'un seul fournisseur facilite la configuration et les processus d'exécution des opérations tout en limitant les risques et les rend plus efficaces que dans un environnement dans lequel plusieurs fournisseurs gèrent plusieurs composants.³ L'intégration étroite des solutions UCaaS et de centre de contact permet à l'ensemble de l'entreprise de communiquer de manière plus transparente avec les clients, mais aussi de résoudre rapidement les problématiques clients en exploitant davantage les ressources internes et en rendant les processus plus efficaces.

Réduction du temps de traitement des appels grâce à l'intégration de RingCentral Centre de Contact et de MVP

45 %



STATISTIQUES CLÉS



Retour sur investissement (ROI)
211 %



Valeur actualisée nette (VAN)
11 960 000 \$

[RingCentral Centre de Contact](#) est une solution omnicanale qui permet aux clients de contacter une entreprise sur le canal de communication de leur choix, y compris, mais sans s'y limiter, la voix, le messaging, l'e-mail, le live chat, les réseaux sociaux, la vidéo, et les chatbots, tout en offrant aux superviseurs une gestion intégrée des effectifs qui inclut la planification, le coaching et la formation des agents. [RingCentral MVP](#) est un système de téléphonie cloud qui rationalise les opérations grâce à des communications unifiées.

RingCentral a chargé Forrester Consulting d'effectuer une étude Impact Économique Global™ (IEG) et d'examiner le retour sur investissement (ROI) envisageable pour les entreprises qui déploient RingCentral Centre de Contact et RingCentral MVP.⁴ L'objectif de cette étude est de fournir aux lecteurs un cadre leur permettant d'évaluer l'impact financier potentiel sur leur entreprise, généré par RingCentral Centre de Contact et MVP.

Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé cinq représentants ayant une expérience dans l'utilisation des solutions RingCentral Centre de Contact et RingCentral MVP. Dans le cadre de cette

étude, Forrester a regroupé les expériences des personnes interrogées et agrégé les résultats sous la forme d'une seule et unique **organisation hybride**, qui compte 5 000 employés et 300 agents de centre de contact exerçant aux États-Unis.

Avant d'utiliser les solutions RingCentral Centre de Contact et MVP, les personnes interrogées ont indiqué avoir eu recours à des solutions de centre de contact sur site ainsi qu'à plusieurs systèmes UCaaS différents. Cependant, dans ces environnements aux coûts de maintenance élevés, les solutions de centres de contact n'étaient pas en mesure de s'adapter à la demande croissante de l'entreprise ni de s'adapter à un environnement de travail hybride. Les systèmes UCaaS disparates fragmentaient la communication et faisaient perdre du temps aux participants des réunions. Enfin, l'absence d'intégration entre les solutions de centre de contact et UCaaS ne pouvait pas, en définitive, répondre aux demandes de communications clients.

Après avoir investi dans les solutions RingCentral Centre de Contact et RingCentral MVP, les personnes des entreprises interrogées ont bénéficié de systèmes plus évolutifs et plus fiables, car les systèmes basés sur le cloud offrent une disponibilité de 99,999 %. Les nouvelles fonctionnalités étaient accompagnées de solutions qui répondaient aux exigences des clients en matière de communication. Les principaux résultats de l'investissement comprennent une réduction de 45 % du temps de traitement des appels par les centres de contact, une diminution notable du temps d'assistance informatique, une réduction de la dépendance aux systèmes existants, des économies sur les coûts de formation, une réduction des coûts de déplacement, ainsi qu'une amélioration de l'efficacité de la gestion interne et de l'efficacité des réunions.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

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

- **Une réduction de 20 % du temps de traitement des appels grâce à la solution RingCentral Centre de Contact allant jusqu'à 45 % grâce à l'utilisation combinée d'une solution UCaaS.** RingCentral Centre de Contact basé sur le cloud offre des fonctionnalités de serveur vocal interactif (IVR), qui permettent aux organisations hybrides de configurer leurs propres règles de routage afin que les appels soient acheminés aux agents les plus aptes à traiter des problématiques spécifiques. L'intégration aux systèmes CRM

permet aux agents de gérer un appel à partir d'un seul écran, au lieu de passer d'une fenêtre et d'un outil à l'autre. Grâce à l'intégration du système UCaaS, les clients peuvent partager des écrans avec des agents au moyen d'un lien spécial et ainsi résoudre les problèmes plus rapidement. Si un agent est dépassé par la problématique client, il peut rapidement transférer l'appel aux membres de l'équipe interne compétents grâce à la solution UCaaS. Sur une période de trois ans, la réduction du temps de traitement des appels représente une économie de 10,8 millions de dollars pour l'organisation hybride.

- **Une diminution de 30 % des tickets internes d'assistance à l'usage des solutions de centres de contact et UCaaS, ainsi qu'une diminution de 60 % du temps nécessaire pour clôturer chaque ticket IT.** RingCentral fournit un tableau de bord pour signaler les problèmes et exécute un diagnostic simple pour identifier les problèmes et fournir des solutions. Si l'assistance informatique interne de l'organisation hybride ne parvient pas à résoudre les problèmes, RingCentral facilite le dépannage, réduisant ainsi le nombre de tickets d'assistance et le temps nécessaire à la clôture de chaque ticket. Les économies réalisées sur trois ans grâce à la réduction des coûts de support informatique interne s'élèvent à 195 000 \$.
- **Une économie de 2,68 millions de dollars grâce aux coûts évités sur les systèmes existants sur trois ans.** En déployant les solutions RingCentral Centre de Contact et RingCentral MVP, l'organisation hybride réduit l'usage ou retire les solutions et services technologiques plus anciens qui ne répondent pas aux besoins de l'entreprise. Le coût évité est transféré à d'autres fins.
- **Un gain de temps de 25 % pour les superviseurs de centre de contact sur les processus d'audit mensuel des performances des agents.** Les modules de Workforce Engagement Management (Gestion de l'engagement des effectifs) et Quality Management (Gestion de la qualité) intégrés à RingCentral Centre de Contact fournissent un suivi en temps réel des performances des agents du centre de contact. Les superviseurs passent moins de temps à effectuer des revues d'interactions au cours du processus d'audit mensuel. Les économies totales sur trois ans sont de 76 000 \$ en valeur actualisée pour l'organisation hybride.

- **Une réduction de 8 heures de la formation dédiées aux performances des agents grâce aux données et aux capacités d'analyse de RingCentral Centre de Contact.** Le déploiement de RingCentral Centre de Contact permet une formation plus ciblée des agents grâce aux capacités d'analytics. Les superviseurs peuvent identifier les problématiques et les opportunités en lien avec des agents particuliers. La formation ciblée performe par rapport aux sessions de formation précédentes, qui étaient très génériques, et comble les lacunes spécifiques en matière de compétences, afin de créer des agents plus compétents et expérimentés. L'organisation hybride a ainsi pu réaliser des économies de plus de 139 000 \$ en trois ans.
- **Une économie de 3,67 millions de dollars sur les frais de déplacement grâce au déploiement du système RingCentral MVP sur trois ans.** La pandémie de COVID-19 a changé la donne pour les voyages d'affaires et accéléré l'adoption des systèmes UCaaS par les entreprises. L'organisation hybride constate une réduction de 20 % du nombre de déplacements professionnels à la suite du déploiement de RingCentral MVP. En trois ans, l'organisation hybride économise 3,67 millions de dollars en frais de déplacement.
- **Un gain de temps de 15 minutes avant chaque réunion grâce à la solution unifiée de RingCentral MVP.** Les participants n'ont plus besoin d'utiliser plusieurs systèmes UCaaS ou de télécharger différents logiciels de réunion. Le système de conférence téléphonique unifié permet à l'organisation hybride de réaliser des économies de 48 000 \$ sur trois ans.
- **Un impact positif sur le chiffre d'affaires.** RingCentral permet aux centres de contact sortants ou de génération de ventes, d'améliorer l'efficacité des agents et le service client, ce qui se traduit par une augmentation du chiffre d'affaires. L'organisation hybride a la capacité de travailler avec un seul fournisseur qui fournit, déploie, gère et surveille l'ensemble des systèmes de communication, ce qui permet de réaliser des économies significatives.
- **La standardisation des processus du centre de contact.** RingCentral Centre de Contact fournit un processus standardisé, allant de la gestion des appels à l'analyse des données en passant par l'audit des performances des agents. Il permet non seulement d'améliorer l'efficacité des centres de contact, mais aussi de standardiser les processus de l'organisation hybride.
- **De meilleures capacités de prise de décision.** RingCentral MVP et Centre de Contact offrent de solides capacités d'analyse des données, qui permettent à l'organisation hybride de suivre les performances, d'identifier les problèmes et de trouver des solutions. Ces données aident à la prise de décisions plus claires.
- **Une expérience client améliorée grâce à la fonction de rappel.** Grâce à la fonction de rappel de RingCentral, l'organisation hybride peut rappeler les clients en cas de longues files d'attente. Plutôt que d'attendre, le client raccroche et est rappelé lorsqu'un agent est disponible. Cette fonction libère du temps pour les clients.

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

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

- **Des frais de licence RingCentral de 5 millions de dollars.** L'organisation hybride qui a recours à RingCentral MVP et Centre de Contact est facturée mensuellement en fonction du nombre de licences dont elle a besoin. Les exigences en matière de licence sont fondées sur plusieurs facteurs, notamment le nombre d'agents et de collaborateurs. Sur une période de trois ans, le coût de licence de RingCentral MVP et de RingCentral Centre de Contact s'élève à 5 millions de dollars pour l'organisation hybride.
- **Le coût de mise en œuvre s'élève à 400 000 \$.** Il comprend notamment les efforts de mise en œuvre internes et des frais de service professionnels versés à RingCentral. RingCentral facture des frais de service professionnels facturés sur trois ans. En interne, l'organisation hybride dispose d'une équipe de six membres pour assister la mise en œuvre.
- **Des coûts de formation à hauteur de 239 000 dollars.** Les agents suivent une session de formation de 8 heures pour découvrir la nouvelle solution de RingCentral Centre de Contact. De plus, les utilisateurs de RingCentral MVP assistent, à leur rythme, à une session d'une demi-heure pour se familiariser avec la solution. Les agents du centre de contact suivent également une formation d'une demi-heure sur le système chaque trimestre pour découvrir les nouvelles fonctionnalités.

Les entretiens avec les représentants et l'analyse financière ont permis de démontrer que l'organisation hybride réalise des bénéfices de 17 620 000 \$ sur une durée de trois ans, avec des dépenses s'élevant à \$5.66M, soit une valeur actuelle nette (VAN) de 11 960 000 \$ et un retour sur investissement (ROI) de 211%, pour un délai d'amortissement de moins de 6 mois.



ROI
211 %



BÉNÉFICES NETS
17 620 000 \$

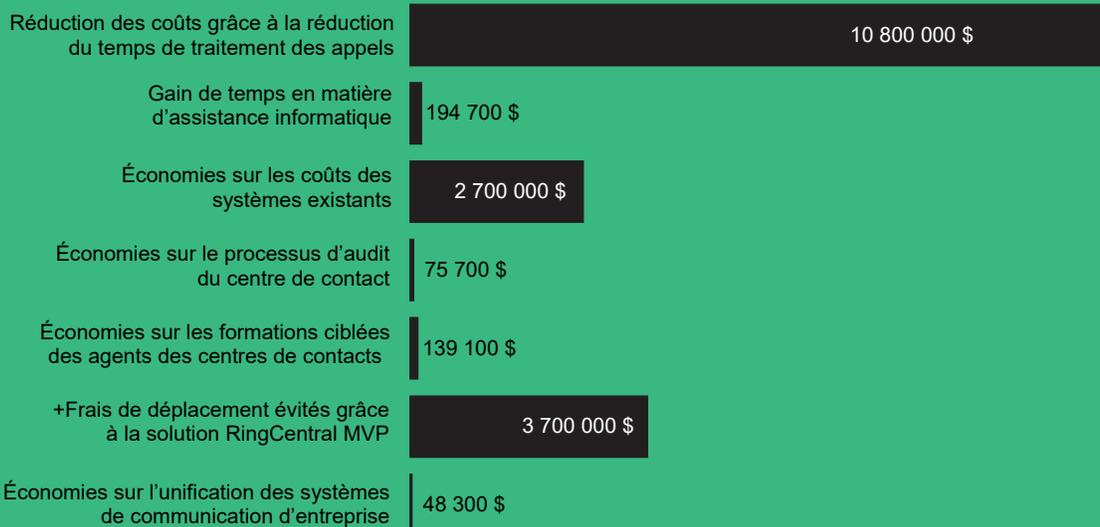


VAN
11 960 000 \$



AMORTISSEMENT
< 6 mois

Bénéfices (sur trois ans)



« [Nous avons choisi RingCentral parce] qu'ils offraient un point de contact unique. Par ailleurs, leurs services professionnels étaient très fiables, de même que leur réseau global. S'ils ne pouvaient pas répondre aux demandes du point de vue du service professionnel, ils avaient de nombreux partenaires pour répondre aux demandes de leurs clients. »

— Directeur principal de la planification du personnel d'une société de technologie

CADRE DE TRAVAIL ET MÉTHODOLOGIE TEI

En s'appuyant sur les informations fournies lors des entretiens, Forrester a élaboré un cadre de travail Impact Économique Global™ pour les entreprises qui envisagent d'investir dans les solutions RingCentral Centre de Contact et RingCentral MVP.

L'objectif de ce cadre est d'identifier les facteurs (coûts, bénéfices, flexibilité et risques) qui influent sur la décision d'investissement. Forrester a adopté une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact des solutions RingCentral Centre de Contact et MVP sur une entreprise.

DÉCLARATIONS

Les lecteurs doivent être conscients de ce qui suit :

Cette étude est commandée par RingCentral et fournie par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à être utilisée comme une analyse concurrentielle.

Forrester ne donne aucune estimation quant au retour sur investissement potentiel dont pourraient bénéficier d'autres entreprises. Forrester conseille fortement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans le cadre fourni dans l'étude pour déterminer la pertinence d'un investissement dans les plateformes RingCentral Centre de Contact et MVP.

RingCentral a examiné le contenu de cette publication et communiqué ses 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 rentrer en contradiction avec les conclusions de Forrester ou occulter la signification de l'étude.

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



RECHERCHE D'INFORMATIONS

Entretiens avec les parties prenantes de RingCentral et les analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à RingCentral Centre de Contact et à RingCentral MVP.



ENTRETIENS

Entretiens avec cinq représentants d'entreprises qui utilisent RingCentral Centre de Contact et MVP pour obtenir des données sur les coûts, les bénéfices et les risques.



ORGANISATION HYBRIDE

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



STRUCTURE DU MODÈLE FINANCIER

Élaboration d'un modèle financier représentatif des entretiens selon la méthodologie IEG et ajustement de celui-ci en fonction du risque sur la base des problématiques et des préoccupations des personnes interrogées.



ÉTUDE DE CAS

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

Le parcours client de RingCentral Centre de Contact et de RingCentral MVP

Motifs d'investissement dans RingCentral Centre de Contact et RingCentral MVP

Entretiens					
Fonction	Secteur d'activité	Région	Nombre total d'employés	Nombre total de licences MVP	Nombre total d'agents du centre de contact
Directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques Gestionnaire des communications unifiées	Santé	Activités aux États-Unis	14 000	9 000	240
Directeur des opérations informatiques internationales	Technologies financières	Siège social au Royaume-Uni, activités à l'international	3 500	1 100	300
Responsable, services d'infrastructure et d'assistance	Automobile	Activités au Canada	Plus de 1 000	Plus de 1 000	95
Directeur principal, planification du personnel	Technologies	Siège social aux États-Unis, activités à l'international	Plus de 15 000	Plus de 10 000	2 500

PRINCIPAUX DÉFIS

Les personnes interrogées ont indiqué que leur entreprise utilisait des centres de contact sur site et plusieurs solutions UCaaS en même temps, avant de mettre en œuvre RingCentral Centre de Contact et RingCentral MVP. Les solutions de centre de contact sur site ne pouvaient pas répondre à la demande de l'entreprise en raison de fonctionnalités limitées. Les entreprises des personnes interrogées devaient ajouter en permanence différentes couches de technologie aux centres de contact, ce qui entraînait une instabilité. Il y avait également des problèmes d'interopérabilité avec les différents packages de solutions et le système sur site ; il n'y avait pas d'interopérabilité entre le centre de contact et les solutions UCaaS, ce qui limitait la capacité des agents à rechercher de l'aide en interne pour résoudre les demandes des clients plus efficacement.

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

- **Le centre de contact existant et les UCaaS ont introduit des défis supplémentaires dans un environnement de travail hybride.** La pandémie a changé l'environnement de travail du personnel, et ce, du jour au lendemain. Les anciennes solutions de communication ne pouvaient pas répondre aux demandes des clients, ni s'adapter aux environnements de travail hybrides. Le directeur des opérations informatiques internationales de

l'entreprise de technologies financières a déclaré :
« Les solutions sur site existantes étaient extrêmement restrictives pour une organisation du travail véritablement hybride. Vous deviez emporter votre téléphone de bureau, le mettre dans votre sac. Vous deviez peut-être disposer également d'un adaptateur [protocole d'ouverture de session] (SIP) ou d'une alimentation électrique par câble Ethernet et emporter ce kit avec vous. »

- **Les anciens systèmes ne pouvaient pas répondre aux besoins de communications internes et externes.** Au fur et à mesure que l'entreprise se développait, les besoins en communications internes et externes se sont complexifiés. Les agents des centres de contact ont traité les demandes complexes des clients via plusieurs systèmes qui nécessitaient l'assistance de membres d'équipes en dehors du centre de contact. Le manque d'interopérabilité a entraîné des expériences incohérentes et chronophages pour les agents et les clients. De plus en plus de conférences téléphoniques et d'appels vidéo ont été programmés en interne et en externe avec différents scénarios de réunion (par exemple, des réunions individuelles, des réunions round-robin et des webinars). Avec des centres de contact sur site et des systèmes UCaaS isolés, les besoins de l'entreprise ne pouvaient pas être satisfaits.

- **Les solutions précédentes n'étaient pas en mesure de s'adapter et l'ajout de nouvelles fonctionnalités était limité.** L'évolutivité était un défi commun pour les systèmes sur site. Les entreprises interrogées ont connu une croissance commerciale et le centre de contact manquait de personnel. Le système sur site rendait plus difficile l'ajout de nouvelles fonctionnalités développées pour les centres de contacts. À cet égard, le directeur principal de la planification du personnel de la société de technologie a déclaré : « Nous avons environ 300 utilisateurs [au début]. Nous avons augmenté notre capacité d'environ 600 utilisateurs et nous avons alors constaté quelques problèmes d'évolutivité à l'époque. C'est pourquoi nous recherchions un autre fournisseur pour nous aider à passer au niveau supérieur. Pas nécessairement du point de vue de l'utilisateur final, mais aussi de celui de l'ensemble de fonctionnalités. Nous voulions également être sur une seule plateforme, contrairement au modèle hybride sur lequel nous étions précédemment. »
- **Les systèmes existants ne disposaient pas de fonctionnalités de création de rapports, entraînant un processus de prise de décision médiocre.** Les capacités d'analyse et de création de rapports du système existant étaient cloisonnées et obsolètes. Les entreprises interrogées n'étaient pas en mesure de récupérer des données complètes et en temps réel pour aider à la prise de décisions. Le responsable des services d'infrastructure et de support d'une entreprise automobile a déclaré : « Nous voulions ces chiffres. Les [solutions précédentes] ne nous permettaient simplement pas de les obtenir facilement. Il fallait des mois et des mois pour obtenir un rapport et il n'était pas facile de le modifier. Vous deviez attendre encore deux mois si vous vouliez le modifier ou ajouter un élément. »

OBJECTIFS D'INVESTISSEMENT

Les entreprises interrogées étaient à la recherche d'une solution qui pourrait :

- Prendre en charge le véritable environnement de travail hybride, y compris la possibilité de permettre aux employés de travailler en toute transparence à leur domicile ou au bureau et de répondre à différents besoins en matière de réunion.
- Être évolutive et fiable, en fournissant une plateforme cloud avec une infrastructure qui permettrait aux entreprises d'augmenter leur capacité ou de la réduire en fonction de la saisonnalité et de la croissance.

- Améliorer la capacité des agents à répondre rapidement et efficacement aux besoins des clients via une plateforme unique dotée de fonctionnalités étendues, telles que l'intégration CRM et la possibilité de transférer les appels aux membres d'une équipe élargie.
- Fournir des fonctions d'analyse et de création de rapports centralisées.

ORGANISATION HYBRIDE

À partir des entretiens, Forrester a établi un cadre TEI, une organisation hybride et une analyse du retour sur investissement illustrant les domaines affectés sur le plan financier. Cette organisation hybride est représentative des cinq personnes interrogées. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière globale dans la section qui suit. L'organisation hybride possède les caractéristiques suivantes :

Description de l'organisation hybride. Il s'agit d'une organisation basée aux États-Unis, comprenant six bureaux régionaux et trois centres de contact. Au cours de l'année 1, le nombre total d'employés est de 5 000 et il y a 300 agents de centre de contact au total. L'entreprise enregistre un taux de croissance annuel de son nombre d'employés de 10 %.

Caractéristiques du déploiement. L'organisation hybride a acheté des licences RingCentral Centre de Contact pour prendre en charge tous les agents. Le package inclut l'intégration au système CRM, le module Workforce Engagement Management et le module Quality Management. L'organisation hybride achète également des licences RingCentral MVP pour tous les employés. Avec l'achat de licences RingCentral Centre de Contact et MVP, l'organisation hybride bénéficie gratuitement d'un nombre illimité d'appels nationaux depuis RingCentral.

Estimations principales

- **5 000 employés au total et 300 agents pour l'année 1**
- **Six appels par agent et par heure, 8 minutes par appel**

Analyse des bénéfices

■ Données concernant les bénéfices quantifiés pour l'organisation hybride

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actualisée
Atr	Réduction des coûts grâce à la réduction du temps de traitement des appels	3 965 760 \$	4 362 349 \$	4 798 569 \$	13 126 678 \$	10 815 719 \$
Btr	Gain de temps en matière d'assistance informatique	71 591 \$	78 764 \$	85 935 \$	236 290 \$	194 741 \$
Ctr	Économies sur les coûts des systèmes existants	990 000 \$	1 080 000 \$	1 179 000 \$	3 249 000 \$	2 678 362 \$
Dtr	Économies sur le processus d'audit du centre de contact	27 675 \$	30 996 \$	33 210 \$	91 881 \$	75 727 \$
Etr	Économies sur les formations ciblées des agents des centres de contacts	51 000 \$	56 100 \$	61 710 \$	168 810 \$	139 091 \$
Ftr	Frais de déplacement évités grâce à la solution RingCentral MVP	1 344 000 \$	1 478 400 \$	1 626 400 \$	4 448 800 \$	3 665 575 \$
Gtr	Économies sur l'unification des systèmes de communication d'entreprise	45 000 \$	4 500 \$	4 950 \$	54 450 \$	48 347 \$
	Total des bénéfices (ajusté en fonction du risque)	6 495 026 \$	7 091 108 \$	7 789 774 \$	21 375 908 \$	17 617 562 \$

RÉDUCTION DES COÛTS GRÂCE À LA RÉDUCTION DU TEMPS DE TRAITEMENT DES APPELS

Preuves et données. Les personnes interrogées ont déclaré repousser la limite de l'interaction avec leurs clients grâce à l'association de RingCentral Centre de Contact et de RingCentral MVP. Le SVI a permis de transférer les appels aux agents les plus à même de traiter des problèmes particuliers. L'intégration CRM a permis aux agents d'obtenir immédiatement des informations sur les clients. L'intégration de MVP a permis aux clients d'être transférés en toute transparence à d'autres membres de l'équipe interne qui pourraient mieux les aider. La solution a fourni plus de points d'interaction aux clients pour de meilleures expériences.

- Les précédents centres de contact sur site des entreprises des personnes interrogées ne pouvaient pas fournir de fonctionnalités répondant à la demande des clients. En passant à RingCentral Centre de Contact, ces entreprises ont acquis des fonctionnalités avancées de

centre de contact, telles que le SVI, les rappels, l'estimation du temps d'attente, les intégrations d'API à d'autres systèmes et la fonction d'analyse, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité des agents et la satisfaction des clients. Selon le directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques de l'organisme de santé :

« Personne n'aime attendre au téléphone, ou pire, que son appel ne soit pas pris en charge. Plus ils sont transférés ou traités rapidement, plus ils sont satisfaits. En mettant en œuvre le nouveau centre de contact avec RingCentral, le temps de traitement moyen est passé de 7,5 minutes à 4,5 minutes [par appel] une fois les améliorations effectuées. »

- L'intégration de Centre de Contact et de MVP a apporté de la flexibilité aux agents lorsqu'ils servaient les clients. Les personnes interrogées d'un organisme de santé ont remarqué que leurs agents avaient reçu des appels de patients et utilisé MVP pour les transférer vers les cliniques spécifiques auxquelles le patient était rattaché pour

le traitement de la facturation et la planification des rendez-vous, ce qui a permis d'éviter les erreurs de communication et de réduire davantage le temps de traitement des appels.

« Du point de vue du patient, c'est une question d'efficacité. Nous sommes en mesure d'acheminer efficacement un appel, mais pour nous, cela revient à la satisfaction de ce patient, qui aura envie d'être notre patient la prochaine fois. »

Directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques d'un organisme de santé

- Outre la fonction de transfert d'appel, l'intégration de RingCentral Centre de Contact et de RingCentral MVP a encore repoussé les limites de la communication client. Le directeur principal de la planification du personnel d'une société de technologie a remarqué que, pour aider les clients à résoudre des problèmes techniques, leurs agents envoyaient un lien activé par MVP aux clients, ce qui leur permettait de partager des écrans pendant l'appel. Grâce à l'assistant visuel, les agents ont aidé les clients à résoudre les problèmes plus efficacement qu'avec des descriptions verbales. Il a également noté que « parmi ces appels avec partage d'écran, l'entreprise a constaté une réduction de 10 % du temps de traitement moyen. »
- Les entreprises interrogées ont pu configurer le routage SVI en fonction de leurs besoins. RingCentral a fourni des API ouvertes pour l'intégration à d'autres systèmes. Les personnes interrogées au sein de l'organisme de soins de santé ont remarqué que l'entreprise avait intégré son système CRM à RingCentral, ce qui a entraîné une augmentation marquée de l'efficacité. Le directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques a déclaré : « L'efficacité

était telle qu'ils étaient capables d'afficher des fenêtres contextuelles et autres dans Salesforce, et d'extraire des données et des informations. Cela a permis d'exploiter efficacement l'écran extrait de l'application au lieu de devoir jongler entre plusieurs de ses fenêtres, de trouver le client, etc. L'efficacité était énorme, ce qui a permis de satisfaire les patients. »

Modélisation et hypothèses. Pour estimer la valeur de ce bénéfice, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- Chaque agent prend six appels par heure. Le centre d'appels fonctionne 12 heures par jour, 6 jours sur 7. Avec 300 agents, il y a 6 220 800 appels au cours de l'année 1. Le nombre d'agents augmente de 10 % par an.
- Auparavant, le temps moyen du traitement des appels était de 8 minutes. Avec le déploiement de RingCentral Centre de Contact, le temps de traitement des appels est réduit de 20 %.
- 10 % des appels nécessitent l'intégration de RingCentral MVP. Le temps de traitement des appels est encore réduit de 25 %.
- Le taux horaire moyen plein d'un agent de centre de contact est de 25 \$.

Risques. Les risques d'avoir un impact sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- Le nombre d'appels reçus par le centre de contact et le pourcentage d'appels nécessitant l'assistance de RingCentral MVP.
- La configuration du routage SVI et l'intégration aux systèmes CRM.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 15 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque (minorée de 10 %) sur trois ans de 10,8 millions de dollars.

Réduction des coûts grâce à la réduction du temps de traitement des appels					
Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre d'appels reçus par le centre de contact par an	Hybride	6 220 800	6 842 880	7 527 168
A2	Temps moyen de traitement des appels par appel avant le déploiement de RingCentral (en minutes)	Hybride	8	8	8
A3	Réduction du temps de traitement des appels grâce au déploiement de RingCentral Centre de Contact (en minutes)	Entretiens	20 %	20 %	20 %
A4	Gain de temps moyen par appel grâce au système RingCentral Centre de Contact	A2 x A3	1,6	1,6	1,6
A5	Sous-total : gain de temps (en heures) grâce au système RingCentral Centre de Contact	A1 x A4/60 min	165 888	182 477	200 724
A6	Pourcentage des appels nécessitant l'intégration de RingCentral MVP	Entretiens	10 %	10 %	10 %
A7	Nombre total d'appels nécessitant l'intégration de RingCentral MVP	A1 x A6	622 080	684 288	752 717
A8	Réduction du temps de traitement des appels grâce à l'intégration de RingCentral MVP	Entretiens	25 %	25 %	25 %
A9	Gain de temps moyen par appel grâce à l'intégration de RingCentral MVP (en min)	A2 x A8	2,0	2,0	2,0
A10	Sous-total : gain de temps (en heures) à la suite du déploiement de RingCentral Centre de Contact et de RingCentral MVP	A7 x A9/60 min	20 736	22 810	25 091
A11	Gain de temps (en heures) grâce aux systèmes RingCentral Centre de Contact et RingCentral MVP	A5 + A10	186 624	205 287	225 815
A12	Rémunération horaire moyenne pleine des agents du centre de contact	Norme IEG	25 \$	25 \$	25 \$
At	Réduction des coûts grâce à la réduction du temps de traitement des appels	A11 x A12	4 665 600 \$	5 132 175 \$	5 645 375 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓15 %			
Atr	Économies grâce à la réduction du temps de traitement des appels (ajustées en fonction du risque)		3 965 760 \$	4 362 349 \$	4 798 569 \$
Total sur trois ans : 13 126 678 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 10 815 719 \$		

GAIN DE TEMPS EN MATIÈRE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Preuves et données. La plupart des entreprises disposaient d'une équipe d'assistance informatique dédiée pour gérer les piles de tickets de support, y compris les centres de contact et les UCaaS. Les personnes interrogées ont noté avoir constaté une diminution du nombre de tickets d'assistance reçus et du temps nécessaire à la clôture de chaque ticket en passant aux systèmes RingCentral.

- RingCentral Centre de Contact était plus fiable que les anciens systèmes sur site. Le directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques au sein de l'organisme de santé a déclaré : « [Avec] l'ancien système, il y avait constamment des pannes du côté matériel, des analogies sur les commutateurs de transfert automatique portables intelligents. Les circuits qui prenaient en charge les journaux de logs vocaux eux-mêmes tombaient également en panne. »
- RingCentral a fourni une assistance de ses services professionnels pour la gestion des systèmes. Le responsable des services d'infrastructure et d'assistance de l'organisation automobile a déclaré : « L'administration de l'ensemble du système a été réduite. Nous nous appuyons sur RingCentral pour arriver à ce résultat. Ils gèrent constamment nos mises à jour, mettent à niveau nos serveurs, créent des serveurs et installent de nouvelles versions. Toute la gestion du système revient désormais à RingCentral. »
- L'intégration de Centre de Contact et de MVP a permis aux membres de l'équipe d'assistance informatique interne de diagnostiquer plus facilement les problèmes, car tout était rassemblé au même endroit. Le directeur principal de la planification du personnel au sein de la société de technologie a déclaré : « Tout est rassemblé au même endroit, ce qui signifie que je peux déterminer certaines choses très clairement là où c'était impossible auparavant. Nous avons dû faire appel à plusieurs parties ... Je dirais que le système est environ plus rapide de 15 % au regard de notre portée et de notre échelle actuelles ...

Nous n'avons pas augmenté le personnel technique pour prendre en charge tous ces utilisateurs supplémentaires, car il est facile et rapide d'ajouter de nouveaux utilisateurs. »

Modélisation et hypothèses. Pour estimer la valeur de ce bénéfice, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- Le nombre de tickets IT dans l'environnement précédent liés au centre de contact et à la solution UCaaS reçus par l'équipe d'assistance informatique était de 30 par jour. En moyenne, chaque ticket a nécessité 20 minutes pour être fermé.
- Grâce aux systèmes RingCentral, le nombre de tickets a diminué de 30 %. Le délai de clôture de chaque ticket est réduit de 60 %.
- Le gain de temps total de l'assistance informatique est de 2 246 heures pour l'année 1, de 2 471 heures pour l'année 2 et de 2 696 heures pour l'année 3.
- Avec un taux de récupération de la productivité de 75 % et une rémunération horaire complète de 50 \$, l'économie totale réalisée au cours de l'année 1 est de 84 225 \$ pour l'organisation hybride.

Risques. Les risques d'avoir un impact sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- La fiabilité des solutions précédentes.
- Le niveau professionnel des membres de l'équipe d'assistance informatique interne.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 15 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque sur trois ans de 195 000 \$.

Réduction du temps nécessaire à la fermeture des tickets IT associés à RingCentral

60 %

Gain de temps en matière d'assistance informatique					
Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Nombre de tickets d'assistance informatique reçus chaque jour associés au centre de contact et à la solution MVP dans l'environnement précédent	Hybride	30	33	36
B2	Nombre de tickets chaque année	B1 x 312 jours	9 360	10 296	11 232
B3	Temps moyen de clôture de chaque ticket informatique dans l'environnement précédent (en minutes)	Hybride	20	20	20
B4	Temps total d'assistance informatique dans l'environnement précédent (en minutes)	B2 x B3	187 200	205 920	224 640
B5	Pourcentage de diminution des tickets d'assistance informatique liée au déploiement de RingCentral Centre de Contact et de RingCentral MVP	Entretiens	30 %	30 %	30 %
B6	Nombre total de tickets d'assistance informatique liés au déploiement de RingCentral Centre de Contact et de RingCentral MVP	B2 x (1 - B5)	6 552	7 207	7 862
B7	Pourcentage de temps réduit pour clôturer chaque ticket informatique grâce au déploiement de RingCentral	Entretiens	60 %	60 %	60 %
B8	Délai de clôture de chaque ticket informatique avec le déploiement de RingCentral (en minutes)	B3 x (1-B7)	8	8	8
B9	Durée totale de l'assistance informatique (en minutes)	B6 x B8	52 416	57 656	62 896
B10	Gain de temps (en heures) en matière d'assistance informatique	(B4-B9)/60 minutes	2 246	2 471	2 696
B11	Taux de récupération de la productivité	Norme IEG	75 %	75 %	75 %
B12	Rémunération horaire moyenne pleine du personnel informatique	Norme IEG	50 \$	50 \$	50 \$
Bt	Gain de temps en matière d'assistance informatique	B10 x B11 x B12	84 225 \$	92 663 \$	101 100 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓15 %			
Btr	Gain de temps en matière d'assistance informatique (ajusté en fonction du risque)		71 591 \$	78 764 \$	85 935 \$
Total sur trois ans : 236 290 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 194 741 \$		

ÉCONOMIES SUR LES COÛTS DES SYSTÈMES EXISTANTS

Preuves et données. En passant à RingCentral, les entreprises interrogées ont pu retirer leurs précédentes solutions de centre de contact sur site et leurs différents systèmes UCaaS. Cela a permis d'éliminer le coût continu de l'infrastructure et des frais de licence.

- Le coût continu de l'infrastructure associée aux centres de contact sur site représentait une lourde charge pour les entreprises des personnes interrogées. Le directeur des opérations informatiques internationales de l'entreprise de technologies financières a déclaré : « Au cours de l'exercice 2019, nous avons dépensé entre 2,1 et 2,4 millions de dollars pour l'exploitation de notre système de téléphonie existant. Nous prévoyons une économie annualisée de 1,25 million de dollars sur trois ans [en passant à RingCentral]. »
- Les différents systèmes UCaaS présentaient des frais de licence différents en fonction des packages inclus. Les entreprises interrogées disposant de plusieurs systèmes UCaaS n'avaient souvent aucun contact avec certains fournisseurs, ce qui les empêchait d'obtenir le meilleur prix. Le coût des systèmes UCaaS les plus populaires était de 10 à 25 \$ par utilisateur et par poste.
- Les personnes interrogées ont noté qu'il était nécessaire de payer des frais administratifs pour les solutions de centre de contact antérieures. Le directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques d'un organisme de santé a déclaré : « Un groupe était chargé de l'administration [du système de centre de contact]. Les dépenses étaient d'environ 100 000 \$ pour essayer de maintenir l'environnement à flot. »

Modélisation et hypothèses. Pour estimer la valeur de ce bénéfice, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- Le coût évité des anciens systèmes de centre de contact est de 400 000 \$ pour l'année 1. Avec un taux de croissance de 10 %, le coût évité est de 440 000 \$ pour l'année 2 et de 484 000 \$ pour l'année 3.
- Le coût évité des anciens systèmes UCaaS est de 600 000 \$ pour l'année 1.
- Le coût évité d'administration associé aux systèmes existants est de 100 000 \$ par an.

Risques. Les risques d'avoir un impact sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- La quantité d'infrastructures dont dispose une entreprise et dont elle a besoin pour ses opérations courantes.
- Le niveau de dépendance vis-à-vis des services tiers.
- La taille du centre de contact et le nombre de licences UCaaS nécessaires.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 10 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque de 2,68 millions de dollars sur 3 ans.

Économies sur les coûts des systèmes existants					
Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Coût du système existant de centre de contact	Entretiens	400 000\$	440 000 \$	484 000 \$
C2	Frais de licence mensuels du système existant UCaaS	Entretiens	10 \$	10 \$	10 \$
C3	Nombre de licences UCaaS	Hybride	5 000	5 500	6 050
C4	Coût du système existant UCaaS	C2 x 12 mois x C3	600 000 \$	660 000 \$	726 000 \$
C5	Coût d'administration associé aux systèmes existants	Entretiens	100 000 \$	100 000 \$	100 000 \$
Ct	Économies sur les coûts des systèmes existants	C1 + C4 + C5	1 100 000 \$	1 200 000 \$	1 310 000 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓10 %			
Ctr	Économies sur les systèmes existants (ajustées en fonction du risque)		990 000 \$	1 080 000 \$	1 179 000 \$
Total sur trois ans : 3 249 000 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 2 678 362 \$		

ÉCONOMIES SUR LE PROCESSUS D'AUDIT DU CENTRE DE CONTACT

Preuves et données. Les personnes interrogées ont noté que les capacités d'analyse et de création de rapports offertes par RingCentral ont eu un impact significatif sur leurs organisations. La richesse des données a changé la façon dont les entreprises gèrent leurs centres de contact. Le système a fourni non seulement des données d'utilisation, mais aussi des données de performances, ce qui a permis à la direction de suivre plus facilement les performances individuelles.

- Les modules de Workforce Engagement Management et le module Quality Management intégrés à RingCentral Centre de Contact ont fourni un niveau pertinent de données sur les performances des agents. Le directeur des opérations informatiques internationales de l'entreprise de technologies financières a déclaré : « Les composants de gestion de la qualité de la solution RingCentral peuvent vous fournir des statistiques intéressantes, allant presque jusqu'à des conversations contextuelles. Nous pouvons marquer des mots spécifiques pour voir combien de fois ils sont capturés ... Nous sommes en mesure de comprendre comment un agent gère un appel particulier ou le temps qu'il a consacré à cet appel. »
- Du point de vue de la gestion, le plus grand nombre de données collectées a permis de prendre des décisions de gestion plus efficaces. Le responsable des services d'infrastructure et d'assistance de l'entreprise automobile a déclaré : « Une meilleure visibilité sur les appels et un plus grand nombre d'analyses disponibles améliorent l'expérience utilisateur du point de vue des superviseurs et des responsables. [Avant d'avoir le module Workforce Engagement Management,] les responsables devaient se fier à l'intuition ou à la génération de rapports sur les appels par heure et par jour. Désormais, ce produit leur donne cette visibilité et ils peuvent adapter leurs effectifs en conséquence. »
- L'impact le plus direct a été la réduction du temps dédié au processus d'audit mensuel des agents pour les superviseurs de centre de contact. Les superviseurs disposaient d'un plus grand nombre de données pour évaluer les performances des agents et gagnaient également du temps sur l'analyse des

données. Le directeur des opérations informatiques internationales de l'entreprise de technologies financières a déclaré : « [Le déploiement de RingCentral Centre de Contact a permis aux superviseurs de consacrer] moins de temps à la réalisation de ces évaluations et de se concentrer davantage sur des agents spécifiques. Et cela représente environ 25 % de réduction du temps passé à effectuer cette révision, ce n'est pas rien. »

Modélisation et hypothèses. Pour estimer la valeur de ce bénéfice, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- Chaque superviseur est responsable de 12 agents. Dans l'environnement précédent, les superviseurs passaient 20 heures par mois sur le processus d'audit des agents, comprenant notamment la collecte des données de performances, l'exécution de rapports, l'examen des performances individuelles et la conduite d'entretiens avec les agents.
- Grâce au déploiement de RingCentral Centre de Contact, les superviseurs ont réduit de 25 % le temps qu'ils consacrent au processus d'audit grâce à des données riches et à une capacité de création de rapports robuste offertes par les modules Workforce Engagement Management et Quality Management.
- Tous les superviseurs gagnent 1 500 heures lors de l'année 1, 1 680 heures lors de l'année 2 et 1 800 heures lors de l'année 3.
- Le taux horaire plein d'un superviseur est de 41 \$ et le taux de récupération de productivité est de 50 %.

Risques. Les risques d'avoir un impact sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- La cadence de l'audit des agents au sein de l'organisation.
- Les tâches précédentes liées à l'audit des agents.
- Le temps passé par les superviseurs sur le processus d'audit dans l'environnement précédent.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté cet avantage à la baisse de 10 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque sur trois ans de 76 000\$.

Économies sur le processus d'audit du centre de contact

Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre de superviseurs du centre de contact	Hybride	25	28	30
D2	Heures consacrées à l'audit mensuel du centre de contact par chaque superviseur dans l'environnement précédent	Hybride	20	20	20
D3	Pourcentage de temps gagné avec le système RingCentral Centre de Contact	Entretien	25 %	25 %	25 %
D4	Gain de temps (en heures) sur les audits mensuels grâce au système RingCentral Centre de Contact	D2 x D3	5	5	5
D5	Nombre total d'heures d'audit économisées chaque année	D1 x D4 x 12 mois	1 500	1 680	1 800
D6	Taux de récupération de la productivité	Norme IEG	50 %	50 %	50 %
D7	Taux horaire plein des superviseurs	Hybride	41 \$	41 \$	41 \$
Dt	Économies sur le processus d'audit du centre de contact	D5 x D6 x D7	30 750 \$	34 440 \$	36 900 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓10 %			
Dtr	Économies sur le processus d'audit du centre de contact (ajustées en fonction du risque)		27 675 \$	30 996 \$	33 210 \$
Total sur trois ans : 91 881 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 75 727 \$		

ÉCONOMIES SUR LES FORMATIONS CIBLÉES DES AGENTS DU CENTRE DE CONTACT

Preuves et données. Si les fonctions de données et d'analyse ont permis aux superviseurs des entreprises des personnes interrogées de gagner du temps sur les processus d'audit, le temps de formation générale des agents a également été réduit grâce à un apprentissage plus ciblé leur permettant d'améliorer leurs performances.

- Les personnes interrogées ont noté que le déploiement de RingCentral Centre de Contact leur a permis de gagner en visibilité sur les performances des agents, ce qui s'est avéré utile pour concevoir une formation ciblée plus utile au lieu d'une formation générique qui n'était pertinente que dans une certaine mesure pour la plupart des employés. Le directeur des opérations informatiques internationales de l'entreprise de technologies financières a déclaré : « Il est désormais beaucoup plus facile de connaître les performances d'un agent grâce aux informations fournies par les rapports. Il existe des formations plus ciblées pour combler des lacunes spécifiques en matière de compétences. »
- Grâce au système RingCentral Centre de Contact, l'intégration des agents ayant suivi une formation plus ciblée est plus facile. Le système

enregistre les performances individuelles avec plus de précision et permet de gagner du temps pour l'intégration de la formation liée à l'augmentation des performances.

Modélisation et hypothèses. Pour estimer la valeur de ce bénéfice, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- Pour tous les agents de centre de contact, la réduction du temps de formation annuelle est de 8 heures en moyenne.
- Le taux horaire moyen plein d'un agent est de 25 \$.

Risques. Les risques d'avoir un impact sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- Le nombre d'agents dans le centre de contact.
- Les sessions de formation proposées par l'organisation dans l'environnement précédent.
- L'utilisation des données et des capacités d'analyse de RingCentral.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté cet avantage à la baisse de 15%, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque sur trois ans de 139 000\$.

Économies sur les formations ciblées des agents du centre de contact

Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Nombre d'agents du centre de contact	Hybride	300	330	363
E2	Gain de temps (en heures) réalisé en matière de formation par agent grâce à RingCentral	Entretiens	8	8	8
E3	Salaire horaire moyen plein des agents du centre de contact	Norme IEG	25 \$	25 \$	25 \$
Et	Économies sur les formations ciblées des agents du centre de contact	E1 x E2 x E3	60 000 \$	66 000 \$	72 600 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓15 %			
Etr	Économies sur les formations ciblées des agents du centre de contact (ajustées en fonction du risque)		51 000 \$	56 100 \$	61 710 \$
Total sur trois ans : 168 810 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 139 091 \$		

FRAIS DE DÉPLACEMENT ÉVITÉS GRÂCE À LA SOLUTION RINGCENTRAL MVP

Preuves et données. Avant la pandémie, les entreprises avaient par défaut recours aux réunions en face à face et aux déplacements professionnels. Depuis la pandémie, les entreprises ont cherché à remplacer ces déplacements. Les entreprises des personnes interrogées se sont tournées vers des environnements de travail hybrides, et les communications via les systèmes UCaaS sont devenues la nouvelle norme pour de nombreux employés. RingCentral MVP a fourni aux personnes interrogées des fonctions de visioconférence, de téléphonie, de messagerie, de partage de fichiers et autres qui ont permis à leur entreprise de s'adapter à cet environnement de travail hybride.

- Les personnes interrogées ont indiqué que les voyages d'affaires ont été considérablement réduits après la pandémie. Grâce à RingCentral MVP, les entreprises peuvent organiser des réunions virtuelles dans presque tous les environnements. Le directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques au sein de l'organisme de santé a déclaré : « Nous sommes arrivés à un point où les UCaaS sont de plus en plus répandues et où les professionnels les envisagent en remplacement de leurs déplacements. Cela réduit donc les déplacements. La mise en œuvre des UCaaS a changé les perceptions. Un appel vidéo est parfois suffisant et permet au moins d'éviter une présence sur site et ce n'importe où. »
- Les personnes interrogées dans différents domaines ont estimé que l'utilisation de RingCentral MVP dans un environnement de travail hybride a également contribué à la réduction des déplacements. En fonction du secteur d'activité, entre 10 % et 30 % des futurs déplacements ont été évités grâce à la solution RingCentral MVP.

Modélisation et hypothèses. Pour estimer la valeur de ce bénéfice, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- Avant la pandémie et le déploiement de la solution RingCentral MVP, le nombre de réunions physique était de 8 400 pour l'année 1, de 9 240 pour l'année 2 et de 10 164 pour l'année 3. En moyenne, chaque réunion comptait trois participants et au moins deux participants devaient se déplacer pour rejoindre la réunion. Le coût de chaque déplacement sur le territoire national était de 1 000 \$.
- La pandémie a réduit de 50 % les déplacements. Le déploiement de RingCentral MVP permet d'éviter 20 % de déplacements sur le territoire national.
- Au total, 1 680 déplacements sont évités à l'année 1, 1 848 à l'année 2 et 2 033 à l'année 3.

Risques. Les risques d'avoir un impact sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- Le nombre de déplacements effectués par les employés de l'entreprise dans l'environnement précédent et la perception des déplacements professionnels en fonction de la culture d'entreprise.
- Les exigences en matière de voyages d'affaires dans l'environnement post-pandémie.
- La politique de voyage interne de l'organisation.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice à la baisse de 20 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque de 3,67 millions de dollars sur 3 ans.

Frais de déplacement évités grâce à la solution RingCentral MVP					
Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Nombre de réunions en personne avant le déploiement de RingCentral MVP	Hybride	8 400	9 240	10 164
F2	Nombre moyen de participants à chaque réunion	Hybride	3	3	3
F3	Nombre total de déplacements requis	F1 x (F2-1)	16 800	18 480	20 328
F4	Pourcentage de réduction des réunions nécessitant des déplacements après la pandémie de COVID-19	Entretiens	50 %	50 %	50 %
F5	Pourcentage de réunions en personne évitées grâce au déploiement de RingCentral MVP	Entretiens	20 %	20 %	20 %
F6	Nombre total de déplacements évités	F3 x F4 x F5	1 680	1 848	2 033
F7	Coût moyen du déplacement par trajet	Entretiens	1 000 \$	1 000 \$	1 000 \$
Ft	Frais de déplacement évités grâce à la solution RingCentral MVP	F6 x F7	1 680 000 \$	1 848 000 \$	2 033 000 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓20 %			
Ftr	Frais de déplacement évités grâce à la solution RingCentral MVP (ajustés en fonction du risque)		1 344 000 \$	1 478 400 \$	1 626 400 \$
Total sur trois ans : 4 448 800 \$		Valeur actualisée sur trois ans : 3 665 575 \$			

ÉCONOMIES SUR L'UNIFICATION DES SYSTÈMES DE COMMUNICATION D'ENTREPRISE

Preuves et données. Grâce au système UCaaS au sein de leur entreprise, les personnes interrogées ont constaté un gain de temps lorsqu'elles rejoignent des réunions, ainsi qu'une plus grande efficacité lorsqu'elles rejoignent des réunions ad hoc. Grâce au déploiement de RingCentral MVP, les participants de la réunion n'ont plus besoin de chercher le logiciel de réunion avant de rejoindre les réunions. Les offres groupées complètes MVP, qui incluent les salles de conférence et la téléphonie, permettent davantage d'organiser des réunions ad hoc. Selon le directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques de l'organisme de santé : « Il y a l'efficacité opérationnelle, qui est de pouvoir configurer un message de groupe et l'exploiter pour un appel vidéo, et puis ce gain de temps lorsque l'on peut associer les éléments de son calendrier et des salles de conférence, en somme cette capacité d'organiser des réunions ad hoc de manière unifiée. »

Modélisation et hypothèses. Pour estimer la valeur de ce bénéfice, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- Avant RingCentral, les employés de l'organisation hybride utilisaient trois solutions UCaaS populaires pour organiser des réunions. Les participants devaient souvent télécharger et installer un logiciel pour participer à des réunions hébergées sur une plateforme différente. En moyenne, le téléchargement et l'installation prenaient 15 minutes.
- Le temps perdu total évité est de 2 500 heures pour l'ensemble des employés au cours de l'année 1. Au cours des années 2 et 3, seuls les nouveaux employés ont besoin de passer du temps sur les téléchargements et les installations. 250 heures de temps perdu sont évitées à l'année 2 et 275 heures à l'année 3.
- Le salaire horaire moyen plein des employés américains est de 40 \$, avec un taux de reprise de la productivité de 50 %.

Risques. Les risques d'avoir un impact sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- Le nombre de systèmes UCaaS utilisés par les employés dans l'environnement précédent.
- Le protocole informatique de l'entreprise.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté cet avantage à la baisse de 10 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque sur trois ans de 48 000\$.

Économies sur l'unification des systèmes de communication d'entreprise

Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
G1	Nombre de systèmes UCaaS différents fréquemment utilisés dans l'environnement précédent	Entretiens	3	3	3
G2	Nombre d'utilisateurs avec un seul système UCaaS installé	Hybride	5 000	500	550
G3	Temps d'installation d'un système UCaaS différent (en minutes)	Entretiens	15	15	15
G4	Nombre de fois où un système UCaaS différent a été installé avant une réunion	G1-1	2	2	2
G5	Gain de temps sur l'unification des systèmes de communication d'entreprise (en heures)	$G2 \times G3 \times G4/60$ minutes	2 500	250	275
G6	Salaire horaire moyen plein des employés	Norme IEG	40 \$	40 \$	40 \$
G7	Taux de récupération de la productivité	Norme IEG	50 %	50 %	50 %
Gt	Économies sur l'unification des systèmes de communication d'entreprise	$G5 \times G6 \times G7$	50 000 \$	5 000 \$	5 500 \$
	Ajustement en fonction du risque	↓10 %			
Gtr	Économies sur l'unification des systèmes de communication d'entreprise (ajustées en fonction du risque)		45 000 \$	4 500 \$	4 950 \$
Total sur trois ans : 54 450 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 48 347 \$		

BÉNÉFICES NON QUANTIFIÉS

Les personnes interrogées ont rapporté que leur entreprise avait également tiré parti des bénéfices suivants sans toutefois pouvoir les quantifier :

- **Un impact positif sur le chiffre d'affaires.**
Pour les centres de contact sortants ou orientés ventes, la solution RingCentral Centre de Contact basée sur le cloud a eu un impact positif significatif sur le chiffre d'affaires. Par rapport aux solutions sur site, RingCentral Centre de Contact a fourni une meilleure expérience client grâce au SVI, une meilleure fiabilité et une meilleure connectivité. RingCentral Centre de Contact a également permis aux agents de bénéficier d'une meilleure expérience collaborateur, avec la possibilité de travailler où qu'ils se trouvent, une meilleure qualité d'appel et un meilleur accès aux informations client grâce à l'intégration CRM. Ces fonctions ont permis aux agents de gérer plus facilement les clients dans le processus de vente.

Du point de vue de la direction, les capacités d'analyse offertes par RingCentral fournissent l'assistance nécessaire en matière de données pour pouvoir évaluer les tendances d'appels et capturer des mots-clés pour des appels commerciaux plus efficaces. Le responsable des services d'infrastructure et d'assistance de l'entreprise automobile a déclaré : « Mieux vous servez vos clients et concessionnaires, [mieux] vous fidélisez, vous développez vos futurs achats, vos recommandations par le bouche-à-oreille, etc. Je pense que nos agents peuvent mieux servir nos clients et offrir une meilleure expérience grâce à la rapidité de réponse, à la réduction du nombre d'appels abandonnés, aux fonctionnalités de rappel, aux messages vocaux, au retour à la file d'attente, etc. »

- **La standardisation des processus du centre de contact.** RingCentral Centre de Contact a permis de rationaliser les entreprises des personnes interrogées en intégrant des

processus métier au sein de la solution. De la gestion des appels à l'analyse des données en passant par l'audit des performances des agents, RingCentral a fourni aux entreprises des points de contrôle, des données et des mécanismes de création de rapports standard. Selon le directeur de l'infrastructure et des opérations informatiques de l'organisme de santé : « RingCentral a fourni à l'équipe interne des processus standardisés et une documentation organisée. Au fur et à mesure que l'équipe interne effectuait la mise en œuvre, RingCentral a dû procéder à une grande partie de la mise en place et des protocoles pour gérer les appels téléphoniques. Nous avons fait le ménage dans notre façon de gérer notre centre d'appels. »

- **De meilleures capacités de prise de décision.** RingCentral MVP et Centre de Contact ont fourni de solides capacités d'analyse. Les responsables des personnes interrogées disposaient d'un nombre plus élevé de données et de rapports pour soutenir leur prise de décision. Le directeur principal de la planification du personnel de la société de technologie a déclaré : « Je dirais que la visibilité s'est améliorée et que le processus de prise de décision a été optimisé en matière d'efficacité ou d'inefficacité de notre entreprise dans certains domaines, ce qui a permis à la direction de prendre des décisions éclairées. »
- **Une expérience client améliorée grâce à la fonction de rappel.** Le directeur principal de la planification du personnel dans le secteur technologique a noté que son entreprise a utilisé la fonction de rappel de RingCentral en cas de files d'attente prolongées. L'utilisation de la fonction de rappel permet aux clients de garder leur place dans la file d'attente sans attendre un agent. Au lieu d'attendre, les clients sont simplement rappelés lorsqu'un agent est disponible. Cela permet aux clients de se consacrer à d'autres activités entre-temps.

LA FLEXIBILITÉ

La flexibilité apporte une valeur propre à chaque client. Il existe plusieurs scénarios dans lesquels un client peut déployer RingCentral Centre de Contact et RingCentral MVP et réaliser par la suite que les solutions offrent des possibilités d'utilisation et des débouchés commerciaux supplémentaires, notamment :

- **La possibilité d'intégration à un système de planification des ressources d'entreprise (ERP).** Les systèmes RingCentral disposaient d'API pouvant potentiellement s'intégrer aux autres plateformes technologiques des personnes interrogées. Les personnes interrogées cherchaient une richesse de données qui dépasse les seuls moyens de communication ou les systèmes CRM. Le directeur des opérations informatiques internationales de l'entreprise de technologies financières a déclaré : « Nous cherchons des moyens d'intégrer RingCentral à notre système ERP mondial et de fournir une plus grande richesse de données à nos agents. Ainsi, ils pourront servir efficacement un client, par exemple depuis une banque, leur base installée, leur dernier appel effectué, leur appel effectué le plus récent. »
- **La possibilité de croissance pour gérer un centre de contact mondial.** Les entreprises des personnes interrogées ont recherché le moyen le plus efficace de gérer les centres de contact. La réduction du coût du capital humain était un objectif permanent. L'adoption d'un centre de contact mondial a permis aux entreprises des personnes interrogées d'atteindre cet objectif, RingCentral ayant recours à des effectifs présents mondialement. Le directeur des opérations informatiques internationales de l'entreprise de technologies financières a déclaré : « Je pense que nous avons également envisagé de mettre en place un centre de contact mondial, de remplacer nos centres de contact régionaux par un centre de contact mondial qui opère sur l'ensemble des fuseaux horaires. Pour ce faire, nous devons tirer

parti de Workforce Engagement Management. Vous pouvez avoir une personne X qui commence son service, une personne Y qui le quitte, et ainsi gérer votre main-d'œuvre mondiale. »

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

Analyse des coûts

■ Données concernant les coûts quantifiés pour l'organisation hybride

Montant total des coûts

Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actualisée
Htr	Coût de licence RingCentral	0 \$	1 839 600 \$	2 023 560 \$	2 225 916 \$	6 089 076 \$	5 017 091 \$
Itr	Coût de la mise en œuvre	119 600 \$	113 045 \$	113 045 \$	113 045 \$	458 735 \$	400 726 \$
Jtr	Coût de formation	176 000 \$	16 500 \$	29 150 \$	32 065 \$	253 715 \$	239 182 \$
	Total des coûts (ajusté en fonction du risque)	295 600 \$	1 969 145 \$	2 165 755 \$	2 371 026 \$	6 801 526 \$	5 656 999 \$

COÛT DE LICENCE RINGCENTRAL

Preuves et données. Pour RingCentral MVP, les frais de licence des entreprises des personnes interrogées étaient basés sur le nombre d'employés ayant accès à MVP. Pour RingCentral Centre de Contact, les frais de licence étaient basés sur le nombre d'agents du centre de contact et le nombre de superviseurs, y compris toutes les personnes ayant accès au système du centre de contact.

Modélisation et hypothèses. Pour estimer ce coût, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- Les frais de licence annuels totaux pour 5 000 utilisateurs de RingCentral MVP s'élèvent à 1,32 million de dollars à l'année 1. Avec l'augmentation du nombre d'employés, les frais de licence pour l'année 2 s'élèvent à 1,45 million de dollars et à 1,6 million de dollars pour l'année 3.

- Les frais de licence pour RingCentral Centre de Contact s'élèvent à 432 000 \$ la première année, 475 000 \$ la deuxième année et 523 000 \$ la troisième année.
- Les prix peuvent varier. Contactez RingCentral pour plus d'informations.

Risques. Le coût total de la licence RingCentral varie en fonction des éléments suivants :

- Le nombre total d'utilisateurs RingCentral MVP et RingCentral Centre de Contact.
- La remise offerte par RingCentral.
- La stratégie tarifaire de RingCentral.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 5 %, ce qui donne une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque (minorée de 10 %) sur trois ans de 5,02 millions de dollars.

Coût de licence RingCentral

Réf.	Mesure	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
H1	Frais annuels de licence RingCentral MVP	Hybride		1 320 000 \$	1 452 000 \$	1 597 200 \$
H2	Frais annuels de licence RingCentral Centre de Contact	Hybride		432 000 \$	475 200 \$	522 720 \$
Ht	Coût de licence RingCentral	H1 + H2		1 752 000 \$	1 927 200 \$	2 119 920 \$
	Ajustement en fonction du risque	↑5 %				
Htr	Coût de licence RingCentral (ajusté en fonction des risques)		0 \$	1 839 600 \$	2 023 560 \$	2 225 916 \$
Total sur trois ans : 6 089 076 \$				Valeur actualisée sur trois ans : 5 017 091 \$		

COÛT DE LA MISE EN ŒUVRE

Preuves et données. Les estimations du temps nécessaire à la mise en œuvre de RingCentral MVP et de RingCentral Centre de Contact varient d'une entreprise à l'autre, principalement en raison des pratiques opérationnelles internes et du dimensionnement du déploiement. RingCentral a également facturé des frais de services professionnels pour la mise en œuvre, dans les factures annuelles au lieu d'un paiement unique à RingCentral.

- Le directeur des opérations informatiques internationales de l'entreprise de technologies financières a déclaré que sa phase de mise en œuvre avait duré huit semaines avec 3 équivalents temps plein (ETP) internes. Chaque ETP consacre 50 % de son temps au cours des huit semaines.
- Le responsable des services d'infrastructure et d'assistance de l'entreprise automobile a noté qu'il a fallu une équipe de 8 ETP internes pour soutenir la phase de mise en œuvre de six mois avec un engagement de 20 % du temps.
- Pour l'entreprise de services technologiques, la mise en œuvre a pris six mois, avec six membres de l'équipe interne et un engagement de 50 % du temps.
- Modélisation et hypothèses.** Pour estimer ce coût, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- Quatre mois pour la mise en œuvre et le déploiement de RingCentral MVP et de RingCentral Centre de Contact pour les 5 000 utilisateurs de MVP et les 300 agents du centre de contact.
- Six employés internes pour mettre en œuvre et déployer les services RingCentral, travaillant 50 % de leur temps sur la mise en œuvre de RingCentral, avec un salaire mensuel plein de 8 667 \$.
- Les frais de services professionnels de RingCentral s'élèvent à 98 300 \$ par an pour l'organisation hybride.

Risques. Le coût total de la mise en œuvre et du déploiement peut varier en fonction des éléments suivants :

- Le nombre de licences de RingCentral MVP et Centre de Contact.
- Le nombre d'employés engagés et leur taux de rémunération plein lors de la mise en œuvre et du déploiement.
- La complexité de la mise en œuvre et du déploiement.

Résultats. 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 401 000\$.

Coût de la mise en œuvre

Réf.	Mesure	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
I1	Frais de service professionnel	Hybride		98 300 \$	98 300 \$	98 300 \$
I2	Nombre de mois pour la mise en œuvre	Entretien	4			
I3	Nombre de personnel de mise en œuvre interne requis	Entretien	6			
I4	Pourcentage d'efforts dédiés à la mise en œuvre de RingCentral	Entretien	50 %			
I5	Salaire mensuel plein du gestionnaire de programme	Norme IEG	8 667 \$			
I6	Effort interne total du coût de mise en œuvre	I2 x I3 x I4 x I5	104 000 \$			
It	Coût de la mise en œuvre	I1 + I6	104 000 \$	98 300 \$	98 300 \$	98 300 \$
	Ajustement en fonction du risque	↑15 %				
Itr	Coût de la mise en œuvre (ajusté en fonction du risque)		119 600 \$	113 045 \$	113 045 \$	113 045 \$
Total sur trois ans : 458 735 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 400 726 \$			

COÛT DE FORMATION

Preuves et données. Pour RingCentral Centre de Contact, une session de formation de 8 heures était nécessaire pour les agents du centre de contact des entreprises des personnes interrogées qui ont migré depuis les systèmes précédents. Chaque agent a suivi une formation relative au système pour en savoir plus sur les nouvelles fonctionnalités, soit 2 heures de formation par an. Pour RingCentral MVP, les employés ont suivi une formation vidéo unique d'une demi-heure, et à leur rythme.

Modélisation et hypothèses. Pour estimer ce coût, Forrester considère les hypothèses suivantes pour l'organisation hybride :

- 300 agents du centre de contact suivent la formation initiale de 8 heures sur le système lorsqu'ils passent au système RingCentral Centre de Contact.
- Tous les agents du centre de contact suivent chaque année 2 heures de formation sur l'utilisation de la plateforme.

- Les 5 000 utilisateurs de RingCentral MVP au cours de la période initiale suivent une formation d'une demi-heure sur le système. Chaque année, tous les nouveaux utilisateurs de RingCentral MVP suivent également cette formation.
- Le salaire horaire complet d'un agent de centre de contact est de 25 \$ et le salaire horaire complet moyen de tous les employés est de 40 \$.

Risques. Le coût total de la formation peut varier en fonction des éléments suivants :

- Tout investissement potentiel pour mettre à niveau les solutions RingCentral.
- Le nombre total d'employés nécessitant une formation et leur taux horaire moyen plein.

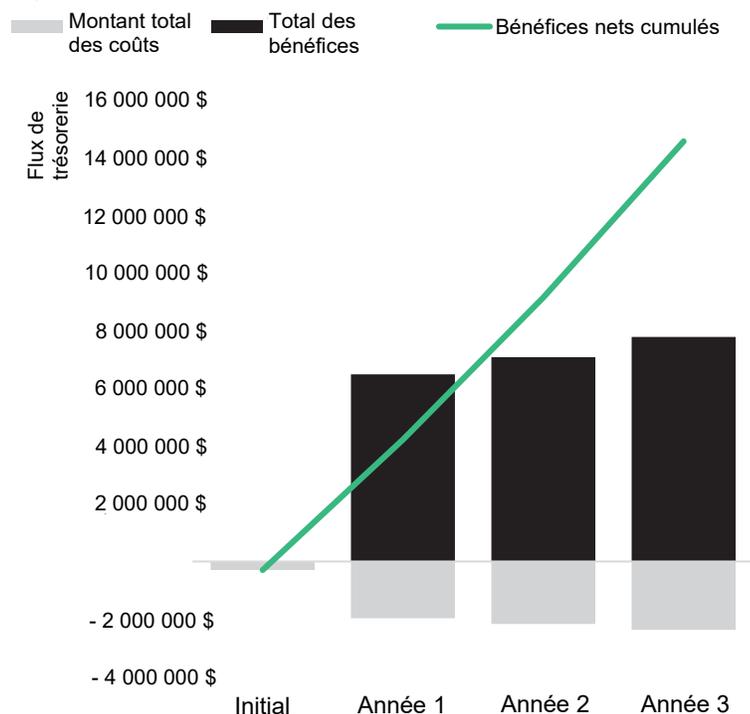
Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 10%, ce qui donne une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque, sur trois ans de 239 000\$.

Coût de formation						
Réf.	Mesure	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
J1	Nombre d'agents du centre de contact devant recevoir la formation	Hybride	300	300	330	363
J2	Durée de la formation lors du passage à la plateforme RingCentral Centre de Contact (en heures)	Entretiens	8			
J3	Durée de la formation continue	Entretiens		2	2	2
J4	Salaire horaire plein des agents du centre de contact	Norme IEG	25 \$	25 \$	25 \$	25 \$
J5	Sous-total : coût de la formation des agents du centre de contact	$J1 \times (J2 + J3) \times J4$	60 000 \$	15 000 \$	16 500 \$	18 150 \$
J6	Nombre d'utilisateurs RingCentral MVP nécessitant une formation	Hybride	5 000	0	500	550
J7	Heures de formation sur RingCentral MVP	Entretiens	0,5	0,5	0,5	0,5
J8	Salaire horaire plein de tous les employés	Norme IEG	40 \$	40 \$	40 \$	40 \$
J9	Sous-total : coût de la formation des utilisateurs RingCentral MVP	$J6 \times J7 \times J8$	100 000 \$	0 \$	10 000 \$	11 000 \$
Jt	Coût de formation	$J5 + J9$	160 000 \$	15 000 \$	26 500 \$	29 150 \$
	Ajustement en fonction du risque	↑10 %				
Jtr	Coût de la formation (ajusté en fonction du risque)		176 000 \$	16 500 \$	29 150 \$	32 065 \$
Total sur trois ans : 253 715 \$			Valeur actualisée sur trois ans : 239 182 \$			

Synthèse financière

MESURES AJUSTÉES EN FONCTION DU RISQUE, CONSOLIDÉES SUR TROIS ANS

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 et la valeur actuelle nette 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 et de valeur actuelle nette sont déterminées en appliquant les facteurs d'ajustement en fonction du risque aux résultats non ajustés dans chaque section Bénéfices et Coûts.

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

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actualisée
Montant total des coûts	(295 600 \$)	(1 969 145 \$)	(2 165 755 \$)	(2 371 026 \$)	(6 801 526 \$)	(5 656 999 \$)
Total des bénéfices	0 \$	6 495 026 \$	7 091 108 \$	7 789 774 \$	21 375 908 \$	17 617 562 \$
Bénéfices nets	(295 600 \$)	4 525 881 \$	4 925 353 \$	5 418 748 \$	14 574 382 \$	11 960 563 \$
ROI						211 %
Délai d'amortissement (en mois)						< 6

Annexe A : Impact Économique Global

Impact Économique Global est une méthodologie développée par Forrester Research qui améliore les processus de prise de décisions technologiques de l'entreprise et aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services à leurs clients. La méthodologie IEG aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur concrète des initiatives IT auprès de leur direction et des autres parties prenantes clés.

APPROCHE IMPACT ÉCONOMIQUE GLOBAL

Les **bénéfices** représentent la valeur que le produit apporte à l'entreprise. La méthodologie de l'IEG 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 bénéfices, du produit. La catégorie Coûts du TEI reprend les coûts différentiels sur l'environnement existant pour les coûts actuels associés à la solution.

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

Les **risques** mesurent l'incertitude des estimations fournies en matière de bénéfices et de coûts : 1) la probabilité que les estimations correspondent aux prévisions initiales et 2) la probabilité que les estimations fassent l'objet d'un suivi dans le temps. Les facteurs de risque IEG 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 ACTUALISÉE (PV)

Valeur actualisée ou présente des estimations de bénéfices et de coûts à laquelle est appliqué un taux d'intérêt (le taux d'actualisation). La valeur actualisée des coûts et des bénéfices se répercute sur la valeur nette présente (NPV) totale des flux de trésorerie.



VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

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



RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

Le rendement attendu d'un projet (en pourcentage). Le ROI 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) s'équilibrent avec l'investissement initial ou le coût initial.

Annexe B : Notes de fin

¹ Source : « The Future Of UCaaS », Forrester Research, Inc., 20 janvier 2023.

² Source : « The Contact Center as A Service Landscape, Q4 2022 », Forrester Research, Inc., 29 décembre 2022.

³ Source : « The State of Unified Communications as A Service, 2022 », Forrester Research, Inc., 19 août 2022.

⁴ Impact Économique Global™ est une méthodologie développée par Forrester Research qui améliore les processus de prise de décisions technologiques de l'entreprise et aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services à leurs clients. La méthodologie IEG aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur concrète des initiatives IT auprès de leur direction et des autres parties prenantes clés.

FORRESTER®