

FORRESTER®

# Total Economic Impact™ de Slack pour les équipes d'assistance

Économies de coûts et avantages commerciaux  
Commandé par Slack

AVRIL 2021

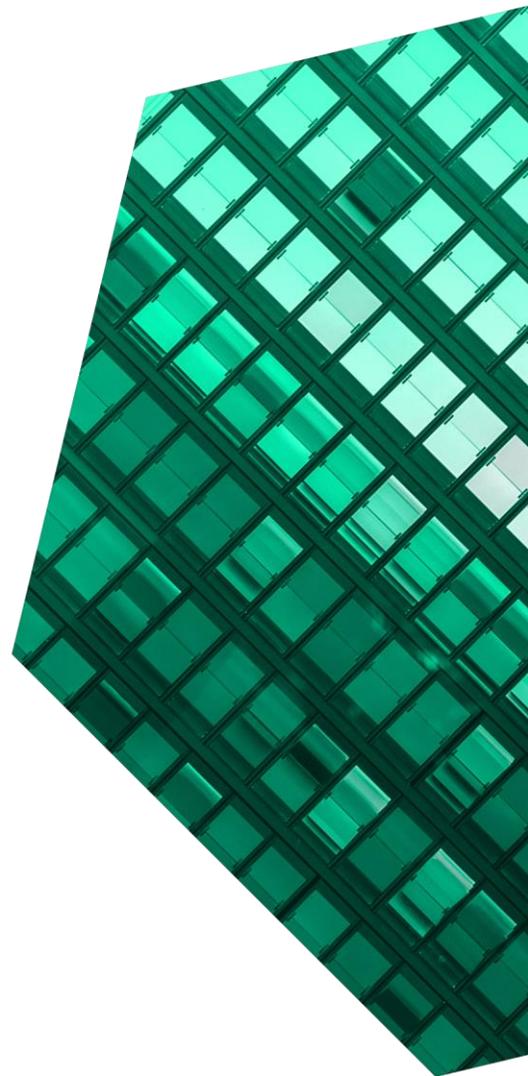
## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	1
<b>Le parcours client avec Slack pour les équipes d'assistance</b> .....	5
Principaux défis .....	5
Entreprise de référence.....	6
<b>Analyse des bénéfices</b> .....	7
Bénéfice 1 : Réduction du coût des tickets d'assistance client .....	7
Bénéfice 2 : Augmentation des revenus grâce à l'amélioration de la satisfaction des clients .....	9
Bénéfices non quantifiés .....	10
<b>Analyse des coûts</b> .....	12
Coût 1 : Coûts de licence .....	12
Coût 2 : Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance .....	13
<b>Bilan financier</b> .....	15
<b>Annexe A : Total Economic Impact</b> .....	16
<b>Annexe B : Données démographiques sur les entretiens et l'enquête</b> .....	17
<b>Annexe C : Notes finales</b> .....	20

L'analyse a été développée à l'origine en dollars américains et convertie en euros au taux de 0,8233 euro pour 1 dollar américain.

Équipe de  
consultants :

Steve Odell  
Jasper Narvil



### À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, basés sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à réussir dans leur entreprise. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les avis exposés reflètent une opinion à un moment donné et peuvent évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs entreprises respectives.

## Résumé

« En introduisant Slack dans nos équipes d'assistance client, nous rationalisons nos processus et mettons les informations entre les mains de nos experts au moment où ils en ont besoin, ce qui améliore l'interaction avec le client et la satisfaction. Nous sommes toujours à la recherche de moyens d'améliorer l'expérience client tout en réduisant les coûts d'exploitation. Slack nous aide à atteindre ces deux objectifs. »

*Responsable de la réussite des clients, secteur technologique*

Slack a chargé Forrester Consulting de conduire une étude de l'impact économique global (Total Economic Impact™, TEI) afin d'examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que les entreprises peuvent dégager en déployant [Slack](#) dans les équipes d'assistance.<sup>1</sup> Cette étude a pour but de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel de Slack sur l'équipe d'assistance d'une entreprise.

Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé quatre décideurs et a enquêté auprès de 550 utilisateurs de Slack dans le monde entier ayant une expérience de l'utilisation de Slack pour leurs équipes d'assistance.

Avant d'utiliser Slack, ces équipes d'assistance s'appuyaient sur un large éventail d'outils de tickets, de bases de connaissances et de solutions de reporting. Cependant, les entreprises rencontraient des difficultés à relier les outils, les informations et les experts nécessaires pour résoudre les problèmes des clients et cherchaient des moyens d'améliorer leur service client, l'expérience client, la rentabilité et leur culture organisationnelle.

Les entreprises des personnes interrogées ont déployé Slack pour leurs équipes d'assistance, plutôt que d'autres solutions, en raison de la flexibilité, de la capacité de personnalisation grâce à l'intégration d'outils et de la sécurité adaptée aux entreprises de

### STATISTIQUES CLÉS



Retour sur investissement  
(ROI)

**294 %**



Valeur actuelle nette  
(VAN)

**2,18 M€**

la plateforme Slack. Cela s'est traduit par des bénéfices significatifs, comme le montre cette étude de cas. En introduisant Slack dans leurs équipes d'assistance, les entreprises ont réduit le coût des tickets de service client, augmenté leurs revenus grâce à l'amélioration de la satisfaction client et amélioré la productivité générale de l'entreprise.

Pour les besoins de cette étude, Forrester a regroupé les expériences des clients interrogés avec celles des utilisateurs qui ont participé à l'enquête, et a combiné les résultats en une seule [entreprise de référence](#). Toutes les valeurs sont présentées en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques sur trois ans, sauf indication contraire.

### PRINCIPALES CONCLUSIONS

**Bénéfices quantifiés.** Les bénéfices quantifiés en VA ajustée en fonction des risques comprennent :

- **Réduction du coût des tickets d'assistance client, pour un total de 2,14 M€.** Les équipes

d'assistance peuvent intégrer et automatiser les flux de travail dans Slack, ce qui leur permet de visualiser et d'accéder plus efficacement aux informations pertinentes dans Slack et de réduire le passage entre différentes applications et fenêtres. Elles peuvent également contacter des experts du secteur pour bénéficier d'un soutien transverse et travailler de manière asynchrone avec des experts de différentes régions.

- **Augmentation des revenus grâce à l'amélioration de la satisfaction des clients, pour un total de 796 356 €.** En améliorant le flux d'informations et la collaboration entre les

équipes transversales et les experts, les collaborateurs du service client peuvent réduire le nombre de fois où ils doivent transférer un ticket à un autre agent. Les équipes d'assistance peuvent également réduire le temps moyen de traitement (TMT), réduire les remontées, améliorer l'acheminement des tickets et améliorer la résolution dès le premier contact. Tous ces éléments améliorent l'expérience globale des clients et leur niveau de satisfaction, ce qui se traduit par une augmentation de la valeur vie client ou customer lifetime value (LTV).

**« Notre équipe peut désormais s'adresser directement aux experts produits et transverses. Nous avons maintenant une seule et même équipe capable de se positionner sur les tickets, au lieu d'un niveau 1 versus un niveau 2 versus un niveau 3, etc. »**

— Responsable des spécialistes produits, industrie technologique

**Bénéfices non quantifiés** Les bénéfices non quantifiés dans le cadre de cette étude sont les suivants :

- Amélioration de la satisfaction des collaborateurs.
- Amélioration du coaching.
- Réduction du délai d'intégration.
- Amélioration de la culture du télétravail.
- Réduction du délai de mise sur le marché.

**Coûts.** Les coûts en VA ajustée en fonction des risques comprennent :

- Coûts de licence, pour un total de 106 094 €.
- Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance, pour un total de 634 465 €.

L'analyse financière établie à partir des entretiens avec les clients et de l'enquête a révélé qu'une entreprise de référence réalise 2,92 M€ de bénéfices sur trois ans pour des coûts de 740 559 €, ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de 2,18 M€ et un ROI de 294 %.

**« Maintenant que nos partenaires externes de BPO (externalisation des processus métier) sont sur Slack, nous pouvons communiquer avec eux en temps réel. Il fallait auparavant des heures, voire des jours, pour échanger des informations. »**

*Responsable senior des innovations en matière d'expérience client, secteur des biens de consommation électroniques*



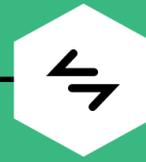
ROI  
**294 %**



BÉNÉFICES EN VA  
**2,92 M€**

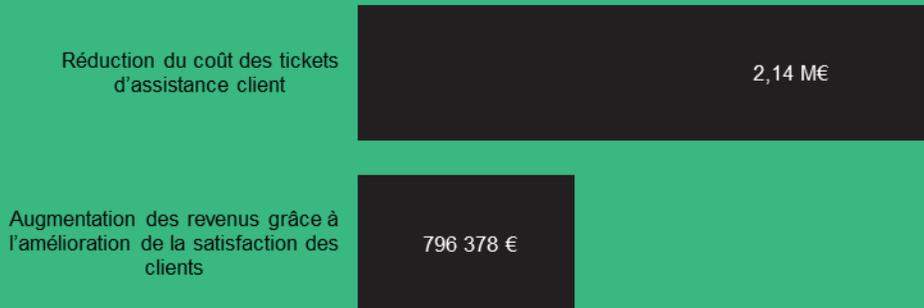


VAN  
**2,18 M€**

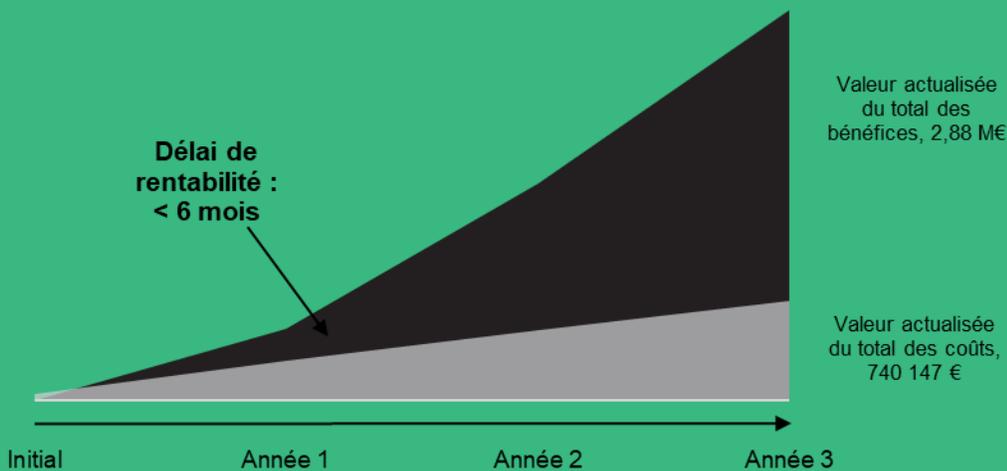


DÉLAI DE  
RENTABILISATION  
**< 6 mois**

### Bénéfices (sur trois ans)



### Bilan financier



## CADRE DE REFERENCE ET METHODOLOGIE TEI

À partir des informations collectées dans son enquête et ses entretiens, Forrester a créé un cadre de référence Total Economic Impact™ pour les entreprises qui envisagent d'investir dans Slack pour leurs équipes d'assistance.

L'objectif du cadre de référence est d'identifier les coûts, les bénéfices, la flexibilité et les facteurs de risque qui entrent en jeu dans la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que Slack peut avoir sur les équipes d'assistance d'une entreprise.

### DÉCLARATIONS

Les lecteurs doivent être avisés de ce qui suit :

L'étude est commandée par Slack et réalisée par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à être utilisée comme analyse concurrentielle.

Forrester n'établit aucun postulat concernant le retour sur investissement potentiel que d'autres entreprises pourraient obtenir. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans les limites du cadre de référence fourni dans l'étude pour déterminer la pertinence d'investir dans Slack pour leurs équipes d'assistance.

Slack a relu l'étude et donné son avis à Forrester, mais le cabinet garde le contrôle éditorial de l'étude et l'indépendance de ses conclusions. Forrester n'accepte pas de modifications de l'étude qui contrediraient ses conclusions ou occulteraient le propos de l'étude.

Slack a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'a pas pris part à ces derniers.

Forrester a réalisé l'enquête en double aveugle en faisant appel à un partenaire d'enquête tiers.



### CONTRÔLE PRÉALABLE

Entretien avec les parties prenantes de Slack et les analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à Slack pour les équipes d'assistance.



### ENTRETIENS ET ENQUÊTE AUPRÈS DES CLIENTS

Enquête auprès de 550 personnes et quatre entretiens avec des décideurs dans des entreprises utilisant Slack pour leurs équipes d'assistance afin d'obtenir des données sur les coûts, les avantages et les risques.



### ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Nous avons conçu une entreprise composite d'après les caractéristiques des entreprises interviewées et des entreprises sondées.



### CADRE DE RÉFÉRENCE DU MODÈLE FINANCIER

Nous avons créé un modèle financier représentatif des entretiens et de l'enquête à l'aide de la méthodologie TEI, puis nous avons ajusté ce modèle financier en fonction des risques en nous appuyant sur les questions et préoccupations soulevées par les entreprises interrogées.



### ÉTUDE DE CAS

Utilisation de quatre éléments fondamentaux du TEI pour modéliser l'impact de l'investissement : bénéfices, coûts, flexibilité et risques. Compte tenu de la sophistication croissante des analyses du ROI concernant les investissements informatiques, la méthodologie TEI de Forrester offre un panorama exhaustif de l'impact économique total des décisions d'achat. Veuillez vous reporter à l'annexe A pour des informations complémentaires sur la méthodologie TEI.

# Le parcours client avec Slack pour les équipes d'assistance

## Facteurs qui incitent à investir dans Slack pour les équipes d'assistance

### PRINCIPAUX DEFIS

Forrester a interrogé quatre décideurs et a enquêté auprès de 550 utilisateurs de Slack recourant à la plateforme dans le cadre de leurs équipes d'assistance aux quatre coins de la planète. Pour plus de détails sur les professionnels qui ont participé à cette étude, consultez l'[Annexe B](#).

Avant d'investir dans Slack, les entreprises s'appuyaient largement sur la messagerie et les réunions pour communiquer, et utilisaient un large éventail d'outils de gestion de tickets, de bases de connaissances et de solutions de reporting pour leurs équipes d'assistance.

Ces entreprises rencontraient des difficultés à relier les outils, les informations et les experts nécessaires pour résoudre les problèmes des clients et cherchaient à améliorer :

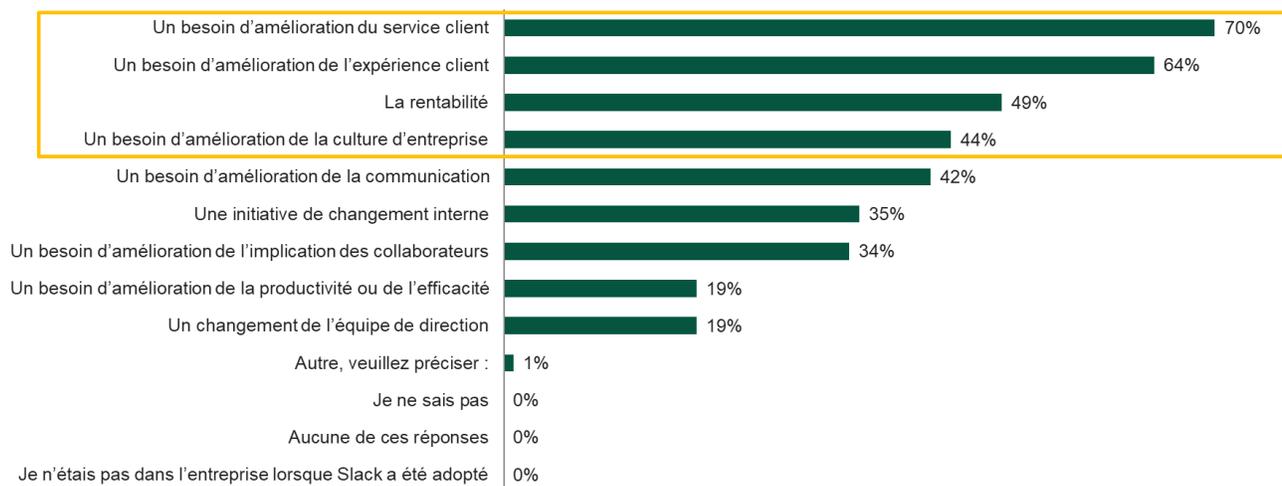
1. Le service client.
2. L'expérience client.
3. La rentabilité.
4. La culture d'entreprise.

D'autres catalyseurs de l'investissement dans Slack sont présentés dans le graphique ci-dessous. La flexibilité, la possibilité de personnaliser les outils intégrés à la plateforme Slack et la sécurité adaptée aux entreprises ont incité les entreprises à choisir Slack pour répondre à leurs besoins plutôt que d'autres solutions.

**« La transmission des connaissances sur l'ensemble de nos sites était laborieuse. Avant Slack, les clients devaient être assez chanceux pour être correctement pris en charge afin d'obtenir la réponse et la résolution la plus satisfaisante à leur problème. »**

*Responsable senior des innovations en matière d'expérience client, secteur des biens de consommation électroniques*

### « Un élément déclencheur est-il à l'origine de l'adoption de Slack dans votre groupe ? »



Base : 77 responsables du déploiement de Slack au sein d'équipes d'assistance réparties dans le monde entier  
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

## ENTREPRISE DE REFERENCE

À partir des entretiens, Forrester a établi un cadre de référence TEI, une entreprise de référence et une analyse de son ROI qui illustre les domaines affectés sur le plan financier. L'entreprise de référence est représentative des sociétés interrogées par Forrester. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière sous forme agrégée dans la section suivante. Caractéristiques de l'entreprise de référence :

- Cette entreprise internationale réalise un chiffre d'affaires annuel de 329 M€ et compte 2 000 salariés, dont 300 sont des membres de l'équipe d'assistance à la clientèle.
- Le chiffre d'affaires et le nombre de salariés augmentent de 10 % d'une année sur l'autre.
- Avant Slack, l'entreprise de référence utilisait des outils de messagerie et de chat cloisonnés entre les différentes fonctions métier. Par exemple, les équipes d'assistance utilisaient des outils de communication et de discussion différents de ceux des équipes commerciales et d'ingénierie. L'utilisation disparate des outils et de la communication en interne conduisait généralement à des expériences d'assistance client médiocres, car de nombreux tickets nécessitaient des temps de traitement plus longs, des remontées et une probabilité réduite de résolution dès le premier contact.
- L'entreprise déploie Slack au cours de l'Année 1, intégrant plus d'outils et améliorant les processus de travail avec Slack au fil du temps.

### Hypothèses clés

- **Entreprise internationale**
- **CA annuel de 329 M€**
- **2 000 salariés**
- **300 membres de l'équipe d'assistance à la clientèle**
- **+10 % de croissance d'une année sur l'autre**

# Analyse des bénéfices

■ Données quantifiées sur les bénéfices appliquées à l'entreprise de référence

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Réduction du coût des tickets d'assistance client	359 000 €	984 617 €	1 308 961 €	2 652 578 €	2 123 539 €
Btr	Augmentation des revenus grâce à l'amélioration de la satisfaction des clients	230 524 €	329 649 €	418 401 €	978 574 €	796 356 €
	Total des bénéfices (ajusté en fonction des risques)	589 524 €	1 314 266 €	1 727 362 €	3 631 152 €	2 919 895 €

## BENEFICE 1 : REDUCTION DU COUT DES TICKETS D'ASSISTANCE CLIENT

**Preuves et données.** Les personnes interrogées ont décrit les avantages suivants liés à la réduction des coûts des tickets pour le service client :

- Les équipes d'assistance ont pu intégrer et automatiser les flux de travail dans Slack, ce qui leur a permis de visualiser et d'accéder plus efficacement aux informations pertinentes dans Slack et de réduire le passage entre différentes applications et fenêtres. Par exemple, un client a mis en place une commande Slack pour récupérer rapidement l'identifiant du client et les données pertinentes sur le client (p. ex les interactions précédentes et, pour les entreprises B2B, les informations sur l'équipe chargée du

compte ainsi que des précisions sur le chiffre d'affaires). Cette fonctionnalité comprenait également un robot personnalisé qui a permis d'améliorer les temps de réponse du service et de résoudre les questions courantes.

- Slack a également permis aux membres de l'équipe d'assistance de contacter plus rapidement les experts concernés (sans changement de contexte) afin de bénéficier d'une assistance transversale. Les membres de l'équipe pouvaient travailler de manière asynchrone avec des experts de différentes régions.
- Les entreprises ont ainsi pu améliorer leurs indicateurs clés de performance, comme le montre le tableau ci-dessous :

Mesure	Amélioration globale	B2C	B2B
Réduction du TMT	↓10,7 %	↓9,9 %	↓11,3 %
Réduction du nombre de remontées	↓17,4 %	↓16,9 %	↓19,1 %
Amélioration du taux d'acheminement correct des tickets	De 46,4 % → 61,5 %	De 46,8 % → 61,7 %	De 50,3 % → 64,2 %
Amélioration du taux de résolution dès le premier contact	De 51,8 % → 65,2 %	De 52,3 % → 65,0 %	De 47,3 % → 60,7 %
Réduction du pourcentage de tickets accumulés	De 38,5 % → 27,5 %	De 36,0 % → 23,7 %	De 39,7 % → 28,3 %

- Les entreprises ont également pu réduire le nombre de violations des accords de niveau de service (SLA) (en fonction de leurs activités). Tout cela a conduit à une réduction globale du coût moyen par ticket de 15,1 % (B2C : 13,8 %, B2B : 15,6 %).

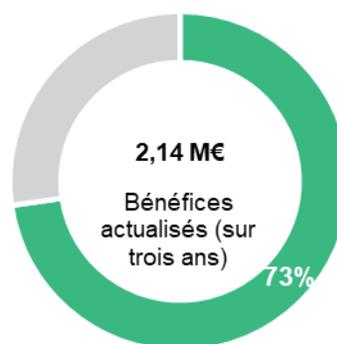
**Modélisation et hypothèses.** En s'appuyant sur les entretiens avec les clients, Forrester a modélisé l'impact financier pour l'entreprise de référence avec les estimations suivantes :

- Les collaborateurs du service client sont au nombre de 300 l'Année 1, puis de 330 l'Année 2 et 363 l'Année 3.
- Chaque collaborateur du service client traite en moyenne 190 tickets par mois.
- Le coût moyen par ticket avant Slack était de 12,35 €. Avec Slack, ce coût diminue de 5,0 % l'Année 1, puis de 15,1 % l'Année 3, à mesure que l'entreprise de référence intègre davantage d'outils et améliore ses processus de travail avec Slack.

**Risques.** Ce bénéfice peut varier en fonction des aléas sur les points suivants :

- Nombre de collaborateurs du service client et de tickets gérés par mois.
- Coût moyen par ticket.
- Réduction du coût par ticket avec Slack.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 2,14 M€ sur trois ans.



**Bénéfice 1 : Réduction du coût des tickets d'assistance client**

Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre de collaborateurs du service client	Entreprise de référence	300	330	363
A2	Nombre moyen de tickets par mois par collaborateur du service client	Entreprise de référence	190	190	190
A3	Sous-total : Nombre de tickets par an	$A1 * A2 * 12$	684 000	752 400	827 640
A4	Coût moyen par ticket, avant Slack	Entreprise de référence	12,35 €	12,35 €	12,35 €
A5	Réduction du coût par ticket, avec Slack	Entreprise de référence	5,0 %	12,5 %	15,1 %
A6	Sous-total : Coût moyen par ticket, avec Slack (arrondi)	$A4 * (1 - A5)$	11,73 €	10,81 €	10,49 €
At	Réduction du coût des tickets d'assistance client	$A3 * (A4 - A6)$	422 353 €	1 158 373 €	1 539 955 €
	Ajustement en fonction des risques	↓ 15 %			
Atr	Réduction du coût des tickets d'assistance client (ajustée en fonction des risques)		359 000 €	984 617 €	1 308 961 €
<b>Total sur trois ans : 2 652 578 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 2 123 539 €</b>		

## BENEFICE 2 : AUGMENTATION DES REVENUS GRACE A L'AMELIORATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

**Preuves et données.** Les personnes interrogées ont décrit les avantages suivants liés à l'augmentation des revenus grâce à la satisfaction des clients :

- En améliorant le flux d'informations et la collaboration entre les équipes transversales et les experts, les collaborateurs du service client ont pu réduire le nombre de fois où ils devaient transférer des tickets à un autre agent. Cela a permis de réduire une source fréquente de friction avec les clients qui devaient à chaque fois réexpliquer leur situation à un nouveau membre de l'équipe du service client pour résoudre leurs problèmes.
- Les entreprises ont également pu envoyer des messages proactifs et personnalisés à leurs clients, les informant de la progression de leurs tickets de service. Bien qu'il s'agisse d'une fonctionnalité typique de nombreux outils de tickets, les équipes d'assistance ont également pu envoyer des messages aux clients directement via Slack Connect, ce qui permet une communication directe de manière contrôlée et évolutive, et améliore l'expérience globale des clients.
- De plus, comme décrit dans le Bénéfice 1 : Réduction du coût des tickets d'assistance client, les équipes d'assistance ont été en mesure de réduire le TMT, de réduire le nombre de remontées, d'améliorer l'acheminement des tickets et d'améliorer la résolution dès le premier contact. Tous ces éléments servent à améliorer l'expérience globale des clients et les niveaux de satisfaction des clients.
- Grâce à l'utilisation de Slack pour leurs équipes d'assistance, les personnes interrogées ont signalé :

- Amélioration du Net Promoter Score (NPS) de 9,2 % en moyenne.<sup>2</sup>
- Amélioration du score de satisfaction des clients (CSAT) de 11,4 % en moyenne.
- Amélioration du score d'effet client (CES) de 15,7 % en moyenne.

Cela a conduit à une augmentation estimée de la valeur vie client (LTV) de 5,4 %.

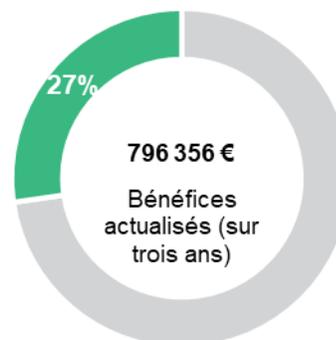
**Modélisation et hypothèses.** En s'appuyant sur les entretiens avec les clients, Forrester a modélisé l'impact financier pour l'entreprise de référence avec les estimations suivantes :

- Le chiffre d'affaires annuel total sans Slack est de 329 M€, augmentant de 10 % par an.
- Grâce à l'amélioration de la satisfaction client résultant de l'utilisation de Slack, le chiffre d'affaires augmente de 1,0 % l'Année 1, puis de 1,5 % l'Année 3, à mesure que l'entreprise de référence intègre davantage d'outils et améliore ses processus de travail avec Slack.

**Risques.** Ce bénéfice peut varier en fonction des aléas sur les points suivants :

- Chiffre d'affaires annuel.
- Augmentation des revenus grâce à l'amélioration de la satisfaction des clients
- Marge bénéficiaire.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 30 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 796 356 € sur trois ans.



**Bénéfice 2 : Augmentation des revenus grâce à l'amélioration de la satisfaction des clients**

Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Chiffre d'affaires annuel total, sans Slack	Entreprise de référence	329 320 000 €	362 252 000 €	398 477 200 €
B2	Augmentation des revenus grâce à l'amélioration de la satisfaction des clients	Entreprise de référence	1,0 %	1,3 %	1,5 %
B3	Marge bénéficiaire	Entreprise de référence	10 %	10 %	10 %
Bt	Augmentation des revenus grâce à l'amélioration de la satisfaction des clients	B1*B2*B3	329 320 €	470 928 €	597 716 €
	Ajustement en fonction des risques	↓30 %			
Btr	Augmentation des revenus grâce à l'amélioration de la satisfaction des clients (ajustée en fonction des risques)		<b>230 524 €</b>	<b>329 649 €</b>	<b>418 401 €</b>
<b>Total sur trois ans : 978 574 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 796 356 €</b>		

**BENEFICES NON QUANTIFIES**

Les personnes interrogées ont également noté les bénéfices suivants associés à leur utilisation de Slack pour les équipes d'assistance :

- Amélioration de la satisfaction des collaborateurs.** Les clients ont noté que l'utilisation de Slack pour leurs équipes d'assistance, et leur entreprise en général, a joué un rôle dans l'amélioration de la satisfaction globale des collaborateurs. Les personnes interrogées ont noté que Slack a amélioré la satisfaction des collaborateurs de 5,9 %. En plus de l'amélioration du flux d'informations (qui peut se traduire par une amélioration de l'expérience des collaborateurs), un client a indiqué qu'il avait mis en place un robot qui permet à ses collaborateurs de se féliciter les uns les autres, ce qui accroît la visibilité et permet d'encourager la réussite.
- Amélioration du coaching.** Les clients ont déclaré que Slack les a aidés à mieux accompagner les équipes d'assistance, car ils sont en mesure d'obtenir un feedback plus direct et plus rapide grâce aux fonctionnalités de communication et de collaboration de la plateforme.
- Réduction du délai d'intégration.** Les clients ont noté que la possibilité de collecter des données et des informations dans les canaux pertinents, ainsi que d'identifier les informations importantes, leur a permis de réduire le temps d'intégration des agents d'assistance nouvellement embauchés.
- Amélioration de la culture du télétravail.** Des clients ont déclaré à Forrester que Slack avait valorisé la culture du télétravail en améliorant la communication entre les membres de l'équipe, en apportant aux collaborateurs un environnement de type « machine à café virtuelle ».

- **Réduction du délai de mise sur le marché.** Les clients interrogés ont indiqué que l'amélioration de la communication et de la collaboration rendue possible par Slack a permis de réduire de 10,5 % en moyenne le délai de mise sur le marché des nouveaux produits et fonctionnalités. Cela peut également avoir un impact sur la satisfaction globale des clients, si ceux-ci reçoivent des mises à jour plus fréquentes de leurs produits.
- **Amélioration de la productivité.** En déployant Slack dans l'ensemble de l'entreprise, les collaborateurs peuvent constater une amélioration de la productivité grâce à l'amélioration de la communication et de la collaboration avec Slack (p. ex réduction du nombre des e-mails et des réunions, accès à des experts et exploitation des réseaux formels et informels de l'entreprise).

# Analyse des coûts

■ Données sur les coûts quantifiés, appliquées à l'entreprise de référence

Total des coûts							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Ctr	Coûts de licence	0 €	38 901 €	42 791 €	47 071 €	128 763 €	106 094 €
Dtr	Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance	46 772 €	236 320 €	236 320 €	236 320 €	755 732 €	634 465 €
	Total des coûts (ajusté en fonction des risques)	46 772 €	275 221 €	279 111 €	283 391 €	884 495 €	740 559 €

## COÛT 1 : COÛTS DE LICENCE

**Preuves et données.** Les entreprises interrogées ont déclaré avoir choisi une tarification par abonnement pour leur utilisation de Slack.

**Modélisation et hypothèses.** D'après les entretiens avec les clients, Forrester estime ce qui suit pour l'entreprise de référence :

- Un total de 2 000 utilisateurs la première année, avec une augmentation annuelle de 10 % pour atteindre 2 420 utilisateurs la troisième année.
- Frais d'abonnement de 123,5 € par utilisateur et par an.

**Risques.** Ce coût peut varier du fait de l'incertitude relative aux points suivants :

- Le nombre total d'utilisateurs.
- Coûts d'abonnements.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 5 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 106 094 € sur trois ans.



## Coût 1 : Coûts de licence

Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre de collaborateurs	Entreprise de référence	0	300	330	363
C2	Coûts de licence par utilisateur et par an	Entreprise de référence	0 €	123,50 €	123,50 €	123,50 €
Ct	Coûts de licence	C1*C2	0 €	37 049 €	40 753 €	44 829 €
	Ajustement en fonction des risques	↑5 %	.			
Ctr	Coûts de licence (ajustés en fonction des risques)		0 €	38 901 €	42 791 €	47 071 €
<b>Total sur trois ans : 128 763 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 106 094 €</b>			

## **COÛT 2 : COÛTS DE MAIN-D'ŒUVRE INTERNE POUR LA MISE EN ŒUVRE ET LA MAINTENANCE**

**Preuves et données.** Les entreprises interrogées ont décrit les coûts de main-d'œuvre internes associés à la mise en œuvre et à la maintenance de Slack. L'implémentation nécessite la mise en place de bonnes pratiques pour l'utilisation collective de Slack (le nombre de canaux, les conventions de dénomination, le processus d'archivage, les droits d'accès aux utilisateurs, etc.). Elle peut nécessiter une migration des données, ainsi qu'une gestion du changement et de la messagerie de l'entreprise, associée à la transition vers un nouvel outil collaboratif comme Slack.

Cependant, après la mise en œuvre de la plateforme, la maintenance est minime, périodique et limitée aux canaux, ainsi qu'à la gestion de nouvelles intégrations dans Slack.

**Modélisation et hypothèses.** D'après les entretiens avec les clients, Forrester estime ce qui suit pour l'entreprise de référence :

- Un ETP informatique travaille à la mise en œuvre pendant deux mois.

- Cinq collaborateurs travaillent à la planification pendant deux mois, à raison de 20 % de leur temps.
- Trois cents collaborateurs du service client suivent chacun une heure de formation à l'utilisation de Slack.
- Un ETP de l'entreprise est affecté à la création et au soutien des intégrations.
- Un ETP de l'entreprise est affecté à la maintenance et au soutien des canaux.

**Risques.** Ce coût peut varier du fait de l'incertitude relative aux points suivants :

- Durée et effort requis pour la mise en œuvre.
- Effort de maintenance en continu.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 15 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 634 465 € sur trois ans.

**Coût 2 : Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance**

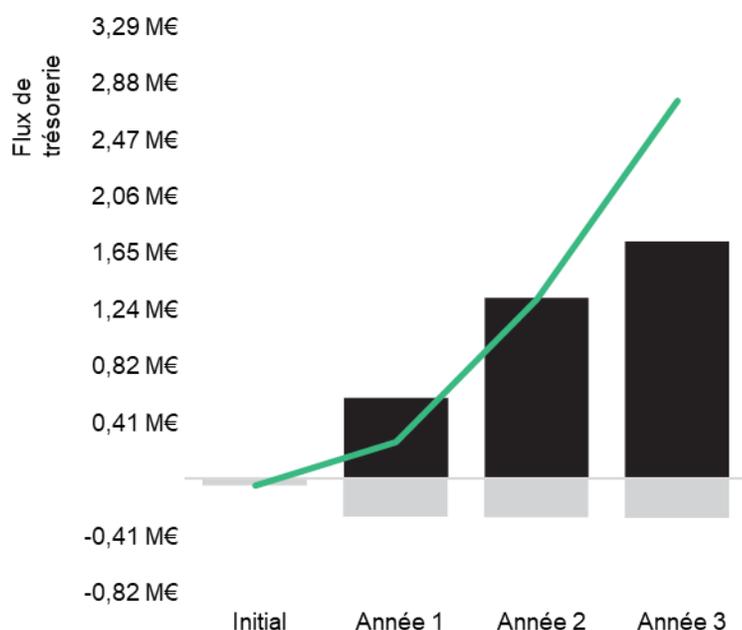
Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre de mois pour la mise en œuvre	Entreprise de référence	2			
D2	Nombre d'ETP informatiques internes	Entreprise de référence	1			
D3	Effectif interne pour la planification	Entreprise de référence	5			
D4	Allocation horaire de l'effectif interne pour la planification	Entreprise de référence	20 %			
D5	Nombre de collaborateurs utilisant Slack	Entreprise de référence	300			
D6	Salaires moyens toutes charges comprises (horaire)	Hypothèse	21,41 €			
D7	Nombre d'heures de formation par collaborateur pour utiliser Slack	Entreprise de référence	1			
D8	Nombre d'ETP internes qui créent et soutiennent les intégrations Slack	Entreprise de référence		1	1	1
D9	Nombre d'ETP internes qui maintiennent et soutiennent les canaux	Entreprise de référence		1	1	1
D10	Salaires annuels, toutes charges comprises (développeur/ingénieur)	Hypothèse	102 748 €	102 748 €	102 748 €	102 748 €
Dt	Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance	$D1/12 * (D2 + D3 * D4) * D10 + D5 * D6 * D7 + (D8 + D9) * D10$	40 671 €	205 496 €	205 496 €	205 496 €
	Ajustement en fonction des risques	↑15 %	.			
Dtr	Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance (ajustés en fonction des risques)		46 772 €	236 320 €	236 320 €	236 320 €
<b>Total sur trois ans : 755 732 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 634 465 €</b>			

# Bilan financier

## INDICATEURS CONSOLIDES SUR TROIS ANS ET AJUSTES EN FONCTION DES RISQUES

### Graphique des flux de trésorerie (ajustés en fonction des risques)

■ Total des coûts ■ Total des bénéfices — Bénéfices nets cumulés



Les résultats financiers calculés dans les sections Bénéfices et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement (ROI), la valeur actuelle nette (VAN) et le délai de rentabilisation de l'investissement de l'entreprise de référence. Forrester estime un taux d'actualisation annuel de 10 % pour cette analyse.

**Ces valeurs de ROI, de VAN et de délai de rentabilisation, ajustées en fonction des risques, sont déterminées en appliquant des facteurs d'ajustement en fonction des risques aux résultats bruts de chaque section Bénéfices et Coûts.**

### Analyse des flux de trésorerie (estimations ajustées en fonction des risques)

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	(46 772 €)	(275 221 €)	(279 111 €)	(283 391 €)	(884 495 €)	(740 559 €)
Total des bénéfices	0 €	589 524 €	1 314 266 €	1 727 362 €	3 631 152 €	2 919 895 €
Bénéfices nets	(46 772 €)	314 303 €	1 035 155 €	1 443 971 €	2 746 657 €	2 179 337 €
ROI						294 %
Délai de rentabilisation						< 6 mois

# Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels d'une entreprise en matière de technologies. Elle aide les fournisseurs à estimer la valeur de leurs produits et services et à la communiquer à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer et justifier la valeur réelle des initiatives informatiques, auprès de la direction et des autres parties prenantes internes.

## L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

**Les bénéfices** représentent la valeur apportée à l'entreprise par le produit. La méthodologie mesure de manière égale les bénéfices et les coûts, ce qui permet l'examen complet de l'impact de la technologie sur l'ensemble de l'entreprise.

**Les coûts** tiennent compte de toutes les dépenses nécessaires pour obtenir la valeur ou les bénéfices attendus du produit. La catégorie de coûts du TEI correspond aux coûts différentiels dans l'ancien environnement pour déterminer les coûts récurrents associés à la solution.

**La flexibilité** représente la valeur stratégique qui peut être obtenue pour un investissement futur supplémentaire complétant l'investissement initial déjà réalisé. La possibilité de tirer parti de ce bénéfice présente une VA qui peut être estimée.

**Les risques** mesurent l'incertitude des estimations des bénéfices et des coûts en considérant : 1) la probabilité que les estimations correspondent aux projections d'origine et 2) la probabilité que les estimations soient suivies dans le temps. Les facteurs de risque du TEI reposent sur une « distribution triangulaire ».

La colonne Investissement initial présente les coûts engagés à « l'instant 0 » ou au début de l'Année 1, et non actualisés. Tous les autres flux de trésorerie sont actualisés au taux d'actualisation en fin d'année. Les calculs de la VA sont effectués pour chaque estimation de coûts et de bénéfices totaux. Les calculs de la VAN qui figurent dans les tableaux de synthèse correspondent à la somme de l'investissement initial et des flux de trésorerie actualisés chaque année. Il est possible que les sommes et les calculs de la valeur actuelle des tableaux Total des bénéfices, Total des coûts et Flux de trésorerie ne correspondent pas exactement, puisque certains nombres sont arrondis.



### VALEUR ACTUELLE (VA)

Valeur actuelle ou courante des estimations de coûts (actualisés) et de bénéfices à un taux d'intérêt donné (taux d'actualisation). La VA des coûts et des bénéfices entre dans la valeur actuelle nette totale des flux de trésorerie.



### VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

Valeur actuelle ou courante des futurs flux de trésorerie nets (actualisés) à un taux d'intérêt donné (taux d'actualisation). La VAN positive d'un projet indique normalement que l'investissement est recommandé, mais d'autres projets peuvent présenter des VAN supérieures.



### RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

Rentabilité attendue d'un projet, exprimée en pourcentage. Le ROI est calculé en divisant les bénéfices nets (déduction faite des coûts) par les coûts.



### TAUX D'ACTUALISATION

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



### DELAÏ DE RENTABILISATION

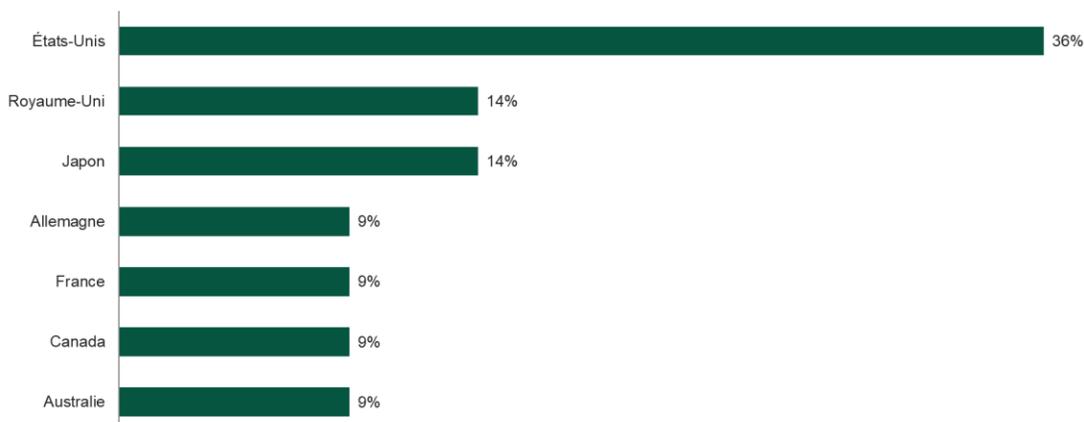
Seuil de rentabilité d'un investissement. C'est le stade auquel les bénéfices nets (bénéfices moins coûts) équivalent à l'investissement ou au coût initial.

## Annexe B : Données démographiques sur les entretiens et l'enquête

Entreprises interrogées			
Secteur	Région	Personne interrogée	Chiffre d'affaires annuel
Électronique grand public	Mondial, siège en Amérique du Nord	Responsable senior, innovation en matière d'expérience client	Plus de 4 milliards d'€
Technologie	Mondial, siège en Amérique du Nord	Directeur, Expérience client	165 millions d'€
Technologie	Mondial, siège en Amérique du Nord	Responsable de la réussite des clients	Plus de 4 milliards d'€
Technologie	Mondial, siège dans la région APAC	Responsable des spécialistes produits	412 millions d'€

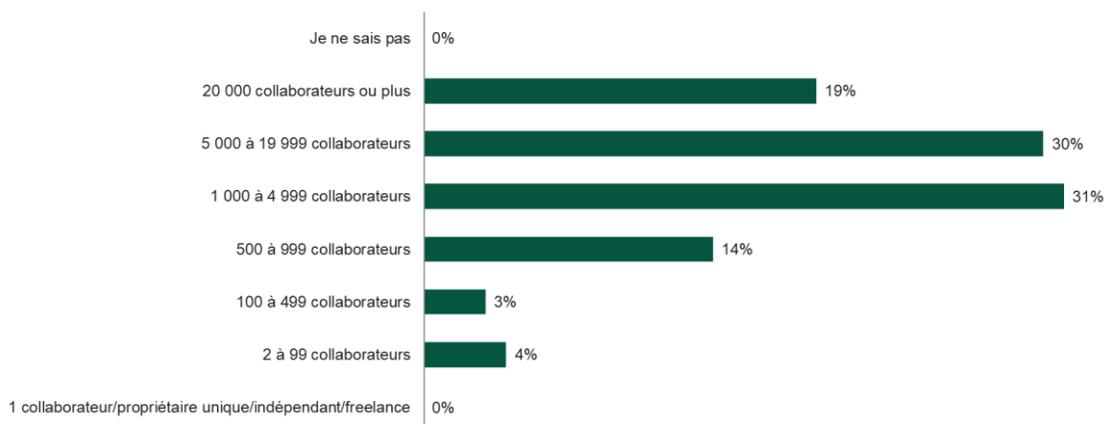
### Données démographiques de l'enquête

« Dans quel pays vous trouvez-vous ? »



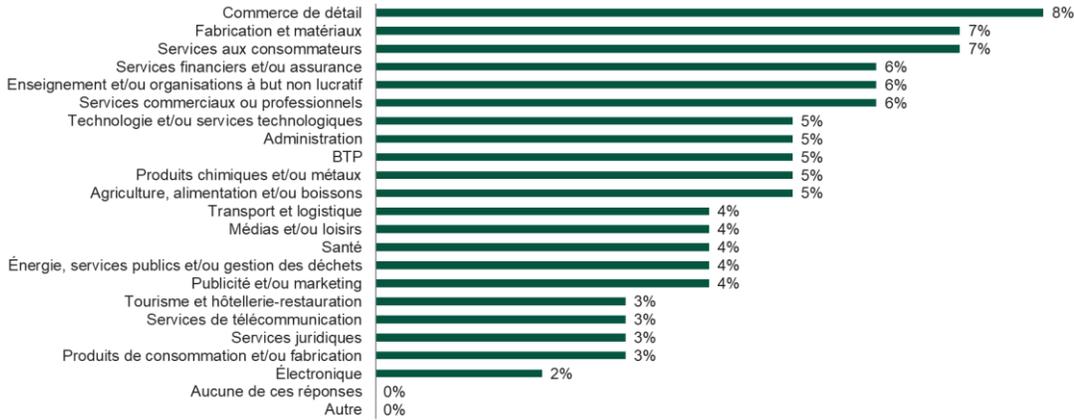
Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes d'assistance réparties dans le monde entier  
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Selon vous, combien de collaborateurs travaillent pour votre entreprise dans le monde entier ? »



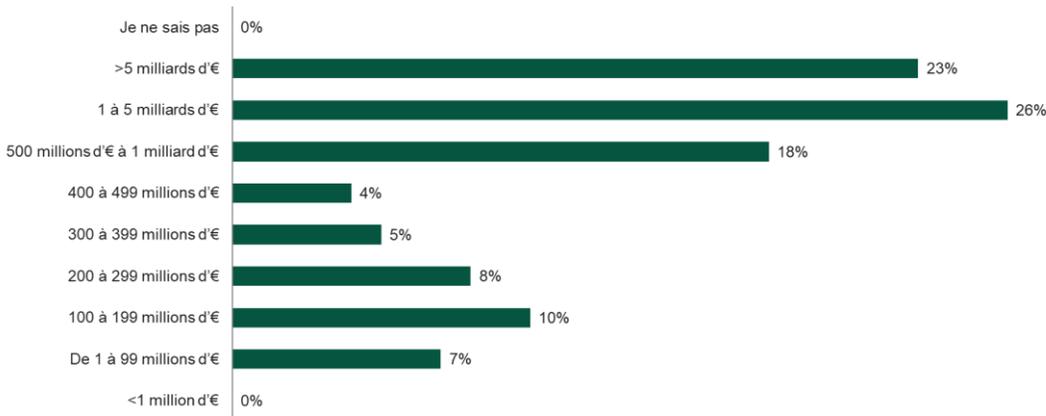
Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes d'assistance réparties dans le monde entier  
Remarque : la somme des pourcentages n'atteint pas 100 % car les valeurs ont été arrondies.  
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Lequel des éléments suivants décrit le mieux le secteur auquel votre entreprise appartient ? »



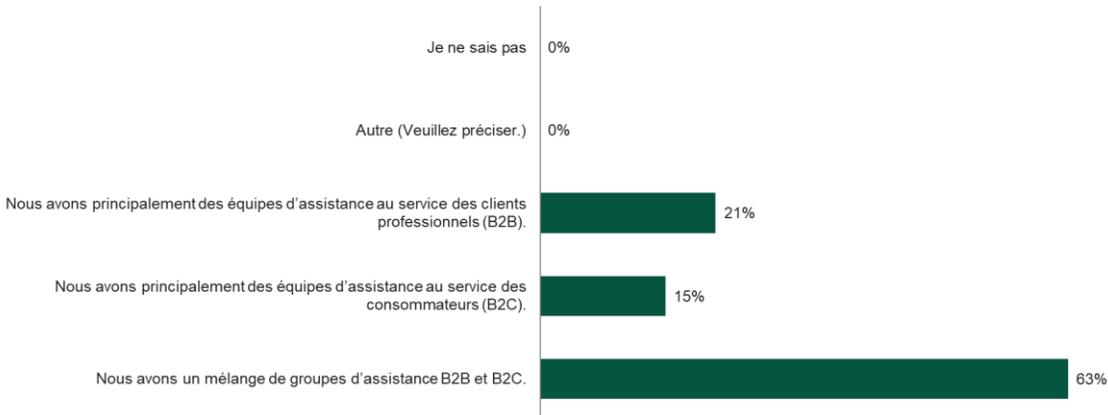
Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes d'assistance réparties dans le monde entier  
 Remarque : la somme des pourcentages n'atteint pas 100 % car les valeurs ont été arrondies.  
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Selon vous, quel est le revenu annuel de votre entreprise (EUR) ? »



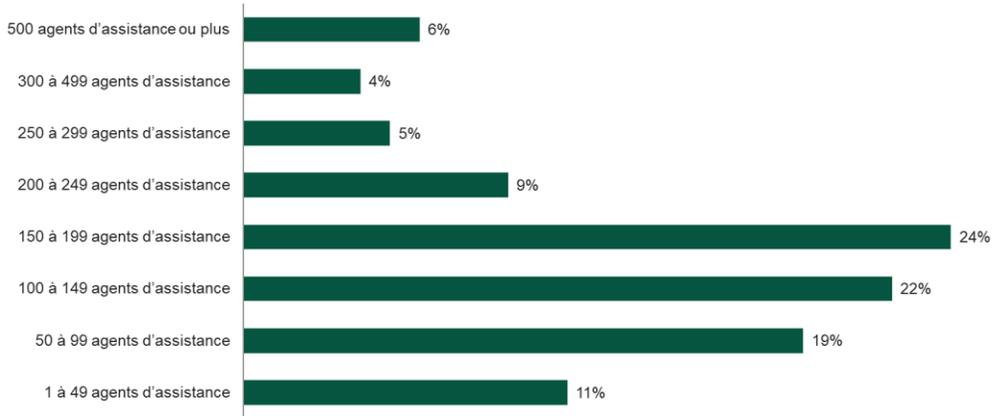
Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes d'assistance réparties dans le monde entier  
 Remarque : la somme des pourcentages n'atteint pas 100 % car les valeurs ont été arrondies.  
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Comment décririez-vous l'équipe ou les équipes d'assistance de votre entreprise ? »



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes d'assistance réparties dans le monde entier  
 Remarque : la somme des pourcentages n'atteint pas 100 % car les valeurs ont été arrondies.  
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Selon vous, combien d'agents d'assistance travaillent pour votre entreprise dans le monde entier ? »



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes d'assistance réparties dans le monde entier  
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

## Annexe C : Notes finales

---

<sup>1</sup> Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels d'une entreprise en matière de technologies. Elle aide les fournisseurs à estimer la valeur de leurs produits et services et à la communiquer à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer et justifier la valeur réelle des initiatives informatiques, auprès de la direction et des autres parties prenantes internes.

<sup>2</sup> Net Promoter et NPS sont des marques de service déposées et Net Promoter Score est une marque de service de Bain & Company, Inc., de Satmetrix Systems, Inc. et de Fred Reichheld.

FORRESTER®