

Etude Forrester Total Economic Impact™  
commandée par Adobe  
Août 2019

# Total Economic Impact™ d'Adobe Acrobat DC

Avantages commerciaux et économies  
permis par Adobe Acrobat DC

# Sommaire

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| <b>Synthèse</b>                            | <b>1</b>  |
| Résultats clés                             | 1         |
| Cadre de travail et méthodologie TEI       | 4         |
| <b>Adobe Acrobat DC : parcours client</b>  | <b>5</b>  |
| Entreprises interrogées                    | 5         |
| Principaux défis                           | 5         |
| Résultats clés                             | 6         |
| Organisation hybride                       | 6         |
| <b>Analyse des avantages</b>               | <b>8</b>  |
| Efficacité de l'utilisateur final          | 8         |
| Economies sur le papier et le matériel     | 9         |
| Gains de temps sur le service d'assistance | 11        |
| Economies sur la gestion du système        | 12        |
| Avantages non quantifiés                   | 13        |
| Flexibilité                                | 13        |
| <b>Analyse des coûts</b>                   | <b>14</b> |
| Frais de licence Adobe Acrobat DC          | 14        |
| Mise en œuvre et formation                 | 15        |
| <b>Résumé financier</b>                    | <b>16</b> |
| <b>Solutions Adobe : Présentation</b>      | <b>17</b> |
| <b>Annexe A : Total Economic Impact</b>    | <b>18</b> |

**Directeurs de projet :**  
Sarah Musto, Connor Maguire

## A PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des services de conseil fondés sur des études de marché aux cadres dirigeants afin de faciliter leur réussite au sein de leur entreprise. Qu'il s'agisse de sessions brèves à vocation stratégique ou de projets personnalisés, les services de Forrester Consulting vous mettent en relation directe avec des analystes de recherche qui appliquent leurs connaissances d'expert aux défis spécifiques de votre entreprise. Pour plus d'informations, visitez [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

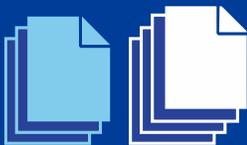
© 2019, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée de ce document est strictement interdite. Les informations sont fondées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions émises au moment de la parution sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. Pour tout complément d'information, rendez-vous sur [forrester.com](https://forrester.com).

## Principaux avantages



Efficacité des employés :

**Les utilisateurs d'Acrobat Pro DC gagnent 65 heures par an ; Les utilisateurs d'Acrobat Standard DC gagnent 33 heures par an**



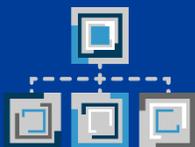
Economies sur le papier et le matériel :

**533 034 € économisés sur trois ans**



Gains de temps sur le service d'assistance :

**1 140 tickets d'assistance évités par an**



Economies sur la gestion du système :

**127 948 € économisés sur trois ans**

## Synthèse

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

Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à un tel investissement, Forrester a interrogé plusieurs clients qui utilisent Acrobat depuis plusieurs années. Ces clients étaient de taille et de secteur d'activité différents, mais tous partageaient des enjeux d'entreprise qui les ont amenés à investir dans Acrobat.

Acrobat fournit aux entreprises qui utilisent plusieurs systèmes d'exploitation (MacOS, Windows, iOS et Android) une solution multi-plateformes pour créer des PDF, les modifier, les gérer et collaborer sur ces PDF. Les utilisateurs peuvent également reconverter des fichiers PDF au format d'origine, et ainsi modifier rapidement du contenu sans avoir à rechercher les fichiers d'origine. Acrobat inclut d'autres fonctionnalités comme la rédaction, la signature électronique et la numérisation au format PDF d'images de documents papier avec reconnaissance automatique du texte.

Avant d'utiliser Acrobat, ces entreprises combinaient divers outils PDF et processus manuels pour gérer les documents. Cette absence de standardisation était source d'inefficacité au sein de l'entreprise. Les employés rencontraient des difficultés à trouver des documents, les modifier, les suivre et collaborer sur ces documents. Les employés recueillaient les données sur des formulaires papier, puis imprimaient et expédiaient les documents à signer. Lorsque des modifications étaient nécessaires, les employés passaient du temps à retrouver les documents originaux stockés à des emplacements différents, ou à les recréer s'ils s'étaient perdus. Avec Acrobat, les employés peuvent créer facilement des documents PDF à partir de fichiers source ou de documents papier numérisés. Ils peuvent également reconverter les fichiers PDF au format d'origine tout en conservant la mise en page, ce qui réduit le temps passé à rechercher ou recréer des documents. Les employés peuvent modifier leurs fichiers PDF au bureau ou lors de leurs déplacements en y accédant depuis un appareil mobile et ainsi continuer à travailler où qu'ils se trouvent.

Les administrateurs informatiques disposaient d'une visibilité très limitée sur l'utilisation des logiciels de création de documents au sein de leur entreprise et il leur était difficile de suivre le nombre de licences déployées parmi les utilisateurs des différents services. Ces entreprises étaient donc exposées aux audits externes et aux amendes potentielles des fournisseurs de logiciels. Adobe Admin Console permet aux services informatiques d'afficher et de gérer les licences Acrobat dans toute l'entreprise, ce qui libère du temps pour les administrateurs informatiques.

En résumé, le passage au numérique des anciens processus manuels entraîne des gains d'efficacité, permet aux administrateurs informatiques de consacrer davantage de temps à des problèmes plus stratégiques, réduit le temps nécessaire à la sécurité des informations et permet aux entreprises d'éviter une augmentation croissante des coûts d'impression et d'expédition des documents.

## Résultats clés

**Avantages quantifiés.** Les bénéfices quantifiés en valeur actualisée ajustée en fonction du risque sont représentatifs des bénéfices enregistrés par les entreprises interrogées :



**Retour sur investissement**  
277 %



**Bénéfices en valeur actualisée**  
2,136 millions €



**VAN**  
1,6 million €



Les administrateurs informatiques gagnent 258 heures par an.

Les équipes de sécurité des informations gagnent 57 heures par an.

- › **Les employés gagnent du temps lorsqu'ils travaillent sur des documents.** Parmi les utilisateurs, on compte à la fois les utilisateurs expérimentés d'Acrobat Pro DC et les utilisateurs occasionnels utilisant Acrobat Standard DC. Ces deux groupes utilisent Acrobat pour numériser des tâches réalisées sur papier, diminuer les reprises dues à la conversion et à la modification du PDF, poursuivre leurs travaux en dehors du bureau grâce aux fonctionnalités mobiles, envoyer et suivre des documents et accélérer le processus de signature. En moyenne, les utilisateurs d'Acrobat Pro DC gagnent jusqu'à 65 heures par an, tandis que les utilisateurs d'Acrobat Standard DC gagnent environ 33 heures par an.
- › **Des gains d'efficacité grâce à une administration plus simple des logiciels PDF.** Grâce à la console d'administration d'Adobe, les administrateurs informatiques gagnent du temps sur la gestion des licences, les audits internes et la génération de rapports de sécurité. Les administrateurs informatiques gagnent en moyenne 272 heures par an pour la réalisation d'audits, alors que les équipes de sécurité des informations gagnent quant à elles 60 heures par an.
- › **Moins de tickets d'assistance pour les entreprises.** Avant d'investir dans Acrobat, les administrateurs informatiques reçoivent des tickets d'assistance de la part d'utilisateurs qui peinent à comprendre comment fonctionnent les systèmes. En adoptant une solution unique facile à utiliser telle qu'Acrobat, ces entreprises réduisent leurs coûts de support en éliminant jusqu'à 95 tickets par mois, et gagnent ainsi jusqu'à 570 heures par an.
- › **Les entreprises utilisent moins de papier et évitent des coûts matériels.** Les personnes interrogées ont indiqué le nombre de processus qui impliquaient du papier dans l'ancien environnement. La numérisation de ces processus par le biais d'Acrobat permet à ces entreprises de réduire la quantité de papier utilisée ainsi que les coûts d'expédition. Ces pratiques se traduisent par des économies d'environ 213 600 euros par an. Avec l'application mobile Adobe Acrobat, ces entreprises sont également en mesure de réduire les coûts matériels sur certains postes en contact direct avec la clientèle. En remplaçant le matériel traditionnel par un équipement mobile plus stratégique, les entreprises peuvent économiser jusqu'à 600 € par employé.

**Avantages non quantifiés.** Les entreprises interrogées ont observé les avantages suivants (non quantifiés dans cette étude) :

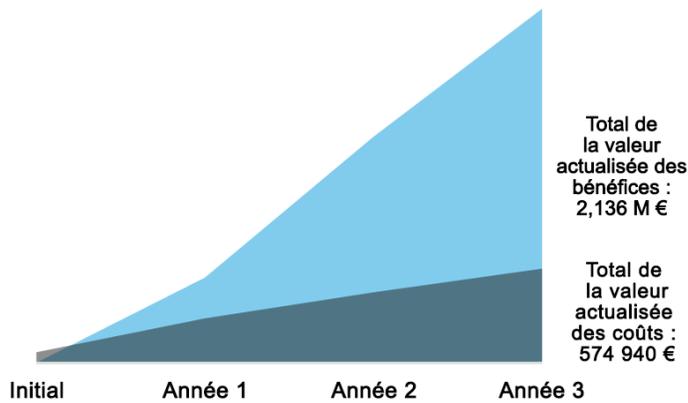
- › **Les entreprises peuvent intégrer leurs processus à Microsoft Office 365.** Acrobat peut facilement s'intégrer à de nombreuses applications Microsoft Office telles que MS Word, PowerPoint et Excel, ainsi qu'à SharePoint et OneDrive, afin d'améliorer et d'automatiser davantage les processus de l'entreprise, tout en optimisant leurs investissements dans les solutions Microsoft. Les personnes interrogées ont mis en évidence la facilité de déploiement des intégrations d'Acrobat à Microsoft, la création de processus plus efficaces et, dans l'ensemble, l'amélioration de l'efficacité et de l'expérience utilisateur.

**Coûts.** Les entreprises interrogées ont enregistré les coûts (en valeur actualisée ajustée en fonction du risque) ci-dessous :

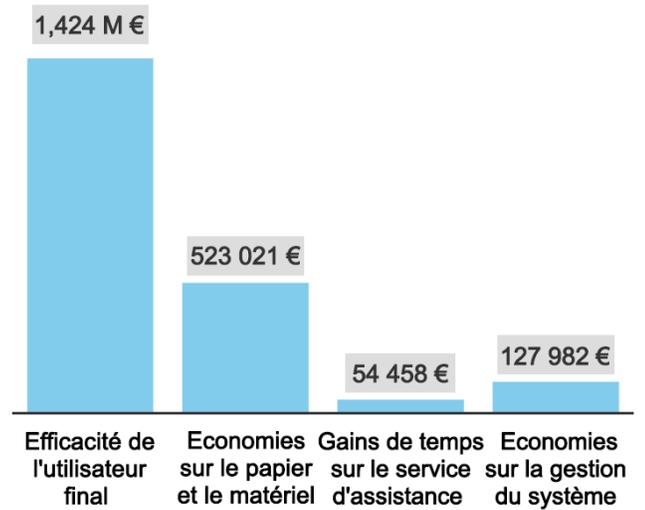
- › **Frais de licence.** Les organisations ont déployé des licences Adobe Acrobat Pro DC auprès de 60 % des utilisateurs en moyenne, et des licences Adobe Acrobat Standard DC auprès de 40 % des utilisateurs. Les entreprises paient les licences par abonnement sur une base annuelle.
- › **Temps consacré au déploiement, à la gestion et à la formation.** Les personnes interrogées ont passé du temps à planifier, configurer et tester Acrobat avant son déploiement complet. Les administrateurs consacrent régulièrement du temps à encourager son utilisation au sein de l'entreprise, et à créer des formulaires et des modèles. Tous les utilisateurs ont consacré du temps à des sessions de formation ou d'auto-formation à l'aide de vidéos Adobe avant le déploiement et au cours de la première année d'utilisation.

Les entretiens menés par Forrester auprès de trois clients existants et l'analyse financière résultante ont révélé qu'une entreprise pouvait espérer des bénéfices de 2,136 millions d'euros sur trois ans contre un investissement de 574 940 euros, soit une valeur actuelle nette (VAN) de 1,602 million d'euros et un RSI de 277 %.

## Résumé financier



## Bénéfices (sur 3 ans)



« Avant d'adopter Adobe Acrobat DC, nous recevions 30 à 40 tickets de dépannage par mois sur l'ensemble de l'entreprise pour d'autres applications PDF tierces. Désormais, nous en recevons cinq au maximum par mois, voire même aucun. »

*Spécialiste informatique, organisme gouvernemental national/local*



« Grâce à l'application mobile, ils peuvent utiliser une tablette plutôt que d'emporter un ordinateur portable avec eux. Et c'est également un avantage considérable, car ils ont besoin d'outils spéciaux pour faire leur travail, et personne ne veut en plus transporter un point d'accès réseau, un ordinateur portable et une tablette. »

*Acheteur senior pour l'informatique, entreprise de services publics*



« Le déploiement d'Acrobat DC a entraîné la suppression de toutes les anciennes installations à haut risque d'Acrobat de notre environnement et les a remplacées par une version entièrement mise à jour et corrigée d'Acrobat, dénuée de failles de sécurité ou avec des failles de sécurité à très faible risque. »

*Responsable produit, entreprise de santé*



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

## Cadre de travail et méthodologie TEI

Selon les informations fournies par les organisations interrogées, Forrester a élaboré un cadre de travail Total Economic Impact™ (TEI) pour les organisations qui envisagent de mettre en œuvre la solution Adobe Acrobat DC.

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



### DILIGENCE RAISONNABLE

Nous avons réalisé des entretiens avec des parties prenantes d'Adobe et des analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à Adobe Acrobat DC.



### ENTRETIENS AVEC LES CLIENTS

Nous avons interrogé trois entreprises qui ont opté pour Adobe Acrobat DC afin d'obtenir des données concernant les coûts, les avantages et les risques.



### ORGANISATION HYBRIDE

Nous avons conçu une organisation hybride basée sur les caractéristiques des entreprises interrogées.



### STRUCTURE DU MODELE FINANCIER

Nous avons construit un modèle financier représentatif des entretiens en utilisant la méthodologie TEI. Nous l'avons ajusté en fonction du risque en nous basant sur les problématiques et les préoccupations des entreprises interrogées.



### ETUDE DE CAS

Nous avons utilisé quatre éléments essentiels de la TEI dans la modélisation de l'impact d'Adobe Acrobat DC : les avantages, les coûts, la flexibilité et les risques. Les entreprises recherchent des solutions de plus en plus sophistiquées pour analyser le RSI des investissements informatiques. Pour répondre à leurs attentes, la méthodologie TEI de Forrester offre une visibilité complète sur l'impact économique total des décisions d'achat. Reportez-vous à l'annexe A pour plus d'informations sur la méthodologie TEI.

## DECLARATIONS

Les lecteurs doivent être conscients de ce qui suit :

Cette étude est commandée par Adobe et délivrée par Forrester Consulting. Elle n'a pas vocation à être utilisée comme une analyse concurrentielle.

Forrester ne donne aucune estimation quant au retour sur investissement potentiel dont pourraient bénéficier d'autres entreprises. Forrester conseille vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans le cadre fourni dans le rapport pour déterminer la pertinence d'un investissement dans Adobe Acrobat DC.

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

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

# Adobe Acrobat DC : parcours client

## AVANT ET APRES L'INVESTISSEMENT DANS ADOBE ACROBAT DC

### Entreprises interrogées

Pour cette étude, Forrester a mené trois entretiens avec des clients d'Adobe Acrobat DC. Présentation des entreprises clientes interrogées :

| SECTEUR D'ACTIVITE          | REGION                      | PERSONNE INTERROGEE                 | NOMBRE D'UTILISATEURS D'ADOBE ACROBAT DC                                         |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Santé                       | Siège social aux Etats-Unis | Responsable produit                 | 800 utilisateurs d'Acrobat Pro DC<br>400 utilisateurs d'Acrobat Standard DC      |
| Gouvernement national/local | Siège social aux Etats-Unis | Spécialiste informatique            | 10 500 utilisateurs d'Acrobat Pro DC<br>3 500 utilisateurs d'Acrobat Standard DC |
| Services publics            | Siège social aux Etats-Unis | Acheteur senior pour l'informatique | 500 utilisateurs d'Acrobat Pro DC<br>600 utilisateurs d'Acrobat Standard DC      |

### Principaux défis

Les entreprises interrogées se sont heurtées à des difficultés communes dans leurs anciens environnements, notamment :

- › **Adoption d'une solution PDF uniforme à l'échelle de l'entreprise.** Avant d'investir dans Adobe, les entreprises avaient du mal à gérer les différentes solutions de création et de gestion de documents qui cohabitaient en leur sein. Les différents services utilisaient diverses méthodes pour créer des documents, les stocker et collaborer dessus, et cette approche fragmentée compliquait la gestion et le suivi des documents en interne. Une personne interrogée a déclaré : « Nous nous sommes rendu compte que chaque service utilisait une version différente d'outils tiers, et notre directeur informatique avait à cette époque réalisé que notre processus s'en retrouvait extrêmement décousu ».
- › **Réduction des coûts d'impression et de papier.** De nombreux processus de ces entreprises reposaient sur l'utilisation du papier dans le cadre de la diffusion. Les formulaires étaient imprimés, expédiés et numérisés régulièrement. Cela était non seulement coûteux en papier, en encre et en affranchissement, mais nécessitait également un travail manuel important pour le suivi et le stockage de ces documents. Par conséquent, les budgets consacrés au papier et à l'impression par ces entreprises étaient très élevés.
- › **Gestion des licences et de l'utilisation du logiciel PDF.** Les personnes interrogées ont déclaré qu'avant d'investir dans Acrobat, il leur était difficile de savoir qui utilisait leurs licences logicielles. Les entreprises s'exposaient à de possibles amendes si les fournisseurs de logiciels décidaient de réaliser un audit auprès de leurs utilisateurs. Il n'y avait que peu d'informations sur qui travaillait sur quelle solution et aucune possibilité de suivre automatiquement les employés ayant besoin d'une licence.

« C'était un véritable désordre, si un nouvel employé ou un employé existant n'avait pas encore notre solution, il appelait quelqu'un au service informatique, qui lui donnait de bon gré le numéro de série à installer sur son ordinateur portable ou de bureau. »

*Acheteur senior pour l'informatique, entreprise de services publics*



## Résultats clés

Les entretiens ont révélé plusieurs résultats clés liés à l'investissement dans Adobe Acrobat DC. Adobe Acrobat DC :

- › **Améliore l'efficacité des employés dans la gestion des documents.** Les entreprises interrogées ont noté qu'Acrobat permet aux utilisateurs finaux d'être plus efficaces sur plusieurs flux de travail clés. Les employés réduisent ou éliminent les reprises associées à la création et à la localisation de documents sources. Ils peuvent réduire les sources d'inefficacité et les erreurs associées aux documents papier et convertir les documents papier numérisés en fichiers numériques modifiables. Ils peuvent fusionner du contenu provenant de plusieurs sources en un seul fichier PDF pour centraliser toutes les informations pertinentes au même endroit. Les employés peuvent également collaborer avec d'autres personnes dans un fichier PDF à l'aide des outils de commentaires et de révision d'Acrobat.
- › **Réduit l'empreinte écologique liée au papier et évite les coûts d'impression et d'expédition des documents.** Les entreprises interrogées ont indiqué qu'en investissant dans Acrobat, elles ont réduit le nombre de documents qu'elles devaient expédier physiquement, et évitent donc les frais afférents à ce processus. Les utilisateurs peuvent envoyer et suivre numériquement des documents, il n'est donc plus nécessaire de les imprimer ni de les expédier. En outre, les utilisateurs n'ont plus besoin de transporter physiquement les documents vers leur destination, ce qui améliore l'expérience globale des employés.
- › **Réduit le nombre de tickets d'assistance nécessitant l'intervention des administrateurs.** Après avoir adopté Acrobat, les entreprises ont constaté une réduction notable du nombre de tickets d'assistance concernant les solutions de gestion de documents adressés à leurs services informatiques. Cela permet aux administrateurs informatiques de consacrer toute leur attention aux problèmes plus pressants ou complexes auxquels sont confrontées leurs entreprises.
- › **Réduit le temps dédié par le personnel informatique à la surveillance des logiciels.** Avec Adobe Admin Console, les administrateurs informatiques n'ont plus besoin de consacrer beaucoup de temps à surveiller l'utilisation des logiciels en interne. Cette solution offre aux entreprises une meilleure visibilité sur l'utilisation des licences, ainsi que la possibilité de redistribuer rapidement les licences et de générer facilement une liste d'utilisateurs. La conduite d'audits internes et la génération de rapports de sécurité sont ainsi beaucoup plus efficaces.

## Organisation hybride

A partir des entretiens, Forrester a établi un cadre TEI, une organisation hybride et une analyse du retour sur investissement illustrant les zones affectées financièrement. L'entreprise composite est représentative des trois sociétés que Forrester a interrogées. Elle est employée pour présenter l'analyse financière globale dans la section qui suit. L'organisation hybride synthétisée par Forrester suite aux entretiens avec les clients présente les caractéristiques suivantes :

**Description de l'organisation hybride.** Cette organisation mondiale compte 5 000 employés et 979 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel. Comme la plupart des entreprises interrogées, cette organisation opère dans un secteur hautement réglementé. Avant d'utiliser Adobe Acrobat DC, l'entreprise utilisait une combinaison de logiciels de création et d'édition de documents concurrents, ainsi que des processus reposant sur l'utilisation du papier. L'absence de standardisation, de visibilité et de processus numériques rendait la création et la gestion des documents inefficaces et coûteuses. De plus, l'entreprise avait besoin d'une meilleure méthode pour suivre et contrôler en interne l'utilisation de ce logiciel en son sein.

« Les utilisateurs gagnent du temps et réduisent également les facteurs de frustration. Je peux affirmer en toute confiance qu'Adobe Acrobat DC est plus rapide, plus facile à utiliser et plus fiable que nos solutions précédentes. »

*Responsable produit,  
entreprise de santé*



« Depuis que nous avons souscrit à l'abonnement [Adobe Acrobat DC], nous disposons d'un moyen simple et rapide de faire remonter les demandes d'assistance directement à Adobe, ce que nous n'aurions jamais eu auparavant. Nous pouvons désormais nous rendre directement à la source. »

*Responsable produit,  
entreprise de santé*



« Le passage à Adobe Acrobat DC nous a finalement offert un point unique de gestion des applications. Nous avons ainsi la capacité d'émettre, de réaffecter ou d'annuler des licences et de réaliser un audit, le tout de manière centralisée. Cela nous était impossible avant de mettre en place notre portail d'entreprise. »

*Responsable produit,  
entreprise de santé*



**Caractéristiques du déploiement.** L'entreprise adopte Adobe Acrobat DC comme logiciel standard pour tous les documents PDF. Acrobat est utilisé dans toute l'entreprise, mais davantage de cas d'utilisation sont identifiés dans les domaines de la finance/comptabilité, du marketing, de l'informatique et des ressources humaines. C'est dans ces services que les « utilisateurs expérimentés » d'Acrobat ont tendance à se trouver. En plus de ces cas d'utilisation, l'entreprise dispose d'un certain nombre d'agents de terrain qui interagissent avec les clients en dehors du bureau. Ces agents de terrain utilisent principalement la version mobile d'Acrobat. L'entreprise achète 1 200 licences d'Adobe Acrobat DC et déploie toutes les licences au début de l'année 1. Elle part du principe que l'année 1 implique une courbe d'adoption par les utilisateurs, car d'autres fonctionnalités Acrobat sont implémentées et Acrobat est utilisé dans un plus grand nombre de processus.



### **Estimations principales**

720 licences Adobe Acrobat Pro DC

480 licences Adobe Acrobat Standard DC

170 agents de terrain

# Analyse des avantages

## DONNEES CONCERNANT LES BENEFICES QUANTIFIES POUR L'ORGANISATION HYBRIDE

### Total des bénéfices

| Réf. | Bénéfice                                           | Année 1   | Année 2     | Année 3     | Total       | Valeur actualisée |
|------|----------------------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------------|
| Atr  | Efficacité de l'utilisateur final                  | 362 212 € | 710 807 €   | 710 807 €   | 1 783 827 € | 1 450 767 €       |
| Btr  | Economies sur le papier et le matériel             | 149 970 € | 251 430 €   | 251 430 €   | 652 831 €   | 533 034 €         |
| Ctr  | Gains de temps sur le service d'assistance         | 13 937 €  | 26 481 €    | 26 481 €    | 66 899 €    | 54 451 €          |
| Dtr  | Economies sur la gestion du système                | 47 024 €  | 53 999 €    | 53 999 €    | 155 023 €   | 127 948 €         |
|      | Total des bénéfices (ajusté en fonction du risque) | 573 144 € | 1 042 718 € | 1 042 718 € | 2 658 582 € | 2 166 201 €       |

### Efficacité de l'utilisateur final

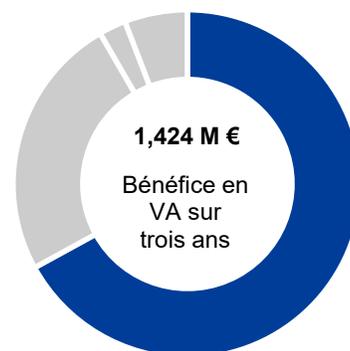
Les personnes interrogées ont précisé les facteurs qui favorisent l'efficacité des utilisateurs finaux :

- › Les utilisateurs ont indiqué qu'ils pouvaient créer ou collaborer plus rapidement sur des documents PDF avec Acrobat. Les utilisateurs peuvent facilement annoter des documents PDF et maintenir la fidélité des documents afin que d'autres utilisateurs puissent travailler sur la même version du fichier.
- › Les utilisateurs finaux peuvent également modifier facilement des documents PDF sans avoir à rechercher les fichiers originaux. Les utilisateurs gagnent de cette façon beaucoup de temps, car ils n'ont plus besoin de recréer des documents ou d'effectuer des recherches dans divers emplacements de stockage pour retrouver les fichiers à modifier.
- › La fonction de suivi des signatures d'Acrobat est également une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de gagner du temps. Les processus précédents nécessitaient une gestion manuelle considérable pour vérifier où en étaient les signatures. Les utilisateurs n'avaient que très peu de visibilité sur le statut de la signature des documents et devaient contacter les personnes concernées pour en savoir plus. Avec Acrobat, les employés peuvent envoyer des PDF pour signature, via Adobe Sign, puis suivre les étapes du processus de signature. Outre la réduction du temps consacré à la gestion de ces processus, les utilisateurs ont noté une réduction de la durée du cycle de signature.

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

- › L'organisation hybride achète 720 licences Adobe Acrobat Pro DC et 480 licences Adobe Acrobat Standard DC, qui sont toutes déployées au début de l'année 1.
- › Les utilisateurs d'Acrobat Pro DC sont désignés comme étant des utilisateurs expérimentés d'Acrobat. Ils travaillent dans des services qui gèrent de nombreux contrats, documents sensibles et supports, tels que les finances, le marketing, l'informatique et les achats. En migrant de leurs solutions existantes vers Acrobat Pro DC, les utilisateurs gagnent en moyenne 33 heures lors de la première année. Alors que l'adoption d'Acrobat se développe, ces gains de temps passent à 65 heures la deuxième année.
- › Les utilisateurs d'Acrobat Standard DC sont désignés comme étant des utilisateurs occasionnels d'Acrobat. Ils utilisent Acrobat de temps à autre, le plus souvent dans le cadre d'une tâche ou d'un projet ponctuel plutôt que d'un processus récurrent. Ces utilisateurs ont généralement besoin de moins de fonctionnalités Acrobat pour effectuer ces tâches. En moyenne, les utilisateurs d'Acrobat Standard DC gagnent 17 heures la première année. Ces gains de temps passent à 33 heures la deuxième année.

Le tableau ci-dessus montre le total de tous les bénéfices obtenus dans les domaines énumérés ci-après, ainsi que les valeurs actualisées minorées de 10 %. Sur une période de trois ans, l'organisation hybride s'attend à un total des bénéfices d'une valeur actualisée et ajustée en fonction du risque s'élevant à plus de 2,136 millions d'euros.



Efficacité de l'utilisateur final : 67 % du total des bénéfices

- › Le salaire horaire moyen entièrement imputé aux utilisateurs finaux bénéficiant de ces avantages est de 26 €.
- › Un taux de capture de productivité de 50 % s'applique à ces gains de temps. Cela suppose que 50 % du temps gagné est réaffecté à un autre travail productif.

Cet avantage varie en fonction des facteurs de risque suivants :

- › Le niveau d'adoption d'Acrobat pour différents groupes d'utilisateurs et le volume de formation fourni pour accélérer l'adoption. L'adoption peut également être influencée par la décision de définir ou non Acrobat comme solution standard pour les documents PDF.
- › La vitesse à laquelle les entreprises peuvent abandonner des méthodes de travail traditionnelles, et notamment passer du papier à des documents numériques. L'organisation hybride utilise du papier dans de nombreuses tâches, ce qui augmente d'autant plus les gains de temps potentiels. De plus, cela inclut le passage à l'utilisation de PDF par rapport à d'autres types de documents numériques.

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

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté cet avantage en le diminuant de 15 %, soit une valeur actuelle totale ajustée en fonction du risque de 1,424 million d'euros sur trois ans.

#### Efficacité de l'utilisateur final : Tableau de calcul

| Réf. | Mesure                                                            | Calcul                    | Année 1   | Année 2   | Année 3   |
|------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| A1   | Postes Adobe Acrobat Pro DC                                       | Entretiens                | 720       | 720       | 720       |
| A2   | Heures économisées par an par poste Acrobat Pro DC                | Estimation                | 33        | 65        | 65        |
| A3   | Postes Adobe Acrobat Standard DC                                  | Entretiens                | 480       | 480       | 480       |
| A4   | Heures économisées par an par poste Acrobat Standard DC           | Estimation                | 17        | 33        | 33        |
| A5   | Rémunération horaire moyenne à taux plein, utilisateur final      | Estimation                | 26 €      | 26 €      | 26 €      |
| A6   | Capture de productivité                                           | Estimation                | 50 %      | 50 %      | 50 %      |
| At   | Efficacité de l'utilisateur final                                 | $((A1*A2)+(A3*A4))*A5*A6$ | 426 132 € | 836 244 € | 836 244 € |
|      | Ajustement en fonction du risque                                  | ↓15 %                     |           |           |           |
| Atr  | Efficacité de l'utilisateur final (ajustée en fonction du risque) |                           | 362 212 € | 710 807 € | 710 807 € |

## Economies sur le papier et le matériel

Les personnes interrogées ont indiqué les facteurs qui entraînent des économies sur le papier et le matériel :

- › La numérisation des processus traditionnels reposant sur l'utilisation du papier permet aux entreprises interrogées de réduire les dépenses annuelles liées à l'impression et à l'expédition des documents.
- › Les entreprises interrogées ont également expliqué comment, pour certains cas d'utilisation, le passage à davantage de processus numériques leur a permis de remplacer une partie du matériel nécessaire aux processus avant d'investir dans Acrobat. Grâce à la version mobile d'Acrobat, les employés sur le terrain peuvent créer et partager instantanément des documents avec leurs clients. Avant, une imprimante mobile, un ordinateur portable et un périphérique Internet mobile auraient été nécessaires pour obtenir le même

résultat. Avec Acrobat, les entreprises peuvent remplacer ces équipements par une tablette pour un coût bien inférieur.

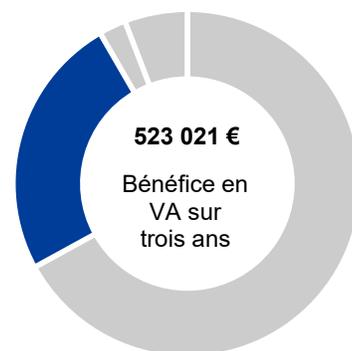
Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › En numérisant les processus traditionnels d'impression et de gestion de documents papier, l'organisation hybride réduit ses dépenses annuelles en papier et en frais d'expédition de 213 600 €.
- › La première année, les utilisateurs se familiarisent avec les fonctionnalités d'Acrobat et les utilisent de plus en plus. Les économies réalisées sur le papier et le matériel la première année sont inférieures de 50 % en tenant compte de cette gestion du changement.
- › L'entreprise propose plusieurs services qui nécessitent que les employés se déplacent pour rencontrer la clientèle. Depuis qu'elle a investi dans Acrobat, l'entreprise a remplacé leur matériel par des tablettes.
- › En mettant hors service l'ancien équipement, l'entreprise économise 601 € par agent de terrain. Ce montant reflète le coût de l'équipement et celui de la tablette nécessaire à son remplacement.
- › Seules 50 % de ces économies matérielles sont imputables à Acrobat, car l'entreprise modernisait déjà ses processus de service sur site avant d'investir dans Acrobat.

La diminution des coûts en papier et en matériel varie selon les éléments suivants :

- › La vitesse à laquelle les entreprises abandonnent les méthodes de travail traditionnelles et passent du papier aux documents numériques.
- › La nécessité de recourir à des agents de terrain en contact direct avec les clients et l'équipement nécessaire pour mener à bien cette tâche.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté cet avantage en le diminuant de 5 %, soit une valeur actuelle totale ajustée en fonction du risque de 533 034 € sur trois ans.



**Economies sur le papier et le matériel : 25 % du total des bénéfices**



**534 000 € de dépenses en papier et en frais d'affranchissement évitées sur trois ans**

#### Economies sur le papier et le matériel : Tableau de calcul

| Réf. | Mesure                                                                           | Calcul          | Année 1   | Année 2   | Année 3   |
|------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| B1   | Coûts d'impression/d'affranchissement évités avec Adobe Acrobat DC               | Entretiens      | 106 800 € | 213 600 € | 213 600 € |
| B2   | Economies matérielles liées au passage à Adobe Acrobat DC (par agent de terrain) | Entretiens      | 600 €     | 600 €     | 600 €     |
| B3   | Nombre d'agents de terrain                                                       | Entretiens      | 170       | 170       | 170       |
| B4   | Pourcentage d'économies sur le matériel grâce à Adobe Acrobat DC                 | Estimation      | 50 %      | 50 %      | 50 %      |
| Bt   | Economies sur le papier et le matériel                                           | $B1+(B2*B3*B4)$ | 157 863 € | 264 663 € | 264 663 € |
|      | Ajustement en fonction du risque                                                 | ↓5 %            |           |           |           |
| Btr  | Economies sur le papier et le matériel (ajustées en fonction du risque)          |                 | 149 970 € | 251 430 € | 251 430 € |

## Gains de temps sur le service d'assistance

Les entreprises interrogées ont indiqué les facteurs qui ont permis au service d'assistance de gagner du temps :

- › Avant d'investir dans Acrobat, les services informatiques des entreprises interrogées recevaient en permanence des demandes d'employés concernant d'autres solutions de gestion et de création de documents utilisées dans l'ensemble de leur entreprise.
- › Depuis l'investissement dans Acrobat, les personnes interrogées ont noté une nette diminution des tickets d'assistance liés à la gestion et à la création de documents.

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

- › Avant d'investir dans Acrobat, l'organisation hybride recevait 100 tickets en lien avec les solutions de gestion des documents par mois. Avec Acrobat, l'entreprise évite 95 tickets par mois.
- › La première année, les utilisateurs se familiarisent avec les fonctionnalités d'Acrobat et effectuent la transition entre leur solution précédente et Acrobat. L'entreprise évite ainsi la réception de 50 tickets la première année.
- › La résolution d'un ticket d'assistance prend en moyenne 30 minutes.
- › Le salaire horaire moyen entièrement imputé à un employé du service d'assistance traitant ces problèmes est de 51 €.

La réduction du temps nécessaire au service d'assistance varie en fonction des éléments suivants :

- › Les ressources internes et les processus dédiés à la résolution des tickets d'assistance.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a réduit cet avantage de 10 %, soit une valeur actualisée totale ajustée en fonction du risque de 54 451 € sur trois ans.

« Nous recevions constamment des tickets. Et lorsque nous sommes passés à Adobe Acrobat DC, ces tickets ont presque entièrement disparu, pas complètement, mais c'était bluffant. Ils ont cessé d'arriver, c'était merveilleux. »

*Responsable produit,  
entreprise de santé*



### Gains de temps sur le service d'assistance : Tableau de calcul

| Réf. | Mesure                                                                    | Calcul       | Année 1  | Année 2  | Année 3  |
|------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|----------|----------|
| C1   | Tickets par mois avant Adobe Acrobat DC                                   | Entretiens   | 100      | 100      | 100      |
| C2   | Tickets par mois avec Adobe Acrobat DC                                    | Entretiens   | 50       | 5        | 5        |
| C3   | Tickets évités par an avec Adobe Acrobat DC                               | $(C1-C2)*12$ | 600      | 1 140    | 1 140    |
| C4   | Temps de résolution moyen d'un ticket (heures)                            | Entretiens   | 0,5      | 0,5      | 0,5      |
| C5   | Rémunération horaire moyenne à taux plein, service d'assistance           | Estimation   | 51,62 €  | 51,62 €  | 51,62 €  |
| Ct   | Gains de temps sur le service d'assistance                                | $C3*C4*C5$   | 15 486 € | 29 423 € | 29 423 € |
|      | Ajustement en fonction du risque                                          | ↓10 %        |          |          |          |
| Ctr  | Gain de temps sur le service d'assistance (ajustés en fonction du risque) |              | 13 937 € | 26 481 € | 26 481 € |

## Economies sur la gestion du système

Les personnes interrogées ont indiqué les facteurs qui ont conduit à des économies en matière de gestion des systèmes :

- › Les entreprises interrogées ont noté que le déploiement d'Acrobat via Adobe Admin Console leur a permis de bénéficier d'une meilleure visibilité sur l'utilisation des logiciels par leurs employés, avec à la clé des audits internes beaucoup plus efficaces. Avant d'utiliser Adobe Admin Console, les entreprises se heurtaient à des processus d'audit manuels laborieux.
- › En investissant dans Acrobat, ces entreprises accèdent à Adobe Admin Console, qui centralise la gestion de tous les utilisateurs. La vérification des utilisateurs actifs est ainsi beaucoup plus rapide.
- › Ce processus d'audit amélioré permet également aux entreprises de veiller plus facilement à la sécurité de leur logiciel de gestion de documents. Les équipes chargées de la sécurité des informations n'ont plus besoin de passer par de longs processus de génération de rapports de sécurité pour identifier et évaluer le risque lié à l'utilisation de différentes solutions logicielles PDF. Grâce à Adobe Admin Console, les équipes de sécurité peuvent facilement surveiller et identifier les correctifs de sécurité nécessaires.
- › Grâce à ces processus d'audit améliorés, les entreprises peuvent mieux suivre le nombre exact de licences Adobe utilisées et remédier à tout surdéploiement sans s'exposer à de lourdes amendes de la part des éditeurs de logiciels.

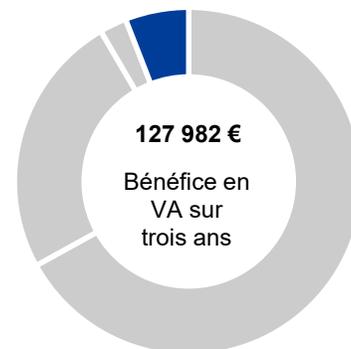
Pour l'organisation hybride, Forrester part du principe que :

- › Avant d'investir dans Acrobat, deux administrateurs informatiques devaient mener des audits système mensuels pour un total de 10 heures de travail. L'entreprise réalisait également un audit trimestriel plus court de 4 heures.
- › Ce processus d'audit est ramené à des audits mensuels d'une demi-heure et à des audits trimestriels de 15 minutes après avoir investi dans Acrobat.
- › La première année, les utilisateurs se familiarisent avec les fonctionnalités d'Acrobat et effectuent la transition entre leur solution précédente et Acrobat. Pour en tenir compte, seule la moitié de la transformation du processus d'audit avec Acrobat est effectuée lors de la première année.
- › Le salaire horaire moyen entièrement imputé à un administrateur informatique responsable de l'audit du système est de 51 €.
- › Avec leurs anciennes méthodes, les équipes chargées de la sécurité des informations passaient environ 5 heures par mois à générer et analyser des rapports de sécurité. Avec Acrobat, elles génèrent ces rapports en 15 minutes.
- › Le salaire horaire moyen entièrement imputé à un administrateur de sécurité responsable de la génération de ces rapports est de 38,27 €.
- › Avec le processus d'audit amélioré, l'organisation hybride s'aperçoit qu'elle a déployé 100 licences en trop. Ce problème est résolu et l'organisation hybride évite une amende de 445 € par utilisateur.

La réduction des coûts de gestion du système varie en fonction des éléments suivants :

- › Les processus d'audit interne et de génération de rapports de sécurité déjà établis.
- › L'étendue du déploiement excessif du logiciel et la gravité des amendes pour cette infraction.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a réduit cet avantage de 10 %, soit une valeur actualisée totale, ajustée en fonction du risque de 127 948 € sur trois ans.



**Economies sur la gestion du système : 6 % du total des bénéfices**

« Pour ces audits, des recherches devaient être effectuées sur le réseau afin de savoir qui avait installé quoi sur son ordinateur portable. Nous devions ensuite générer une liste des e-mails de tous les utilisateurs et les contacter pour essayer de déterminer s'ils utilisaient vraiment le logiciel identifié et s'ils avaient payé les frais de licence correspondants. C'était un processus manuel nécessitant beaucoup de ressources. »

*Acheteur senior pour l'informatique, entreprise de services publics*



## Economies sur la gestion du système : Tableau de calcul

| Réf. | Mesure                                                                                | Calcul                                      | Année 1  | Année 2  | Année 3  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|----------|----------|
| D1   | Heures requises pour les audits système, avant Adobe Acrobat DC                       | Entretiens                                  | 136      | 272      | 272      |
| D2   | Heures requises pour les audits système, avec Adobe Acrobat DC                        | Entretiens                                  | 7        | 14       | 14       |
| D3   | Rémunération horaire moyenne à taux plein, administrateur informatique                | Estimation                                  | 51,62 €  | 51,62 €  | 51,62 €  |
| D4   | Gain de temps sur les audits système                                                  | (D1-D2)*D3                                  | 6 658 €  | 13 317 € | 13 317 € |
| D5   | Heures requises pour les rapports de sécurité et les enquêtes, avant Adobe Acrobat DC | Entretiens                                  | 30       | 60       | 60       |
| D6   | Heures requises pour les rapports de sécurité et les enquêtes, avec Adobe Acrobat DC  | Entretiens                                  | 1,5      | 3,0      | 3,0      |
| D7   | Rémunération horaire moyenne à taux plein, sécurité                                   | Estimation                                  | 38 €     | 38 €     | 38 €     |
| D8   | Gain de temps sur les rapports de sécurité                                            | (D5-D6)*D7                                  | 1 091 €  | 2 181 €  | 2 181 €  |
| D9   | Amendes évitées liées à la gestion des licences                                       | 100 utilisateurs*445 € d'amende/utilisateur | 44 500 € | 44 500 € | 44 500 € |
| Dt   | Economies sur la gestion du système                                                   | D4+D8+D9                                    | 52 250 € | 59 999 € | 59 999 € |
|      | Ajustement en fonction du risque                                                      | ↓10 %                                       |          |          |          |
| Dtr  | Economies sur la gestion du système (ajustées en fonction du risque)                  |                                             | 47 024 € | 53 999 € | 53 999 € |

## Avantages non quantifiés

L'organisation hybride a observé les avantages suivants, (non quantifiés dans cette étude) :

- › **Intégration d'Adobe Acrobat DC aux applications du secteur d'activité établies.** Plusieurs clients ont relevé la capacité d'Acrobat à s'intégrer aux applications Microsoft Office 365 comme un aspect bénéfique de la solution. Acrobat peut s'intégrer aux applications SharePoint, OneDrive et Office 365, afin d'augmenter la productivité et d'optimiser l'investissement Microsoft sur lequel ces entreprises s'appuient déjà.

## Flexibilité

La valeur de la flexibilité est propre à chaque client et la mesure de cette valeur varie d'une entreprise à l'autre. Il existe plusieurs scénarios dans lesquels un client peut choisir de mettre en œuvre Acrobat, puis se rendre compte ultérieurement des utilisations et opportunités supplémentaires offertes, y compris :

- › **Utilisation d'Adobe Acrobat DC étendue aux nouveaux utilisateurs et processus.** Les clients ont décrit leur intention d'étendre leur utilisation d'Acrobat à un plus grand nombre de processus ainsi qu'à d'autres services en dehors de ceux établis jusqu'alors. Grâce à cette extension, les entreprises interrogées prévoient des gains de temps supplémentaires pour les nouveaux utilisateurs ainsi qu'une augmentation des économies de papier et de frais d'expédition.

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

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

# Analyse des coûts

## DONNEES CONCERNANT LES COÛTS QUANTIFIES POUR L'ORGANISATION HYBRIDE

### Total des coûts

| Réf.                                           | Coût                              | Initial  | Année 1   | Année 2   | Année 3   | Total     | Valeur actualisée |
|------------------------------------------------|-----------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
| Etr                                            | Frais de licence Adobe Acrobat DC | 0 €      | 192 880 € | 192 880 € | 192 880 € | 578 642 € | 479 666 €         |
| Ftr                                            | Mise en œuvre et formation        | 63 635 € | 35 244 €  | 0 €       | 0 €       | 98 879 €  | 95 675 €          |
| Total des coûts (ajusté en fonction du risque) |                                   | 63 635 € | 228 124 € | 192 880 € | 192 880 € | 677 521 € | 575 341 €         |

### Frais de licence Adobe Acrobat DC

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

- › L'organisation hybride utilise les tarifs d'abonnement d'Adobe Acrobat DC.
- › Elle achète 720 licences Adobe Acrobat Pro DC au début de l'année 1 et chacune de ces licences coûte en moyenne 176 euros par an.
- › Elle achète 480 licences Adobe Acrobat Standard DC au début de l'année 1 et chacune de ces licences coûte en moyenne 118 euros par an.
- › Toutes les licences sont déployées au début de l'année 1 et aucune licence supplémentaire n'est achetée au cours des trois années analysées.

Ce coût varie en fonction des facteurs de risque suivants.

- › Les frais de licence du logiciel peuvent varier en fonction des remises sur volume et d'autres remises si d'autres produits du même fournisseur sont utilisés.

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, sur trois ans de 479 666 €.

Le tableau ci-dessus montre le total de l'ensemble des coûts dans les domaines énumérés ci-après, ainsi que les valeurs actualisées minorées de 10 %. L'organisation hybride prévoit un coût total (valeur actuelle ajustée en fonction du risque) de près de 609 310 euros, sur une période de trois ans.

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

### Frais de licence Adobe Acrobat DC : Tableau de calcul

| Réf. | Mesure                                                            | Calcul                          | Initial | Année 1   | Année 2   | Année 3   |
|------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|
| E1   | Licences Adobe Acrobat Pro DC                                     | Entretiens                      |         | 720       | 720       | 720       |
| E2   | Frais par licence Acrobat Pro DC                                  | Estimation                      |         | 176 €     | 176 €     | 176 €     |
| E3   | Licences Adobe Acrobat Standard DC                                | Entretiens                      |         | 480       | 480       | 480       |
| E4   | Frais par licence Acrobat Standard DC                             | Estimation                      |         | 118 €     | 118 €     | 118 €     |
| Et   | Frais de licence Adobe Acrobat DC                                 | $(E1 \cdot E2) + (E3 \cdot E4)$ | 0 €     | 183 696 € | 183 696 € | 183 696 € |
|      | Ajustement en fonction du risque                                  | ↑5 %                            |         |           |           |           |
| Etr  | Frais de licence Adobe Acrobat DC (ajustés en fonction du risque) |                                 | 0 €     | 192 880 € | 192 880 € | 192 880 € |

## Mise en œuvre et formation

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

- › Cinq employés de l'organisation hybride ont consacré 25 % de leur temps à l'implémentation d'Acrobat pendant 10 semaines. Ce temps de travail comprenait la planification, la configuration et les tests. De manière régulière, l'organisation hybride consacre beaucoup de temps à la promotion de l'utilisation d'Acrobat dans toute l'entreprise afin d'encourager l'adoption de la solution. Cela est compris dans les 500 heures de mise en œuvre.
- › L'organisation hybride offre régulièrement aux utilisateurs une formation pour utiliser Acrobat de la meilleure façon en fonction du poste occupé. Les utilisateurs passent 1 heure sur la formation de base avant la mise en œuvre. Ensuite, alors qu'ils étendent leur utilisation d'Acrobat lors de la première année, ils passent en moyenne 1 heure à consulter le matériel de formation et les vidéos Adobe.

Ce coût varie en fonction des facteurs de risque suivants :

- › Les entreprises peuvent avoir besoin d'effectuer un travail préalable plus important pour configurer, tester et déployer Acrobat en fonction de leur environnement et de la portée du déploiement.
- › Le volume de formation et de gestion des changements nécessaire pour apprendre à utiliser les fonctionnalités d'Acrobat et l'adopter dépend des processus et outils précédemment utilisés par l'entreprise et de sa culture vis à vis du changement et de la standardisation.

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 95 675 €.



Mise en œuvre et formation : 17 % du total des coûts

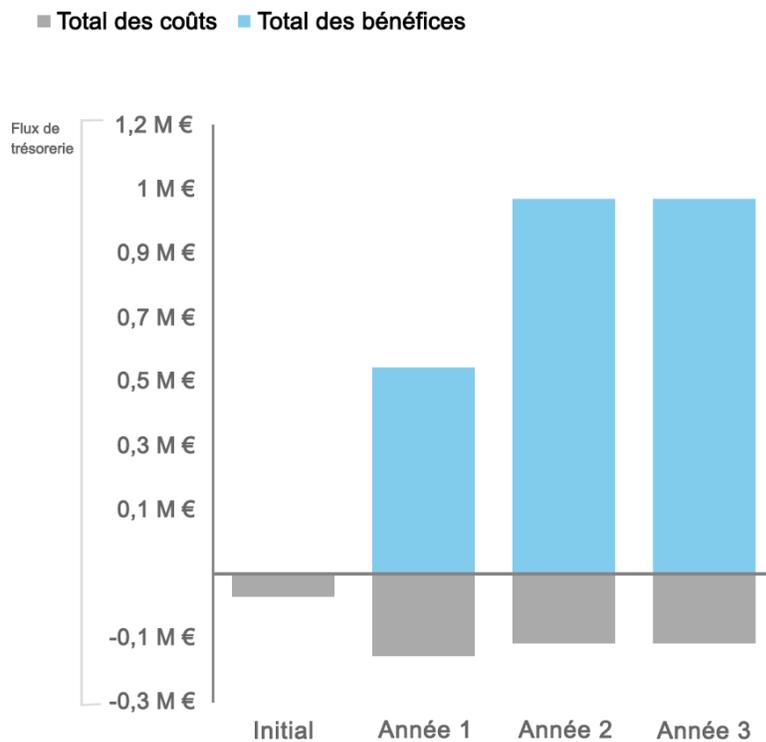
### Mise en œuvre et formation : Tableau de calcul

| Réf. | Mesure                                                                        | Calcul                                    | Initial  | Année 1  | Année 2 | Année 3 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------|----------|---------|---------|
| F1   | Temps passé par les administrateurs informatiques à la mise en œuvre (heures) | 5 administrateurs*5 h/semaine*10 semaines | 500      |          |         |         |
| F2   | Rémunération horaire moyenne à taux plein, administrateur informatique        | Estimation                                | 51 €     | 51 €     | 51 €    | 51 €    |
| F3   | Heures de formation                                                           | 1 200 utilisateurs*1 heure/utilisateur    | 1 200    | 1 200    |         |         |
| F4   | Rémunération horaire moyenne à taux plein, utilisateur final                  | Estimation                                | 26 €     | 26 €     | 26 €    | 26 €    |
| Ft   | Mise en œuvre et formation                                                    | (F1*F2)+(F3*F4)                           | 57 850 € | 32 040 € | 0 €     | 0 €     |
|      | Ajustement en fonction du risque                                              | ↑10 %                                     |          |          |         |         |
| Ftr  | Mise en œuvre et formation (ajustées au risque)                               |                                           | 63 635 € | 35 244 € | 0 €     | 0 €     |

# Résumé financier

## MESURES CONSOLIDEES SUR TROIS ANS AJUSTEES EN FONCTION DU RISQUE

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



Les résultats financiers calculés dans les sections Avantages et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement et la valeur actuelle nette de l'investissement de l'organisation hybride. Forrester estime un taux d'actualisation annuel de 10 % pour cette analyse.



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

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

|                           | Initial    | Année 1     | Année 2     | Année 3     | Total       | Valeur actualisée |
|---------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|
| Total des coûts           | (63 635 €) | (228 124 €) | (192 880 €) | (192 880 €) | (677 521 €) | (575 341 €)       |
| Total des bénéfices       | 0 €        | 573 144 €   | 1 042 718 € | 1 042 718 € | 2 658 582 € | 2 166 201 €       |
| Bénéfices nets            | (63 635 €) | 345 020 €   | 849 837 €   | 849 837 €   | 1 981 060 € | 1 589 079 €       |
| Retour sur investissement |            |             |             |             |             | 277 %             |

# Solutions Adobe : Présentation

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

La technologie numérique révolutionne plus rapidement que jamais de nombreux aspects de la vie quotidienne. Même s'ils sont passionnants, ces changements numériques exercent une pression considérable sur les entreprises qui doivent s'adresser aux bonnes personnes, avec le bon contenu et au bon moment, et ce plus rapidement que jamais.

Une expérience client d'exception est le facteur de différenciation qui sépare les leaders du marché du reste de la meute. Adobe révolutionne les pratiques au travers d'expériences numériques. Adobe permet à chacun de proposer des expériences exceptionnelles qui inspirent les gens, transforment les secteurs d'activité et font avancer les choses.

Adobe occupe une position unique sur le secteur, car il s'agit de la seule entreprise capable de fournir tout ce dont les entreprises ont besoin pour concevoir et offrir des expériences exceptionnelles. Les solutions cloud d'Adobe permettent à ses clients de travailler sur l'ensemble du processus lié au contenu (inspiration, planification, création, diffusion, gestion et mesure), avec notamment :



## Adobe Creative Cloud

Réunit les applications créatives, ressources, communauté et services les plus innovants au monde afin que les utilisateurs puissent créer et partager leurs plus belles réalisations, où qu'ils se trouvent. Inclut les logiciels Adobe Photoshop, Photoshop Lightroom et Adobe Stock, pour n'en citer que quelques-uns.



## Adobe Document Cloud

Fournit tout ce dont les utilisateurs ont besoin pour passer les processus de documents au numérique, y compris les signatures électroniques, rapides, faciles et intégrées aux systèmes utilisés au quotidien (par exemple Microsoft Office 365). Inclut Acrobat DC, Adobe Sign et de puissantes applications mobiles qui s'appuient sur une sécurité et une conformité de pointe.



## Adobe Experience Cloud

Aide les entreprises à offrir une expérience client exceptionnelle et de meilleures performances grâce à une suite de solutions haut de gamme pour le marketing, les analyses, la publicité et le commerce, intégrées sur une plateforme cloud. Inclut Adobe Advertising Cloud, Analytics Cloud et Marketing Cloud.

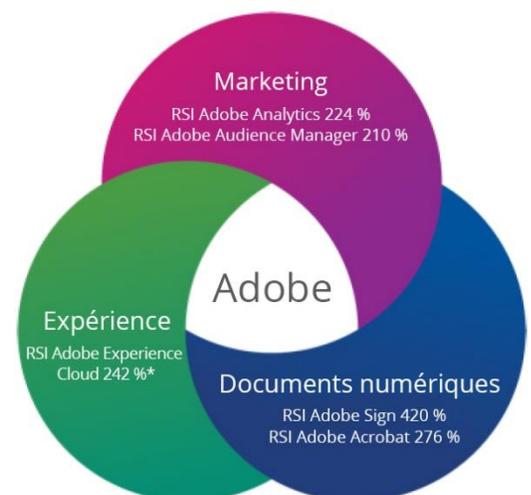
L'intelligence artificielle révolutionne le mode de fonctionnement de l'entreprise. Et Adobe Sensei montre la voie, soutenant la créativité, la gestion des documents et le marketing numérique. Adobe Sensei propose des dizaines de fonctionnalités au sein des solutions Adobe, avec de nombreuses autres innovations à venir.

## Votre retour sur investissement

Adobe est reconnu pour offrir des avantages immédiats et une valeur ajoutée à toute entreprise.

Selon les études Total Economic Impact™ publiées par Forrester, les clients des solutions Adobe bénéficient en moyenne des avantages suivants : amélioration du chiffre d'affaires, réduction des coûts informatiques et amélioration de l'efficacité et de la flexibilité de l'entreprise.

De plus, d'après ces mêmes études, les entreprises peuvent s'attendre à ce que plus elles utilisent de solutions Adobe, plus l'impact et la valeur ajoutée potentiels sont importants.



Total Economic Impact™ d'Adobe Analytics et Adobe Audience Manager, une étude Total Economic Impact de Forrester commandée par Adobe, décembre 2018

Total Economic Impact™ d'Adobe Experience Cloud, une étude Total Economic Impact de Forrester commandée par Adobe, décembre 2018

# Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact est une méthodologie développée par Forrester Research qui améliore les processus de prise de décisions technologiques de l'entreprise et aide les fournisseurs dans la communication de la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. La méthodologie TEI permet aux entreprises de démontrer, justifier et réaliser la valeur concrète des initiatives informatiques aux yeux de la direction et des autres parties prenantes essentielles du secteur.

## Approche Total Economic Impact



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



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



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



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

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



### Valeur actualisée (VA)

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



### Valeur actuelle nette (VAN)

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



### Retour sur investissement (RSI)

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



### Taux d'actualisation

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



### Délai d'amortissement

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