

FORRESTER®

Total Economic Impact™ d'Iron Mountain InSight

Économies et avantages stratégiques
offerts par InSight

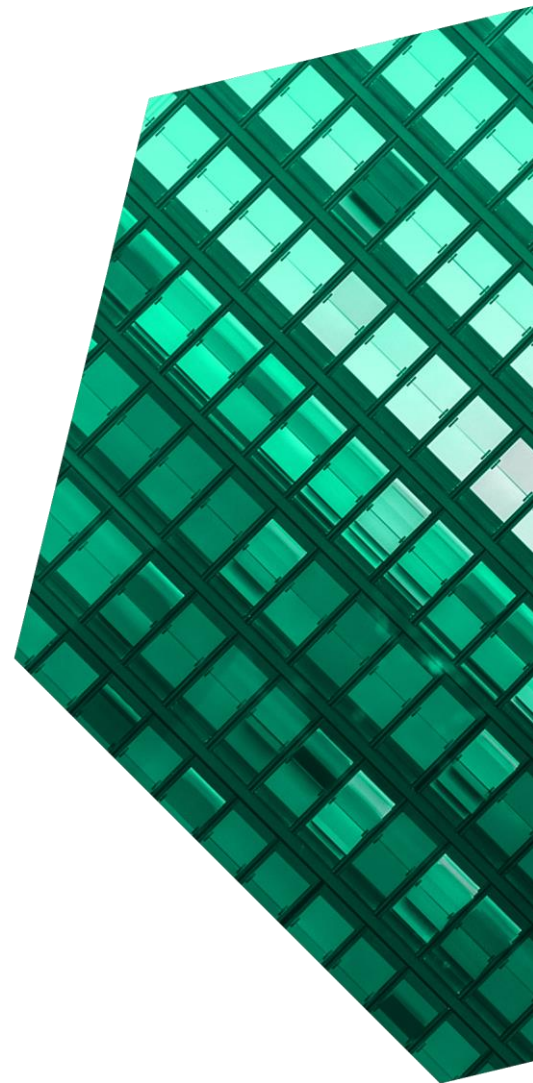
SEPTEMBRE 2023

Table des matières

Résumé.....	1
Le parcours client avec Iron Mountain InSight....	6
Principaux défis	6
Entreprise de référence	7
Analyse des bénéfices.....	8
Amélioration de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations	8
Amélioration du catalogage et de la compréhension des documents et des informations	10
Amélioration de la collaboration	12
Amélioration des processus de sécurité et de conformité	14
Réduction des coûts de stockage	16
Bénéfices non quantifiés.....	17
Flexibilité	19
Analyse des coûts.....	20
Frais de licence d'Iron Mountain	20
Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et l'administration.....	21
Bilan financier	22
Annexe A : Total Economic Impact.....	23
Annexe B : Notes de fin	24

Équipe de
consultants :

Matthew Carr
Jonny Cook



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 obtenir des résultats clés en matière de transformation. Les consultants de Forrester collaborent avec ces dirigeants pour qu'ils concrétisent leurs priorités, au travers d'un modèle de travail qui s'adapte aux différents besoins et assure un impact durable. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies reposent sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées reflètent notre avis à la date de publication et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Pour plus d'informations, rendez-vous sur forrester.com.

Résumé

Iron Mountain InSight est une plateforme de services de gestion de l'information et de contenu qui rassemble les données physiques et numériques d'une entreprise dans un système d'archivage central et sécurisé. InSight améliore la gestion des données en accroissant l'accessibilité, en ajoutant du contexte, en automatisant les processus et en rendant les données plus utilisables. Avec InSight, les salariés sont plus efficaces, la sécurité et la conformité sont renforcées et les coûts de maintenance des données sont réduits.

Iron Mountain InSight soutient la transformation numérique des entreprises de tous les secteurs d'activité, y compris ceux qui sont très réglementés tels que la finance, la santé, les sciences de la vie et le secteur public. Il s'agit d'une plateforme SaaS (logiciel en tant que service) qui sécurise le contenu physique et numérique d'une entreprise et en améliore l'accès pour une recherche plus rapide, une meilleure compréhension et une exploitation plus efficace des données. InSight procure aux entreprises des avantages tels que l'efficacité opérationnelle, la génération de revenus et la réduction des coûts.

Iron Mountain a chargé Forrester Consulting de mener une étude Total Economic Impact™ (TEI) afin d'examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que les entreprises peuvent obtenir en déployant InSight¹. Cette étude a pour objectif de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel de l'utilisation d'InSight dans leur entreprise.

« InSight facilite la recherche de données. Les informations sont fiables et plus rapides d'accès pour les utilisateurs qui en ont besoin. Les économies réalisées sont indéniables. Le retour sur investissement aussi. Je ne pense pas que nous puissions nous en passer aujourd'hui. [...] Ce n'est pas juste un outil pratique, c'est un outil incontournable. »

Directeur des systèmes d'information (DSI), secteur de la santé

CHIFFRES CLÉS



Retour sur investissement (ROI)
196 %



Valeur actuelle nette (VAN)
3,50 MUSD

Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé quatre représentants d'entreprises qui utilisaient déjà InSight. Aux fins de cette étude, Forrester a agrégé l'expérience des personnes interrogées, puis combiné les résultats sous la forme d'une entreprise de référence de plus de 4000 salariés.

Les personnes interrogées ont indiqué qu'avant d'utiliser InSight, leur entreprise gérait de grandes quantités de données dans des formats divers, principalement des fichiers numériques et des documents papier. Toutefois, leurs archives comprenaient également des formats anciens tels que des microfilms, des microfiches, des bandes magnétiques, des disques et des CD. La gestion de l'information était cloisonnée et reposait sur des systèmes disparates et des méthodes manuelles. Les entreprises ne disposaient pas d'une solution centralisée, apportant clarté et facilité d'accès. Conséquences : un manque d'efficacité des salariés, un respect aléatoire des normes de sécurité et un volume important de données coûteuses à conserver, mais sous-utilisées.

Après l'investissement dans InSight, le contenu, aussi vaste soit-il, est devenu plus accessible et mieux sécurisé, les processus désormais automatisés ont gagné en efficacité, et les données sont devenues plus exploitables.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Bénéfices quantifiés. Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques, sur trois ans, pour l'entreprise de référence sont notamment les suivants :

- **Amélioration de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations de 40 %.** InSight est une plateforme SaaS centrale qui extrait, organise et classe les données dans l'ensemble de l'entreprise de référence. Ces fonctionnalités, associées aux fonctionnalités de métadonnées d'InSight, permettent aux salariés de gagner du temps en retrouvant les documents et les informations recherchés et en y accédant facilement. Ce bénéfice (et chacun des autres bénéfices quantifiés) s'étend aux données de différents types, qu'elles soient initialement au format électronique ou physique. Ce bénéfice représente près de 3,1 millions USD pour l'entreprise de référence sur trois ans.
- **Amélioration du catalogage et de la compréhension des documents et des informations de 55 %.** Grâce à la classification améliorée et souvent automatisée des documents et des informations avec InSight, les salariés de l'entreprise de référence sont en mesure de mieux cataloguer les actifs et de comprendre leur contenu réel. Cette profondeur de champ simplifie la recherche de données, permet de saisir rapidement toutes celles qui sont associées à des comptes particuliers et offre la possibilité aux salariés de mieux exploiter les données pertinentes. Cela représente une valeur de près de 846 400 USD pour l'entreprise de référence sur trois ans.
- **Amélioration de la collaboration permettant d'économiser 26 000 heures par an.** InSight améliore la collaboration au sein de l'entreprise de référence, car les salariés peuvent facilement partager et recevoir des documents et des informations. En parallèle, ils peuvent souvent accéder en libre-service aux données dont ils ont besoin sur une

« L'avantage numéro un d'InSight est l'efficacité. C'est un système sécurisé qui permet à nos salariés d'effectuer une recherche sur un client et de trouver tous les documents associés à ce compte au même emplacement. [...] Les documents créés avec divers logiciels sont reliés à un système unique. »

*Directeur des opérations (COO),
secteur de la finance*

plateforme unifiée et accessible. Les fonctionnalités de numérisation et de collaboration d'InSight simplifient les flux de travail et les rendent plus efficaces. Cela permet à l'entreprise de référence d'économiser plus de 905 200 USD sur trois ans.

- **Amélioration des processus de sécurité et de conformité, réduisant le temps consacré aux travaux d'audit de 25 %.** En tant que plateforme centralisée et sécurisée de gestion de l'information, InSight assure la conformité aux règles et réglementations applicables à l'entreprise de référence, y compris celles qui sont spécifiques à son secteur d'activité et à son lieu d'implantation géographique. InSight permet également d'automatiser la gestion des autorisations d'accès et le calendrier de conservation des données. En outre, InSight offre un référentiel de données complet et facilement accessible, ce qui permet aux salariés de gagner en efficacité lors des travaux d'audit internes et externes. Pour l'entreprise de référence, cela représente plus de 247 300 USD sur trois ans.
- **Réduction des coûts de stockage.** En numérisant ses actifs physiques lors de l'adoption d'InSight, l'entreprise de référence n'est plus obligée de les conserver physiquement et économise ainsi sur les coûts de stockage. Cela permet à l'entreprise de référence d'économiser près de 211 400 USD sur trois ans.

Bénéfices non quantifiés. Les bénéfices qui apportent de la valeur à l'entreprise de référence, mais qui ne sont pas quantifiés dans cette étude, comprennent les suivants :

- **Augmentation du chiffre d'affaires.** InSight permet de générer du chiffre d'affaires en donnant à l'entreprise de référence les moyens d'utiliser les données pour explorer de nouvelles opportunités commerciales et fidéliser les clients existants.
- **Amélioration de l'expérience client.** Grâce à InSight, les salariés de l'entreprise de référence ont facilement accès aux données relatives aux demandes des clients et sont donc en mesure de fournir un service plus rapide et plus précis.
- **Données plus exploitables.** La documentation de l'entreprise de référence, qui était conservée à des fins de conformité et en grande partie négligée avant l'utilisation d'InSight, devient accessible et plus facile à comprendre. Les salariés glanent de nouvelles informations et exploitent un plus grand volume de données, ce qui donne de l'ampleur et de la profondeur aux projets centrés sur les données.
- **Iron Mountain offre une solution complète.** L'entreprise de référence gagne du temps et réalise des économies en faisant d'Iron Mountain son unique fournisseur de confiance pour les solutions de gestion de contenu et de l'information, avec la plateforme InSight, la numérisation, le stockage, le transport et la destruction.

Coûts. Les coûts sur trois ans en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques pour l'entreprise de référence incluent les suivants :

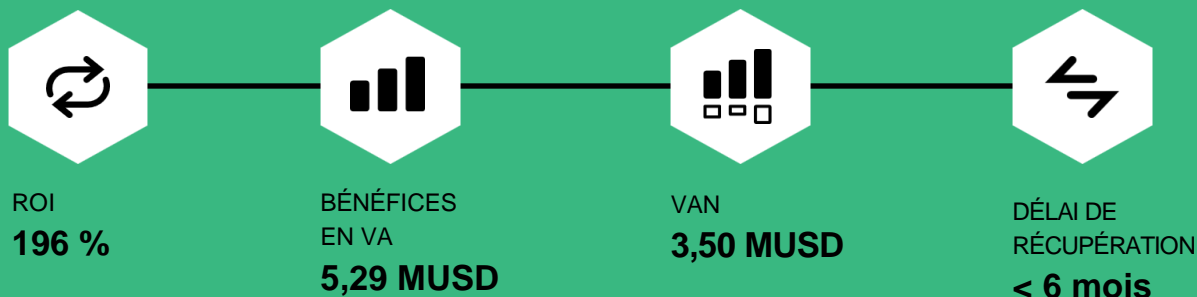
- **Frais de licence d'Iron Mountain.** L'entreprise de référence paie des frais annuels à Iron Mountain pour l'utilisation d'InSight. Le coût dépend de facteurs tels que le nombre d'utilisateurs et le volume de la documentation et des données liées à InSight. Le coût pour l'entreprise de référence s'élève à 1,5 million USD sur trois ans.
- **Coûts de la main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et l'administration.** Un petit groupe de salariés de l'entreprise de référence consacre une partie de leur temps à la mise en œuvre d'InSight,

et un salarié consacre une partie de son temps à l'administration continue de la plateforme. Ces coûts s'élèvent à 280 000 USD sur trois ans.

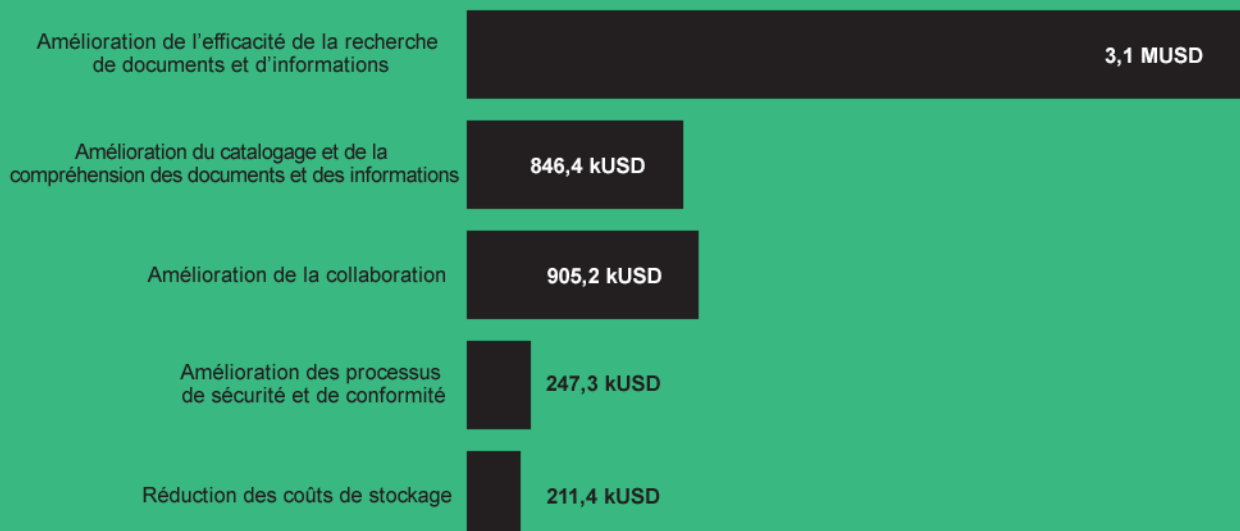
Les entretiens et l'analyse financière ont montré que l'entreprise de référence réalisait 5,29 millions USD de bénéfices sur trois ans pour des coûts de 1,78 million USD, ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de 3,50 millions USD et un ROI de 196 %.

« InSight nous permet d'être stratégiques et de progresser dans le bon sens. C'est un outil pour nous améliorer, nous développer et nous adapter en permanence en fonction de l'évolution du secteur. »

*Directeur informatique (DI) senior,
secteur des sciences de la vie*



Bénéfices (sur trois ans)



« L'intérêt d'InSight réside dans le catalogage des documents et d'autres types de supports, et dans la possibilité d'en tirer davantage d'informations et d'en accroître la valeur. Le contrôle d'accès est aussi un avantage important. »

— DSI, administration

CADRE ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE TEI

À partir des informations collectées lors de ces entretiens, Forrester a créé un cadre de référence Total Economic Impact™ pour les entreprises qui envisagent d'investir dans Iron Mountain InSight.

L'objectif de ce cadre de référence est d'identifier les différents facteurs (coûts, bénéfices, flexibilité et risques) qui influencent la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact qu'InSight peut avoir sur une entreprise :

AVERTISSEMENTS

Remarques à l'intention des lecteurs :

L'étude est commandée par Iron Mountain et réalisée par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à être utilisée en tant qu'analyse concurrentielle.

Forrester ne formule aucune hypothèse quant au ROI 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 InSight.

Iron Mountain a relu l'étude et fourni des commentaires à Forrester, mais Forrester garde le contrôle éditorial de l'étude et de ses conclusions et n'accepte pas de modifications de l'étude qui contrediraient les conclusions de Forrester ou occulteraient le propos de l'étude.

Iron Mountain a communiqué les noms des clients à interroger, mais n'a pas pris part aux entretiens.



CONTRÔLE PRÉALABLE

Nous sommes entretenus avec les parties prenantes d'Iron Mountain et les analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à InSight.



ENTRETIENS

Nous avons interrogé quatre représentants issus d'entreprises qui utilisent InSight afin d'obtenir des données sur les coûts, les bénéfices et les risques.



ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Nous avons défini l'entreprise de référence sur la base des caractéristiques des entreprises interrogées.



CADRE DU MODÈLE FINANCIER

Nous avons créé un modèle financier représentatif des entretiens 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 des personnes interrogées.



ÉTUDE DE CAS

Quatre éléments fondamentaux du TEI ont été pris en compte pour modéliser l'impact de l'investissement : bénéfices, coûts, flexibilité et risques. Alors que les analyses de ROI sont de plus en plus sophistiquées pour les investissements informatiques, la méthodologie TEI de Forrester offre un panorama complet de l'impact économique total des décisions d'achat. Veuillez vous reporter à l'Annexe A pour en savoir plus sur la méthodologie TEI.

Le parcours client avec Iron Mountain InSight

Facteurs qui déterminent l'investissement dans InSight

Entretiens			
Rôle	Secteur d'activité	Région	Nombre de salariés
COO	Finance	Amérique du Nord	1 000
DSI	Santé	Amérique du Nord	2500
DSI	Administration	États-Unis	10 000
DI senior	Sciences de la vie	Monde	50 000

PRINCIPAUX DÉFIS

Avant d'investir dans Iron Mountain InSight, les entreprises des personnes interrogées disposaient d'un grand nombre de documents et de données dans différents formats, à la fois numériques et physiques. Cependant, elles ne disposaient pas d'un outil unique pour les numériser et les gérer efficacement. Au lieu de cela, elles s'appuyaient sur une combinaison de solutions ponctuelles et de méthodes manuelles.

Les personnes interrogées ont indiqué que leurs entreprises étaient confrontées à des défis communs, notamment :

- **Des environnements fragmentés avec différents types de données qui rendent l'accès difficile.** Les personnes interrogées ont décrit comment la disparité des systèmes et des processus au sein de leur entreprise rendait difficile la gestion des données. L'absence d'un système centralisé et facile à consulter compliquait l'accès aux données stockées dans différents formats (numérique et papier, mais aussi microfilms, microfiches, bandes magnétiques, disques et CD).

Le COO d'une entreprise de services financiers a expliqué : « Nous avons plusieurs systèmes qu'il nous fallait parcourir pour trouver le document approprié. Une seule opération de recherche ne suffisait pas pour afficher tous les documents connexes, il était donc difficile de retrouver tous les documents. »

- **L'impossibilité de comprendre les données ou de les utiliser efficacement.** Les personnes interrogées ont souligné que les données de leur entreprise étant mal classées et balisées, il était difficile pour les salariés de les exploiter efficacement. Le DSI d'une administration a ainsi expliqué : « Nous devons aider [les salariés] à rechercher le contenu, leur fournir une fonction OCR [reconnaissance optique de caractères], et nous avons besoin d'une plateforme permettant d'utiliser réellement les données en fonction de l'utilisation prévue ».
- **Des processus manuels et chronophages.** Avec une myriade de données peu accessibles et mal organisées, les salariés des entreprises des personnes interrogées devaient souvent se lancer dans des processus manuels très chronophages pour réaliser des tâches essentielles telles que la localisation, l'extraction, le partage, et même la compréhension et l'exploitation des données. Cela entravait leur productivité et détournait leur attention des tâches plus stratégiques et plus utiles à l'entreprise.
- **La difficulté à respecter les règles et les réglementations.** La conformité à des normes de sécurité strictes et le respect de toutes les lois et réglementations applicables posaient problème, mais demeuraient une priorité absolue pour les entreprises des personnes interrogées. Elles avaient besoin d'un système hautement sécurisé, capable de gérer les autorisations d'accès et les politiques de conservation

des données, et de s'adapter facilement à toute modification de la loi. Par ailleurs, les audits internes et externes étant monnaie courante dans leur secteur d'activité, elles avaient besoin d'un outil fiable et efficace pour les travaux d'audit.

ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Sur la base des entretiens, Forrester a défini un cadre de référence TEI, une entreprise de référence ainsi qu'une analyse du ROI illustrant les impacts financiers sur l'activité. L'entreprise de référence est représentative des entreprises des quatre personnes interrogées. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière sous forme agrégée à la section suivante. L'entreprise de référence présente les caractéristiques suivantes :

Description de l'entreprise de référence. L'entreprise de référence compte plus de 4 000 salariés et génère un chiffre d'affaires annuel de 800 millions USD. Elle possède des documents et des données physiques et numériques. Outre les formats papier et numérique, l'entreprise conserve également certaines données sur d'anciens supports tels que des microfilms, des microfiches, des bandes magnétiques, des disques et des CD. Ces données disponibles dans différents formats représentent au total plus d'un million de fichiers.

Caractéristiques du déploiement. L'entreprise de référence remplace les solutions individuelles disparates et les méthodes manuelles par InSight, qui rassemble les données existantes dans différents formats au sein d'une plateforme cloud unique. L'entreprise de référence met en œuvre InSight sur une période de six mois. Parmi ses 4 000 salariés, 1 000 sont des utilisateurs d'InSight, et l'entreprise gère 1 million de fichiers et de documents sur la plateforme.

Hypothèses principales

- 4 000 salariés
- 1 000 utilisateurs d'InSight
- 800 millions USD de chiffre d'affaires
- 1 million de fichiers et de documents gérés dans InSight

Analyse des bénéfices

Données chiffrées sur les bénéfices quantifiés applicables à l'entreprise de référence

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Amélioration de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations	1 237 600 USD	1 237 600 USD	1 237 600 USD	3 712 800 USD	3 077 728 USD
Btr	Amélioration du catalogage et de la compréhension des documents et des informations	340 340 USD	340 340 USD	340 340 USD	1 021 020 USD	846 375 USD
Ctr	Amélioration de la collaboration	364 000 USD	364 000 USD	364 000 USD	1 092 000 USD	905 214 USD
Dtr	Amélioration des processus de sécurité et de conformité	99 450 USD	99 450 USD	99 450 USD	298 350 USD	247 317 USD
Etr	Réduction des coûts de stockage	85 000 USD	85 000 USD	85 000 USD	255 000 USD	211 382 USD
	Total des bénéfices (valeurs ajustées en fonction des risques)	2 126 390 USD	2 126 390 USD	2 126 390 USD	6 379 170 USD	5 288 016 USD

AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ DE LA RECHERCHE DE DOCUMENTS ET D'INFORMATIONS

Preuves et données. InSight sert de plateforme centrale pour l'extraction, l'organisation et le classement de divers types de données dans les entreprises des personnes interrogées. Combiné aux métadonnées et aux fonctions de reconnaissance optique de caractères, ce système permet aux salariés de rechercher les documents et les informations dont ils ont besoin et d'y accéder facilement. Dans l'ensemble des entreprises des personnes interrogées, les gains d'efficacité ont atteint 25 à 65 %.

- Les personnes interrogées ont souligné l'avantage d'InSight en tant que plateforme centrale rassemblant les données et les documents de leur entreprise, ce qui les rend plus faciles à trouver. Avant la mise en œuvre, les salariés devaient utiliser des systèmes disparates mal organisés ou parfois récupérer les données dans leur format physique.
- Avec InSight, des données de tous types (électroniques et physiques, structurées ou non, existantes ou nouvelles) sont rassemblées sur une plateforme unique et numérisées, classées et étiquetées. Ce système a amélioré l'efficacité opérationnelle des entreprises des personnes

« Nous disposons de données structurées et non structurées, au format électronique et papier. InSight a considérablement accru l'efficacité opérationnelle : centralisation et numérisation des données, indexation, création de métadonnées [...] [il permet aux utilisateurs] de trouver la bonne information. »

DSI, secteur de la santé

interrogées, puisque les bons utilisateurs pouvaient rapidement trouver les bonnes données.

- Le DSI d'une entreprise du secteur de la santé a déclaré : « [Grâce à] la façon dont les documents sont indexés et classés, vous pouvez les retrouver très facilement ».
- Les personnes interrogées ont déclaré que les balises de métadonnées et les fonctionnalités d'extraction de données via la reconnaissance optique de caractères,

qui rendent les fichiers consultables dans InSight, étaient les principales raisons pour lesquelles les utilisateurs pouvaient trouver plus rapidement les documents et les informations dont ils avaient besoin.

- Un document peut comporter plusieurs balises de métadonnées, ce qui permet à différents utilisateurs de trouver le même document en se basant sur les informations les plus pertinentes pour chacun d'eux. Le directeur des systèmes d'information d'une entreprise dans le secteur de la santé a expliqué : « Un seul document peut avoir plusieurs métadonnées ; c'est là tout l'intérêt de ce système. Une personne peut effectuer une recherche sous un certain angle et le retrouver, et ce même document peut être trouvé par un autre utilisateur [en utilisant des métadonnées différentes] ».
- Grâce aux données numérisées et à la technologie de reconnaissance de caractères d'InSight, les utilisateurs peuvent également rechercher du contenu à l'intérieur des fichiers. Sur ce point, le DSI de l'administration a témoigné : « Vu que tout est électronique et numérisé aujourd'hui, nous gagnons du temps : il suffit de faire une recherche sur des mots-clés pour récupérer [le document correspondant] ».
- Plusieurs personnes interrogées ont noté qu'InSight permettait de trouver toutes les données et informations nécessaires associées à un client ou à un compte particulier, offrant ainsi une vue d'ensemble unique et complète. Le COO d'une entreprise de services financiers a décrit ce même avantage dans le cadre des relations avec la clientèle : « InSight permet de gagner énormément de temps, car il est possible d'extraire des documents à partir de la demande d'un client ».

« InSight offre une meilleure gestion de l'information et [un accès] en temps réel. C'est mieux que d'essayer de trouver une boîte étiquetée. Les données sont centralisées, bien organisées, et les salariés sont plus productifs ».

DI senior, secteur des sciences de la vie

- Le DI senior d'une entreprise du secteur des sciences de la vie a résumé l'avantage de la localisation des données dans InSight : « Faciliter la recherche et l'accès aux documents sans avoir à être documentaliste, c'est une formidable valeur ajoutée d'InSight ».
- Certaines entreprises ont collaboré avec les services professionnels d'Iron Mountain pour que tous les documents entrants puissent être automatiquement numérisés et reliés à InSight. L'entreprise de services financiers comptait plus de 20 millions de documents dans InSight, dont 10 000 étaient ajoutés chaque jour ; le COO a déclaré que la plateforme n'avait aucun problème pour gérer un tel volume.

Modélisation et hypothèses. Pour modéliser ce bénéfice pour l'entreprise de référence, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- L'entreprise de référence compte 1 000 salariés qui utilisent InSight. Avant d'utiliser InSight, ils consacraient 10 % de leur temps à la recherche et à l'extraction de documents et d'informations.
- Grâce à InSight, les salariés mettent 40 % de temps en moins à trouver des documents et à extraire des informations.
- Le salaire moyen toutes charges comprises de ces salariés est de 35 USD de l'heure.
- Le ratio de productivité récupérée pour les salariés est de 50 %. Cela signifie que les salariés convertissent 50 % de leur gain de temps en temps productif.

Amélioration de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations

40 %



Risques. Le bénéfice lié à l'amélioration de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations varie en fonction des facteurs suivants :

- Nombre de documents, volume d'informations et formats.
- Temps consacré à leur recherche par les salariés.
- Systèmes et outils utilisés avant InSight pour les localiser.

- Mise en œuvre d'InSight : efficacité du classement et des métadonnées notamment.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) totale ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 3,1 millions USD sur trois ans.

Amélioration de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre d'utilisateurs d'InSight	Entreprise de référence	1 000	1 000	1 000
A2	Pourcentage du temps consacré à la recherche et à l'extraction de documents et d'informations avant InSight	Entreprise de référence	10 %	10 %	10 %
A3	Réduction du temps nécessaire pour trouver des documents et extraire des informations grâce à InSight	Entretiens	40 %	40 %	40 %
A4	Gain de temps total à l'échelle de l'entreprise grâce à InSight (heures)	$A1 * A2 * A3 * 2\ 080$	83 200	83 200	83 200
A5	Productivité récupérée	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
A6	Salaire horaire moyen d'un salarié toutes charges comprises	Norme TEI	35 USD	35 USD	35 USD
At	Amélioration de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations	$A4 * A5 * A6$	1 456 000 USD	1 456 000 USD	1 456 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓ 15 %			
Atr	Amélioration de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations (valeurs ajustées en fonction des risques)		1 237 600 USD	1 237 600 USD	1 237 600 USD
Total sur trois ans : 3 712 800 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 3 077 728 USD		

AMÉLIORATION DU CATALOGAGE ET DE LA COMPRÉHENSION DES DOCUMENTS ET DES INFORMATIONS

Preuves et données. En plus de pouvoir accéder plus rapidement aux données, les salariés des entreprises des personnes interrogées ont pu mieux et plus facilement cataloguer et comprendre les données. La classification améliorée et souvent automatisée des documents et des informations avec InSight a permis d'obtenir des connaissances rapides et une compréhension plus immédiate du contenu. Chaque personne interrogée a déclaré que son entreprise avait constaté ce bénéfice, et la plupart d'entre elles ont été en mesure d'en quantifier

« Nous pouvons charger différents types de supports dans InSight et en extraire de nombreuses données très rapidement, au lieu d'avoir à examiner manuellement des documents ou à regarder des séquences vidéo ou des images. Il est possible d'ajouter des métadonnées, ce qui accroît la valeur et permet d'obtenir de meilleures informations. »

DSI, administration

l'impact ; les estimations des gains de temps parmi les personnes interrogées variaient de 50 à 60 %.

- Les personnes interrogées ont attribué l'amélioration du catalogage et de la compréhension des données à l'automatisation de la classification des données avec InSight. InSight permet également aux salariés de se faire rapidement une idée plus précise du sujet et du contenu des données. Le DSI de l'administration a conclu : « Il faut du temps pour lire toutes les informations. InSight [nous aide à] comprendre les données. [...] Vous obtenez des informations beaucoup plus rapidement et vous progressez de manière beaucoup plus efficace ».
- Ce bénéfice s'étend à différents types d'actifs, notamment la documentation, mais également à des données moins conventionnelles comme les vidéos et les photos.
- Les balises et les classifications dans InSight permettent aux salariés de comprendre les données disponibles et leur pertinence pour des projets plus importants. Le DSI de l'administration a expliqué : « Cela permet à nos analystes d'aller dans l'outil, d'effectuer un travail préliminaire et de mieux comprendre ce qui les attend ».
- Le DI senior de l'entreprise du secteur des sciences de la vie a fait une observation similaire : « Un des intérêts d'InSight est la classification et l'organisation des données. [...] Il rationalise la recherche de données et permet aux salariés d'agir rapidement pour intégrer les données extraites dans leur tâche actuelle ».

Amélioration du catalogage
et de la compréhension des
documents et des informations

55 %



« InSight balise les documents automatiquement correctement, et nous permet ensuite de les exploiter. »

COO, secteur de la finance

- Les cas d'utilisation dans les entreprises des personnes interrogées varient en fonction du secteur d'activité et du cœur de métier. Ainsi, les salariés de l'entreprise du secteur de la santé ont utilisé InSight pour saisir plus rapidement les dossiers médicaux des patients, les demandes de prise en charge par les assurances et les documents d'autorisation. Les salariés de l'entreprise du secteur des sciences de la vie, quant à eux, ont utilisé la plateforme pour déterminer quelle documentation était pertinente pour leurs projets de recherche et développement.
- Dans l'entreprise de services financiers, InSight a été utilisé pour examiner plus efficacement les garanties clients liées aux prêts accordés par l'entreprise et pour s'assurer que le risque lié aux prêts n'était pas affecté négativement. Le COO a expliqué qu'InSight facilitait le suivi des données sous-jacentes dans ces documents.

Modélisation et hypothèses. Pour modéliser ce bénéfice pour l'entreprise de référence, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- L'entreprise de référence compte 100 salariés qui ont régulièrement besoin de comprendre le contenu des documents. Avant d'utiliser InSight, ils y consacraient 20 % de leur temps.
- Grâce à InSight, le temps nécessaire aux salariés pour comprendre les documents a été réduit de 55 %.
- Le salaire moyen toutes charges comprises de ces salariés est de 35 USD de l'heure.
- Le ratio de productivité récupérée pour les salariés est de 50 %. Cela signifie que les salariés convertissent 50 % de leur gain de temps en temps productif.

Risques. Le bénéfice lié à l'amélioration du catalogage et de la compréhension des documents et des informations varie en fonction des facteurs suivants :

- Nombre d'utilisateurs d'InSight qui ont besoin de comprendre le contenu des documents.
- Complexité des documents utilisés par les utilisateurs d'InSight.

- Mise en œuvre d'InSight : efficacité du classement et des métadonnées notamment.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) totale ajustée en fonction des risques de 846 400 USD sur trois ans.

Amélioration du catalogage et de la compréhension des documents et des informations

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Nombre d'utilisateurs d'InSight qui ont besoin de comprendre le contenu des documents et les informations	Entreprise de référence	100	100	100
B2	Pourcentage du temps consacré à la compréhension des documents et des informations avant InSight	Entreprise de référence	20 %	20 %	20 %
B3	Réduction du temps nécessaire à la compréhension des documents grâce à InSight	Entretiens	55 %	55 %	55 %
B4	Gain de temps total à l'échelle de l'entreprise grâce à InSight (heures)	B1*B2*B3*2 080	22 880	22 880	22 880
B5	Productivité récupérée	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
B6	Salaires horaires moyens d'un salarié toutes charges comprises	Norme TEI	35 USD	35 USD	35 USD
Bt	Amélioration du catalogage et de la compréhension des documents et des informations	B4*B5*B6	400 400 USD	400 400 USD	400 400 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Btr	Amélioration du catalogage et de la compréhension des documents et des informations (valeurs ajustées en fonction des risques)		340 340 USD	340 340 USD	340 340 USD
Total sur trois ans : 1 021 020 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 846 375 USD		

AMÉLIORATION DE LA COLLABORATION

Preuves et données. Les personnes interrogées ont fourni de nombreux exemples de la manière dont InSight a amélioré la collaboration au sein de leur entreprise. Selon elles, les salariés peuvent facilement partager des données en fonction des besoins, et la plateforme leur permet d'accéder eux-mêmes aux informations sans devoir impliquer des collègues. En outre, les fonctionnalités de numérisation d'InSight simplifient les flux de travail et les rendent plus efficaces. Plusieurs personnes interrogées ont déclaré qu'un utilisateur habituel d'InSight dans leur entreprise gagnait quelques heures par semaine grâce à cette collaboration améliorée.

- InSight rationalise les flux de travail dans les entreprises des personnes interrogées et permet aux équipes de lancer rapidement de nouvelles initiatives nécessitant une collaboration efficace.
- Le DI senior de l'entreprise du secteur des sciences de la vie a expliqué : « Nous utilisons InSight pour les flux de travail liés aux initiatives de recherche et développement, pour obtenir rapidement des informations et lancer des projets de R et D ». Il a également ajouté : « La majorité des salariés perçoivent indéniablement la valeur d'InSight et aiment utiliser la plateforme ».

- De même, le COO de l'entreprise de services financiers a décrit les flux de travail et l'amélioration de la collaboration dans InSight : « Dans un flux de travail défini dans InSight, si vous examinez un document et que vous trouvez une anomalie qui nécessite une action de votre part, vous pouvez la signaler par voie électronique à un autre analyste. InSight facilite nettement la transmission de ces documents ».
- Les personnes interrogées ont noté qu'en plus d'envoyer et de recevoir facilement des informations dans InSight, les salariés pouvaient annoter les données et les partager au sein de la plateforme.
- Les personnes interrogées ont décrit InSight comme un système d'archivage sécurisé qui permet le libre-service et réduit ainsi le besoin d'assistance de la part des collègues.
- Le DSI de l'administration a expliqué : « InSight a permis à des personnes d'accéder elles-mêmes à des documents et d'obtenir des informations sans faire appel aux autres ».
- Les personnes interrogées ont déclaré qu'InSight favorisait le travail à distance et l'accès des salariés à l'information. Elles ont indiqué que la plateforme était une solution cloud, accessible en tout lieu dès lors que l'utilisateur était authentifié.

« InSight améliore la collaboration entre les utilisateurs, qu'ils soient cliniciens ou non. Il est facile de recevoir et d'envoyer des documents, de les annoter et de partager des notes. La collaboration est améliorée grâce à la possibilité d'envoyer l'information en un seul clic. »

DSI, secteur de la santé

« Un plus grand nombre de personnes accèdent à davantage de données en temps réel [avec InSight]. »

DI senior, secteur des sciences de la vie

Modélisation et hypothèses. Pour modéliser ce bénéfice pour l'entreprise de référence, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- L'entreprise de référence compte 1 000 utilisateurs d'InSight.
- En raison de l'amélioration de la collaboration grâce à InSight, ces utilisateurs gagnent en moyenne 30 minutes par semaine.
- Le salaire moyen toutes charges comprises de ces salariés est de 35 USD de l'heure.
- Le ratio de productivité récupérée pour les salariés est de 50 %. Cela signifie que les salariés convertissent 50 % de leur gain de temps en temps productif.

Risques. Le bénéfice lié à l'amélioration de la collaboration varie en fonction des facteurs suivants :

- Nombre d'utilisateurs d'InSight et temps qu'ils consacrent à des activités de collaboration, telles que le partage de documents et d'informations.
- Nombre de flux de travail, fréquence et mesure dans laquelle l'entreprise utilise InSight pour améliorer leur efficacité.
- Outils de collaboration utilisés par l'entreprise avant la mise en œuvre d'InSight.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 20 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) totale ajustée en fonction des risques de 905 200 USD sur trois ans.

Amélioration de la collaboration					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre d'utilisateurs d'InSight	Entreprise de référence	1 000	1 000	1 000
C2	Gain de temps hebdomadaire en raison d'une meilleure collaboration grâce à InSight (heures)	Entretiens	0,5	0,5	0,5
C3	Gain de temps annuel grâce à une meilleure collaboration (heures)	C1*C2*52	26 000	26 000	26 000
C4	Productivité récupérée	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
C5	Salaires horaires moyen d'un salarié toutes charges comprises	Norme TEI	35 USD	35 USD	35 USD
Ct	Amélioration de la collaboration	C3*C4*C5	455 000 USD	455 000 USD	455 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓20 %			
Ctr	Amélioration de la collaboration (valeurs ajustées en fonction des risques)		364 000 USD	364 000 USD	364 000 USD
Total sur trois ans : 1 092 000 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 905 214 USD		

AMÉLIORATION DES PROCESSUS DE SÉCURITÉ ET DE CONFORMITÉ

Preuves et données. Les personnes interrogées ont indiqué que la mise en œuvre d'InSight offrait une sécurité robuste. En tant que plateforme centralisée et sécurisée de gestion des informations, InSight a permis aux entreprises des personnes interrogées de se conformer aux règles et réglementations, y compris celles qui sont très spécifiques à leur secteur d'activité et à leur lieu d'implantation géographique. InSight a également permis de gagner du temps en automatisant la gestion des autorisations et le calendrier de conservation des données. Les personnes interrogées ont souligné en particulier les gains de productivité lors de la réalisation des travaux d'audit. Grâce à InSight, les salariés des entreprises des personnes interrogées ont eu besoin de 25 % de temps en moins en moyenne pour effectuer le travail d'audit.

- Les personnes interrogées ont indiqué qu'InSight avait aidé leur entreprise à mieux répondre aux exigences en matière de sécurité et de conformité. Le DSI de l'entreprise dans le secteur de la santé a déclaré : « Je

pense que les données sont plus sécurisées [depuis que nous avons InSight]. Elles sont non seulement organisées, mais centralisées ». Le DI senior de l'entreprise du secteur des sciences de la vie a ajouté : « InSight est sécurisé et répond aux exigences réglementaires de notre secteur ».

- Plus précisément, les personnes interrogées ont déclaré qu'InSight permettait à leurs entreprises de rester en conformité avec la loi HIPPA (Loi sur la portabilité et la responsabilité en matière d'assurance

« Nous avons l'habitude d'appréhender les audits et autres types d'exigences en matière de conformité. Aujourd'hui, nous sommes ravis de les satisfaire. »

DI senior, secteur des sciences de la vie

maladie), les réglementations de la NARA (National Archives and Records Administration), les différentes règles applicables aux institutions financières et d'autres lois régissant leur entreprise. InSight protège également les informations personnelles identifiables et permet aux entreprises de respecter leurs accords de non-divulgence (NDA).

- Les personnes interrogées ont déclaré que les autorisations étaient automatisées avec InSight, garantissant un accès aux données réservé au personnel autorisé. Le DSI de l'administration a déclaré : « InSight nous permet de gérer toutes les demandes d'accès et de savoir qui a besoin d'accéder à quoi. C'est un processus rationalisé et amélioré ». Certaines personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise utilisait également InSight pour maintenir les niveaux d'accès adéquats lors du partage de documents avec des tiers.
- En outre, les données contenues dans InSight sont automatiquement purgées selon un calendrier conforme aux règles de l'entreprise, ce qui permet d'économiser des efforts de supervision et de gagner du temps.
- Les personnes interrogées ont déclaré qu'avec InSight, les salariés de leur entreprise gagnaient beaucoup de temps sur les travaux d'audit, car les informations nécessaires étaient numérisées et faciles à localiser. De nombreuses personnes interrogées ont souligné qu'elles n'avaient plus les désagréments associés à la gestion d'actifs physiques.

« Dans le système InSight, les documents peuvent avoir une date de fin de vie en vue de leur purge. C'est entièrement automatisé, et donc extrêmement précieux. »

COO, secteur de la finance

- Le DSI de l'entreprise du secteur de la santé a décrit l'amélioration des travaux d'audit : « InSight est un outil précieux qui nous donne accès [à l'information] et nous procure ainsi une piste d'audit fiable. La durée des audits a nettement diminué, de même que leur coût global ».
- Le DSI a ajouté qu'InSight facilitait la réalisation d'audits urgents dans les délais impartis : « Il y a toujours des audits en cours [internes ou externes], et certains sont urgents. Il est utile de pouvoir produire les bonnes informations en temps voulu ».
- Le COO de l'entreprise de services financiers a souligné l'intérêt d'InSight pour respecter les normes sectorielles et éviter les amendes : « InSight nous a certainement aidés à éviter les situations où nous serions potentiellement condamnés à une amende. La plateforme facilite également la réponse aux demandes ».

Modélisation et hypothèses. Pour modéliser ce bénéfice pour l'entreprise de référence, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- L'entreprise de référence compte 10 salariés qui effectuent des travaux d'audit.
- Grâce à InSight, le temps nécessaire aux salariés pour effectuer ces travaux a été réduit de 25 %.
- Le salaire moyen toutes charges comprises de ces salariés est de 45 USD de l'heure.

« Au lieu de faire des allers-retours pour définir le niveau d'autorité [et les autorisations d'accès aux documents], nous avons désormais un processus automatisé grâce à InSight. »

DI senior, secteur des sciences de la vie

- Le ratio de productivité récupérée pour les salariés est de 50 %. Cela signifie que les salariés convertissent 50 % de leur gain de temps en temps productif.


Risques. Le bénéfice lié à l'amélioration des processus de sécurité et de conformité varie en fonction des facteurs suivants :

- Systèmes et processus de sécurité et de conformité en place avant l'utilisation d'InSight.
- Règles et règlements qui régissent l'entreprise.
- Quantité de données et travaux d'audit requis.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) totale ajustée en fonction des risques de 247 300 USD sur trois ans.

Réduction du temps nécessaire à la réalisation des travaux d'audit

25 %



Amélioration des processus de sécurité et de conformité

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre d'utilisateurs d'InSight qui participent à des audits	Entreprise de référence	10	10	10
D2	Réduction du temps nécessaire à la réalisation des travaux d'audit avec InSight	Entretiens	25 %	25 %	25 %
D3	Gain de temps total à l'échelle de l'entreprise grâce à InSight (heures)	D1*D2*2 080	5 200	5 200	5 200
D4	Productivité récupérée	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
D5	Salaire horaire moyen d'un salarié toutes charges comprises	Norme TEI	45 USD	45 USD	45 USD
Dt	Amélioration des processus de sécurité et de conformité	D3*D4*D5	117 000 USD	117 000 USD	117 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Dtr	Amélioration des processus de sécurité et de conformité (valeurs ajustées en fonction des risques)		99 450 USD	99 450 USD	99 450 USD
Total sur trois ans : 298 350 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 247 317 USD		

RÉDUCTION DES COÛTS DE STOCKAGE

Preuves et données. En numérisant leurs actifs physiques lors de l'adoption d'InSight, les entreprises des personnes interrogées ont réalisé des économies, car elles n'avaient plus besoin de payer un tiers pour le stockage hors site ou de conserver leur propre espace de stockage sur site.

- Après la mise en œuvre d'InSight, les entreprises des personnes interrogées ont conservé beaucoup moins d'actifs physiques. Ainsi, le DSI de l'entreprise du secteur de la santé a déclaré : « Le nombre de documents stockés physiquement a diminué de façon spectaculaire et la tendance se poursuit ».
- Les personnes interrogées ont indiqué que le stockage électronique de leurs données était moins coûteux que

le stockage physique. Pour la plupart des entreprises des personnes interrogées, ces économies résultent du fait qu'elles n'ont plus besoin de payer pour le stockage hors site auprès d'un tiers.

- Comme l'a fait remarquer le DSI de l'administration : « il est évident que le coût du stockage électronique est beaucoup moins élevé. Auparavant, nous devions payer pour le stockage de documents dans des locaux. Aujourd'hui, nous sommes passés au stockage électronique ; c'est une économie substantielle ».

- L'entreprise du secteur de la santé stockait des documents physiques sur site dans un espace qu'elle gérait elle-même. Après la numérisation avec InSight, elle a réaffecté cet espace à ses activités principales et à la génération de revenus. Le DSI de l'entreprise a résumé : « L'espace de stockage de nos archives représentait un coût. Il est aujourd'hui devenu une source de revenus ».

Modélisation et hypothèses. Pour modéliser ce bénéfice pour l'entreprise de référence, Forrester suppose que 100 000 USD sont économisés chaque année grâce à la réduction du stockage de documents physiques.

Risques. Le bénéfice lié à la réduction des coûts de stockage varie en fonction des facteurs suivants :

- Volume des actifs physiques.
- Stockage des actifs physiques hors site ou sur site et coûts associés.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) totale ajustée en fonction des risques de 211 400 USD sur trois ans.

« En stockant les actifs au format numérique plutôt que physique, nous réalisons d'importantes économies, de l'ordre de 25 à 50 % . »

DI senior, secteur des sciences de la vie

Réduction des coûts de stockage

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Économies liées à la réduction du stockage de documents physiques	Entretiens	100 000 USD	100 000 USD	100 000 USD
Et	Réduction des coûts de stockage	E1	100 000 USD	100 000 USD	100 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Etr	Réduction des coûts de stockage (valeurs ajustées en fonction des risques)		85 000 USD	85 000 USD	85 000 USD
Total sur trois ans : 255 000 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 211 382 USD		

BÉNÉFICES NON QUANTIFIÉS

Selon les personnes interrogées, leurs entreprises ont tiré les bénéfices supplémentaires suivants, qu'elles n'ont pas été en mesure de quantifier :

- **Augmentation du chiffre d'affaires.** Les personnes interrogées ont fourni des exemples montrant comment InSight a dopé la croissance du chiffre d'affaires dans leur entreprise. La plupart du temps, la plateforme a permis d'utiliser des données pour soutenir de nouvelles opportunités commerciales

ou mieux répondre aux attentes des clients existants. Grâce à InSight, l'entreprise du secteur des sciences de la vie a ainsi pu entamer des projets de R et D supplémentaires, tandis que l'entreprise du secteur de la santé a réduit son taux d'attrition de patients.

D'autres personnes interrogées ont estimé que les gains de productivité réalisés grâce à InSight avaient contribué à soutenir le chiffre d'affaires. En effet, les représentants du service à la clientèle gagnaient un temps considérable, ce qui leur permettait d'ouvrir et de gérer un plus grand nombre de comptes.

- **Amélioration de l'expérience client.** Les personnes interrogées ont indiqué qu'InSight améliorait l'expérience client en augmentant la rapidité et la fiabilité du service. Le DSI de l'entreprise du secteur de la santé a déclaré : « InSight aide à trouver la bonne information au bon moment pour la bonne personne. Amélioration de l'expérience des patients. Lorsqu'un patient appelle, toutes les informations nécessaires sont disponibles. Elles sont précises et accessibles plus rapidement. [...] Notre taux de résolution au premier passage a été amélioré de 50 % grâce à InSight ».

Autres exemples : l'administration qui traite plus rapidement les demandes au titre de la FOIA (loi américaine sur la liberté de l'information), et l'entreprise de services financiers qui répond efficacement aux demandes de renseignements, car la documentation et les informations relatives aux comptes des clients sont centralisées dans InSight et facilement accessibles.

- **Données plus exploitables.** Les entreprises des personnes interrogées possédaient une pléthore de

« InSight permet de prendre de meilleures décisions métier, ce qui se traduit par une augmentation du chiffre d'affaires. »

DSI, secteur de la santé

« Nous avons l'habitude de conserver des données et des dossiers pour la conformité à la réglementation. C'est ce qu'on appelle les données héritées. Aujourd'hui, c'est différent et c'est un énorme avantage pour nous. Nous pouvons extraire ces données et mener des études et des programmes de recherche et développement. Nous disposons de données exploitables. C'est inestimable. »

DI senior, secteur des sciences de la vie

documents et de dossiers accumulés au fil des années et provenant d'une multitude de groupes commerciaux. Elles conservaient ces données principalement pour des raisons de conformité, alors qu'elles ne présentaient en apparence qu'un faible intérêt commercial. Après la mise en œuvre d'InSight, les entreprises se sont toutefois aperçu qu'il était devenu facile de rechercher et de comprendre ces données auparavant négligées. Elles ont acquis de nouvelles connaissances à partir de leurs données et ont pu prendre des mesures en conséquence.

À travers cette utilisation d'InSight, l'entreprise du secteur des sciences de la vie est globalement parvenue à accélérer l'achèvement de ses projets de 15 % et à exploiter 25 % de données en plus. Le DI senior a résumé : « InSight a fait de nous de meilleurs scientifiques. Avec l'extraction de données, nous approfondissons et élargissons les projets et tout ce sur quoi nous travaillons de manière collaborative. [...] Cela nous est très utile en tant qu'entreprise ».

- **Iron Mountain offre une solution complète.** De nombreuses entreprises des personnes interrogées entretenaient déjà des relations de longue date avec Iron Mountain et ses services et solutions de gestion des documents et de l'information, et ont déclaré qu'elles considéraient leur investissement dans InSight comme une étape naturelle. Le DSI de l'administration

a déclaré : « Pour les entreprises qui paient pour le stockage [et le transport], la numérisation, la conversion des supports, la destruction, etc., InSight est sans aucun doute une valeur ajoutée supplémentaire dans le vaste portefeuille de produits Iron Mountain destinés à la gestion des supports ».

Les personnes interrogées ont conclu que l'acquisition de toutes ces solutions auprès d'un seul fournisseur de confiance présentait un avantage et que leur entreprise avait gagné du temps et réalisé des économies en ne faisant pas appel à de multiples tiers. Le COO de l'entreprise de services financiers a déclaré : « Il existe des synergies naturelles avec les flux de travail de l'ensemble des solutions ».

FLEXIBILITÉ

La valeur de la flexibilité est propre à chaque client. Il existe de nombreux scénarios dans lesquels un client met en œuvre InSight, puis identifie par la suite d'autres possibilités d'utilisation et opportunités commerciales, notamment les suivantes :

- **Disposer d'une gestion des données flexible et conforme à l'avenir également.** Les personnes interrogées ont fait part de leur certitude qu'InSight répondrait à leurs besoins en matière de gestion des documents et de l'information à l'avenir, quelle que soit l'évolution de ces besoins. Elles se sont dites convaincues entre autres qu'InSight et Iron Mountain seraient en mesure de répondre aux exigences de sécurité de leur entreprise même si celles-ci changeaient ou devenaient plus complexes. Ainsi, le DSI de l'administration a déclaré : « Je fais confiance

« Nous avons choisi Iron Mountain, car c'est un fournisseur de solutions intégrées. Au contraire des autres fournisseurs, Iron Mountain répond à la totalité de nos besoins en matière de services de stockage numérique et de gestion de l'information et de contenu. »

DSI, secteur de la santé

à Iron Mountain. Je suis certain qu'ils s'adapteront au changement et répondront aux exigences requises ».

Dans une autre entreprise à forte croissance qui multipliait les acquisitions, la personne interrogée a souligné qu'InSight offrait un moyen pratique de numériser tous les actifs physiques nouvellement obtenus. InSight était considéré comme un outil clé dans les efforts de numérisation et de modernisation.

La flexibilité peut également être quantifiée lorsqu'elle est évaluée dans le cadre d'un projet spécifique (description détaillée à l'[Annexe A](#)).

« Les données sont essentielles à la conduite de nos affaires. InSight nous permet de nous concentrer sur cet objectif et de développer nos initiatives. »

DI senior, secteur des sciences de la vie

Analyse des coûts

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

Total des coûts							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Ftr	Frais de licence d'Iron Mountain	0 USD	605 000 USD	605 000 USD	605 000 USD	1 815 000 USD	1 504 545 USD
Gtr	Coûts de la main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et l'administration	198 000 USD	33 000 USD	33 000 USD	33 000 USD	297 000 USD	280 066 USD
	Total des coûts (valeurs ajustées en fonction des risques)	198 000 USD	638 000 USD	638 000 USD	638 000 USD	2 112 000 USD	1 784 611 USD

FRAIS DE LICENCE D'IRON MOUNTAIN

Preuves et données. Les entreprises des personnes interrogées paient des frais de licence annuels à Iron Mountain pour l'utilisation d'InSight.

- Ces coûts varient d'une entreprise à l'autre. Les personnes interrogées ont déclaré qu'ils étaient en grande partie basés sur le nombre d'utilisateurs et le volume de documents et de données.
- Les entreprises de certaines personnes interrogées incluent les coûts des services professionnels d'Iron Mountain dans les frais de licence.

Modélisation et hypothèses. Pour modéliser ce coût pour l'entreprise de référence, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- L'entreprise de référence paie 550 000 USD de frais de licence par an.
- Les prix peuvent varier. Veuillez contacter Iron Mountain pour plus d'informations.

Risques. Le coût des licences varie en fonction des facteurs suivants :

- Nombre d'utilisateurs.
- Volume et formats de données.
- Cadre de mise en œuvre, y compris les services professionnels requis.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 10 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) totale ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 1,5 million USD sur trois ans.

Frais de licence d'Iron Mountain						
Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Frais de licence d'Iron Mountain	Entretiens	0 USD	550 000 USD	550 000 USD	550 000 USD
Ft	Frais de licence d'Iron Mountain	F1	0 USD	550 000 USD	550 000 USD	550 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %				
Ftr	Frais de licence d'Iron Mountain (valeurs ajustées en fonction des risques)		0 USD	605 000 USD	605 000 USD	605 000 USD
Total sur trois ans : 1 815 000 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 1 504 545 USD			

COÛTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE INTERNE POUR LA MISE EN ŒUVRE ET L'ADMINISTRATION

Preuves et données. Certains salariés des entreprises des personnes interrogées ont consacré du temps à la mise en œuvre et à l'administration continue d'InSight.

- Les mises en œuvre ont duré de deux à neuf mois.
- La main-d'œuvre nécessaire dépend de facteurs tels que le volume de données et le cadre de mise en œuvre.

Modélisation et hypothèses. Pour modéliser ce coût pour l'entreprise de référence, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- Trois salariés de l'entreprise de référence passent six mois à mettre en œuvre InSight.
- Un salarié consacre 25 % de son temps de travail hebdomadaire à l'administration continue d'InSight.
- Le salaire annuel moyen toutes charges comprises des salariés chargés de la mise en œuvre et de l'administration continue s'élève à 120 000 USD.

Risques. Le coût de la main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et l'administration varie en fonction des facteurs suivants :

- Cadre de mise en œuvre, y compris le nombre d'utilisateurs et le volume de données.
- Cas d'utilisation d'InSight.
- Compétences des salariés.
- Salaire annuel moyen des salariés toutes charges comprises.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 10 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) totale ajustée en fonction des risques de 280 000 USD sur trois ans.

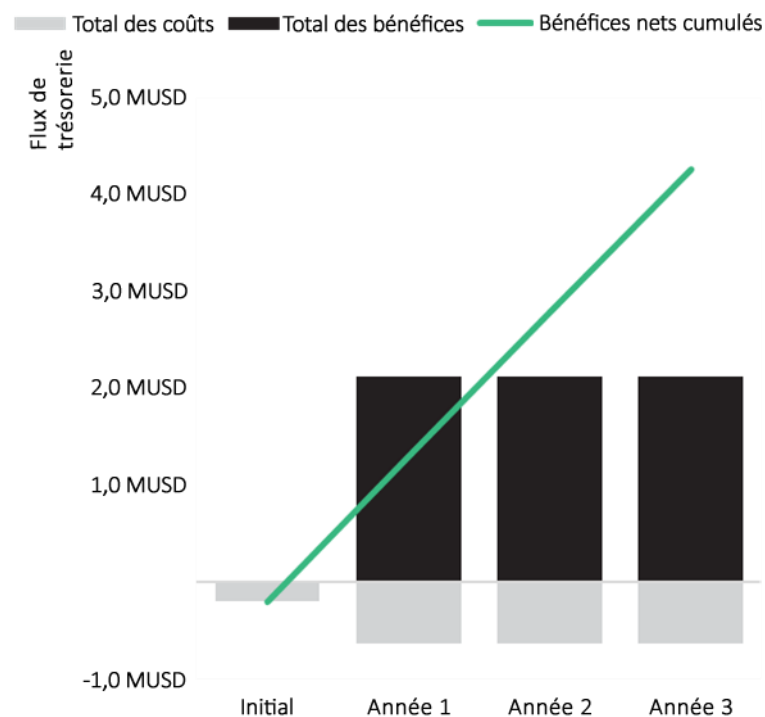
Coûts de la main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et l'administration

Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
G1	Nombre de salariés participant à la mise en œuvre et à l'administration continue d'InSight	Entretiens	3	1	1	1
G2	Proportion de l'année consacrée à InSight	Entretiens	0,5	1,0	1,0	1,0
G3	Pourcentage de temps consacré à InSight	Entretiens	100 %	25 %	25 %	25 %
G4	Salaire annuel toutes charges comprises d'un salarié participant à la mise en œuvre et à l'administration d'InSight	Entreprise de référence	120 000 USD	120 000 USD	120 000 USD	120 000 USD
Gt	Coûts de la main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et l'administration	$G1 \times G2 \times G3 \times G4$	180 000 USD	30 000 USD	30 000 USD	30 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %				
Gtr	Coûts de la main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et l'administration (valeurs ajustées en fonction des risques)		198 000 USD	33 000 USD	33 000 USD	33 000 USD
Total sur trois ans : 297 000 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 280 066 USD			

Bilan financier

PARAMÈTRES CONSOLIDÉS SUR TROIS ANS ET AJUSTÉS EN FONCTION DES RISQUES

Graphique des flux de trésorerie (valeurs ajustées en fonction des risques)



Les résultats financiers calculés dans les sections Bénéfices et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le ROI, la VAN et le délai de rentabilité pour l'entreprise de référence. Forrester se base sur un taux d'actualisation annuel de 10 % pour cette analyse.

Ces valeurs de ROI, de VAN et de délai de récupération ajustées en fonction des risques sont déterminées en appliquant des facteurs d'ajustement 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	(198 000 USD)	(638 000 USD)	(638 000 USD)	(638 000 USD)	(2 112 000 USD)	(1 784 611 USD)
Total des bénéfices	0 USD	2 126 390 USD	2 126 390 USD	2 126 390 USD	6 379 170 USD	5 288 016 USD
Bénéfices nets	(198 000 USD)	1 488 390 USD	1 488 390 USD	1 488 390 USD	4 267 170 USD	3 503 405 USD
ROI						196 %
Délai de récupération						< 6 mois

Annexe A : Total Economic Impact

La méthodologie Total Economic Impact (TEI) a été développée par Forrester Research pour améliorer les processus de décision des entreprises en matière de technologie et aider les fournisseurs à communiquer à leurs clients la valeur de leurs produits et services. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, à justifier et à réaliser la valeur tangible des solutions informatiques auprès de la direction et des autres parties prenantes clés.

L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Les bénéfices représentent la valeur apportée par le produit à l'entreprise. La méthodologie pondère les bénéfices et les coûts de la même manière, ce qui permet d'examiner pleinement 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 coût du TEI correspond aux coûts incrémentaux par rapport à l'environnement précédent pour les coûts continus liés à la solution.

La flexibilité désigne la valeur stratégique qui peut être obtenue pour un futur investissement qui vient en complément de l'investissement initial. La possibilité de tirer parti de ce bénéfice présente une VA qui peut être estimée.

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

La colonne indiquant l'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 se voient appliquer le taux d'actualisation en fin d'année. Les calculs de la VA sont effectués pour chaque estimation des coûts et des 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 chiffres de la somme et de la valeur actuelle des tableaux Total des bénéfices, Total des coûts et Flux de trésorerie ne soient pas totalement exacts, certains nombres étant 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). Une VAN positive pour un projet indique normalement que l'investissement est justifié, à moins que d'autres projets présentent des VAN supérieures.



RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

Rentabilité attendue d'un projet, exprimée en pourcentage. Le ROI se calcule 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 %.



DÉLAI DE RÉCUPÉRATION

Seuil de rentabilité d'un investissement. Il s'agit du moment où les bénéfices nets (bénéfices moins coûts) sont égaux à l'investissement ou au coût initial.

Annexe B : Notes de fin

¹ Total Economic Impact (impact économique total) est une méthodologie développée par Forrester Research qui améliore les processus de décision d'une entreprise en matière de technologies et aide les éditeurs de logiciels à communiquer la valeur de leurs produits et services à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, à justifier et à réaliser la valeur tangible des solutions informatiques auprès de la direction et des autres parties prenantes clés.

FORRESTER®