

Total Economic Impact™ de la plateforme d'adoption numérique WalkMe

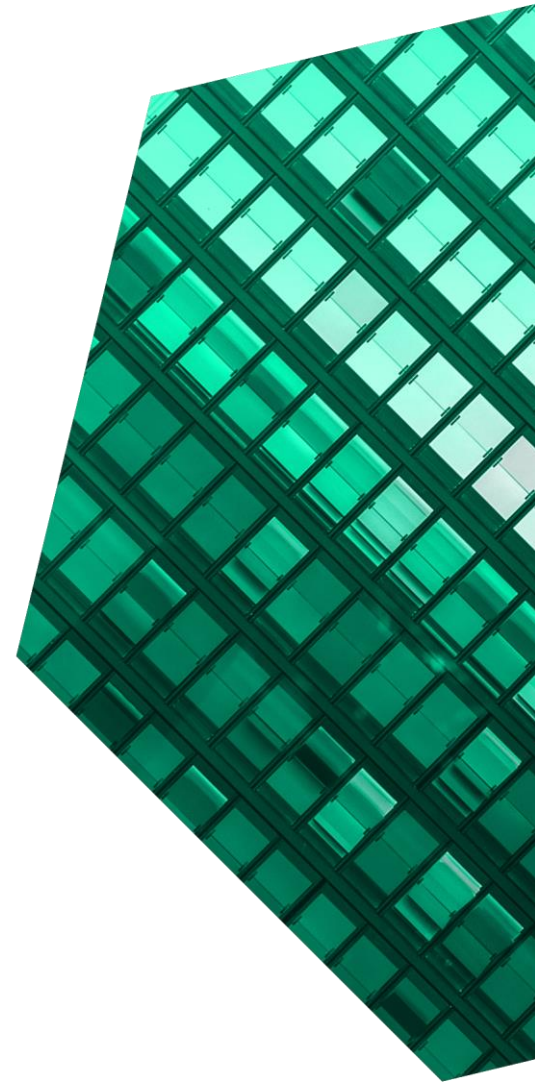
Économies et bénéfices stratégiques
générés par une plateforme d'adoption numérique

OCTOBRE 2020

Table des matières

Résumé.....	1
Le parcours client avec la plateforme d'adoption numérique WalkMe.....	7
Principaux défis	7
Entreprise de référence	8
Critères attendus	8
Analyse des bénéfices.....	9
Augmentation de l'utilisation des applications et amélioration de l'efficacité des processus	9
Amélioration de l'efficacité de l'intégration et de la formation.....	10
Économies sur le support informatique et les tickets d'assistance technique (interne)	13
Économies sur les licences de logiciels.....	14
Amélioration de la fidélisation des utilisateurs et des ventes incitatives.....	15
Économies sur les coûts d'appel du support client	16
Bénéfices non quantifiés.....	18
Analyse des coûts.....	20
Coûts de mise en œuvre.....	20
Coûts de maintenance	21
Frais de licence de logiciels	22
Bilan financier	24
Annexe A : Total Economic Impact.....	25
Annexe B : Notes finales	26

Équipe de consultants : Christian Fischer
Ashleigh Cohen



À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

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

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction sans autorisation préalable est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les avis exposés reflètent un avis à un moment donné et peuvent évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Résumé

En favorisant l'adoption du numérique, les entreprises peuvent exploiter tout le potentiel de leurs investissements technologiques et accroître le chiffre d'affaires de leurs applications orientées clients. WalkMe est spécialisée dans la promotion de l'adoption du numérique en fournissant des guides en temps réel, des informations et une automatisation pour les utilisateurs d'applications, ainsi que des données et des analyses pour la direction afin de développer et d'exécuter une stratégie d'adoption du numérique rigoureuse et réussie qui maximise la valeur au fil du temps.

WalkMe a chargé Forrester Consulting de conduire une étude de l'impact économique global (Total Economic Impact™, TEI) afin d'examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que les entreprises peuvent dégager en déployant la [plateforme d'adoption numérique \(DAP\) WalkMe](#)¹. Forrester définit une plateforme d'adoption numérique comme une technologie qui analyse et automatise les processus et fournit des instructions étape par étape afin que les utilisateurs puissent accomplir facilement des tâches au moment où ils en ont besoin. Cette étude a pour but de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel de l'utilisation de la plateforme d'adoption numérique WalkMe dans leur entreprise. En favorisant l'adoption du numérique, les entreprises peuvent exploiter tout le potentiel de leurs investissements technologiques et accroître le chiffre d'affaires de leurs applications orientées clients. WalkMe est spécialisée dans l'adoption du numérique avec des guides dans l'application, des informations et une automatisation pour les utilisateurs finaux, ainsi que des analyses de gestion pour informer une stratégie d'adoption du numérique réussie et pour maximiser la valeur.

Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé quatre clients ayant une expérience de l'utilisation la plateforme d'adoption numérique WalkMe. Pour les besoins de cette étude, Forrester a regroupé les expériences des personnes consultées et a combiné les résultats en une [entreprise de référence](#).

Les clients interrogés étaient confrontés à des transformations numériques (projet/programme) qui ont conduit à une complexité croissante de leurs paysages de solutions numériques d'entreprise. Dans la plupart des cas, cela s'est traduit par une opportunité manquée d'optimiser pleinement l'utilisation des applications et de favoriser l'adoption du numérique pour les employés et les utilisateurs finaux/clients.

STATISTIQUES CLÉS



Retour sur investissement (ROI)

368 %



Valeur actuelle nette (VAN)

15 757 883 USD

Avant d'utiliser WalkMe, les clients interrogés n'avaient généralement pas de plateformes ou de solutions d'adoption numérique spécifiques en place. Cependant, ils étaient pour la plupart familiers avec le concept et ont développé une stratégie pour augmenter l'adoption numérique et tirer parti de certains des avantages possibles. Néanmoins, les tentatives précédentes sans solution technologique de soutien n'ont eu qu'un succès limité, ce qui les a finalement conduits à investir dans WalkMe. Les clients ont rapporté plusieurs avantages clés, notamment une efficacité accrue dans l'utilisation des applications, des économies sur les coûts de l'intégration et de la formation, une réduction de l'assistance informatique et du service client, des économies sur les frais de licence logicielle, une augmentation de l'adoption par l'utilisateur final et des opportunités de vente incitative, ainsi qu'une réduction du cycle de vente grâce à une meilleure qualité et intégrité des données.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Bénéfices quantifiés. Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustés en fonction des risques sont les suivants :

- **Augmentation de l'utilisation des applications et amélioration de l'efficacité des processus.** En personnalisant les applications, les processus deviennent plus efficaces et les utilisateurs peuvent supprimer les étapes inutiles. En déployant la fonctionnalité de guide étape par étape de WalkMe, la réalisation d'une tâche est plus rationalisée et simplifiée. Et grâce à l'amélioration de l'intégrité et de la qualité des données, certaines étapes de la gestion des erreurs peuvent être supprimées. Les utilisateurs ont ainsi le temps de se consacrer à des tâches plus significatives. Au total, cela permet à l'entreprise de référence d'économiser plus de 267 000 heures de temps inutile passé à utiliser les applications. Cela se traduit par une valeur actuelle (VA) sur trois ans de 9,8 MUSD pour l'entreprise de référence.
- **Augmentation de l'efficacité de la formation et de l'intégration de plus de 60 %.** La formation en personne et le contenu de la formation ne sont pas toujours des moyens efficaces de coacher et de former le personnel, notamment dans le cadre de programmes comprenant d'importants efforts de gestion du changement. Tirer parti des gains d'efficacité dans ce domaine était une priorité pour tous les clients interrogés, que ce soit pour les nouveaux employés utilisant les applications pour la première fois ou pour les employés existants utilisant de nouvelles applications ou de nouvelles fonctionnalités et capacités des mises à niveau des applications.

Les personnes interrogées ont également mentionné que WalkMe les a aidés à tirer parti de ces gains d'efficacité en mettant à l'échelle les ressources existantes, en améliorant l'assistance en libre-service et en habilitant de nouvelles ressources. Cela a permis de réduire de manière significative le besoin de formation externe des nouveaux employés et des employés existants assumant de nouvelles responsabilités.

Pour l'entreprise de référence, cela permet d'économiser en moyenne 50 % du temps sur l'intégration et 60 % du temps sur la formation sur les applications, et de gagner un temps considérable sur la formation en classe. Cela conduit à une VA totale sur trois ans de 3,3 MUSD.

« Pour une plateforme, nous avons utilisé l'automatisation de WalkMe pour réduire 15 clics à un seul clic. »

Directeur principal, centre d'excellence de transformation informatique, industrie du logiciel

- **Réduction de 50 % des appels à l'assistance informatique et des tickets du service d'assistance.** Les personnes interrogées ont expliqué que l'ajout de WalkMe permettait de guider l'utilisateur dans l'utilisation de l'application, réduisant ainsi le besoin d'une aide et d'un soutien extérieurs. Pour l'entreprise de référence, cela réduit le besoin d'assistance informatique, ce qui se traduit par une diminution du nombre d'appels à l'assistance informatique et de demandes au service d'assistance, ce qui représente une VA sur trois ans de 1,3 MUSD.
- **Économies de 20 % sur les frais de licence des logiciels.** Les personnes interrogées ont indiqué que la transparence accrue concernant l'utilisation des applications leur permettait de mieux garantir que les applications d'entreprise étaient utilisées à leur plein potentiel. Pour l'entreprise de référence, cela permet de réaliser des économies futures sur les licences de 10 % l'Année 2 et d'environ 20 % l'Année 3, soit une VA sur trois ans d'environ 1,1 MUSD.
- **Augmentation de la fidélisation de 35 % en moyenne et de la croissance des ventes incitatives de 10 %.** Les personnes interrogées qui ont utilisé WalkMe sur leurs produits logiciels/applications mobiles orientés clients ont déclaré que WalkMe a amélioré l'expérience de l'utilisateur grâce à une meilleure facilité et efficacité de l'application mobile. Pour l'entreprise de référence, cela permet d'augmenter la fidélisation des clients d'environ 35 % et d'accroître les opportunités de vente incitative de 10 % sur trois ans. Les nouveaux utilisateurs sont en mesure de s'intégrer plus rapidement, ce qui augmente l'adoption et réduit les frictions pour les utilisateurs. Les commentaires et les suggestions d'amélioration sont intégrés à l'application mobile, ce qui permet d'apporter rapidement des corrections et des améliorations pour mieux aligner les capacités sur

les besoins de l'utilisateur. Globalement, cela conduit à une VA sur trois ans de 2 MUSD.

- **Économies de 50 % en moyenne sur les coûts d'appel du service client.** La solution WalkMe fournit au client des instructions sur l'utilisation du produit au sein de l'application, réduisant ainsi le besoin d'aide et d'assistance. Les personnes interrogées ont déclaré que leurs entreprises avaient réduit les efforts en matière de support client, car les utilisateurs étaient mieux soutenus et guidés dans les tâches complexes. Pour l'entreprise de référence, cela se traduit par une réduction de 50 % des appels et des demandes d'assistance de la part des clients et par une VA sur trois ans de 937 190 USD.
- **Revenus et bénéfices un mois plus tôt grâce à la réduction du cycle de vente.** En éliminant les erreurs lors du remplissage des bons de commande et autres documents contractuels, les entreprises peuvent réduire le cycle de vente en évitant un cycle supplémentaire d'allers-retours avec les entrées de commandes, les approbations et la documentation.

Bénéfices non quantifiés. Les bénéfices non quantifiés dans le cadre de cette étude comprennent :

- **Réduction de la fatigue liée au changement.** En rationalisant et en simplifiant les tâches, WalkMe a permis aux employés d'être plus productifs et d'augmenter leur satisfaction générale, en réduisant la fatigue liée au changement et les expériences frustrantes. Une entreprise a constaté que les employés donnaient de meilleures notes aux applications intégrant WalkMe, avec jusqu'à 90 % de notes positives.
- **Augmentation des flux et de la productivité des employés.** Selon l'étude de Forrester, l'amélioration de l'expérience des employés (EX) est principalement motivée par le concept de « flux », qui signifie que les employés peuvent se concentrer sur leur travail le plus important et accomplir les tâches de manière productive, avec un but précis et de manière autonome².

Les personnes interrogées ont rapporté un engagement élevé des employés avec le contenu de WalkMe, ce qui leur a permis d'accomplir leurs tâches de manière plus simple, plus rapide et plus productive. Cela a augmenté le flux tout en améliorant l'expérience et la fidélité des employés.

- **Amélioration de la satisfaction globale des clients.** Les personnes interrogées ont rapporté que leurs mesures de satisfaction client ont augmenté après la mise en œuvre et l'utilisation de WalkMe. L'une des principales raisons de cette augmentation est l'efficacité et la facilité accrues de l'expérience que les clients ont eue avec l'application mobile et le produit/service. Associées à l'émotion, ce sont les principes clés d'une excellente expérience client (CX). L'étude de Forrester montre que les améliorations de l'expérience client ont un impact direct sur la fidélisation, l'enrichissement et la défense des intérêts des clients, qui ont tous un impact positif sur les revenus³.

Coûts. Les coûts en VA ajustés en fonction des risques pour toutes les applications concernées comprennent :

- **Coûts de mise en œuvre de 350 182 USD.** La mise en œuvre de WalkMe sur une application implique une collaboration entre l'entreprise cliente et l'équipe WalkMe pour élaborer des instructions étape par étape adaptées aux rôles des utilisateurs et pour configurer la plateforme d'analyse afin de mieux comprendre l'expérience de l'utilisateur final. Les personnes interrogées ont déclaré que les coûts de mise en œuvre variaient de 5 000 USD pour des services professionnels externes pour une petite application à environ 25 000 USD pour des applications plus complexes. Globalement, cela conduit à des coûts en VA sur trois ans de 350 182 USD pour l'entreprise de référence.
- **Coûts de maintenance de 387 384 USD.** Le total des frais de maintenance/de services professionnels comprend le coût des ressources pour l'effort du personnel interne plus les frais payés à WalkMe pour le soutien des services professionnels. La maintenance comprend la mise à jour du contenu de WalkMe lorsque les flux de travail ou les processus métiers changent et la garantie que les guides restent pertinents et utiles. Certaines des personnes interrogées ont déclaré que leurs entreprises ont encouru des frais de services professionnels lorsqu'elles ont engagé WalkMe pour soutenir des projets de développement (par exemple, la création d'un centre d'excellence).

Pour l'entreprise de référence, les coûts de maintenance s'élèvent à 387 384 USD sur trois ans.

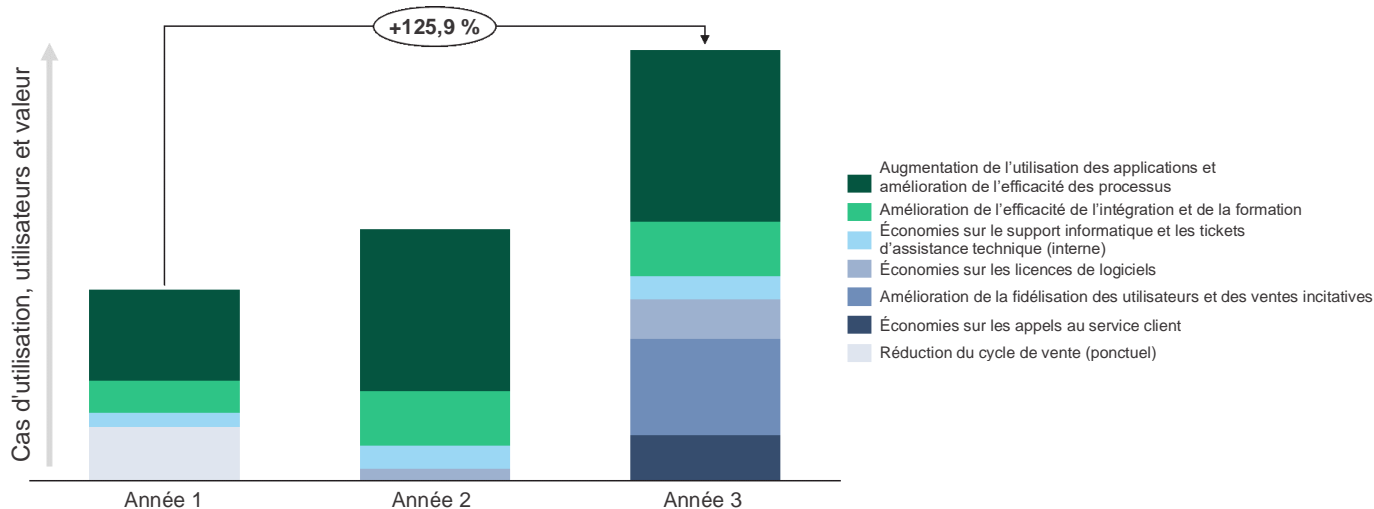
- **Frais de licence de logiciels de 3,5 MUSD.** Ces coûts correspondent à des frais mensuels moyens de 6 USD par utilisateur interne pour une entreprise qui ressemble à l'entreprise de référence et à des frais de 0,30 USD par utilisateur/client final utilisant l'application mobile.

Les entretiens clients et l'analyse financière ont révélé que l'entreprise de référence réalise 20 042 842 USD de bénéfices sur trois ans pour des coûts de 4 284 959 USD, ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de 15 757 883 USD et un ROI de 368 %.

Les résultats de l'étude et les entretiens avec les clients indiquent que la valeur de WalkMe continue de croître à mesure que les entreprises mettent en œuvre davantage de cas d'utilisation. Au cours de l'Année 1, la plupart des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise avait bénéficié d'importants avantages liés à la réduction des coûts du service d'assistance, à l'augmentation de l'utilisation des applications et à l'efficacité des processus, aux économies liées à la formation et à l'intégration, ainsi qu'à un avantage ponctuel lié à la réduction du cycle de vente. Pour l'entreprise de référence, ces bénéfices augmentent au fil du temps, et ils sont complétés par des économies sur les licences logicielles au cours de l'Année 2, des économies sur les appels au support client, et une croissance accrue de l'application orientée client au cours de l'Année 3 (l'année où WalkMe est déployé sur l'application mobile).

« Je pourrais estimer à 80 voire 90 % la réduction des coûts de formation après la mise en œuvre de WalkMe. Nous avons économisé environ 1 à 1,5 MUSD au total, y compris les salaires des formateurs. »

Responsable des technologies du talent, de l'innovation et des solutions créatives, secteur de la santé





CADRE DE RÉFÉRENCE ET MÉTHODOLOGIE TEI

À partir des informations collectées dans ses enquêtes, Forrester a créé un cadre de référence Total Economic Impact™ pour les entreprises qui envisagent d'investir dans la plateforme d'adoption numérique.

L'objectif du cadre de référence est d'identifier les facteurs de coûts, de bénéfices, de flexibilité et de risques qui affectent la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que la plateforme d'adoption numérique peut avoir sur une entreprise :

DÉCLARATIONS

Les lecteurs doivent être avisés de ce qui suit :

L'étude a été menée par Forrester Consulting pour le compte de WalkMe. Elle n'est pas destinée à être utilisée comme analyse concurrentielle.

Forrester n'établit aucun postulat concernant le retour sur investissement potentiel que d'autres entreprises pourraient obtenir. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans les limites du cadre de référence fourni dans le rapport pour déterminer la pertinence d'investir ou non dans la plateforme d'adoption numérique.

WalkMe a relu l'étude et fourni des commentaires à Forrester. Cependant, 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.

WalkMe n'a pas participé à ses entretiens, mais a soumis la liste des clients interrogés.



CONTRÔLE PRÉALABLE

Nous nous sommes entretenus avec des intervenants de WalkMe et les data analysts de Forrester pour recueillir des données relatives à la plateforme d'adoption numérique WalkMe.



ENTRETIENS AVEC DES CLIENTS

Enquête auprès de quatre décideurs d'entreprises qui utilisent la plateforme d'adoption numérique WalkMe, afin d'obtenir des données concernant les coûts, les bénéfices et les risques.



ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Modélisation d'une entreprise de référence d'après les caractéristiques des entreprises interrogées.



CADRE DE RÉFÉRENCE DU MODÈLE FINANCIER

Nous avons créé un modèle financier représentatif des entretiens à l'aide de la méthodologie TEI, et avons ajusté ce modèle en fonction des risques sur la base des problèmes et des préoccupations des entreprises interrogées.



ÉTUDE DE CAS

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

Le parcours client avec la plateforme d'adoption numérique WalkMe

■ Facteurs ayant conduit à l'investissement dans la plateforme d'adoption numérique WalkMe

Entreprises interviewées			
Secteur	Région	Personne interviewée	Nombre d'utilisateurs WalkMe
Logiciel en tant que service (SaaS)	Siège aux États-Unis	Vice-président senior de la réussite des clients	120 000
Santé	Siège aux États-Unis	Responsable des technologies du talent, de l'innovation et des solutions créatives	55 000
Logiciels	Siège aux États-Unis	Directeur principal, centre d'excellence de transformation informatique	18 500
Énergie	Siège social dans la zone EMEA	Responsable de l'amélioration continue et de l'excellence du client	1 200

PRINCIPAUX DÉFIS

La plupart des entreprises sont confrontées à une transformation numérique rapide et globale qui conduit souvent à une complexité croissante de leurs paysages de solutions numériques d'entreprise. Dans la plupart des cas, cela conduit à manquer une opportunité d'optimiser pleinement l'utilisation des applications et de favoriser l'adoption du numérique pour les employés et les clients.

Les entreprises des personnes interrogées ont été confrontées à des défis communs, notamment :

- **Mauvaise expérience des employés et manque d'engagement.** La transformation numérique rapide a entraîné une grande quantité de changements dans les applications, les processus et les fonctionnalités. Cela a fini par stresser les employés tandis que leur expérience et leur engagement ont souffert en raison de la fatigue liée au changement, et c'est courant lors des grandes transformations numériques.
- **Nécessité de rationaliser la gestion du changement, d'assurer une formation plus efficace et d'adopter les produits.** Les personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise dépendait fortement des formations avec instructeur pour intégrer les utilisateurs lors du lancement d'un nouveau produit ou d'une nouvelle application. La formation avec instructeur surcharge les ressources de formation et est très coûteuse.
- **Personnalisation des plateformes pour répondre aux besoins des entreprises.** Pour les clients, les solutions standard prêtes à l'emploi ne s'adaptent souvent pas de manière concise à leurs flux de travail et n'avaient qu'une capacité limitée à être personnalisées sans encourir un coût élevé. Il était donc difficile d'identifier les domaines dans lesquels il était possible de rationaliser les processus et d'améliorer le flux opérationnel.
- **Pression accrue pour maximiser l'utilisation de licences logicielles coûteuses.** La plupart des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise avait subi une pression accrue sur les coûts des applications et des solutions utilisées. Cela s'explique principalement par l'importance des frais de support et d'assistance encourus et par l'augmentation des frais de licence en raison de l'élargissement du paysage des solutions numériques d'entreprise.

ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

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

Description de l'entreprise de référence. L'entreprise mondiale de SaaS B2B, dont le chiffre d'affaires atteint 30 milliards USD, propose une application mobile que les clients utilisent. L'entreprise a des activités à l'échelle mondiale, ce qui nécessite l'utilisation de plusieurs applications et plateformes internes pour répondre aux besoins quotidiens de l'entreprise. Les types d'applications comprennent des plateformes de gestion du capital humain (HCM), de CRM, de planification des ressources de l'entreprise (ERP), de finance et de business intelligence. Le modèle de retour sur investissement de cette étude se concentre sur ces types d'applications métiers. Cependant, les utilisateurs peuvent également déployer la plateforme d'adoption numérique WalkMe sur d'autres applications telles que les outils de la chaîne d'approvisionnement et des achats.

	Nombre d'applications utilisant WalkMe	Nombre d'utilisateurs (internes)	Nombre d'utilisateurs (externes)
Y1	3	15 250	
Y2	6	25 500	
Y3	7	25 500	50 000

CRITÈRES ATTENDUS

Après avoir mené un processus d'appel d'offres et de dossier business évaluant plusieurs fournisseurs, l'entreprise de référence choisit la plateforme d'adoption numérique de WalkMe et commence le déploiement de la solution en utilisant une approche progressive :

- En moyenne, les personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise avait initialement déployé WalkMe sur trois applications internes.

Hypothèses clés

- **10 milliards USD de chiffre d'affaires**
- **30 000 employés**
- **Utilise WalkMe sur 7 applications :**
 - **6 applications internes**
 - **1 application externe orientée client**

- L'année suivante, l'entreprise de référence augmente le déploiement de la plateforme d'adoption numérique de WalkMe sur trois autres applications internes qui couvrent 25 500 utilisateurs au sein de l'entreprise.
- Dans la phase finale, l'entreprise ajoute la plateforme d'adoption numérique de WalkMe à ses logiciels pour une utilisation externe par les clients via une application mobile. Pour les besoins de cette étude, Forrester suppose que 50 000 clients utilisent l'application.

Analyse des bénéfices

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

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Augmentation de l'utilisation des applications et amélioration de l'efficacité des processus	2 575 240 USD	4 593 019 USD	4 880 083 USD	12 048 342 USD	9 803 489 USD
Btr	Amélioration de l'efficacité de l'intégration et de la formation	918 340 USD	1 535 585 USD	1 535 585 USD	3 989 509 USD	3 257 640 USD
Ctr	Économies sur le support informatique et les tickets d'assistance technique (interne)	380 457 USD	636 174 USD	636 174 USD	1 652 805 USD	1 349 601 USD
Dtr	Économies sur les licences de logiciels	0 USD	329 400 USD	1 101 600 USD	1 431 000 USD	1 099 880 USD
Etr	Amélioration de la fidélisation des utilisateurs et des ventes incitatives	0 USD	0 USD	2 970 000 USD	2 970 000 USD	2 028 550 USD
Ftr	Économies sur les appels au service client	0 USD	0 USD	1 247 400 USD	1 247 400 USD	937 190 USD
Gtr	Réduction du cycle de vente (ponctuel)	1 500 000 USD	0 USD	0 USD	1 500 000 USD	1 363 637 USD
	Total des bénéfices (ajusté en fonction des risques)	5 374 037 USD	7 094 178 USD	12 370 841 USD	24 839 057 USD	20 042 842 USD

AUGMENTATION DE L'UTILISATION DES APPLICATIONS ET AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ DES PROCESSUS

Preuves et données. Dans une large mesure, les personnes interrogées ont déclaré que le plus grand avantage de l'utilisation de la plateforme est d'accroître l'efficacité et l'utilisation des applications. Il y a plusieurs raisons à cela :

- En personnalisant les applications, les processus deviennent plus efficaces et les entreprises peuvent supprimer les étapes inutiles. Une personne interrogée a déclaré : « Si les utilisateurs effectuent des clics supplémentaires et perdent du temps, nous utilisons WalkMe pour aider à créer ce que nous appelons un chemin sans friction. Non seulement cela les rend plus productifs, mais cela améliore également l'expérience utilisateur. »
- Des guides peuvent être inclus dans les applications pour faciliter leur utilisation. Une personne interrogée a déclaré : « Pour une plateforme, nous avons utilisé l'automatisation de WalkMe pour réduire 15 clics à un seul clic. »
- WalkMe fournit également des données détaillées sur la façon dont les applications sont utilisées. En retour, les entreprises peuvent utiliser ces informations pour

améliorer l'application et l'optimiser, augmentant ainsi la productivité des utilisateurs.

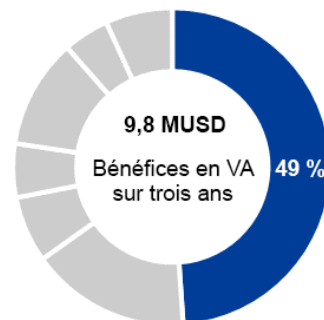
- WalkMe guide également les utilisateurs vers les fonctionnalités importantes qui ne sont pas utilisées dans une application.
- L'une des personnes interrogées a déclaré : « L'utilisateur est dans une application en train d'effectuer des tâches. Il peut obtenir une aide guidée, ce qui lui évite de devoir trouver un manuel, ouvrir un autre site Web ou un autre onglet. »

Modélisation et hypothèses. Pour quantifier l'impact de ce bénéfice, Forrester émet les hypothèses suivantes concernant l'entreprise de référence :

- 10 % du temps d'un utilisateur moyen est consacré aux applications logicielles.
- 75 % des utilisateurs des applications adoptent WalkMe au cours de l'Année 1 et ce chiffre passe à 85 % au cours de l'Année 3.
- Le temps d'utilisation des applications est réduit de 7 % suite à la mise en œuvre de WalkMe.

- Le salaire annuel moyen d'un utilisateur est de 75 000 USD, ce qui équivaut à un taux horaire de 43 USD.
- Forrester a appliqué un facteur de conversion de la productivité de 50 %, comme le veut la meilleure pratique TEI. Cela suppose que seule la moitié du temps libéré par l'utilisateur est utilisée à des fins productives.

Risques. Un ajustement en fonction des risques modéré de 15 % a été appliqué pour tenir compte des différences dans la façon dont les entreprises sont organisées en termes de mise en œuvre et de support des applications logicielles, ainsi que des différences dans l'adoption par les utilisateurs et le temps passé avec le type d'application concerné. Cela se traduit par une VA sur trois ans de 9 803 489 USD.



Augmentation de l'utilisation des applications et amélioration de l'efficacité des processus

Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre d'utilisateurs		15 250	25 500	25 500
A2	Pourcentage d'adoption par les utilisateurs		75 %	80 %	85 %
A3	Nombre d'utilisateurs concernés (valeur arrondie affichée)	A1*A2	11 438	20 400	21 675
A4	Temps total passé avec les applications utilisant WalkMe (heures)	Hypothèse : 10 % du temps de l'utilisateur en moyenne	2 013 088	3 590 400	3 814 800
A5	Temps total économisé en utilisant l'application (heures) (valeur arrondie affichée)	A4*7% de réduction	140 916	251 328	267 036
A6	Coût horaire moyen de la main-d'œuvre (valeur arrondie affichée)	Entretiens : 75 000 USD/220 jours/8 heures	43 USD	43 USD	43 USD
A7	Facteur de conversion de la productivité	Hypothèse : 50 %	50 %	50 %	50 %
At	Augmentation de l'utilisation des applications et amélioration de l'efficacité des processus	A5*A6*A7	3 029 694 USD	5 403 552 USD	5 741 274 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Atr	Augmentation de l'utilisation des applications et amélioration de l'efficacité des processus (ajustées en fonction des risques)		2 575 240 USD	4 593 019 USD	4 880 083 USD

AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ DE L'INTÉGRATION ET DE LA FORMATION

Preuves et données. Chacune des personnes interrogées a souligné l'efficacité de WalkMe en matière de gestion du changement, de formation et d'intégration.

- La formation en personne et le contenu de la formation ne sont pas toujours des moyens efficaces pour former le personnel, surtout en période de gros efforts de

gestion du changement pour des applications qui évoluent rapidement. Tirer parti des gains d'efficacité dans ce domaine était une priorité pour toutes les entreprises des personnes interrogées, que ce soit pour les nouveaux employés qui utilisent des applications pour la première fois ou pour les employés existants qui utilisent de nouvelles applications ou de nouvelles fonctions et capacités des mises à niveau des applications.

Modélisation et hypothèses. Pour évaluer ce bénéfice pour l'entreprise de référence, Forrester a calculé les économies réalisées en matière d'intégration et de formation continue, ainsi que la réduction des coûts d'utilisation des salles de classe. La composante intégration nécessite les hypothèses suivantes :

- La rotation annuelle du personnel est de 10 %.
- Le salaire annuel moyen d'un utilisateur est de 75 000 USD, ce qui équivaut à un taux horaire de 43 USD.
- 80 % des employés en cours d'intégration utilisent WalkMe.
- Le temps d'intégration moyen par nouvel employé sur les applications avant la mise en œuvre de WalkMe était de 8 heures. Ce temps a été réduit de 50 % après la mise en œuvre.

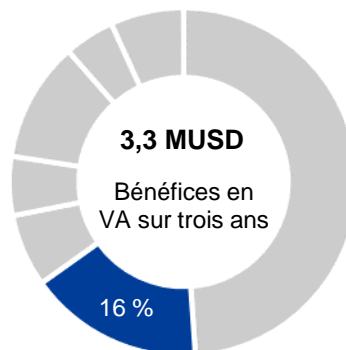
Pour l'entreprise de référence, la composante formation nécessite les hypothèses suivantes :

- 80 % des utilisateurs de WalkMe adoptent la plateforme pour la formation aux fonctionnalités des applications.
- En moyenne, les utilisateurs ont besoin de 4 heures par an (1 heure par trimestre) de temps de formation sur les nouvelles applications et les nouvelles fonctionnalités et capacités des applications.
- La réduction moyenne du temps de formation aux fonctionnalités de l'application est de 60 %.

Forrester a calculé la réduction des coûts de formation en classe en utilisant les hypothèses suivantes :

- Auparavant, 25 % des utilisateurs d'applications étaient en mesure de participer à une formation en classe.
- La taille moyenne d'une classe est de 20 utilisateurs.
- Chaque utilisation d'une salle de classe entraîne un coût horaire de 250 USD.

Risques. Forrester a appliqué un ajustement en fonction des risques modéré de 10 % pour tenir compte des différentes configurations et exigences en matière d'intégration et de formation. Forrester a également appliqué un taux de conversion de la productivité de 50 % pour l'efficacité des utilisateurs, comme le veut la meilleure pratique TEI. Cela suppose que seule la moitié du temps libéré par l'utilisateur est utilisée à des fins productives, ce qui donne une VA sur trois ans de 3 257 640 USD.



Amélioration de l'efficacité de l'intégration et de la formation

Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Nombre total d'utilisateurs	A1	15 250	25 500	25 500
B2	Coût horaire moyen de la main-d'œuvre (valeur arrondie affichée)	Entretiens : 75 000 USD/220 jours/8 heures	43 USD	43 USD	43 USD
B3	Nombre d'employés intégrés	Entretiens : B1*10 % de rotation moyenne des employés	1 525	2 550	2 550
B4	Nombre de nouveaux utilisateurs utilisant WalkMe pour leur intégration	Entretiens : B3*80 %	1 220	2 040	2 040
B5	Durée totale de la formation pour l'intégration (heures)	Entretiens : B4*8 heures par utilisateur	9 760	16 320	16 320
B6	Réduction de la durée d'intégration (pourcentage)	Entretiens : B5*50 %	4 880	8 160	8 160
B7	Nombre d'utilisateurs utilisant WalkMe pour se former aux fonctionnalités des applications	Entretiens : B1*80 %	12 200	20 400	20 400
B8	Temps total de formation aux fonctionnalités des applications (heures)	Hypothèse : B7*4 heures par utilisateur et par an	48 800	81 600	81 600
B9	Réduction du temps de formation aux applications (heures)	Entretiens : B8*60 %	29 280	48 960	48 960
B10	Valeur totale des économies de temps réalisées sur l'intégration et la formation aux applications	(B6+B9)*B2	1 468 880 USD	2 456 160 USD	2 456 160 USD
B11	Facteur de conversion de la productivité		50 %	50 %	50 %
B12	Nombre d'utilisateurs concernés par les anciennes formations en classe (valeur arrondie affichée)	B1*25 %	3 813	6 375	6 375
B13	Économies sur les formations en classe (intégration)	Entretiens : 250 USD par heure et par classe (classe de 20 utilisateurs)	95 313 USD	159 375 USD	159 375 USD
B14	Économies sur les formations en classe (formation)	Entretiens : 250 USD par heure et par classe (classe de 20 utilisateurs)	190 625 USD	318 750 USD	318 750 USD
B15	Économies sur les formations en classe	B13+B14	285 938 USD	478 125 USD	478 125 USD
Bt	Amélioration de l'efficacité de l'intégration et de la formation	(B10*B11)+B15	1 020 378 USD	1 706 205 USD	1 706 205 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Btr	Amélioration de l'efficacité de l'intégration et de la formation (ajustée en fonction des risques)		918 340 USD	1 535 585 USD	1 535 585 USD

ÉCONOMIES SUR LE SUPPORT INFORMATIQUE ET LES TICKETS D'ASSISTANCE TECHNIQUE (INTERNE)

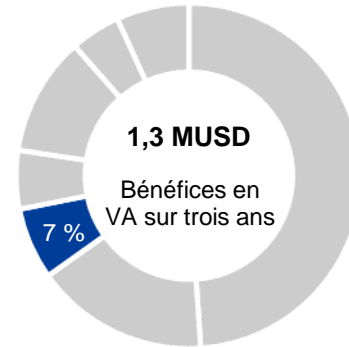
Preuves et données. Les personnes interrogées ont expliqué que l'application de WalkMe aux applications internes réduisait le besoin d'assistance informatique interne, ce qui se traduisait par une diminution du nombre d'appels à l'assistance informatique et de demandes d'aide de la part des employés. La solution fournit à l'utilisateur des instructions sur l'utilisation des applications, ce qui réduit le besoin d'aide et de soutien.

- Une personne interrogée a déclaré : « La personnalisation du processus métier par l'ajout d'un bouton à l'application... évite à la personne qui assure le support de l'application une tonne d'appels téléphoniques et d'e-mails. »
- Une autre personne interrogée a déclaré : « Nous avions prévu un volume de soutien élevé. Mais lorsque nous y avons intégré WalkMe, il a été réduit de 50 %. »

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

- Auparavant, chaque utilisateur interne actif d'une application effectuait en moyenne six appels de support et demandes d'assistance par an.
- Chaque appel de support et demande d'assistance nécessite 20 minutes pour l'équipe de support informatique. Cela comprend non seulement le temps passé à l'appel ou au traitement du message lui-même, mais aussi le temps consacré à tout suivi, à l'enregistrement des tickets et à d'autres tâches connexes.
- Les employés de l'assistance informatique gagnent un salaire annuel de 50 000 USD, ce qui équivaut à un taux horaire d'environ 28 USD.
- Après la mise en œuvre de WalkMe, le nombre d'appels de support et de demandes d'assistance a diminué de 50 %.
- Forrester a appliqué un taux de conversion de la productivité de 50 %, comme le veut la meilleure pratique TEI. Cela suppose que seule la moitié du temps libéré par l'utilisateur est utilisée à des fins productives.

Risques. Étant donné que les entreprises n'ont pas toutes la même configuration, les mêmes applications et les mêmes équipes de support informatique, Forrester a appliqué un ajustement en fonction des risques modéré de 10 % pour tenir compte des différences dans l'impact sur le support informatique et les demandes d'assistance. Cela donne une VA sur trois ans de 1 349 601 USD.



« Une réduction de 50 % des appels pour le support produit a été constatée, ce qui pourrait se traduire par une réduction effective de huit personnes. »

Vice-président senior du succès client, logiciel en tant que service

Économies sur le support informatique et les tickets d'assistance technique (interne)

Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre d'utilisateurs concernés	A1	15 250	25 500	25 500
C2	Nombre d'appels à l'assistance informatique et des tickets du service d'assistance	Hypothèse : C1*moyenne de 6 appels par ticket	91 500	153 000	153 000
C3	Réduction des appels à l'assistance informatique et des tickets du service d'assistance	Entretiens	50 %	50 %	50 %
C4	Temps moyen par appel de support informatique et ticket du service d'assistance (heures)	Hypothèse : 20 minutes	0,33	0,33	0,33
C5	Coût horaire moyen du service d'assistance et de support informatique (valeur arrondie affichée)	Hypothèse : 50 000 USD/220 jours/8 heures	28 USD	28 USD	28 USD
Ct	Économies sur le support informatique et les tickets d'assistance technique (interne)	$C2 \times C3 \times C4 \times C5$	422 730 USD	706 860 USD	706 860 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Ctr	Économies sur le support informatique et les tickets d'assistance technique (interne) (ajustées en fonction des risques)		380 457 USD	636 174 USD	636 174 USD

ÉCONOMIES SUR LES LICENCES DE LOGICIELS

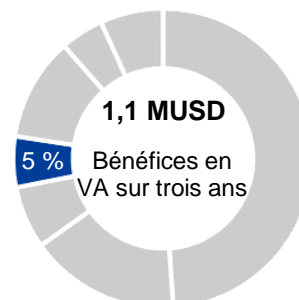
Preuves et données. Les personnes interrogées ont indiqué que la transparence accrue concernant l'utilisation des applications par les groupes d'utilisateurs permettait à leur entreprise de mieux garantir que les applications métiers étaient utilisées à leur plein potentiel. Cela a permis de réaliser des économies futures sur les licences.

- Une personne interrogée a déclaré qu'elle s'attendait à des économies d'environ 100 000 USD concernant le contrat global de 400 000 USD d'une seule application.

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

- Avec l'aide de WalkMe, l'entreprise peut économiser environ 10 % des licences au cours de l'Année 2, et ce chiffre passe à 20 % au cours de l'Année 3.
- Le coût moyen d'une licence d'application par utilisateur et par mois est de 20 USD.

Risques. Forrester a appliqué un ajustement en fonction des risques modéré de 10 % pour tenir compte des différences dans les non-utilisateurs identifiés par type d'application dans le champ d'application ainsi que des différences dans les coûts moyens de licence d'application par utilisateur. Cela donne une VA totale sur trois ans, ajustée en fonction des risques, de 1 099 880 USD.



Économies sur les licences de logiciels

Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre d'utilisateurs	A1	15 250	25 500	25 500
D2	Non-utilisateurs identifiés		0 %	10 %	20 %
D3	Coût moyen des logiciels par utilisateur et par mois		20 USD	20 USD	20 USD
Dt	Économies sur les licences de logiciels	$D1^{PY} * D2 * D3 * 12$	0 USD	366 000 USD	1 224 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Dtr	Économies sur les licences de logiciels (ajustées en fonction des risques)		0 USD	329 400 USD	1 101 600 USD

AMÉLIORATION DE LA FIDÉLISATION DES UTILISATEURS ET DES VENTES INCITATIVES

Preuves et données. Les personnes interrogées travaillant pour des entreprises qui ont utilisé WalkMe sur leurs produits logiciels ou leurs applications mobiles orientés clients ont déclaré qu'elles étaient en mesure de stimuler l'adoption, d'augmenter la fidélisation des clients et de développer les opportunités de vente incitative.

- Une meilleure expérience utilisateur due à une plus grande facilité et efficacité a entraîné une plus grande adoption et une augmentation de la fidélisation de la clientèle et de la valeur des commandes/dépenses par utilisateur.
- Les entreprises ont pu intégrer plus rapidement les nouveaux utilisateurs. Cela a permis d'accroître l'adoption et de réduire les frictions pour les utilisateurs.
- Les commentaires et les suggestions d'amélioration sont intégrés aux applications, ce qui permet d'apporter rapidement des corrections et des améliorations.

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

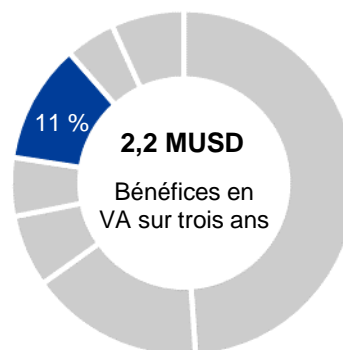
- Avant de mettre en œuvre WalkMe, le taux de fidélisation moyen était de 68 %.
- Après la mise en place de WalkMe, le taux de fidélisation augmente de 35 %.
- Le revenu par utilisateur/client externe est de 20 USD par mois.

« Il y a un taux de satisfaction plus élevé avec les produits qui incluent WalkMe. »

Directeur principal, centre d'excellence de transformation informatique, industrie du logiciel

- L'augmentation moyenne de la valeur des commandes/des ventes incitatives est de 10 % en moyenne.

Risques. Forrester a appliqué un ajustement en fonction des risques modéré de 10 % pour tenir compte des différences dans les taux de fidélisation, la maturité de l'expérience client et le revenu par utilisateur/client par type d'application dans le cadre de cette étude. Forrester ajuste ce bénéfice à la baisse de 10 %, ce qui donne une VA totale sur trois ans, ajustée en fonction des risques, de 2 028 550 USD.



Amélioration de la fidélisation des utilisateurs et des ventes incitatives

Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Total des utilisateurs externes (base de référence)			45 000	50 000
E2	Taux de fidélisation	Hypothèse : 68 %			
E3	Augmentation de la fidélisation	Entretiens : 35 %			
E4	Utilisateurs supplémentaires retenus	$E1^{CY} - E1^{PY}$			5 000
E5	Revenu par utilisateur externe	Hypothèse : 25 USD par mois			25 USD
E6	Augmentation moyenne de la valeur des commandes et des ventes incitatives	Hypothèse : 10 %			3 USD
Et	Amélioration de la fidélisation des utilisateurs et des ventes incitatives	$(E1 * E6 + E4 * E5) * 12$	0 USD	0 USD	3 300 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Etr	Amélioration de la fidélisation des utilisateurs et des ventes incitatives (ajustée en fonction des risques)		0 USD	0 USD	2 970 000 USD

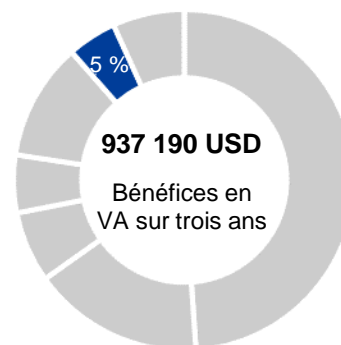
ÉCONOMIES SUR LES COÛTS D'APPEL DU SUPPORT CLIENT

Preuves et données. Les personnes interrogées ont déclaré que la réduction des efforts en matière de support client a entraîné une diminution du nombre d'appels et de demandes de support de la part des clients. Elles ont déclaré avoir été en mesure d'économiser en moyenne 50 % sur les appels d'assistance des clients utilisant l'application mobile, grâce à une meilleure orientation et à une plus grande facilité d'utilisation du produit et de l'application mobile, ainsi qu'à l'orientation intégrée et à l'activation du libre-service.

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

- Auparavant, chaque client/utilisateur externe actif de l'application mobile effectuait en moyenne six appels ou demandes d'assistance par an.
- Chaque appel ou demande de support client nécessite 20 minutes pour l'équipe de support client. Cela comprend non seulement le temps passé à l'appel ou au traitement du message lui-même, mais aussi le temps consacré à tout suivi, à l'enregistrement des tickets et à d'autres tâches connexes.

- Les employés du service client gagnent un salaire annuel de 50 000 USD, ce qui équivaut à un taux horaire d'environ 28 USD.
- Après la mise en œuvre de WalkMe, le nombre d'appels d'assistance a diminué de 50 %.
- Forrester a appliqué un taux de conversion de la productivité de 50 %, comme le veut la meilleure pratique TEI. Cela suppose que seule la moitié du temps libéré par l'utilisateur est utilisée à des fins productives.



Risques. Forrester a appliqué un ajustement en fonction des risques modéré de 10 % pour tenir compte des différences entre les structures organisationnelles, les

prises en œuvre d'applications mobiles et les équipes de support client. Cela donne une VA sur trois ans de 937 190 USD.

Économies sur les appels au service client

Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Nombre d'utilisateurs concernés (externes)		0	0	50 000
F2	Nombre d'appels à l'assistance informatique/tickets du service d'assistance	Hypothèse : F1*moyenne de 6 appels par tickets par utilisateur	0	0	300 000
F3	Réduction des appels à l'assistance informatique/tickets du service d'assistance	Entretiens			50 %
F4	Temps moyen par appel de support informatique/ticket du service d'assistance	Hypothèse : 20 minutes	0,33	0,33	0,33
F5	Coût horaire moyen du service d'assistance et de support informatique (valeur arrondie affichée)	Hypothèse : 50 000 USD/220 jours/8 heures	28 USD	28 USD	28 USD
Ft	Économies sur les appels au service client	$F2 * F3 * F4 * F5$	0 USD	0 USD	1 386 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓ 10 %			
Ftr	Économies sur les appels au service client (ajustées en fonction des risques)		0 USD	0 USD	1 247 400 USD

RÉDUCTION DU CYCLE DE VENTE (PONCTUEL)

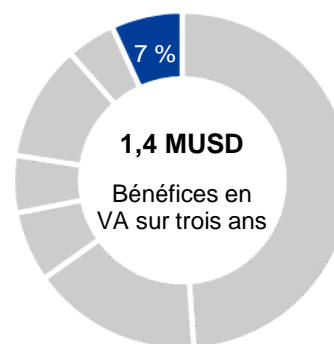
Preuves et données. Les personnes interrogées ont déclaré que la qualité et l'intégrité accrues des données grâce à l'utilisation de WalkMe ont permis de réduire le cycle de vente et d'accélérer la réalisation de revenus et de bénéfices.

- Les personnes interrogées ont déclaré qu'il s'agissait d'un bénéfice ponctuel et d'un gain rapide immédiat.
- Essentiellement, WalkMe a aidé les entreprises à éviter le besoin de retravailler et a permis un retour sur investissement plus rapide grâce à des revenus plus tôt. Cela a permis de réduire les retards et les erreurs dans le processus de commande.

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

- 80 % du chiffre d'affaires total est traité par des applications CRM.
- En moyenne, 5 % des revenus sont retardés en raison d'erreurs ou de formulaires incomplets dans les processus CRM de commande et de réservation.
- L'entreprise de référence a une marge bénéficiaire de 25 %.

- Le retour sur le bénéfice généré un mois plus tôt était de 20 % du bénéfice différé (20 % de retour sur capitaux employés).



Risques. Forrester a appliqué un ajustement en fonction des risques modéré de 10 % pour tenir compte des différences dans les recettes affectées par les applications CRM, les processus de commande/réservation et les marges bénéficiaires. Cela donne une VA sur trois ans de 1 363 637 USD.

Réduction du cycle de vente (ponctuel)

Réf.	Métrique	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
G1	Revenus influencés par le CRM	Hypothèse	8 000 000 000 USD	8 000 000 000 USD	8 000 000 000 USD
G2	Pourcentage de retard dû à des erreurs/formulaires incomplets	Entretiens	5 %	0 %	0 %
G3	Revenus retardés	G1*G2	400 000 000 USD	0 USD	0 USD
G4	Bénéfice retardé	G3*25 % de marge	100 000 000 USD	0 USD	0 USD
G5	Retour sur le bénéfice généré 1 mois plus tôt (20 % de retour sur capitaux employés) (valeur arrondie affichée)	G4*20%*1/12	1 666 667 USD	0 USD	0 USD
Gt	La réduction des erreurs raccourcit le cycle de vente (valeur arrondie affichée)	G5	1 666 667 USD	0 USD	0 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Gtr	Réduction du cycle de vente (ponctuel) (ajustée en fonction des risques)		1 500 000 USD	0 USD	0 USD

BÉNÉFICES NON QUANTIFIÉS

Les clients ont identifié d'autres bénéfices, mais n'ont pas pu les quantifier :

- **Amélioration de l'expérience et de l'engagement des employés.**
 - **Réduction de la fatigue liée au changement.** En rationalisant et en simplifiant les tâches, WalkMe a permis aux employés d'être plus productifs et d'accroître leur satisfaction générale vis-à-vis des technologies qu'ils utilisent pour travailler. Cela a permis de réduire la fatigue liée au changement et de diminuer les expériences frustrantes. Une personne interrogée a déclaré que l'enquête sur le sentiment des utilisateurs de son entreprise a révélé ce qui suit : « Deux semaines après la mise en service du processus [application] de saisie des feuilles de temps, 100 % des utilisateurs se sont

déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur engagement dans WalkMe. »

- **Augmentation des flux et de la productivité des employés.** Selon l'étude de Forrester⁴, l'amélioration de l'expérience des employés (EX) est principalement motivée par le concept de « flux », qui signifie que les employés peuvent se concentrer sur leur travail le plus important et accomplir les tâches de manière productive, avec un but précis et de manière autonome. Selon une personne interrogée, 95 % des utilisateurs ont utilisé WalkMe pour accomplir leur tâche pour une seule application, ce qui a permis d'accomplir les tâches de manière plus simple, plus rapide et plus productive. Cela a augmenté le flux et amélioré l'expérience des employés, ce qui a finalement eu un impact sur la fidélisation des employés.

- **Amélioration de la qualité de l'expérience client.**
Les personnes interrogées ont rapporté que leurs mesures de satisfaction client ont augmenté après la mise en œuvre et l'utilisation de WalkMe. L'une des principales raisons de cette augmentation est l'efficacité et la facilité accrues de l'expérience que les clients ont eue avec l'application mobile et le produit/service. Associées à l'émotion, ce sont les principes clés d'une excellente expérience client (CX). L'étude de Forrester⁵ montre que les améliorations de l'expérience client ont un impact direct sur la fidélisation, l'enrichissement et la défense des intérêts des clients. Chacun de ces éléments a un impact positif sur les revenus.
- **Une meilleure prise de décision basée sur la connaissance.** Comme le souligne l'étude Forrester, la plupart des entreprises se régalaient de données, mais sont affamées d'informations.⁶ Et même si elles disposent de ces informations, elles ne les exploitent pas, surtout à grande échelle. Les entreprises centrées sur le client devront rendre les données largement disponibles, les convertir systématiquement en informations et agir en fonction de celles-ci au moment où leurs clients en ont besoin. WalkMe aide à atteindre cette échelle par l'adoption et l'utilisation accrues d'outils et d'applications qui génèrent des informations et les partagent plus rapidement au sein de l'entreprise. Avec l'amélioration de la qualité et de l'intégrité des données, cela conduit à une augmentation de la qualité de la prise de décision.
- **Flexibilité accrue.** La valeur de la flexibilité est propre à chaque client. Il existe de nombreux scénarios dans lesquels un client met WalkMe en œuvre puis réalise ultérieurement d'autres possibilités d'utilisation et d'opportunités commerciales, notamment :
 - **Permettre plus d'utilisateurs à l'échelle.**
Les entreprises peuvent s'étendre à d'autres régions et unités commerciales ou mettre en œuvre WalkMe sur d'autres applications. Comme WalkMe peut être utilisé en interne sur les employés et en externe sur les clients, les entreprises qui n'engagent pas déjà ces deux groupes peuvent développer de nouveaux cas d'utilisation.
 - **Utiliser les nouvelles fonctionnalités de WalkMe et appliquer WalkMe à de nouveaux cas d'utilisation au fil du temps.**
WalkMe introduit périodiquement de nouvelles fonctions. Les entreprises peuvent tirer parti de fonctionnalités telles que l'automatisation pour optimiser l'efficacité des processus ou exploiter les analyses pour comprendre le comportement des utilisateurs en vue du développement de nouveaux produits.
 - **Amélioration de la planification à long terme.** WalkMe réduit les erreurs manuelles, ce qui se traduit par la collecte de données de meilleure qualité. De plus, WalkMe permet de découvrir des données dont l'extraction était auparavant trop laborieuse. Cela permet aux entreprises d'exploiter des ensembles de données plus larges et plus fiables afin de révéler de nouvelles perspectives, et d'améliorer la planification et la prise de décision à long terme. Par exemple, les perspectives générées par WalkMe peuvent aider à réduire le risque de mauvaises décisions technologiques qui influencent l'agilité et la flexibilité futures des modèles opérationnels et commerciaux.

Analyse des coûts

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

Total des coûts							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Htr	Coûts de mise en œuvre	159 500 USD	134 750 USD	82 500 USD	0 USD	376 750 USD	350 182 USD
Itr	Coûts d'entretien	0 USD	89 775 USD	179 550 USD	209 475 USD	478 800 USD	387 384 USD
Jtr	Frais de licence de logiciels	0 USD	1 098 000 USD	1 530 000 USD	1 710 000 USD	4 338 000 USD	3 547 393 USD
	Total des coûts (ajusté en fonction des risques)	159 500 USD	1 322 525 USD	1 792 050 USD	1 919 475 USD	5 193 550 USD	4 284 959 USD

COÛTS DE MISE EN ŒUVRE

Preuves et données. La mise en œuvre de WalkMe sur une application implique une collaboration entre l'entreprise cliente et l'équipe WalkMe pour élaborer des guides étape par étape adaptés aux rôles des utilisateurs et pour configurer la plateforme d'analyse afin de mieux comprendre l'expérience de l'utilisateur final.

Les personnes interrogées ont déclaré que le processus de mise en œuvre était rapide, le délai entre la planification et l'exécution dépendant de l'ampleur et de la complexité de l'application. Certaines ont terminé la mise en œuvre en une semaine. Mais dans le cas d'une intégration à grande échelle avec une plateforme HCM, le processus a nécessité trois mois.

Les entreprises interrogées ont généralement affecté un chef de projet pour coordonner les activités et un personnel informatique pour garantir la cybersécurité et la compatibilité avec l'ensemble de la pile technologique. Dans certains cas, l'équipe consulte un chef de produit ou un analyste commercial pour s'assurer que les instructions

étape par étape répondent aux points sensibles du flux de travail.

Il convient de préciser que WalkMe propose des collections de contenu spécifique à la plateforme, combinées au référentiel de la bibliothèque d'éléments propriétaire de WalkMe, ce qui peut accélérer la mise en œuvre.

L'utilisation de ces Accélérateurs de solutions peut constituer un avantage supplémentaire important car : Elle diminuera le temps et les ressources nécessaires à la mise en œuvre initiale de WalkMe et réduira les ressources permanentes nécessaires à la maintenance des processus de la plateforme système communément mise en œuvre.

Modélisation et hypothèses. Le coût de mise en œuvre pour l'entreprise de référence est composé de l'effort interne et d'une redevance de mise en œuvre fixe versée à WalkMe.

L'entreprise de référence met en œuvre la plateforme sur un total de sept applications. Elle achève la mise en œuvre de trois d'entre elles au cours de l'Année 1, puis de trois autres au cours de l'Année 2 et de la dernière au cours de l'Année 3.

En moyenne, chaque mise en œuvre prend entre un mois pour une petite application impliquant deux ETP (un chef de projet et un membre du personnel d'assistance informatique) travaillant avec l'équipe WalkMe. Pour une grande application, cela passe à deux mois d'effort incluant quatre ETP.

« WalkMe dispose d'une équipe et d'un processus de mise en œuvre très intéressants, de sorte qu'une grande partie du travail lourd était de leur côté. »

Responsable des technologies du talent, de l'innovation et des solutions créatives, secteur de la santé

Il y a également un coût de services professionnels de 5 000 USD pour une petite application et jusqu'à 25 000 USD pour une grande application.

Risques. Comme chaque mise en œuvre varie en fonction de l'échelle et de la complexité de l'application, Forrester a ajusté ce coût à la hausse de 10 %, ce qui donne une VA totale sur trois ans, ajustée en fonction des risques, de 350 182 USD

Coûts de mise en œuvre

Réf.	Métrique	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
H1	Nombre de grandes applications mises en œuvre		1	0	1	0
H2	Nombre d'applications de taille moyenne mises en œuvre		1	2	0	0
H3	Nombre de petites applications mises en œuvre		1	1	0	0
H4	Coût des services professionnels (grandes applications)	Entretiens : 25 000 USD chacun	25 000 USD	0 USD	25 000 USD	0 USD
H5	Coût des services professionnels (applications de taille moyenne)	Entretiens : 15 000 USD chacun	15 000 USD	30 000 USD	0 USD	0 USD
H6	Coût des services professionnels (petites applications)	Entretiens : 5 000 USD chacun	5 000 USD	5 000 USD	0 USD	0 USD
H7	Total des coûts des services professionnels	H4+H5+H6	45 000 USD	35 000 USD	25 000 USD	0 USD
H8	Effort interne (grandes applications)	Entretiens : 4 ETP pendant 2 mois par application	50 000 USD	0 USD	50 000 USD	0 USD
H9	Effort interne (applications de taille moyenne)	Entretiens : 3 ETP pendant 2 mois par application	37 500 USD	75 000 USD	0 USD	0 USD
H10	Effort interne (petites applications)	Entretiens : 2 ETP pendant 1 mois par application	12 500 USD	12 500 USD	0 USD	0 USD
H11	Salaire moyen	Hypothèse : 75 000 USD				
Ht	Coûts de mise en œuvre	H7+H8+H9+H10	145 000 USD	122 500 USD	75 000 USD	0 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %				
Htr	Coûts de mise en œuvre (ajustés en fonction des risques)		159 500 USD	134 750 USD	82 500 USD	0 USD

COÛTS DE MAINTENANCE

Preuves et données. Le total des frais de maintenance/de services professionnels comprend le coût des ressources pour l'effort du personnel interne plus les frais payés à WalkMe pour le soutien des services professionnels.

La maintenance comprend la mise à jour du contenu de WalkMe lorsque les flux de travail ou les processus métiers changent et la garantie que les consignes restent pertinentes et utiles. Une personne interrogée a estimé que la maintenance de routine de son entreprise se faisait en

moyenne tous les trois mois, et que l'équipe consacrait trois heures à chaque mise à jour du contenu.

Les personnes interrogées ont déclaré que leurs entreprises ont encouru des frais de services professionnels lorsqu'elles ont engagé WalkMe pour soutenir des projets de développement (par exemple, la création d'un centre d'excellence) ou ont mis en œuvre WalkMe sur de nouvelles applications.

Modélisation et hypothèses. L'entreprise de référence a trois applications à maintenir au cours de l'Année 1, puis six au cours de l'Année 2 et sept au cours de l'Année 3.

Pour chaque application, un chef de produit consacre deux mois d'efforts à la maintenance de son contenu WalkMe. L'entreprise de référence paie également WalkMe pour environ quatre jours de services professionnels assurés par deux ETP par application et par an, à raison de 800 USD par jour.

Risques. Les coûts peuvent varier en fonction de la complexité et du volume du contenu associé aux applications, ainsi que du salaire du personnel interne et des tarifs de l'équipe de services professionnels. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 5 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle ajustée en fonction des risques de 387 384 USD sur trois ans.

Coûts de maintenance

Réf.	Métrique	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
I1	Nombre d'applications concernées			3	6	7
I2	Chef de produit (côté client)	Entretiens : 1 ETP pendant 2 mois par application		37 500 USD	75 000 USD	87 500 USD
I3	Salaire moyen	Entretiens : 75 000 USD				
I4	Services professionnels (externes)	Entretiens : 2 ETP pendant 10 jours (taux journalier de 800 USD) par application.		48 000 USD	96 000 USD	112 000 USD
I _t	Coûts de maintenance	I2+I4	0 USD	85 500 USD	171 000 USD	199 500 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑5 %				
I _{tr}	Coûts de maintenance (ajustés en fonction des risques)	Hypothèse	0 USD	89 775 USD	179 550 USD	209 475 USD

FRAIS DE LICENCE DE LOGICIELS

Preuves et données. Les frais de licence du logiciel WalkMe sont calculés en fonction du nombre d'utilisateurs. Les personnes interrogées ont déclaré que leurs entreprises disposaient d'une licence d'entreprise ou qu'elles avaient commencé par une application avant d'augmenter leur investissement dans la solution.

Modélisation et hypothèses. L'entreprise de référence encourt un coût de licence par utilisateur de 6 USD par mois pour les applications internes. Comme le nombre d'utilisateurs internes passe de 15 000 à l'Année 1 à plus de 25 000 à l'Année 3, les droits de licence annuels pour les utilisateurs internes passent d'un peu plus de 1 MUSD à l'Année 1 à près de 1,7 MUSD à l'Année 3. Les frais de licence pour l'application externe dépendent du nombre d'utilisateurs finaux ou de clients qui utilisent l'application. Forrester suppose que ces frais sont de 0,30 USD par utilisateur, avec une estimation de 50 000 utilisateurs pour l'Année 3.

Risques. Aucun ajustement en fonction des risques n'est nécessaire car ces prix sont standard. Cela donne une VA totale sur trois ans, ajustée en fonction des risques, de 3 547 393 USD.

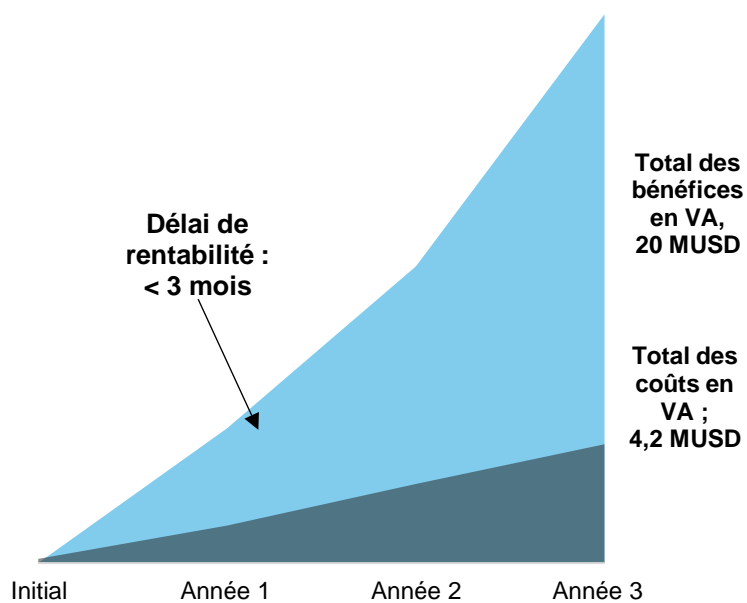
Frais de licence de logiciels

Réf.	Métrique	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
J1	Frais de licence par utilisateur et par mois (interne)	Entretiens		6 USD	5 USD	5 USD
J2	Nombre d'utilisateurs (internes)	A1		15 250	25 500	25 500
J3	Frais de licence par utilisateur et par mois (interne)	Entretiens		0	0	0,30 USD
J4	Nombre d'utilisateurs (externes)	Hypothèse		0	0	50 000
Jt	Frais de licence de logiciels	$(J1*J2*12)+(J3*J4*12)$	0 USD	1 098 000 USD	1 530 000 USD	1 710 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	0 %				
Jtr	Frais de licence de logiciels (ajustés en fonction des risques)		0 USD	1 098 000 USD	1 530 000 USD	1 710 000 USD

Bilan financier

MÉTRIQUES CONSOLIDÉES SUR TROIS ANS ET AJUSTÉS EN FONCTION DES RISQUES

Bilan financier



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

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

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

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	(159 500 USD)	(1 322 525 USD)	(1 792 050 USD)	(1 919 475 USD)	(5 193 550 USD)	(4 284 959 USD)
Total des bénéfices	0 USD	5 374 037 USD	7 094 178 USD	12 370 841 USD	24 839 057 USD	20 042 842 USD
Bénéfices nets	(159 500 USD)	4 051 512 USD	5 302 128 USD	10 451 366 USD	19 645 507	15 757 883 USD
ROI						368 %
Délai de rentabilisation (mois)						< 3

Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus de décision d'une entreprise en matière de technologies. D'une part, elle aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. De l'autre, la méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives informatiques auprès de leur direction et des autres parties prenantes internes.

L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

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

Les coûts tiennent compte de toutes les dépenses nécessaires pour obtenir la valeur ou les avantages attendus du produit. La catégorie de coûts du TEI correspond aux coûts incrémentiels par rapport à l'environnement existant pour déterminer les coûts récurrents associés à la solution.

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

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



VALEUR ACTUELLE (VA)

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



VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

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



RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

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



TAUX D'ACTUALISATION

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



DÉLAI DE RENTABILISATION

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

Annexe B : Notes finales

¹Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus de décision d'une entreprise en matière de technologies. D'une part, elle aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. De l'autre, la méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives informatiques auprès de leur direction et des autres parties prenantes internes.

² Source : « Design For Work: Boost Productivity And Satisfaction By Transforming Enterprise UX, » Forrester Research, Inc., 7 octobre 2020.

³ Source : « Build An Insights-Driven Business », Forrester Research, Inc., 10 décembre 2019

⁴ Source : « Design For Work: Boost Productivity And Satisfaction By Transforming Enterprise UX, » Forrester Research, Inc., 7 octobre 2020.

⁵ Source : « The ROI Of CX Transformation », Forrester Research, Inc., 15 août 2019.

⁶ Source : « Build An Insights-Driven Business », Forrester Research, Inc., 10 décembre 2019

FORRESTER®