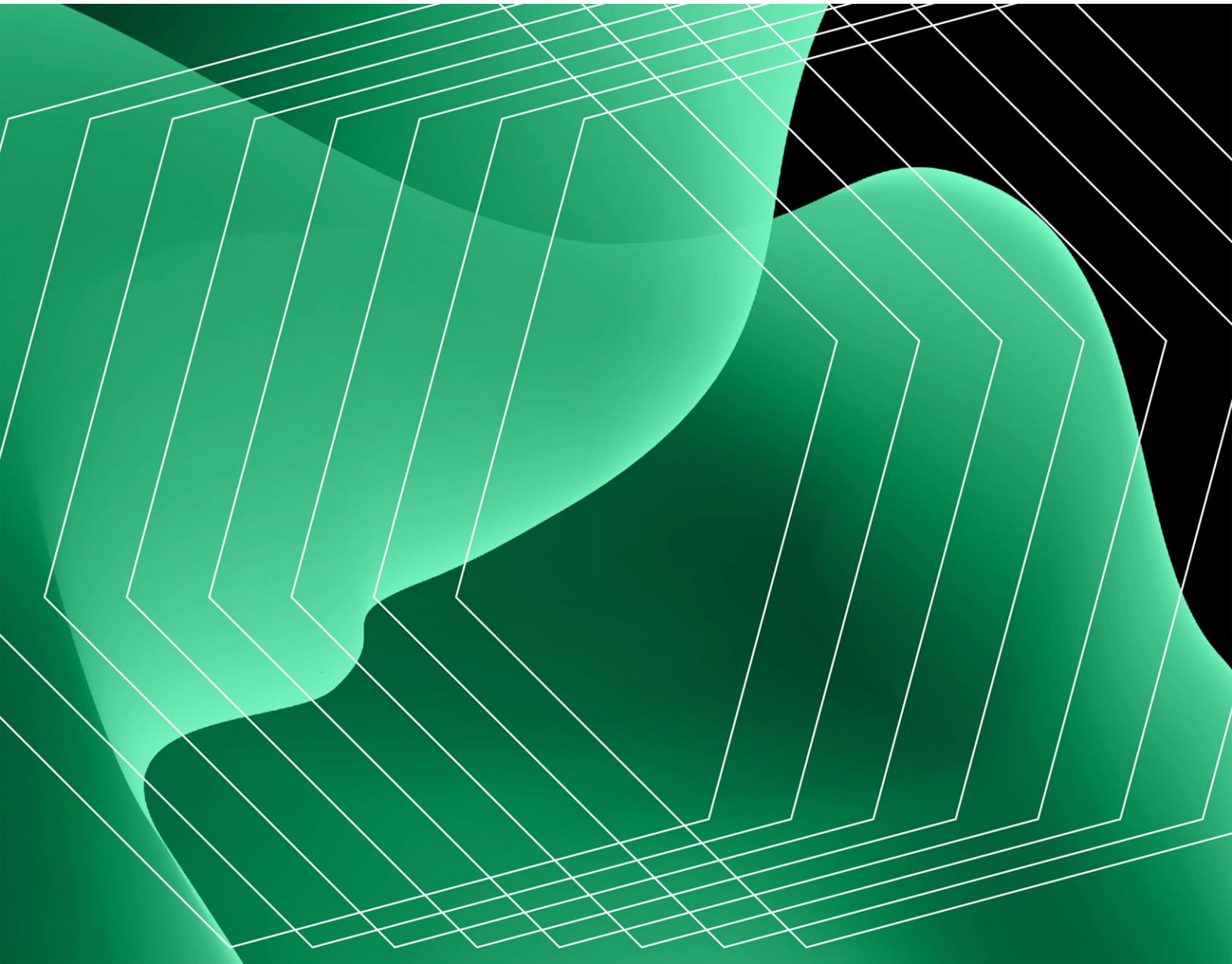


Nouvelle technologie : estimation du Total Economic Impact™ de l'Assistant IA d'Adobe Acrobat

Économies et avantages commerciaux offerts par l'Assistant IA

Étude Nouvelle technologie : estimation du Total Economic Impact™
réalisée par Forrester pour le compte d'Adobe, janvier 2025



Sommaire

Résumé	3
Parcours client avec l'Assistant IA d'Adobe	8
Analyse des avantages commerciaux	12
Analyse des coûts	23
Bilan financier	28

Consultante :

Kara Luk

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester propose des services de conseil indépendants, objectifs et fondés sur la recherche afin d'aider les leaders à obtenir des résultats clés. Sur la base d'études de la clientèle, les équipes de consulting expérimentées de Forrester accompagnent les leaders dans la mise en œuvre de leurs projets stratégiques à l'aide d'un modèle d'engagement unique garantissant un impact durable. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© 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 opinions exprimées reflètent notre jugement à la date de publication du document et sont susceptibles de changer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave et Total Economic Impact sont des marques de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Résumé

L'IA générative (genAI) s'est rapidement imposée comme une force de transformation qui aide les entreprises à booster la productivité, l'innovation, le chiffre d'affaires et la rentabilité¹. L'Assistant IA d'Adobe Acrobat fait gagner énormément de temps sur les processus documentaires. D'après les essais pilotes, il peut nettement améliorer la productivité du personnel et générer des gains d'efficacité opérationnelle.

Intégré à Acrobat, l'[Assistant IA](#) est une fonctionnalité d'IA générative conversationnelle qui sert à interagir avec des documents (PDF, transcriptions de réunions, numérisations, contrats, diaporamas, etc.) afin de générer rapidement du contenu et des résumés. Facile à déployer et à gérer, il transforme les processus documentaires et booste la productivité. Il permet de s'appuyer sur l'IA pour obtenir rapidement des insights détaillés et prend notamment en charge les formats PDF, DOCX, PPTX, TXT et RTF.

Adobe a chargé Forrester Consulting de réaliser une étude TEI (Total Economic Impact™) et d'analyser le retour sur investissement (ROI) que les entreprises pourraient obtenir en déployant l'Assistant IA d'Acrobat². Cette étude a pour objectif de fournir aux lecteurs et aux lectrices un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier de l'utilisation de l'Assistant IA d'Acrobat dans leur entreprise.



Retour sur investissement
prévu (ROI)

176 % - 415 %



Valeur actuelle nette
prévue (VAN)

895 000 € - 2,12 M€

Pour mieux cerner les avantages, les coûts et les risques de cet investissement, Forrester a interrogé huit décisionnaires dans six entreprises qui utilisent l'Assistant IA. Pour les besoins de cette étude, Forrester a compilé les expériences des personnes sondées, puis a consolidé les résultats en créant une [entreprise de référence](#) qui emploie 5 000 personnes dans le monde.

Les personnes interrogées ont déclaré qu'avant d'utiliser l'Assistant IA, le personnel de leur entreprise devait composer avec des workflows de documents digitaux chronophages. Il fallait, en effet, souvent résumer manuellement de longs documents, en extraire les insights clés et les adapter à d'autres formats. Résultat : la productivité était limitée, ce qui empêchait les équipes de s'engager dans des initiatives stratégiques.

Sur la base des programmes pilotes menés avec l'Assistant IA, les personnes interrogées ont constaté que les utilisateurs et les utilisatrices gagnaient du temps et que l'entreprise était ainsi en mesure de simplifier les processus et d'améliorer la capacité opérationnelle. L'investissement dans cette nouvelle fonctionnalité s'est traduit par des gains d'efficacité et de productivité ainsi que par une meilleure expérience du personnel.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Estimation des avantages quantifiés. Pour l'entreprise de référence, les avantages quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques sur une période de trois ans sont les suivants :

- **Synthèse et analyse des documents jusqu'à 45 % plus efficaces.** Grâce à l'Assistant IA, qui réduit le temps nécessaire à ces deux opérations, la productivité de l'entreprise de référence augmente. Le gain est de 1,06 à 2,02 millions d'euros sur trois ans.
- **Génération de contenu jusqu'à 30 % plus efficace.** L'efficacité opérationnelle de l'entreprise de référence est meilleure, car l'Assistant IA facilite la création de documents. Les utilisateurs et les utilisatrices produisent des livrables et exécutent les workflows plus rapidement. Sur trois ans, le gain d'efficacité est de 345 717 à 547 947 euros pour l'entreprise de référence.

Avantages non quantifiés. Les avantages qui créent de la valeur mais ne sont pas quantifiés dans cette étude sont les suivants :

- **Sécurité des données.** L'Assistant IA répond aux exigences de l'entreprise de référence en matière de gouvernance et de sécurité, car les données de la clientèle ne servent pas à entraîner son modèle, les documents ne sont pas indexés et l'outil n'accède qu'aux documents ouverts dans Acrobat.
- **Fiabilité accrue.** L'Assistant IA apporte des réponses assorties d'informations d'attribution, ce qui permet de vérifier leur exactitude et de s'assurer que le contenu et les insights obtenus sont fiables. De plus, les réponses sont générées à partir de documents chargés et non à partir du web, ce qui offre des garanties supplémentaires en termes de précision et de fiabilité.
- **Meilleure expérience du personnel.** L'Assistant IA facilite l'analyse des documents et la production de contenu, ce qui permet de se concentrer sur des missions plus stratégiques.

- **Rentabilisation plus rapide.** L'accès à l'Assistant IA peut être facilement activé via la console de gestion d'Acrobat, ce qui permet aux utilisateurs et aux utilisatrices de l'entreprise de référence de commencer à utiliser cette fonctionnalité très rapidement.

Flexibilité. À long terme, l'entreprise de référence peut obtenir les résultats suivants :

- **Croissance du chiffre d'affaires.** Grâce à l'Assistant IA, les forces de vente sont en mesure de cerner précisément les prospects et de leur adresser des messages, du contenu et des offres personnalisés, ce qui augmente le chiffre d'affaires. Libérées de tâches fastidieuses comme l'analyse des documents et la génération de contenu, elles peuvent consacrer plus de temps aux interactions avec la clientèle.
- **Valeur commerciale à long terme.** À mesure que l'Assistant IA évolue, les cas d'usage se multiplient et la valeur commerciale de l'entreprise de référence augmente au fil du temps.

Coûts. Pour l'entreprise de référence, les coûts sur trois ans en VA ajustée en fonction des risques sont les suivants :

- **Coût de l'abonnement à l'Assistant IA.** L'entreprise de référence paie un abonnement de 4,81 euros par mois et par utilisateur, soit un total de 181 044 euros sur trois ans.
- **Déploiement, formation et gestion courante.** L'entreprise de référence supporte les coûts des ressources liés à un programme pilote, à l'administration des utilisateurs et des utilisatrices, à la formation et à la gestion courante, soit 326 457 euros au total sur trois ans.

En fonction des risques estimés, Forrester a modélisé une série de résultats à impact réduit, modéré ou élevé. Cette analyse financière prévoit qu'en utilisant l'Assistant IA d'Adobe, l'entreprise de référence totalisera sur trois ans la valeur actuelle nette (VAN) suivante pour chaque scénario :

- Impact élevé : VAN de 2,12 millions d'euros et ROI de 415 %
- Impact modéré : VAN de 1,54 million d'euros et ROI de 296 %
- Impact réduit : VAN de 895 500 euros et ROI de 176 %



Retour sur investissement
(ROI) prévu :

176 % - 415 %



VA des avantages
prévus :

1,44 - 2,60 M€



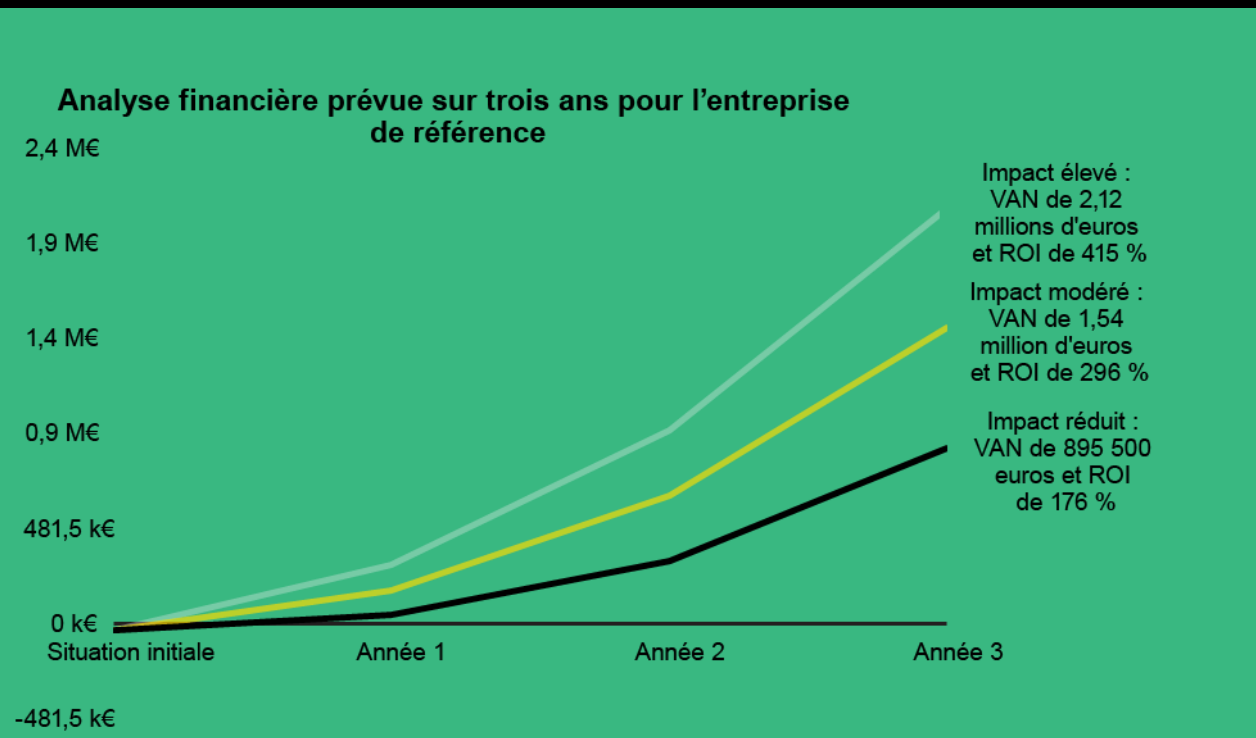
Valeur actuelle nette
(VAN) prévue :

**895 590 € -
2,12 M€**



Total des coûts :

507 501 €



« Grâce à l'Assistant IA, la charge de travail diminue, et les membres du personnel ont plus de temps pour échanger et nouer des relations. Cela favorise l'innovation et la collaboration, même lorsque les ressources sont limitées. »

RESPONSABLE DE LA STRATÉGIE D'IA ET DE LA TRANSFORMATION
DANS UNE ADMINISTRATION

CADRE DE RÉFÉRENCE ET MÉTHODOLOGIE TEI APPLICABLES À LA NOUVELLE TECHNOLOGIE

À partir des informations recueillies lors des entretiens, Forrester a créé un cadre de référence « Estimation du TEI (Total Economic Impact™) de la nouvelle technologie » pour les entreprises qui envisagent d'investir dans l'Assistant IA.

L'objectif est, en effet, d'identifier les facteurs (coûts, avantages, flexibilité et risques) qui influent sur leur décision. Forrester a adopté une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que l'Assistant IA peut avoir sur une entreprise.

AVERTISSEMENTS

Remarques à l'intention des lecteurs et des lectrices :

L'étude a été réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe. Elle n'est pas destinée à être utilisée en tant qu'analyse concurrentielle.

Forrester n'émet aucune hypothèse concernant le retour sur investissement (ROI) potentiel que d'autres entreprises pourraient obtenir et recommande vivement aux lecteurs et aux lectrices d'utiliser leurs propres estimations au sein du cadre fourni dans cette étude pour déterminer la pertinence d'un investissement dans l'Assistant IA.

Adobe a soumis des commentaires à Forrester, qui garde néanmoins le contrôle éditorial sur l'étude et ses résultats, et ne tolère aucune modification susceptible de contredire les conclusions de Forrester ou d'occulter le propos de l'étude.

Adobe a communiqué les noms des membres de la clientèle à interroger, mais n'a pas pris part aux entretiens.

Diligence raisonnable

Nous avons échangé avec les parties prenantes d'Adobe et les analystes de Forrester pour recueillir des informations sur l'Assistant IA.

Entretiens au début de la phase de déploiement

Nous avons interrogé huit personnes de six entreprises qui utilisent l'Assistant IA dans une phase pilote ou bêta pour obtenir des renseignements sur les coûts, les avantages et les risques estimés.

Entreprise de référence

Nous avons défini une entreprise de référence calquée sur celles des personnes interrogées.

Modèle financier

Nous avons créé un modèle financier représentatif des entretiens à l'aide de la méthodologie TEI de la nouvelle technologie, puis nous l'avons ajusté en fonction des risques en nous appuyant sur les problématiques et les préoccupations des personnes interrogées.

Étude de cas

Nous avons utilisé quatre éléments clés du TEI pour modéliser l'impact potentiel de l'investissement : les avantages, les coûts, la flexibilité et les risques. Les analyses de la rentabilité des investissements étant de plus en plus pointues, la méthodologie TEI de Forrester offre un panorama complet de l'impact économique total des décisions d'achat. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à l'[Annexe A](#).

Parcours client avec l'Assistant IA d'Adobe

Assistant IA : les leviers d'investissement

Entretiens			
Fonction	Secteur d'activité	Région	Nombre de collaborateurs et de collaboratrices
Manager	Juridique	Siège dans la région APAC, opérations domestiques	4
VP des opérations financières et des initiatives digitales	Services financiers	Siège aux États-Unis, opérations dans plusieurs États américains	200
Responsable mondial des données et de l'analytics	Services financiers	Siège dans la région EMEA, opérations mondiales	360
Responsable du digital	Juridique	Siège dans la région APAC, opérations domestiques	450
Directrice de la technologie	Administration	Siège aux États-Unis, opérations domestiques	1 800
Responsable de la bureautique			
Responsable de la stratégie d'IA et de la transformation			
Responsable technique mondial Adobe	Services professionnels	Siège aux États-Unis, opérations mondiales	57 000

PRINCIPAUX DÉFIS

Les personnes interrogées ont indiqué qu'avant d'utiliser l'Assistant IA, leur organisation était confrontée aux défis suivants :

- **Trop-plein de documents.** Selon les personnes interrogées, un grand nombre de collaborateurs et de collaboratrices devaient analyser une multitude de documents dans le cadre de leurs fonctions. Il s'agissait de les lire attentivement pour bien les comprendre, de les synthétiser pour d'autres parties prenantes et de réutiliser leur contenu dans différents types de communications, de livrables et de présentations. Les personnes interrogées ont indiqué que ces documents pouvaient comporter des centaines de pages et qu'il fallait parfois plusieurs heures pour les parcourir, les résumer et retrouver certaines informations.

« Nous recevons des documents volumineux, comme les brochures des gestionnaires de fonds et les rapports trimestriels de nos managers, et nous avons besoin de les assimiler et d'aller dans les détails », a expliqué le responsable mondial des données et de l'analytics d'un établissement de services financiers. Résultat : il restait peu de temps pour d'autres tâches, le risque d'omissions était considérable et les membres de l'équipe avaient du mal à s'accorder sur les insights tirés des documents.

- **Manque de temps en raison de réunions multiples.** Les personnes interrogées ont indiqué que les réunions réduisaient le temps disponible pour se focaliser sur le travail documentaire. Selon un responsable technique Adobe chez un prestataire de services professionnels, nombre de collaborateurs et de collaboratrices passent une bonne partie de leur journée en réunions, ce qui les oblige souvent à faire plusieurs choses à la fois. Il a été précisé que le problème était encore plus criant pour les membres de la direction qui prennent part à davantage de réunions et traitent un plus grand nombre de documents.
- **Contraintes de ressources.** Plusieurs personnes interrogées ont reconnu que leur entreprise était confrontée à des problèmes de ressources et d'efficacité opérationnelle, car le personnel était déjà au maximum de ses capacités. Il était donc difficile de développer l'activité sans transiger sur la qualité et l'expérience des équipes. Le VP des opérations financières et des initiatives digitales d'une entreprise de services financiers a, par exemple, révélé que son entreprise faisait face à des contraintes de ressources qui empêchaient d'effectuer régulièrement certaines tâches (l'évaluation des risques pour les membres, par exemple).

« Les équipes juridiques, qui doivent se tenir au courant des changements de législation, ont énormément d'informations à assimiler. Or, celles-ci sont souvent disponibles sous forme de documents PDF qu'elles n'ont pas le temps de lire en entier. L'Assistant IA les aide à en résumer rapidement le contenu, à le digérer, puis à le transmettre à d'autres juristes afin d'optimiser le processus de collecte d'informations. »

RESPONSABLE DU DIGITAL, SECTEUR JUDIRIQUE

« Un grand nombre de nos documents sont au format PDF, et c'est là que l'Assistant IA d'Acrobat offre un réel avantage concurrentiel. »

DIRECTRICE DE LA TECHNOLOGIE, ADMINISTRATION

ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Sur la base des entretiens, Forrester a défini un cadre méthodologique TEI, créé une entreprise de référence et réalisé une analyse du ROI qui montre les domaines impactés financièrement. L'entreprise de référence est représentative de celles des huit personnes interrogées. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière globale à la section suivante. Voici ses principales caractéristiques :

Description : l'entreprise de référence est une entreprise mondiale qui emploie 5 000 personnes. La plupart d'entre elles ont accès à Adobe Acrobat, et les PDF jouent un rôle essentiel dans les activités des différents services, car ils facilitent les workflows et la communication.

Déploiement : l'entreprise de référence déploie l'Assistant IA sur une période de trois ans, 10 % du personnel y ayant accès l'année 1, 25 % l'année 2 et 40 % l'année 3. Sont concernées, l'année 1, les personnes révisant et analysant un grand nombre de PDF (au sein des services juridique et financier notamment), ce qui permet de se focaliser sur les cas d'usage à forte valeur ajoutée.

Principales hypothèses

5 000 collaborateurs et collaboratrices

Taux d'adoption de 40 % l'année 3

Le point de vue de Forrester : étroite corrélation entre le quotient d'intelligence artificielle (QIA) et la valeur commerciale

Le quotient d'intelligence artificielle (QIA) mesure la capacité des individus, des équipes et des entreprises à s'adapter à l'IA générative et à d'autres formes d'IA, à interagir avec elles, à leur faire confiance et à en retirer des avantages commerciaux. Les entreprises avec un QIA élevé peuvent tabler sur des gains de productivité et une réduction des risques. Elles optimisent ainsi leurs investissements dans les outils d'IA générative en augmentant la probabilité qu'ils soient utilisés pour accomplir avec succès les tâches pour lesquelles ils ont été conçus³.

L'étude de Forrester montre que les entreprises n'investissent pas assez dans la formation. Pour s'engager sur la bonne voie, les entreprises devraient : 1) évaluer les forces et les faiblesses de leurs équipes ainsi que les opportunités liées à l'IA pour les RH ; 2) développer des compétences clés (utilisation responsable de l'IA, ingénierie des prompts, décisions fondées sur les résultats des modèles d'IA, etc.) ; et 3) adapter les formations aux cas d'usage verticaux et aux rôles des services.

L'Assistant IA d'Adobe Acrobat peut avoir un effet positif sur certaines composantes du QIA, comme l'affirmation « Je sais quand remettre en question les résultats de l'IA générative »⁴. Des fonctionnalités telles que l'attribution permettent de remonter à l'origine d'une information générée par l'IA, de découvrir rapidement le texte source et de vérifier instantanément le résumé obtenu. Ces références permettent également de mettre en œuvre une autre composante du QIA (la connaissance des règles de confidentialité, des principes éthiques et des risques) afin que les collaborateurs et les collaboratrices sachent d'où viennent les données.

Analyse des avantages commerciaux

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

Estimation du total des avantages					
Estimation des avantages	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des avantages (estimation basse)	216 578 €	535 196 €	1 016 542 €	1 768 318 €	1 402 945 €
Total des avantages (estimation moyenne)	356 175 €	782 437 €	1 379 593 €	2 518 206 €	2 006 947 €
Total des avantages (estimation haute)	495 752 €	1 029 697 €	1 742 644 €	3 268 094 €	2 610 948 €

EFFICACITÉ DE LA SYNTHÈSE ET DE L'ANALYSE DES DOCUMENTS

Éléments probants et données. Les personnes interrogées ont souligné que l'Assistant IA réduisait considérablement le temps nécessaire à l'analyse des documents PDF, améliorant ainsi la productivité du personnel. Voici leurs expériences :

- Selon les personnes interrogées dans une administration, l'Assistant IA utilisé dans le cadre d'un programme pilote a eu un impact sur plusieurs services (juridique, RH, administratif et IT, en particulier) pour les workflows incluant l'analyse de documents. Le responsable de la stratégie d'IA et de la transformation a indiqué que cet outil avait boosté la productivité de l'équipe juridique en l'aidant à déchiffrer, interroger et résumer des contrats. Sur la base des expériences pilotes, le gain de temps est estimé à 50 %, tous départements confondus, et pourrait être encore plus important pour certaines tâches.
- Le responsable du digital d'un service juridique a constaté que la productivité augmentait dans toutes les équipes (juridique, IT et direction, notamment). L'Assistant IA permettait notamment aux juristes de revoir rapidement des documents détaillés (nouvelle législation, par exemple) et d'en extraire les points clés pour les autres parties prenantes. Les membres de l'équipe de direction ont eu accès à des résumés concis, ce qui leur a permis de s'informer malgré leur emploi du temps chargé. De plus, le personnel IT a eu recours à l'Assistant IA pour examiner de la documentation technique complexe et obtenir des insights précis. Selon la personne interrogée, sans cet outil, il

fallait environ une heure pour lire un document standard et une heure supplémentaire pour le synthétiser. Les deux tâches ne prennent à présent plus qu'une heure, ce qui équivaut à un gain de productivité de 50 %.

- De même, la manager d'une entité juridique a estimé qu'il était désormais possible de revoir et résumer des documents (un dossier d'instruction, par exemple) en 5 minutes, contre 30 à 45 auparavant.
- Un responsable technique Adobe chez un prestataire de services professionnels a indiqué que les participantes et les participants à un projet pilote avaient constaté une réduction de 50 à 75 % du temps consacré au travail de synthèse. Ainsi, l'équipe de livraison de projets utilise l'Assistant IA pour absorber et résumer les diaporamas et les briefs client. De plus, les membres de la direction ont directement accès aux données stratégiques, ce qui est particulièrement appréciable compte tenu du grand nombre de réunions et de documents à gérer.

« Le fait de pouvoir synthétiser un fichier de 50 pages en 15 secondes représente un gain d'efficacité considérable. Lorsqu'il s'agit d'un contrat ou d'un dossier juridique, il est possible de présenter les informations de manière intelligible, ce qui fait gagner un temps considérable au personnel. »

RESPONSABLE DE LA STRATÉGIE D'IA ET DE LA TRANSFORMATION
DANS UNE ADMINISTRATION

Modélisation et hypothèses. Grâce aux données recueillies lors des entretiens, Forrester émet les hypothèses suivantes concernant l'entreprise de référence :

- 500 personnes utilisent l'Assistant IA l'année 1, 250 l'année 2 et 2 000 l'année 3.
- Le temps nécessaire pour résumer et analyser les PDF diminue de 15 % à 35 % au cours de l'année 1 de l'investissement. À mesure que la fréquence d'utilisation de l'outil augmente, que les compétences rédactionnelles s'améliorent et que la nécessité d'affiner les prompts diminue, les gains de temps atteignent entre 25 et 45 % l'année 3.

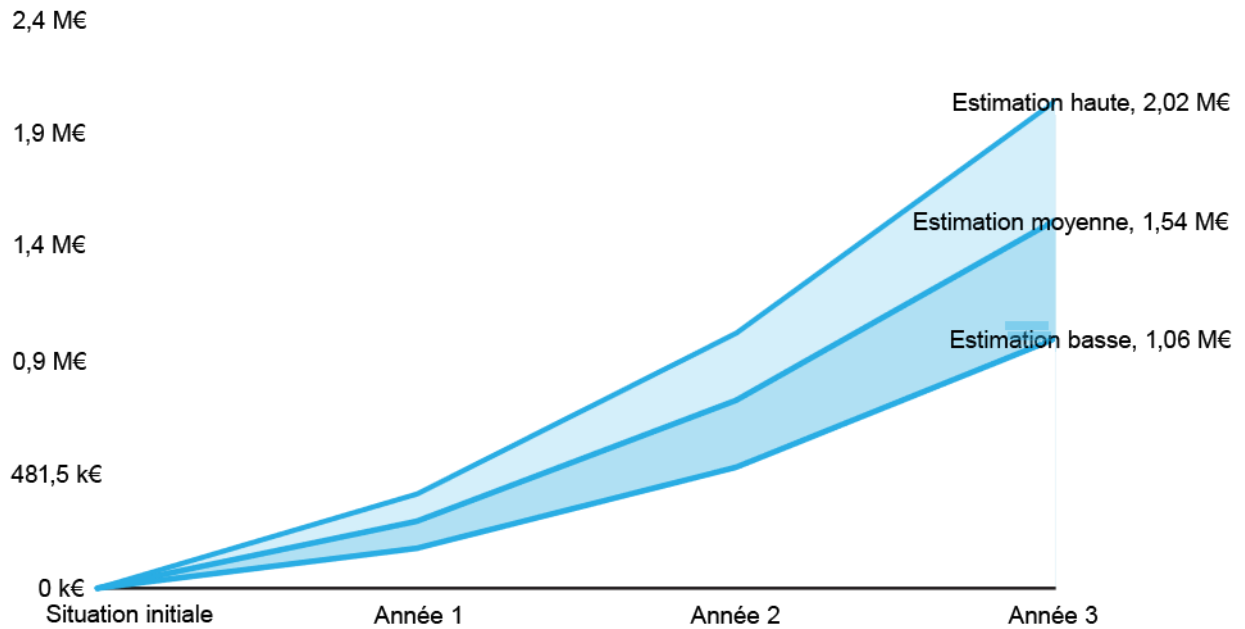
- L'année 1, 30 % des personnes utilisant l'Assistant IA occupent des postes qui exigent un recours massif aux PDF. Elles passent six heures par semaine à résumer et analyser des documents. Alors que de plus en plus de collaborateurs et de collaboratrices, toutes fonctions confondues, font appel à l'outil, le pourcentage de celles et ceux qui font un usage intensif des PDF tombe à 13 % l'année 2 et à 9 % l'année 3.
- Le pourcentage de personnes utilisant l'Assistant IA qui manipulent un nombre de PDF standard dans leurs workflows est de 70 % l'année 1, de 87 % l'année 2 et de 91 % l'année 3. Elles passent une heure par semaine à revoir et analyser des PDF.
- Le salaire moyen toutes charges comprises d'une personne utilisant l'Assistant IA est de 38,52 € par heure.
- Chacune consacre 50 % du temps économisé à des tâches productives.

Résultats. La VA sur trois ans est comprise entre 1,06 million d'euros (estimation basse) et 2,02 millions d'euros (estimation haute).

« Certaines équipes de direction ont testé l'Assistant IA pour essayer d'absorber facilement un grand nombre de diaporamas. Comme elles ont un emploi du temps surchargé et sont souvent en réunion toute la journée, elles ont du mal à assimiler toutes les informations qui leur sont communiquées. Durant la phase de test, l'Assistant IA leur a permis de gagner en efficacité. »

RESPONSABLE TECHNIQUE MONDIAL ADOBE, PRESTATAIRE DE SERVICES PROFESSIONNELS

Module de productivité du personnel : impact cumulé sur trois ans



25 % à 45 %

Gain de temps sur la synthèse et l'analyse des PDF

Efficacité de la synthèse et de l'analyse des documents					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Personnes utilisant l'Assistant IA	Entreprise de référence	500	1 250	2 000
A2 _{faible}	Gain de temps sur la synthèse et l'analyse des PDF	Entretiens	15 %	20 %	25 %
A2 _{modéré}			25 %	30 %	35 %
A2 _{élevé}			35 %	40 %	45 %
A3	Pourcentage de personnes utilisant l'Assistant IA pour gérer de gros volumes de PDF	Entreprise de référence	30 %	13 %	9 %
A4	Temps (en heures) que les utilisateurs et les utilisatrices de gros volumes de PDF consacraient chaque semaine à la synthèse et à l'analyse avant l'Assistant IA	Entreprise de référence	6	6	6
A5 _{réduit}	Temps (en heures) que les utilisateurs et les utilisatrices de gros volumes de PDF économisent sur le travail de synthèse et d'analyse	A1*A2*A3*A4*52 semaines	7 020	10 140	14 040
A5 _{modéré}			11 700	15 210	19 656
A5 _{élevé}			16 380	20 280	25 272
A6	Pourcentage de personnes utilisant l'Assistant IA pour gérer un nombre de PDF standard	1-A3	70 %	87 %	91 %
A7	Temps (en heures) que les personnes gérant un nombre de PDF standard consacraient chaque semaine à la synthèse et à l'analyse avant l'Assistant IA	Entreprise de référence	1	1	1
A8 _{réduit}	Temps (en heures) que les personnes gérant un nombre de PDF standard économisent sur le travail de synthèse et d'analyse	A1*A7*A2*A6*52 semaines	2 730	11 310	23 660
A8 _{modéré}			4 550	16 965	33 124
A8 _{élevé}			6 370	22 620	42 588
A9	Salaire horaire moyen toutes charges comprises	Entreprise de référence	38,5 €	38,5 €	38,5 €
A10	Productivité récupérée	Méthodologie TEI	50 %	50 %	50 %
At _{réduit}	Efficacité de la synthèse et de l'analyse des documents	(A5+A8)*A9*A10	187 785 €	413 127 €	726 102 €
At _{modéré}			312 975 €	619 690 €	1 016 542 €
At _{élevé}			438 165 €	826 254 €	1 306 983 €
Total prévu sur trois ans : 1 327 014 € à 2 571 402 €			Valeur actuelle prévue sur trois ans : 1 057 672 € à 2 063 142 €		

Efficacité de la création de contenu

Éléments probants et données. Sur la base des essais pilotes, les personnes interrogées ont déclaré qu'elles avaient découvert des moyens de simplifier les processus et de monter en capacité grâce à la création rapide de contenu. Elles ont partagé les commentaires suivants :

- Le VP des opérations financières et des initiatives digitales d'une société de services financiers a exploré plusieurs cas d'usage visant à gagner en capacité grâce à la production efficace de contenu. L'un d'eux consistait à utiliser l'Assistant IA pour aider les conseillères et les conseillers à examiner des prospectus obligataires et à générer des rapports sur leur rôle de garantie. Sur la base des essais pilotes, la personne interrogée a estimé que l'outil pouvait ramener à seulement 5 minutes un processus d'analyse qui dure généralement entre 25 et 45 minutes. Un autre cas d'usage portait sur l'évaluation du crédit des membres : l'Assistant IA parcourait les états financiers et les rapports de solvabilité et en extrayait les données pertinentes pour générer des rapports sur la santé financière des membres. La personne interrogée a déclaré que l'outil pouvait être utilisé avec une bibliothèque regroupant les règles et politiques de l'entreprise afin que les équipes d'assistance par chat et de services aux membres puissent fournir rapidement des réponses précises aux demandes.
- Un responsable des technologies Adobe chez un prestataire de services professionnels a indiqué que l'Assistant IA permettait de produire des livrables de manière plus efficace. Une équipe y a, par exemple, eu recours pour élaborer des documents internes, sur la stratégie de marque notamment. La personne interrogée a estimé que le temps nécessaire pour effectuer ces tâches avait été réduit de 50 à 75 %. Elle a ajouté que l'équipe de développement en charge des sites web et des applications de la clientèle était en mesure d'assimiler beaucoup plus rapidement les chartes graphiques de plusieurs centaines de pages. Elle passe moins de temps à rechercher certaines informations et a beaucoup moins d'ajustements à effectuer.
- Le responsable de la stratégie d'IA et de la transformation d'une administration a indiqué que l'Assistant IA avait généré des gains d'efficacité opérationnelle, en particulier dans les ressources humaines. Par exemple, en l'utilisant pour comparer les descriptifs de poste avec ceux d'autres administrations afin d'améliorer le recrutement, l'équipe RH a fait en cinq heures ce qui prend normalement une semaine. En optimisant les processus RH, l'Assistant IA leur permet ainsi de se focaliser sur des missions plus stratégiques, créatives et innovantes.

« Cela permet de se recentrer sur les livrables, tout en compensant le temps passé en réunion pendant lequel vous ne pouvez pas vraiment travailler, sauf à faire plusieurs choses à la fois. À présent, tout le monde peut se concentrer sur les projets de livrables, sur le plan créatif comme sur le plan commercial. »

RESPONSABLE TECHNIQUE MONDIAL ADOBE, PRESTATAIRE
DE SERVICES PROFESSIONNELS

Modélisation et hypothèses. Grâce aux données recueillies lors des entretiens, Forrester émet les hypothèses suivantes concernant l'entreprise de référence :

- 500 personnes utilisent l'Assistant IA l'année 1, 1 250 l'année 2 et 2 000 l'année 3.
- Grâce à l'Assistant IA, il faut 10 à 20 % moins de temps pour créer du contenu l'année 1 de l'investissement. Comme l'outil est de plus en plus utilisé et de mieux en mieux maîtrisé, le gain de temps est de 20 à 30 % l'année 3.
- L'année 1, 5 % des personnes utilisant l'Assistant IA participent à des activités génératrices de gros volumes de contenu et consacrent deux heures par semaine à des projets nécessitant des PDF. Ce pourcentage atteint 10 % l'année 2 et 15 % l'année 3 à mesure qu'elles découvrent le potentiel de l'outil et toutes les possibilités offertes.
- Les autres utilisateurs et utilisatrices ont moins de besoins et passent 30 minutes par semaine à créer du contenu à base de PDF. Le pourcentage de personnes utilisant l'Assistant IA dans cette population est de 95 % l'année 1, de 90 % l'année 2 et de 85 % l'année 3.
- Le salaire moyen toutes charges comprises d'une personne utilisant l'Assistant IA est de 38,52 € par heure.
- Chaque personne consacre 50 % du temps économisé à des tâches productives.

Résultats. La VA prévue sur trois ans est comprise entre 345 717 € (estimation basse) et 547 947 € (estimation haute).

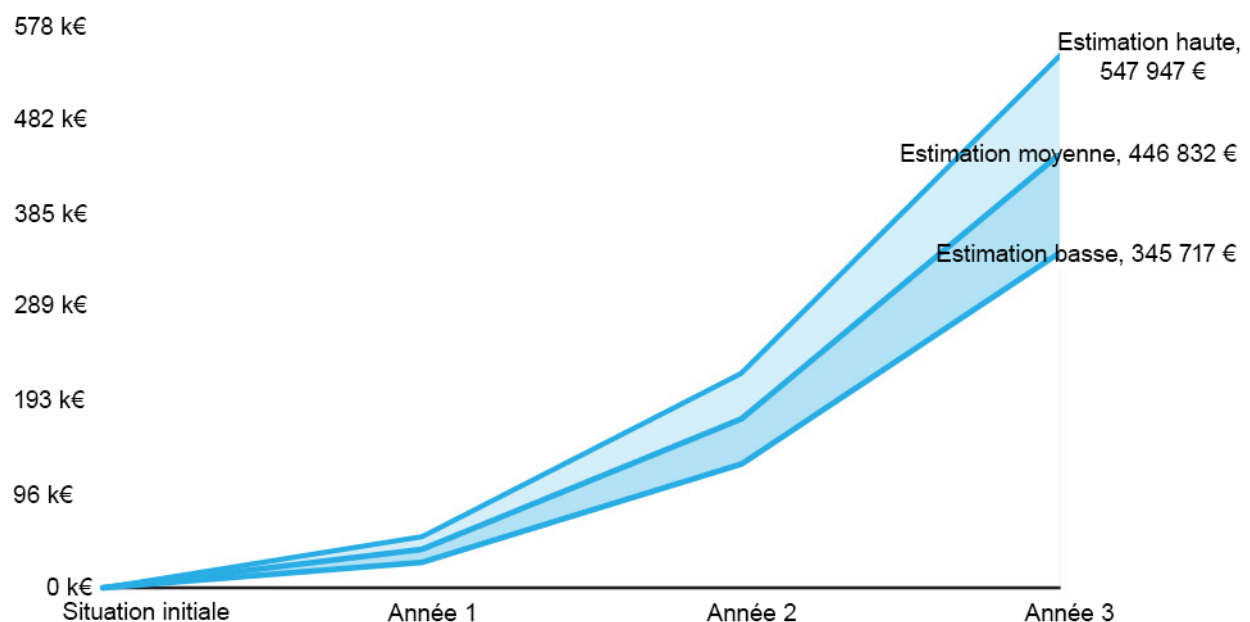
« En matière d'IA, notre objectif est de gagner en efficacité, dans toute la structure si possible, afin de mieux servir la communauté. Une fois que l'outil sera accessible à tous les membres du personnel, la productivité et la créativité feront un bond. »

RESPONSABLE DE LA STRATÉGIE D'IA ET DE LA TRANSFORMATION
DANS UNE ADMINISTRATION

20 % à 30 %

Gain de temps lors de la création de contenu

Module d'efficacité opérationnelle : impact cumulé sur trois ans



Efficacité de la création de contenu					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Personnes utilisant l'Assistant IA	Entreprise de référence	500	1 250	2 000
B2 _{faible}			10 %	15 %	20 %
B2 _{modéré}	Gain de temps lors de la création de contenu avec l'Assistant IA	Entretiens	15 %	20 %	25 %
B2 _{élevé}			20 %	25 %	30 %
B3	Pourcentage d'utilisateurs et d'utilisatrices de l'Assistant IA qui créent de gros volumes de contenu	Entreprise de référence	5 %	10 %	15 %
B4	Temps (en heures) que les personnes créant beaucoup de contenu consacrent chaque semaine à des projets nécessitant des PDF	Entreprise de référence	2	2	2
B5 _{faible}			260	1 950	6 240
B5 _{modéré}	Temps (en heures) économisé par les personnes créant beaucoup de contenu	B1*B2*B3*B4*52 semaines	390	2 600	7 800
B5 _{élevé}			520	3 250	9 360
B6	Pourcentage d'utilisateurs et d'utilisatrices de l'Assistant IA qui ont des besoins standards en matière de contenu	1-B3	95 %	90 %	85 %
B7	Temps (en heures) que les utilisateurs et les utilisatrices standards consacrent chaque semaine à la création de contenu à base de PDF	Entreprise de référence	0,5	0,5	0,5
B8 _{faible}			1 235	4 388	8 840
B8 _{modéré}	Temps (en heures) économisé par les utilisateurs et les utilisatrices standards lors de la création de contenu à base de PDF	B1*B2*B6*B7*52 semaines	1 853	5 850	11 050
B8 _{élevé}			2 470	7 313	13 260
B9	Salaire horaire moyen toutes charges comprises	Entreprise de référence	38,5 €	38,5 €	38,5 €
B10	Productivité récupérée	Méthodologie TEI	50 %	50 %	50 %
Bt _{réduit}			28 793 €	122 069 €	290 440 €
Bt _{modéré}	Efficacité de la création de contenu	(B5+B8)*B9*B10	43 200 €	162 747 €	363 051 €
Bt _{élevé}			57 587 €	203 443 €	435 661 €
Total prévu sur trois ans : 441 304 € à 696 691 €			Valeur actuelle prévue sur trois ans : 345 273 € à 547 805 €		

AVANTAGES NON QUANTIFIÉS

Les personnes interrogées ont indiqué que leur organisation avait également bénéficié des avantages suivants, sans pouvoir les quantifier :

- **Sécurité des données.** Le responsable technique mondial Adobe dans une entreprise de services professionnels a déclaré : « L'un des principaux avantages de l'Assistant IA est que les données ne sont pas stockées et utilisées pour entraîner le modèle. Elles ne sont jamais divulguées et ne sont pas conservées une fois traitées, ce qui est inestimable, à mes yeux. Cela s'inscrit dans nos politiques de sécurité et de confidentialité. »
- **Fiabilité accrue.** Selon les personnes interrogées, l'Assistant IA fournit des données d'attribution avec les réponses générées, en mettant en évidence les parties du document dont ces dernières sont issues. Il est ainsi possible de vérifier l'exactitude et l'origine des informations pour s'assurer que les insights et le contenu obtenus sont fiables.
- **Meilleure expérience du personnel.** Dans le cadre du programme pilote, les personnes interrogées ont indiqué que l'Assistant IA les a aidés à réduire les tâches fastidieuses liées aux PDF et à améliorer l'efficacité de la création de contenu, ce qui leur a permis de se concentrer sur des tâches plus agréables ou plus stratégiques. La directrice de la technologie d'une administration a affirmé : « Ce travail répétitif peut désormais être effectué avec l'Assistant IA. Pourquoi s'astreindre à lire un document de 150 pages quand on peut le résumer ? Si l'IA le synthétise pour vous, vous êtes libre de vous consacrer à des activités plus motivantes ».
- **Rentabilisation plus rapide.** Les personnes interrogées ont souligné que l'accès à l'Assistant IA était facilement activé via la console de gestion d'Acrobat, ce qui a permis à leur organisation de tirer rapidement parti de l'outil et de le rentabiliser au cours des essais pilotes.

« La fonction d'attribution facilite la validation des informations, qui était l'une des préoccupations de l'équipe du programme bêta. Non seulement elle permet de remonter à la source, mais elle la met en évidence pour que vous n'ayez pas à parcourir toute la page. »

RESPONSABLE DE LA STRATÉGIE D'IA ET DE LA TRANSFORMATION
DANS UNE ADMINISTRATION

FLEXIBILITÉ

La flexibilité désigne les résultats commerciaux, les cas d'usage uniques et les opportunités dont il est possible de bénéficier après avoir déployé l'Assistant IA. L'intérêt de la flexibilité est propre à chaque membre de la clientèle et peut nécessiter un investissement supplémentaire. Cette flexibilité peut prendre de multiples formes :

- **Croissance du chiffre d'affaires.** L'étude de Forrester montre que l'IA générative peut améliorer le chiffre d'affaires de plusieurs façons, notamment en permettant aux équipes commerciales d'en faire plus⁵. Par exemple, l'IA générative aide les forces de vente à cerner les prospects et à produire du contenu, des messages et des propositions hautement personnalisés. Elle peut réduire le temps consacré aux tâches administratives, telles que la recherche de contenu commercial, l'étude de nouveaux produits et solutions, la préparation de présentations ainsi que l'aide à la génération d'e-mails, à la réponse aux appels d'offres et à la rédaction de propositions. Les forces de vente disposent ainsi de plus de temps pour interagir directement avec la clientèle. Alors que les entreprises des personnes interrogées n'en étaient pour la plupart qu'au début du processus d'exploration de ces cas d'usage, le responsable technique Adobe chez un prestataire de services professionnels a révélé qu'une équipe commerciale avait utilisé l'Assistant IA pour analyser des notes d'information et répondre à des appels d'offres.
- **Valeur commerciale à long terme.** Selon les personnes interrogées, la valeur commerciale augmentera à mesure que les cas d'usage se multiplieront et que l'Assistant IA se développera. La directrice de la technologie d'une administration a déclaré : « Si tout le monde a accès à l'outil, les cas d'usage seront plus nombreux et la créativité plus importante. En attendant que les personnes qui font le travail s'en servent, de nouvelles idées peuvent émerger. Je pense que nous allons continuer de gagner en efficacité et de créer des cas d'usage vraiment intéressants et générateurs de valeur à long terme pour notre organisation. Le retour sur investissement sera alors considérable. »

La flexibilité peut également être mesurée lors de son évaluation dans le cadre d'un projet spécifique (voir l'[Annexe A](#) pour plus de détails).

Analyse des coûts

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

Total des coûts							
Réf.	Coût	Situation initiale	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Ctr	Abonnement à l'Assistant IA d'Acrobat	0 €	30 273 €	75 685 €	121 095 €	227 054 €	181 051 €
Dtr	Coûts des ressources de déploiement, de formation et de gestion courante	30 338 €	102 231 €	128 713 €	128 713 €	389 995 €	326 354 €
	Total des coûts (ajustés en fonction des risques)	30 338 €	132 504 €	204 397 €	249 808 €	617 049 €	507 406 €

Abonnement à l'Assistant IA d'Acrobat

Éléments probants et données. Les personnes interrogées ont indiqué que l'abonnement à l'Assistant IA revenait à 4,80 € par mois et par personne, mais les tarifs peuvent varier. Contactez Adobe pour plus d'informations.

Modélisation et hypothèses. Grâce aux données recueillies lors des entretiens, Forrester émet les hypothèses suivantes concernant l'entreprise de référence :

- L'entreprise de référence emploie 5 000 personnes.
- L'année 1, 10 % du personnel commence à utiliser l'Assistant IA. L'année 3, ce nombre passe à 40 %.
- L'entreprise de référence supporte un coût d'abonnement mensuel de 4,80 € par personne.

Risques. Les résultats peuvent ne pas être représentatifs de toutes les expériences et les coûts peuvent varier d'une entreprise à l'autre, en fonction des facteurs suivants :

- la taille de l'entreprise et le taux d'adoption de l'Assistant IA ;
- les futurs ajustements des mécanismes de tarification.

Résultats. Pour tenir compte de ces facteurs, Forrester a revu ce coût à la hausse de 10 % et obtenu une VA ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 181 044 € sur trois ans.

« L'Assistant IA d'Acrobat est très rentable et fonctionne bien avec nos PDF. »

VP DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES ET DES INITIATIVES DIGITALES,
SERVICES FINANCIERS

Abonnement à l'Assistant IA d'Acrobat						
Réf.	Indicateur	Source	Situation initiale	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre de collaborateurs et de collaboratrices	Entreprise de référence		5 000	5 000	5 000
C2	Pourcentage de personnes qui utilisent l'Assistant IA	Entreprise de référence		10 %	25 %	40 %
C3	Utilisateurs et utilisatrices	C1*C2		500	1 250	2 000
C4	Prix par mois	Entreprise de référence		4,80 €	4,80 €	4,80 €
Ct	Abonnement à l'Assistant IA d'Acrobat	C3*C4		28 832 €	72 080 €	115 328 €
	Ajustement en fonction des risques	↑5 %				
Ctr	Abonnement à l'Assistant IA d'Acrobat (valeurs ajustées en fonction des risques)		0 €	30 273 €	75 685 €	121 095 €
Total sur trois ans : 227 054 €			Valeur actuelle sur trois ans : 181 051 €			

Coûts des ressources de déploiement, de formation et de gestion courante

Éléments probants et données. Les personnes interrogées ont fait savoir que les tests et découverte des cas d'usage avaient occasionné des frais et que, dans le cadre d'un déploiement complet, le travail de gestion et d'administration serait réduit.

- **Essai pilote.** Plusieurs personnes interrogées ont signalé que leur entreprise avait organisé des essais pilotes en créant de petits comités d'utilisateurs et d'utilisatrices de différents services. Les membres de ces comités ont effectué les premiers essais, documenté les cas d'usage et les prompts, et partagé leurs idées et leurs commentaires. Le responsable de la stratégie d'IA et de la transformation d'une administration a déclaré : « Nous avons officiellement lancé le programme bêta auprès d'une trentaine

de personnes expérimentées, issues de tous les services (juridique, RH, administration, IT, etc.). C'était l'occasion de tester réellement l'outil et de le défendre ».

- **Administration des utilisateurs et des utilisatrices et gestion courante.** Les personnes interrogées ont indiqué que l'effort IT à déployer pour administrer les utilisateurs et les utilisatrices pilotes était minime et que les déploiements à plus grande échelle ne devraient pas être plus fastidieux. Le responsable des technologies Adobe chez un prestataire de services professionnels a expliqué que l'accès à l'Assistant IA pouvait être facilement octroyé via la console d'administration d'Adobe. Les personnes interrogées ont également précisé que la simplicité d'utilisation de l'outil devrait limiter le travail de gestion au quotidien.

Modélisation et hypothèses. Grâce aux données recueillies lors des entretiens, Forrester émet les hypothèses suivantes concernant l'entreprise de référence :

- Durant la période d'investissement initiale, l'entreprise de référence organise un programme champions auquel participent 25 personnes de différents services afin de tester l'Assistant IA, de documenter les cas d'usage, de rédiger des prompts et d'échanger des idées et des points de vue. Chaque membre du programme y consacre huit heures.
- Durant la phase initiale, deux personnes de la direction pilotent le programme, se chargent de l'analyse de rentabilité, obtiennent le budget nécessaire, et aident à produire la documentation et les communications sur le déploiement. Elles consacrent chacune 80 heures à l'initiative pour un salaire horaire toutes charges comprises de 96,30 €.
- Un ou une spécialiste IT consacre 80 heures au processus de déploiement, administre les accès à l'Assistant IA, élabore la documentation et les règles de gouvernance, et diffuse les communications.
- Chaque personne nouvelle se forme sur l'Assistant IA : 475 utilisateurs et utilisatrices l'année 1, 750 utilisateurs et utilisatrices l'année 2, et 750 utilisateurs et utilisatrices l'année 3. L'année 1, les utilisateurs et les utilisatrices suivent cinq heures de formation. Une fois que les cas d'usage et les prompts courants sont bien documentés et que les instructions sont transmises par les pairs, la formation se limite à quatre heures l'année 2 et l'année 3.
- Le salaire horaire moyen toutes charges comprises d'une personne utilisant l'Assistant IA est de 38,52 €.

- Une ressource IT consacre 26 heures par an (30 minutes par semaine) à des activités de gestion courante (notamment la résolution des problèmes et l'administration des nouveaux utilisateurs et des nouvelles utilisatrices).
- Le salaire horaire toutes charges comprises d'une ressource IT est de 55,85 €.

Risques. Les résultats peuvent ne pas être représentatifs de toutes les expériences et les coûts peuvent varier d'une entreprise à l'autre, en fonction des facteurs suivants :

- le taux d'adoption de l'Assistant IA par l'entreprise ;
- les efforts déployés dans le cadre du programme pilote ainsi que le nombre de participants et de participantes ;
- la durée de la formation des nouveaux utilisateurs et des nouvelles utilisatrices ainsi que le temps nécessaire pour maîtriser l'outil ;
- le temps dont le service IT a réellement besoin pour déployer et gérer l'Assistant IA.

Résultats. Pour tenir compte de ces facteurs, Forrester a revu ce coût à la hausse de 10 % et obtenu une VA ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 326 457 € sur trois ans.

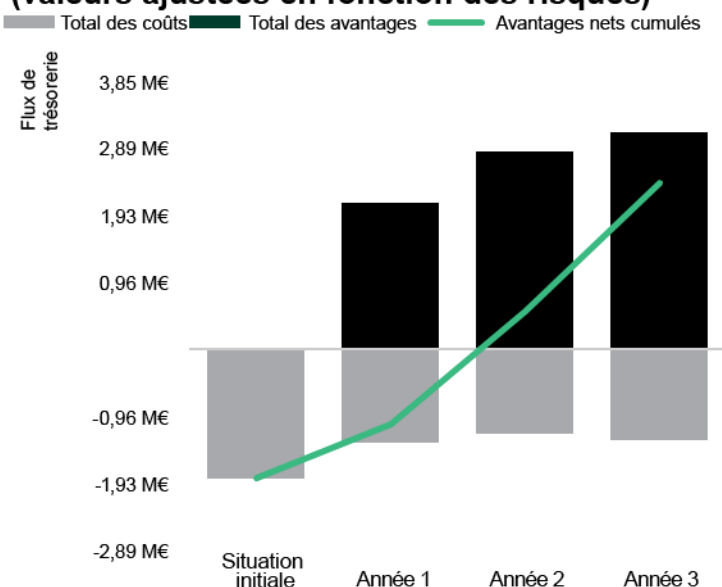
ANALYSE DES COÛTS

Coûts des ressources de déploiement, de formation et de gestion courante						
Réf.	Indicateur	Source	Situatio n initiale	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Membres du programme champions	Entreprise de référence	25			
D2	Temps de test et de découverte par membre (en heures)	Entretiens	8			
D3	Salaire horaire moyen toutes charges comprises	Entreprise de référence	38,52 €	38,52 €	38,52 €	38,52 €
D4	Leaders du programme champions	Entreprise de référence	2			
D5	Temps consacré au programme champions par leader (en heures)	Entreprise de référence	80			
D6	Salaire horaire moyen toutes charges comprises d'un leader du programme champions	Entreprise de référence	96,3 €	96,3 €	96,3 €	96,3 €
D7	Sous-total : coûts des ressources du programme champions	D1*D2*D3+ D4*D5*D6	23 112 €			
D8	Temps consacré au déploiement par les ressources IT (en heures)	Entretiens	80			
D9	Salaire horaire moyen toutes charges comprises d'un administrateur ou d'une administratrice IT	Entreprise de référence	55,85 €	55,85 €	55,85 €	55,85 €
D10	Sous-total : coûts des ressources de déploiement	D8*D9	4 468 €			
D11	Utilisateurs et utilisatrices qui suivent la formation	Entreprise de référence		475	750	750
D12	Temps de formation et de découverte par personne (en heures)	Entretiens		5	4	4
D13	Sous-total : coûts de formation	D11*D12*D3		91 485 €	115 560 €	115 560 €
D14	Temps consacré par l'équipe IT à la gestion courante (en heures)	Entretiens		26	26	26
D15	Sous-total : coûts de gestion courante	D9*D14		1 452 €	1 452 €	1 452 €
Dt	Coûts des ressources de déploiement, de formation et de gestion courante	D7+D10+D13 +D15	27 580 €	92 937 €	117 012 €	117 012 €
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %				
Dtr	Coûts des ressources de déploiement, de formation et de gestion courante (valeurs ajustées en fonction des risques)		30 338 €	102 231 €	128 713 €	128 713 €
Total sur trois ans : 389 995 €			Valeur actuelle sur trois ans : 326 354 €			

Bilan financier

Indicateurs 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 Avantages et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement (ROI), la valeur actuelle nette (VAN) et le délai de rentabilisation de l'entreprise de référence. Forrester se base sur un taux d'actualisation annuel de 10 % pour cette analyse.

Ces ROI, VAN et délai de rentabilisation ajustés en fonction des risques s'obtiennent en appliquant des facteurs d'ajustement aux résultats bruts des sections Avantages et Coûts.

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

	Situation initiale	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	(30 338 €)	(132 504 €)	(204 397 €)	(249 808 €)	(617 049 €)	(507 406 €)
Total des avantages (estimation basse)	0 €	216 578 €	535 196 €	1 016 542 €	1 768 318 €	1 402 945 €
Total des avantages (estimation moyenne)	0 €	356 175 €	782 437 €	1 379 593 €	2 518 206 €	2 006 947 €
Total des avantages (estimation haute)	0 €	495 752 €	1 029 697 €	1 742 644 €	3 268 094 €	2 610 948 €
Avantages nets (estimation basse)	(30 338 €)	84 073 €	330 799 €	766 733 €	1 151 268 €	895 538 €
Avantages nets (estimation moyenne)	(30 338 €)	223 670 €	578 039 €	1 129 784 €	1 901 156 €	1 499 541 €
Avantages nets (estimation haute)	(30 338 €)	363 247 €	825 299 €	1 492 835 €	2 651 044 €	2 103 541 €
ROI prévu (estimation basse)						176 %
ROI prévu (estimation moyenne)						296 %
ROI prévu (estimation haute)						415 %

ANNEXE A : ESTIMATION DU TOTAL ECONOMIC IMPACT D'UNE NOUVELLE TECHNOLOGIE

Le Total Economic Impact d'une nouvelle technologie (New Tech TEI) est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus de décision d'une entreprise en matière de technologies et aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services à leur clientèle. Elle permet aussi aux entreprises de démontrer et justifier la valeur réelle des initiatives IT auprès de leur direction et des autres parties prenantes.

L'approche Total Economic Impact

Les avantages prévus désignent la valeur générée par le produit dans l'entreprise. La méthodologie New Tech TEI mesure équitablement les avantages et les coûts, ce qui permet de réaliser une étude complète de l'impact de la technologie sur toute l'entreprise.

L'estimation des coûts tient compte de toutes les dépenses nécessaires pour obtenir la valeur ou les avantages attendus du produit. Les coûts prévus correspondent aux coûts incrémentaux par rapport à l'environnement existant pour déterminer les coûts récurrents associés à la solution.

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

Les risques mesurent l'incertitude des estimations des avantages et des coûts en considérant : 1) la probabilité que les estimations correspondent aux projections d'origine et 2) la probabilité que les estimations fassent l'objet d'un suivi. Les facteurs de risque de la méthode TEI reposent sur une « distribution triangulaire ».

VALEUR ACTUELLE (VA)

Valeur actuelle ou courante des coûts et des avantages estimés à un taux d'intérêt donné (taux d'actualisation). La VA des coûts et des avantages entre dans la VAN totale des flux de trésorerie.

VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN) PRÉVUE

Estimation de la 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) PRÉVU

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

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 avantages 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 calculs des sommes et de la valeur actuelle des tableaux Total des avantages, Total des coûts et Flux de trésorerie ne s'additionnent pas parfaitement, puisque certains nombres sont arrondis.

ANNEXE B : NOTES DE FIN

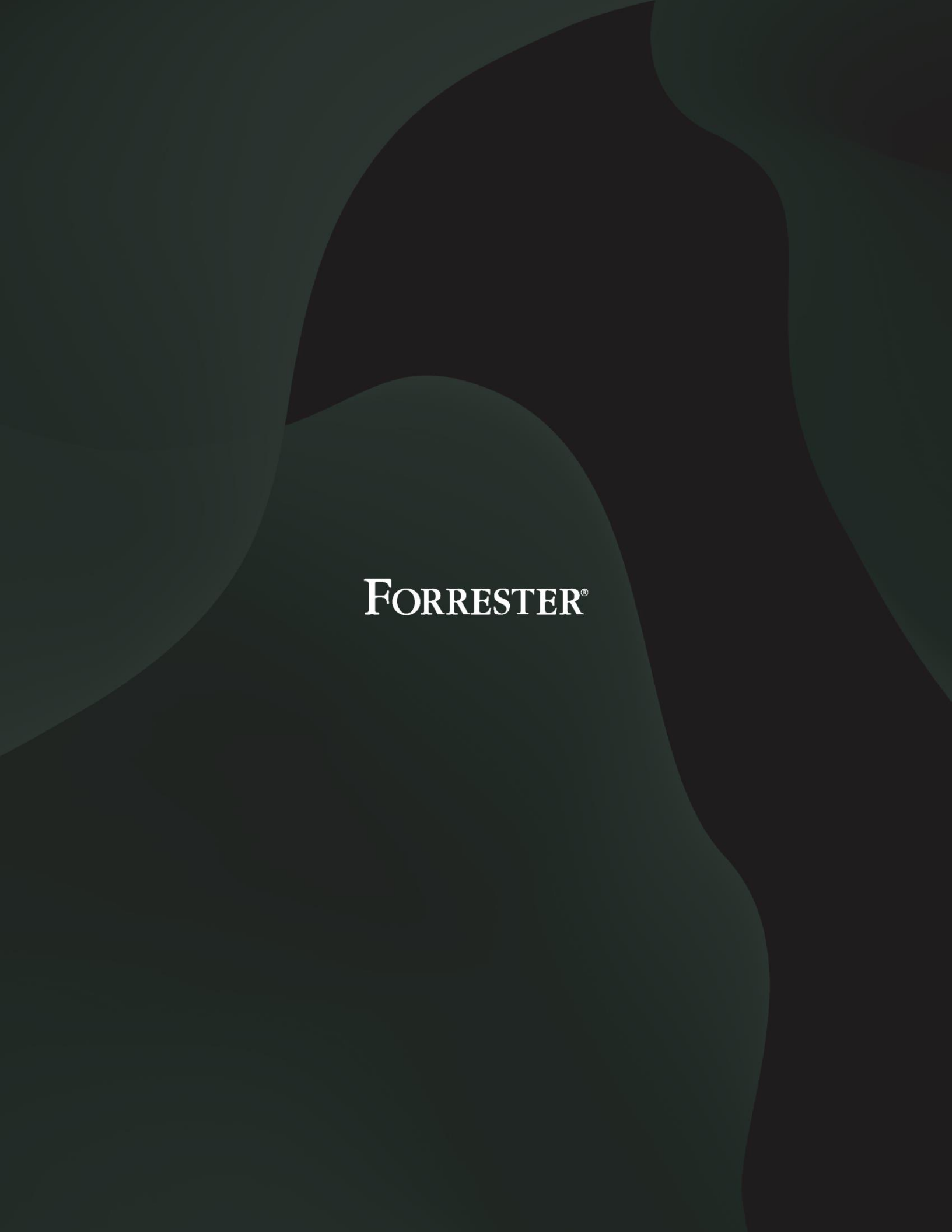
¹ Source : [September 2023 Artificial Intelligence Pulse Survey](#), Forrester Research Inc., octobre 2023

² Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels des entreprises en matière de technologies et permet aux fournisseurs de communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services à la clientèle. Elle aide aussi les entreprises à démontrer, justifier et valoriser les initiatives IT auprès de leur direction et des autres parties prenantes.

³ Source : [Your Employees Aren't Ready For Generative AI Tools](#), Forrester Research, Inc., 21 novembre 2024

⁴ Source : [Prepare Your Entire Workforce For AI Now](#), Forrester Research, Inc., 20 novembre 2024

⁵ Source : [Generative AI: What It Means For B2B Sales](#), Forrester Research, Inc., 14 septembre 2023



FORRESTER®