

NEW TECH

Nouvelles technologies : projection Total Economic Impact™ de Microsoft Copilot pour Microsoft 365

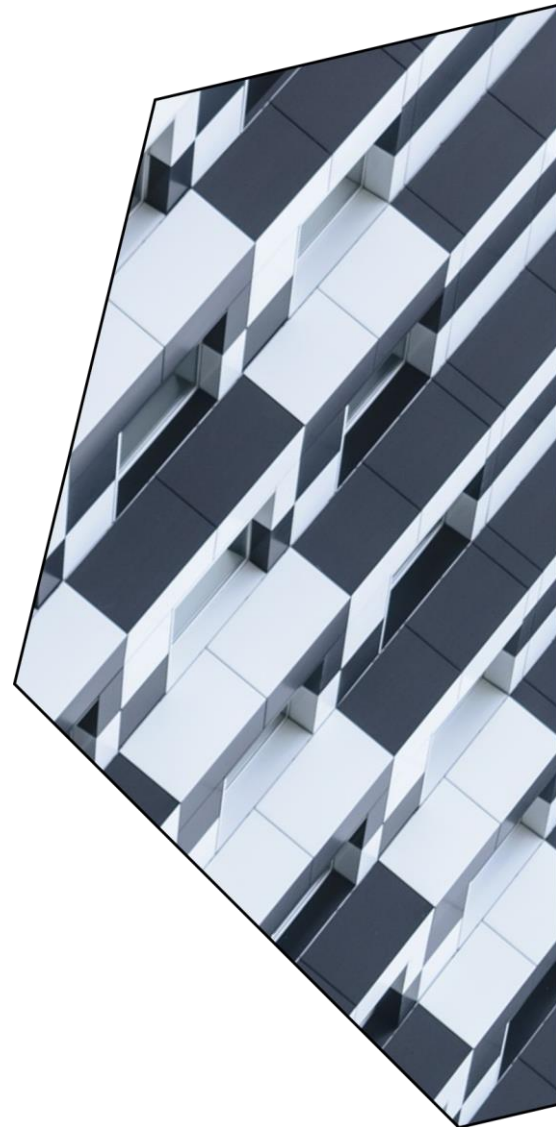
Réduction des coûts et avantages commerciaux
rendue possible par Copilot pour Microsoft 365

AVRIL 2024

Table des matières

Équipe de conseil Jonathan Lipsitz
Nahida Nisa

Résumé	1
Le parcours client avec Microsoft Copilot pour Microsoft 365	7
Principaux défis	7
Exigences de la solution.....	8
Entreprise de référence.....	8
Analyse des avantages	10
Transformation commerciale : mise en marché ...	10
Transformation commerciale : opérations.....	13
Transformation commerciale : ressources humaines et culture interne	18
Avantages non quantifiés	21
Flexibilité.....	21
Analyse des coûts	23
Licences Copilot pour Microsoft 365	23
Coûts de mise en œuvre et de gestion	25
Formation et découverte par le personnel	27
Bilan financier	30
Annexe A : Nouvelles technologies : projection Total Economic Impact.....	31
Annexe B : Données démographiques des entretiens et de l'enquête.....	32
Annexe C : Exemples d'économies de main-d'œuvre	34
Annexe D : Documents complémentaires	37
Annexe E : Notes de fin.....	38



À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, basés sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à obtenir des résultats clés. Alimentés par nos recherches axées sur le client, les consultants chevronnés de Forrester collaborent avec les dirigeants pour mettre en œuvre leurs priorités spécifiques en utilisant un modèle d'engagement unique qui garantit un impact durable. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

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

Résumé

L'intelligence artificielle (IA) générative est considérée comme une technologie commerciale aussi perturbatrice que l'adoption d'Internet. Microsoft Copilot pour Microsoft 365 est l'une des premières solutions d'IA générative destinées aux entreprises. Les utilisateurs précoces que nous avons interrogés réalisent déjà des économies de temps d'utilisateur et entament une transformation de leur entreprise. Selon les réponses à nos entretiens et enquêtes, Copilot pour Microsoft 365 est en passe de transformer tous les aspects des entreprises, dont la mise en marché, les opérations, les ressources humaines et la culture interne.

Copilot pour Microsoft 365 est un assistant d'IA générative pour les travailleurs, qui les aide à exploiter toutes les solutions de Microsoft 365 de façon plus optimale. Les répondants de diverses entreprises utilisant Copilot pour Microsoft 365 ont mentionné à la fois le succès précoce de son utilisation et son fort potentiel pour répondre aux défis qu'ils rencontreront à l'avenir. Ces succès précoces comprennent notamment l'atténuation des surcharges d'information et de l'épuisement des travailleurs, la réduction du temps nécessaire à l'innovation et la gestion du milieu compétitif de plus en plus exigeant au sein des entreprises.

Microsoft a chargé Forrester Consulting de conduire une étude de l'impact économique global (Total Economic Impact™, TEI) afin d'examiner le rendement du capital investi (RCI) potentiel que les entreprises peuvent dégager en déployant Copilot pour Microsoft 365¹. Le but de cette étude est de fournir aux lecteurs un cadre permettant d'évaluer l'incidence financière potentielle de Copilot pour Microsoft 365 sur leur entreprise.

Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé 8 représentants d'entreprises ayant déjà adopté Copilot pour Microsoft 365. Forrester a également mené une enquête auprès de 351 décideurs d'entreprises qui envisagent actuellement la mise en œuvre de solutions d'IA générative telles que Copilot pour Microsoft 365 et qui ont réfléchi à leurs effets possibles sur l'entreprise. Pour les besoins de la présente étude, Forrester a

STATISTIQUES CLÉS



Rendement du capital investi (RCI) projeté
112 % à 457 %



Valeur actuelle nette (VAN) projetée
19,1 à 77,4 M\$ US

cumulé les attentes des personnes interrogées dans le cadre des entretiens et des enquêtes et a combiné les résultats en une seule entreprise de référence. L'entreprise de référence ainsi modélisée compte 25 000 employés, est établie aux États-Unis et possède une forte présence en Amérique du Nord et en Europe, ainsi que des opérations commerciales partout dans le monde. Son chiffre d'affaires annuel totalise 6,25 G\$ US. L'entreprise vise à transformer complètement ses opérations, et non seulement à profiter d'optimisations faciles de sa main-d'œuvre. Copilot pour Microsoft 365 est déployé pour 3 000 utilisateurs à l'année 1, puis 3 000 autres à l'année 2, et 4 000 de plus à l'année 3. Le total de 10 000 travailleurs représente 40 % de la main-d'œuvre. Les déploiements ultérieurs dépendent du succès de l'opération sur les trois premières années.

Les répondants aux entretiens et à l'enquête ont indiqué qu'avant d'utiliser Copilot pour Microsoft 365,

leurs entreprises regorgeaient de données et d'outils mais étaient incapables de les exploiter conjointement et de dégager leur pleine valeur potentielle. Leurs tentatives précédentes de valoriser leurs données et leur personnel avaient rencontré un succès mitigé, avec pour résultat des employés désenchantés, une innovation lente, une faible agilité et des coûts excessifs. Tout cela a contribué au surmenage du personnel, à l'insatisfaction de la clientèle et à un rendement financier amoindri.

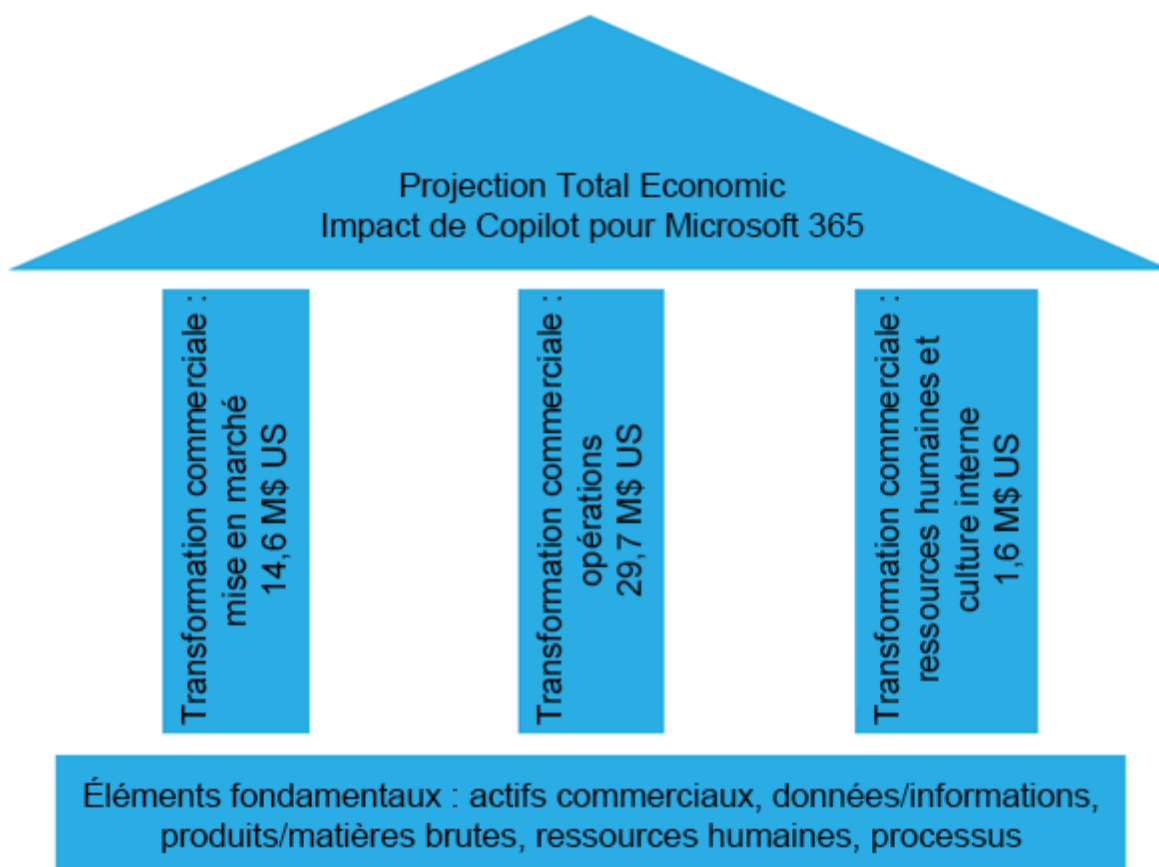
Après l'investissement dans Copilot pour Microsoft 365, les répondants ont remarqué que leurs entreprises employaient leurs données, documents et processus internes ainsi que leur main-d'œuvre à transformer leurs activités sur trois axes principaux : mise en marché, opérations et ressources humaines/culture interne. Collectivement, ces transformations ont accru le chiffre d'affaires, réduit les coûts d'exploitation internes et externes et bonifié l'expérience du personnel ainsi que la culture interne.



Accroissement du résultat net sur trois ans imputable à l'augmentation du chiffre d'affaires et à la réduction des coûts

2,9 % à 7,6 %

Les avantages de Copilot pour Microsoft 365 (tant ceux déjà réalisés que ceux anticipés) sont illustrés ci-dessous sous la forme des trois piliers de transformation des entreprises : mise en marché, opérations et ressources humaines/culture interne. En plus des exemples d'avantages quantifiés, cette étude TEI sur les nouvelles technologies aborde les facteurs contribuant aux avantages et les attentes concernant leur évolution et leur expansion au fil du temps.



PRINCIPALES CONCLUSIONS

Avantages projetés quantifiés. Puisque Copilot pour Microsoft 365 a été lancé en novembre 2023, la présente étude présente des avantages quantifiés pour chaque pilier de transformation ainsi qu'une discussion sur les autres avantages qui ne peuvent pas encore être quantifiés. Les avantages quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques sur trois ans pour l'entreprise de référence sont les suivants :

- **Augmentation du produit brut atteignant 4 % grâce à la transformation de la mise en marché.** L'entreprise de référence accroît ses recettes en améliorant son taux de conclusion, en réduisant son délai de mise en marché pour les nouveaux produits et services et en générant plus rapidement des propositions commerciales. L'amélioration de la satisfaction client contribue également à une augmentation de la valeur à vie. Cet avantage se renforce au fil du temps, et l'augmentation totale est proportionnelle au degré de transformation commerciale atteint. L'augmentation du résultat net, après application d'une marge nette de 7,8 %, représente une valeur projetée de 7,5 M\$ US à 35,6 M\$ US sur trois ans.
- **Réduction des dépenses totales atteignant 0,7 % grâce à la transformation des opérations.** La productivité accrue des travailleurs de plusieurs postes et fonctions est un moteur important des économies de coûts d'exploitation pour l'entreprise de référence (voir l'[annexe C](#) pour des exemples détaillés d'économies sur la main-d'œuvre). Des gains d'efficacité dans la chaîne logistique contribuent également à la hausse de la marge nette. Un autre facteur est la réduction des dépenses externes en sous-traitance informatique, de même que celles associées aux licences d'autres solutions d'IA générative remplacées par Copilot pour Microsoft 365. Collectivement, cette réduction projetée des dépenses totales est de

l'ordre de 27,6 M\$ US à 56,7 M\$ US sur trois ans. Du point de vue de la marge nette, ces économies de coûts la rehaussent jusqu'à 8,45 %, contre un taux de référence de 7,8 %.

- **Réduction du temps d'intégration des nouveaux employés atteignant 30 % grâce à la transformation des ressources humaines et de la culture interne.** Copilot pour Microsoft 365 accroît la satisfaction du personnel en réduisant les tâches répétitives à faible valeur et en rendant les informations pertinentes plus accessibles. À plus longue échéance, ce facteur devrait favoriser une meilleure fidélisation du personnel pour l'entreprise de référence. L'un des avantages précoces dont profite l'entreprise de référence est l'intégration accélérée de ses nouveaux employés, qui permet à ceux-ci de générer plus rapidement de la valeur pour l'entreprise. Cette intégration accélérée réduit par ailleurs le temps passé par les gestionnaires à préparer leurs nouveaux subalternes. Collectivement, cet avantage représente une valeur projetée de 946 000 M\$ US à 2 100 000 \$ US sur trois ans.

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

- **Amélioration de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI).** Copilot pour Microsoft 365 permet au personnel d'intégrer des perspectives et exemples plus diversifiés à leur travail, ce qui rend possible un milieu professionnel plus équitable et inclusif. Leur travail accroît en outre la qualité des produits de l'entreprise de référence et contribue à contrer certains préjugés ou penchants humains.
- **Meilleur équilibre travail-vie personnelle.** Un grand nombre des tâches plus banales et répétitives du personnel de l'entreprise de référence peuvent bénéficier d'une ébauche

préparée par Copilot pour Microsoft 365, après quoi les utilisateurs n'ont besoin de passer qu'une fraction du temps à les peaufiner. Cette optimisation réduit non seulement la charge de travail, mais aussi la proportion de temps consacré à des tâches répétitives et non créatives.

- **Conformité et sécurité.** Avec Copilot pour Microsoft 365, les informations sensibles de l'entreprise de référence demeurent dans le locataire de l'entreprise, au lieu d'être saisies par les membres du personnel dans des outils publics d'IA générative. Cela diminue considérablement le risque que des données propriétaires deviennent publiques en raison de l'utilisation abusive par le personnel d'outils d'IA générative non approuvés.

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

- **Coûts de licences.** L'entreprise de référence possède déjà les licences Microsoft 365 nécessaires. Pour les besoins de l'analyse financière, le coût mensuel de 30 \$ US par utilisateur de Copilot pour Microsoft 365 est appliqué en fonction du calendrier de déploiement. Le coût total sur trois ans est de 5,7 M\$ US.
- **Coûts de mise en œuvre.** Les coûts de mise en œuvre comprennent le travail technique et les efforts de gestion du changement assumés par l'entreprise de référence. Le déploiement initial nécessite 10 équivalents temps plein (ETP) occupant différentes fonctions professionnelles. La gestion technique et la gestion continue du changement nécessitent 6 ETP. Ces coûts incluent aussi un important recours aux services professionnels de partenaires Microsoft. Pour la durée à l'étude, le coût total atteint 5,5 M\$ US.
- **Formation et découverte par le personnel.** Les recherches de Forrester ont démontré que la

formation du personnel est une composante essentielle de la productivité avec l'IA générative, et que les entreprises ne devraient pas lésiner sur cet investissement². En plus des coûts de mise en œuvre, il ressort un important effort de formation pour enseigner aux membres du personnel comment utiliser Copilot pour Microsoft 365, comment rédiger des requêtes efficaces, comment limiter et reconnaître les hallucinations d'IA (c.-à-d. la génération de réponses inexactes) et comment repenser leur travail. L'entreprise de référence consacre 75 jours à créer et distribuer du matériel de formation durant la période initiale. Celui-ci est livré par des professionnels de la formation et du perfectionnement, ainsi que par des superutilisateurs au sein des différents services. Le calcul de ce coût comprend aussi le temps passé par les utilisateurs en formation et en découverte, qui peut être considéré comme une perte de productivité. L'intégration initiale d'un utilisateur occupe 8 heures, et 2 heures supplémentaires y sont consacrées chaque année subséquente. Le coût total en est de 5,7 M\$ US.

Forrester a modélisé une fourchette de prédictions à incidence faible, moyenne ou forte en fonction du risque évalué et du degré de transformation de l'entreprise. Cette analyse financière prévoit qu'en ayant recours à Microsoft Copilot pour Microsoft 365, l'entreprise de référence obtienne pour chaque scénario la valeur actuelle nette projetée (VANP) sur trois ans qui suit, ajustée en fonction du risque :

- Incidence forte : VANP de 77,4 M\$ US et RCIP de 457 %;
- Incidence moyenne : VANP de 47,7 M\$ US et RCIP de 281 %;
- Incidence faible : VANP de 19,1 M\$ US et RCIP de 112 %.



RCIP
**112 % à
457 %**



VA PROJETÉE
DES AVANTAGES
**36,0 M\$ US à
94,4 M\$ US**

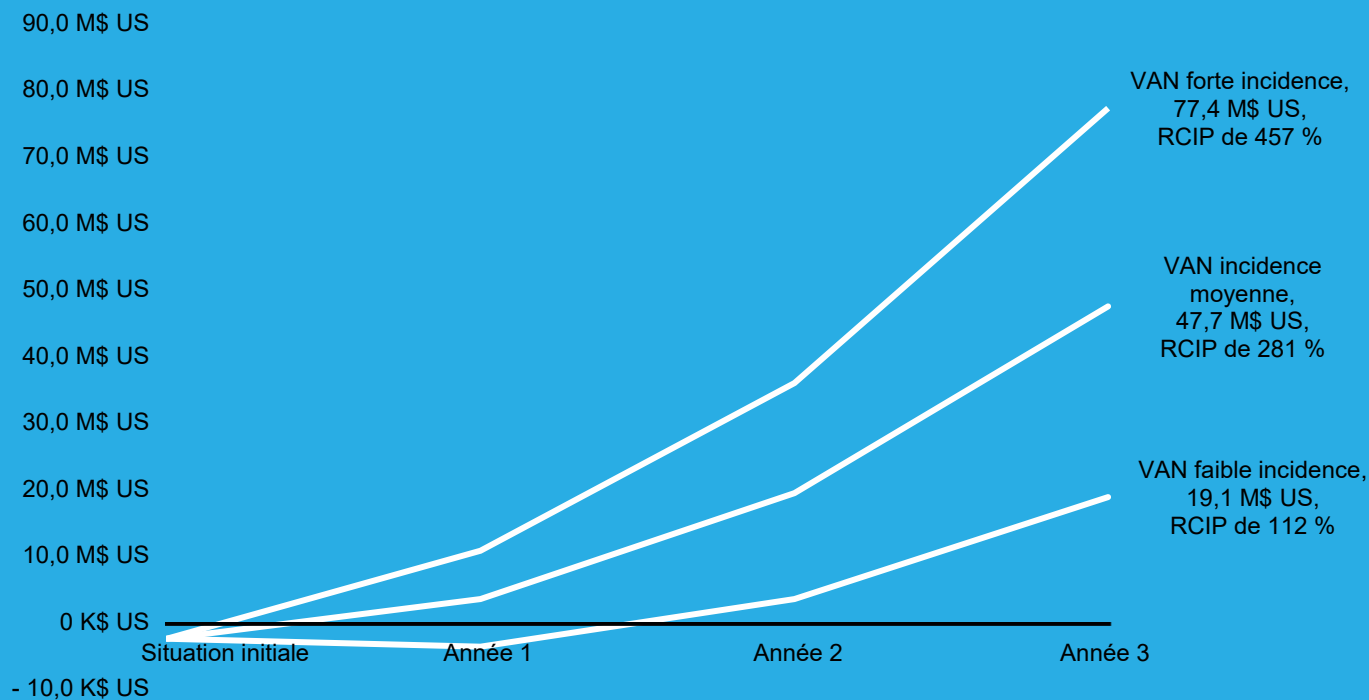


VAN PROJETÉE
**19,1 M\$ US à
77,4 M\$ US**



COÛTS TOTAUX
17,0 M\$ US

Analyse financière projetée sur trois ans pour l'entreprise de référence



CADRE ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE TEI DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

À partir des renseignements obtenus au cours des entretiens, Forrester a construit un cadre de projection Total Economic Impact™ pour les nouvelles technologies (TEI des nouvelles technologies) pour les entreprises qui envisagent d'investir dans Copilot pour Microsoft 365.

L'objectif de ce cadre de référence est d'identifier les coûts, les avantages, la flexibilité et les risques potentiels qui influencent la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que Copilot pour Microsoft 365 peut avoir sur une entreprise.

AVERTISSEMENTS

Remarques à l'intention des lecteurs :

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

Forrester n'émet aucune hypothèse concernant le rendement du capital investi potentiel que d'autres entreprises pourraient obtenir. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'appliquer leurs propres estimations au cadre de référence fourni dans l'étude pour déterminer la pertinence d'investir dans Copilot pour Microsoft 365.

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

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



VÉRIFICATION PRÉALABLE

Nous avons interrogé des parties prenantes de Microsoft et des analystes de Forrester pour collecter des données concernant Copilot pour Microsoft 365.



ENTRETIENS ET ENQUÊTE CONCERNANT L'ADOPTION PRÉCOCE

Nous avons interrogé 8 représentants d'entreprises utilisant Copilot pour Microsoft 365 dans un projet pilote ou en phase bêta, et soumis une enquête à 351 répondants provenant d'entreprises qui envisagent d'utiliser des solutions d'IA générative, afin d'obtenir des données concernant les coûts, avantages et risques projetés.



ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Nous avons conçu une entreprise de référence à partir des caractéristiques des entreprises des personnes interrogées.



CADRE DU MODÈLE FINANCIER PROJETÉ

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



ÉTUDE DE CAS

Quatre éléments fondamentaux de la méthodologie TEI pour les nouvelles technologies ont été utilisés pour modéliser l'incidence possible de l'investissement : avantages, coûts, flexibilité et risques. Étant donné la sophistication croissante des analyses de rendement du capital investi s'intéressant aux investissements informatiques, la méthodologie TEI de Forrester dresse un tableau complet de l'impact économique total des décisions d'achat. Veuillez consulter l'annexe A pour de plus amples renseignements sur la méthodologie TEI.

Le parcours client avec Microsoft Copilot pour Microsoft 365

■ Facteurs menant à l'investissement dans Copilot pour Microsoft 365

PRINCIPAUX DÉFIS

Forrester s'est entretenue avec 8 représentants ayant utilisé Copilot pour Microsoft 365 au sein de leurs entreprises, et a présenté une enquête à 351 autres décideurs d'entreprises qui envisagent l'utilisation de Copilot pour Microsoft 365. Pour plus de détails sur ces personnes et les entreprises qu'elles représentent, consultez l'[annexe B](#).

Plusieurs décideurs et travailleurs réfléchissent aux façons dont l'IA générative transformera leur travail, leur entreprise et leur secteur d'activité. Les recherches de Forrester ont établi que 92 % des décideurs croient que l'IA générative a déjà une forte influence sur leur décision d'investissement³. Le fort engouement pour l'IA générative et les attentes envers elle sont largement attribuables à l'environnement actuel, dans lequel les informations et processus sont décousus et les membres du personnel peinent à exploiter pleinement les ressources intellectuelles de leur entreprise pour créer de la valeur.

Les entreprises des personnes interrogées et des répondants à l'enquête ont été confrontées à des défis communs, notamment :

- **Incapacité d'embaucher suffisamment de personnel à certains postes critiques, et sentiment de débordement chez le personnel en place.** Les personnes interrogées ont mentionné que l'embauche de nouveaux employés et la création d'un milieu dans lequel ils puissent s'épanouir avaient été rendues plus difficiles depuis la pandémie de COVID-19 en raison de la popularité du télétravail. Les membres du personnel étaient souvent sollicités pour plusieurs réunions simultanées et débordés de courriels et d'autres formes de communication en ligne.

Le responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat a notamment

déclaré ce qui suit : « La conciliation travail-vie privée est maintenant un sujet qui concerne tout le monde, et il est encore plus important pour les nouvelles générations. Nous devons choisir judicieusement les outils que nous mettons à leur disposition pour leur permettre de gagner du temps. Je pense que les technologies comme celle-ci vont nous aider à rendre ce service à tous les membres de notre personnel, peu important leurs fonctions précises. »

- **Difficulté à entamer le processus créatif.** Les personnes interrogées ont souligné la difficulté qu'ont les membres de leur personnel à surmonter le syndrome de la page blanche au moment d'entamer le processus créatif, qu'il s'agisse de rédiger un courriel, de créer un document ou de collaborer avec leurs collègues. La nature du télétravail et la difficulté d'accès aux informations cloisonnées sont des facteurs aggravants de ce problème.

« Il n'y a vraiment aucun avenir sans ce genre de technologie. C'est l'avenir du travail. Elle fera partie de toutes les applications que vous utiliserez, sans exception. La question n'est pas de savoir si vous devriez l'utiliser, mais quand et où vous voulez vous situer sur la courbe d'adoption. Plus vous attendez, plus vous prendrez du retard. »

Chef de compte, services professionnels

Le chef de compte d'une entreprise de services professionnels a fait le témoignage suivant : « Au départ, j'étais simplement curieux de voir comment [Copilot pour Microsoft 365] pouvait m'aider à faire le suivi de mon travail au fil des semaines et à mieux m'organiser. [...] Mais plus je l'utilisais, plus je m'intéressais à ce qu'il pouvait faire pour m'aider à trouver des idées et à créer du contenu, en plus des autres cas d'utilisation. »

• **L'explosion des technologies d'IA générative.**

Les personnes interrogées ont indiqué que des outils d'IA générative de plus en plus nombreux entraient constamment sur le marché, tant pour les consommateurs que pour les entreprises. Cette multitude d'offres était source de complexité pour les utilisateurs finaux ainsi que pour les entreprises de TI qui devaient déterminer les meilleurs outils à utiliser et la meilleure manière d'en tirer parti. Les effets secondaires de cette croissance fulgurante incluent des dépenses accrues dans plusieurs technologies d'IA générative à la fois et les risques de sécurité des données et de conformité introduits en rendant les informations de l'entreprise plus facilement découvrables. De plus, les entreprises des personnes interrogées devaient contrôler la tendance de leurs employés à utiliser leurs propres outils d'IA, ce qui engendrait des risques de sécurité des données et de conformité.

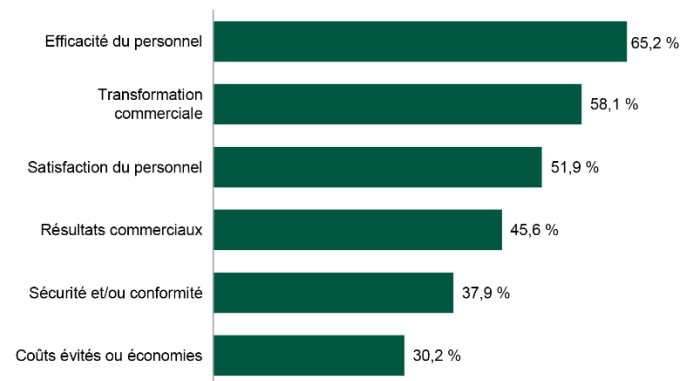
Le responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat a déclaré : « Nous devons rester à jour. Nous voulons commencer maintenant pour vraiment utiliser l'IA générative à fond et tout comprendre de son fonctionnement, pour savoir comment nous pouvons l'utiliser dans nos activités actuelles ou futures. »

EXIGENCES DE LA SOLUTION

Les entreprises des personnes interrogées cherchaient une solution qui :

- augmenterait la productivité des travailleurs du savoir;
- augmenterait les connaissances des travailleurs et améliorerait leur satisfaction et leur équilibre travail-vie personnelle;
- augmenterait la créativité dans plusieurs tâches, par exemple le développement de produits et les moyens d'accélérer la mise en marché;
- optimiserait les opérations de l'entreprise;
- améliorerait le service à la clientèle et augmenterait la satisfaction des clients;
- consoliderait les outils et plateformes d'IA afin de réduire les coûts et de donner un coup de main aux structures de TI débordées;
- répondrait à tous les besoins qui précèdent tout en respectant les exigences de conformité et de confidentialité.

« De quelle catégorie de résultats avez-vous profité ou prévoyez-vous profiter le plus en utilisant Copilot pour Microsoft 365? »



Base : 351 décideurs chargés de la stratégie en matière de solutions ou ayant une influence sur celle-ci au sein de leur entreprise
 Source : Une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Microsoft, janvier 2024

ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

À partir des informations recueillies au cours des entretiens et de l'enquête, Forrester a défini un cadre de référence TEI, une entreprise de référence ainsi

« Je viens de terminer une tâche dans Word en 5 secondes, au lieu de passer la journée à chercher le temps de mettre mes idées sur papier. Je n'ai plus besoin de me réserver un bloc de 90 minutes pour créer quelque chose à partir de zéro. Les gens ont plus de facilité à réagir, et c'est un des grands avantages de Copilot. Il nous aide à passer d'une page blanche à un élément auquel on peut réagir. »

Chef de compte, services professionnels

qu'une analyse du RCI qui illustre les domaines affectés financièrement. L'entreprise de référence est représentative des 8 personnes interrogées et des 351 personnes sondées. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière sous forme agrégée à la section suivante. L'entreprise de référence présente les caractéristiques suivantes :

Description de l'entreprise de référence. Il s'agit d'une entreprise mondiale basée aux États-Unis. Elle possède des opérations bien développées à travers l'Amérique du Nord et l'Europe, ainsi que des activités de vente et de service sur toute la planète. Elle affiche un chiffre d'affaires annuel de 6,25 G\$ US, maintenu constant dans le modèle à des fins de simplification. Elle compte 25 000 employés.

Caractéristiques du déploiement. L'entreprise de référence avait déjà effectué la transition vers Microsoft 365 et sa migration vers le nuage était bien avancée, dont celle de plusieurs référentiels d'information migrés vers SharePoint Online.

L'objectif du déploiement de Copilot pour Microsoft 365 était de transformer l'entreprise et d'obtenir des gains de productivité rapides. Copilot pour Microsoft 365 a été déployé sur trois ans : 3 000 travailleurs du savoir intégrés à l'année 1, 3 000 à l'année 2 et 4 000 à l'année 3. Ces utilisateurs provenaient de tous les services fonctionnels et étaient priorisés selon la valeur de chaque cas d'utilisation.

Principales hypothèses

- **6,25 G\$ US de chiffre d'affaires**
- **25 000 employés**
- **Déploiement progressif auprès de 40 % de la main-d'œuvre**

Analyse des avantages

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

Total des avantages projetés					
Avantage	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des avantages projetés (faible incidence)	3 003 650 \$ US	14 362 845 \$ US	28 518 181 \$ US	45 884 676 \$ US	36 026 842 \$ US
Total des avantages projetés (incidence moyenne)	10 866 485 \$ US	24 965 655 \$ US	45 423 475 \$ US	81 255 615 \$ US	64 638 724 \$ US
Total des avantages projetés (forte incidence)	18 854 145 \$ US	36 152 413 \$ US	63 041 400 \$ US	118 047 958 \$ US	94 382 096 \$ US

TRANSFORMATION COMMERCIALE : MISE EN MARCHÉ

Preuves et données. Les personnes interrogées et sondées ont mentionné plusieurs avantages de Copilot pour Microsoft 365 au titre de la mise en marché, y compris l'amélioration des ventes, du marketing et des expériences client, qui pourraient entraîner une croissance du chiffre d'affaires. Elles ont partagé de nombreux exemples de réussite pour leurs entreprises et décrit leurs attentes concernant la croissance du chiffre d'affaires.

- Le chef de compte d'une entreprise de services professionnels a partagé quelques exemples d'amélioration des processus de vente. D'abord, les membres du personnel pouvaient réaliser 10 % plus de propositions de vente par mois en réduisant de 75 % le temps de création des diapositives PowerPoint. Ensuite, le délai de conclusion des marchés était tombé de 30 à 20 jours, accélérant la génération de revenus.
- Le gestionnaire d'une autre entreprise de services professionnels estimait qu'à terme, le chiffre d'affaires augmenterait de 20 % grâce à la meilleure automatisation et à l'agrégation et la présentation améliorées des informations provenant de systèmes multiples.
- Le chef de projet d'un détaillant a expliqué que les équipes marketing de son entreprise étaient

devenues plus efficaces et efficientes. Des activités qui prenaient auparavant une demi-journée, comme la création d'un descriptif de projet, étaient réduites à 30 minutes. Il a également décrit des améliorations visant les processus de gestion et de marketing des produits. Celles-ci étaient particulièrement notables en ce qui a trait à la conception d'emballages multilingues. Un processus de plusieurs mois s'était vu considérablement réduit, accélérant de fait la génération de revenus.

- Le chef de projet d'un détaillant a également témoigné d'une hausse de la satisfaction client grâce à la capacité des employés à fournir plus rapidement aux clients les renseignements demandés.
- Le responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat a pour sa part indiqué qu'il avait constaté une réduction du délai de mise en marché.
- Les répondants à l'enquête ont fait part des nombreuses façons dont leurs entreprises ont profité des transformations commerciales au titre de la mise en marché, notamment de meilleurs taux de conclusion, des délais plus courts de mise en marché et une détection améliorée des nouvelles sources de revenus.



Augmentation des bénéfices nets

Jusqu'à 2,9 %

- Les répondants à l'enquête ont dit s'attendre à une augmentation des ventes provenant de leurs sources de revenus existantes de l'ordre de 5,7 % en moyenne. Ils s'attendaient par ailleurs à une hausse de 16 % du taux de conclusion. Quant au délai de mise en marché des nouveaux produits et services, il devait selon eux connaître une diminution de 16 %. Les répondants à l'enquête prévoyaient également que les nouvelles sources de revenus accroissent le chiffre d'affaires de 4,3 %.

donnée est maintenue constante pour toute la durée à l'étude à des fins de simplification du modèle.

- L'augmentation du chiffre d'affaires pour les raisons décrites ci-dessus varie selon le degré de transformation commerciale atteint en ce qui a trait à la mise en marché. Pour le scénario à faible incidence, une très légère transformation a lieu. Pour le scénario à forte incidence, les objectifs de transformation commerciale sont entièrement atteints. Le scénario à incidence moyenne se situe entre ces deux extrêmes. Les trois scénarios sont employés pour tous les avantages quantifiés.
- Cet avantage s'accroît avec le temps pour diverses raisons, dont l'augmentation du nombre d'utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365, la familiarisation et le renforcement des compétences d'utilisation de Copilot pour Microsoft 365, l'ingestion de données provenant de davantage de systèmes tiers et la transformation croissante des processus commerciaux. Pour ces mêmes raisons, un accroissement est aussi appliqué à tous les autres avantages quantifiés.
- Une marge nette de 7,8 % est appliquée à la croissance du produit brut afin de concentrer l'étude sur l'amélioration du résultat net. Cette marge nette reflète la moyenne tous secteurs confondus aux États-Unis⁴.

« C'est toujours un avantage d'être plus rapide que la concurrence dans vos interactions avec la clientèle. Sinon, vous risquez de perdre des clients. Copilot nous aide déjà à ce niveau en préparant des réponses dans Outlook. »

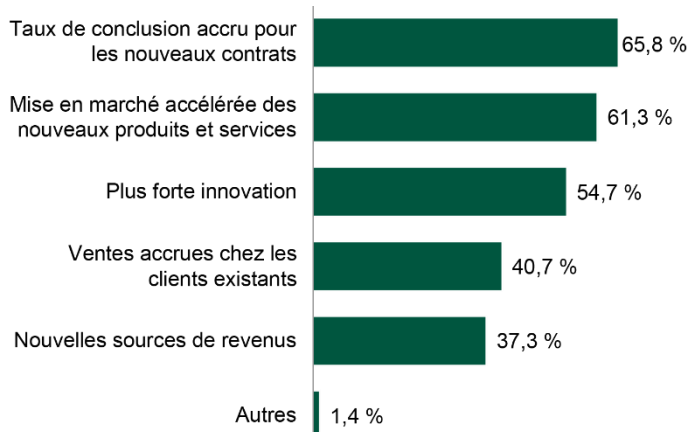
Responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat

Modélisation et hypothèses. À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester pose les hypothèses qui suivent pour les besoins de l'analyse financière telle qu'appliquée à l'entreprise de référence :

- Le produit brut annuel avant l'adoption de Copilot pour Microsoft 365 est de 6,25 G\$ US. Cette

Résultats. Ces données suggèrent une VA projetée sur trois ans allant de 7,5 M\$ US (faible incidence) à 35,6 M\$ US (forte incidence).

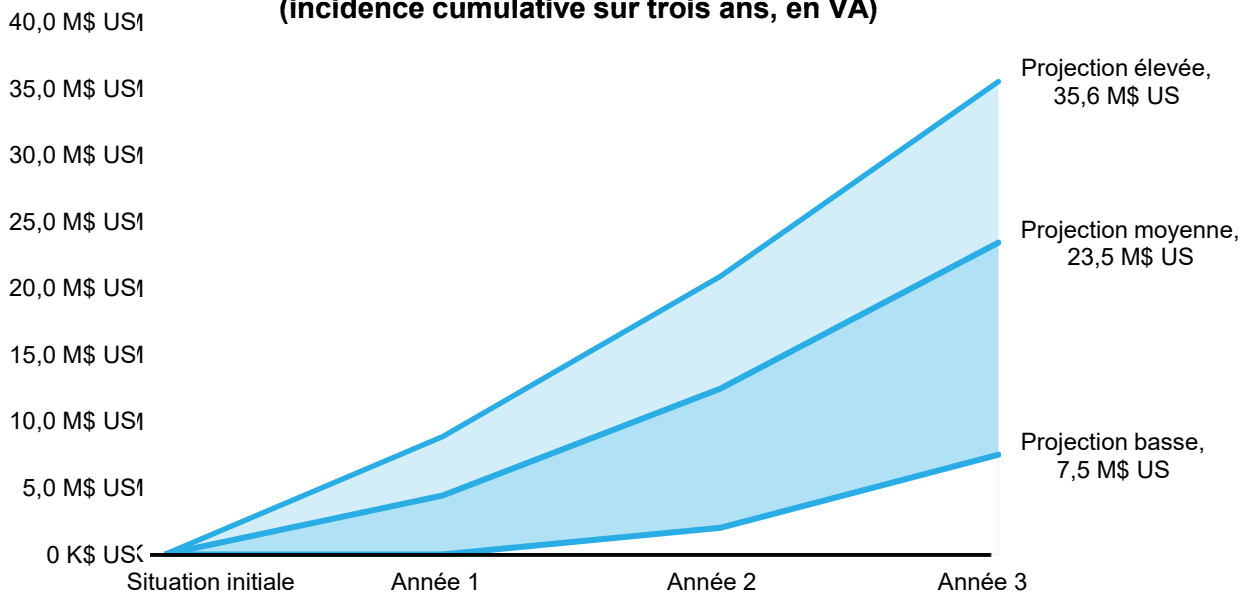
« Avez-vous constaté ou prévoyez-vous bénéficier des catégories de résultats ci-dessous grâce à votre utilisation de Copilot pour Microsoft 365? »



Base : 351 décideurs chargés de la stratégie en matière de solutions ou ayant une influence sur celle-ci au sein de leur entreprise

Source : Une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Microsoft, janvier 2024

Transformation commerciale : mise en marché (incidence cumulative sur trois ans, en VA)



Transformation commerciale : mise en marché					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Produit de référence	Entreprise de référence	6 250 000 000 \$ US	6 250 000 000 \$ US	6 250 000 000 \$ US
A2 _{faib.}			0,0 %	0,5 %	1,5 %
A2 _{moy.}	Augmentation des bénéfices grâce à l'amélioration de la génération de revenus et de l'expérience client	Entretiens	1,0 %	2,0 %	3,0 %
A2 _{forte}			2,0 %	3,0 %	4,0 %
A3 _{faib.}			0 \$ US	31 250 000 \$ US	93 750 000 \$ US
A3 _{moy.}	Sous-total : bénéfices tirés de l'amélioration de la génération de revenus	A1 * A2	62 500 000 \$ US	125 000 000 \$ US	187 500 000 \$ US
A3 _{forte}			125 000 000 \$ US	187 500 000 \$ US	250 000 000 \$ US
A4	Marge nette de référence	Norme TEI	7,80 %	7,80 %	7,80 %
At _{faib.}			0 \$ US	2 437 500 \$ US	7 312 500 \$ US
At _{moy.}	Transformation commerciale : mise en marché	A3 * A4	4 875 000 \$ US	9 750 000 \$ US	14 625 000 \$ US
At _{forte}			9 750 000 \$ US	14 625 000 \$ US	19 500 000 \$ US
Total projeté sur trois ans : 9 750 000 \$ US à 43 875 000 \$ US			Valeur actuelle sur trois ans : 7 508 452 \$ US à 35 601 052 \$ US		

TRANSFORMATION COMMERCIALE : OPÉRATIONS

Preuves et données. Les personnes interrogées et sondées ont dit s'attendre à ce que leurs entreprises bénéficient d'importantes optimisations internes et externes, d'améliorations des processus opérationnels et d'une meilleure optimisation de la chaîne logistique. Un élément majeur de ce pilier de transformation est l'économie de temps réalisée par les travailleurs. Différents exemples des économies de temps dont les employés des personnes interrogées et sondées ont bénéficié grâce à Copilot pour Microsoft 365 sont reproduits dans la présente section et détaillés plus avant dans l'[annexe C](#). Les façons dont Copilot pour Microsoft 365 a permis d'économiser du temps à des membres du personnel occupant des postes très diversifiés ont été bien documentées, notamment dans le rapport de Forrester Research décrivant comment

élaborer un dossier de décision pour Copilot pour Microsoft 365⁵. Les participants aux entretiens ont également mentionné que Copilot pour Microsoft 365 avait créé des occasions de réduire les dépenses externes à plusieurs égards, par exemple pour les tâches externalisées et les licences d'autres logiciels. Les réductions de coûts externes étaient importantes car elles contribuaient directement à améliorer le résultat net. Les exemples de succès précoces rencontrés par les personnes interrogées et sondées dans la transformation de leurs opérations dans le but de réduire les coûts, ainsi que leurs attentes concernant l'amélioration continue de cet avantage, incluent les suivants :

- Les personnes interrogées ont décrit de nombreux exemples d'économies de temps sur des activités individuelles concernant une grande proportion des utilisateurs de Copilot pour

Microsoft 365. Parmi les plus fréquents, citons les récapitulatifs de réunion préparés en 5 minutes au lieu de 30, l'économie de jusqu'à 30 minutes par jour en lecture de courriels, l'économie de 30 minutes supplémentaires par jour en rédaction de courriels et l'économie de plus d'une heure par semaine en recherche d'informations.

- Les personnes interrogées ont aussi souligné des économies de temps moins généralisées concernant la création de contenus, associées à des rôles plus particuliers. Ces rôles ou tâches incluent par exemple la possibilité de gérer deux fois plus de projets pour les chefs de projet, la réduction du temps passé à écrire des descriptions de poste (de 4 heures à 30 minutes) et la réduction du temps passé par les équipes juridiques à rédiger un document (de 1 journée à 15 minutes).

- Le responsable du milieu de travail numérique d'une entreprise de services financiers a fait ce témoignage : « Nous pouvons atteindre une plus grande efficacité qui réduira le coût de nos activités. C'est un sujet qui nous tient à cœur parce que nous gérons des pensions pour des travailleurs essentiels de la fonction publique. »
- Près de 50 % des répondants à l'enquête ont dit s'attendre à ce que Copilot pour Microsoft 365 améliore la chaîne logistique de leur entreprise. Ces répondants prévoient en moyenne une réduction de 5 % des coûts liés à leur chaîne logistique.



Réduction des dépenses totales

Jusqu'à 0,7 %

« Oui, Copilot permet d'économiser sur la main-d'œuvre, mais c'est plus que ça. Il permet de ne pas avoir à attendre deux jours qu'un processus soit terminé. Tout se fait plus rapidement. »

Responsable des expériences, services professionnels

- Le chef de projet d'un détaillant a partagé plusieurs des manières dont son entreprise prévoyait optimiser ses opérations et sa chaîne logistique, notamment grâce à de nouveaux aménagements des magasins et à des analyses de données améliorées de façon à faire ressortir les possibilités d'amélioration de la gestion des stocks et de la chaîne logistique.
- Le responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat a fait mention de la possibilité à plus long terme de réduire les dépenses en logiciels d'analyse de données grâce à la démocratisation de ces analyses par Copilot pour Microsoft 365.
- Le responsable du milieu de travail numérique d'une entreprise de services financiers a envisagé d'éliminer plusieurs agents conversationnels en adoptant Copilot Studio.
- Le chef de projet d'un détaillant a déclaré qu'une solution d'IA générative interne utilisée par son entreprise serait mise hors service. Il a aussi fait mention d'une occasion de réduire les coûts associés à sa plateforme de gestion des connaissances, qui menaçait de voir son prix tripler en raison du passage au nuage. Ce facteur à lui seul pourrait valoir des millions de dollars d'économies chaque année.

- Le même chef de projet s'attendait par ailleurs à réduire son nombre de sous-traitants en informatique à hauteur de 20 %.
- Le chef de compte d'une entreprise de services professionnels s'attendait à réduire de deux tiers son recours aux services externes de rédaction.
- Les deux solutions les plus fréquemment citées parmi celles que les répondants à l'enquête prévoient abandonner étaient les assistants à la rédaction (70 %) et les outils de gestion des connaissances (57 %).
- Les répondants à l'enquête s'attendaient en outre à une réduction des coûts en services professionnels ou d'agence dans plusieurs catégories, dont l'analyse de données (65 %), le service-conseil (52 %), les technologies de l'information (48 %), le soutien administratif (41 %) et la conception graphique (31 %).

Modélisation et hypothèses. À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester pose les hypothèses qui suivent pour les besoins de l'analyse financière telle qu'appliquée à l'entreprise de référence :

« En tant que service informatique, nous savons que les systèmes de vente au détail et la logistique sont les deux plus grands domaines où nous pouvons créer de la valeur. Copilot devrait nous aider énormément dans ces deux secteurs. Je ne peux pas les quantifier d'avance, mais les améliorations pourraient être colossales. »

Chef de projet, détaillant

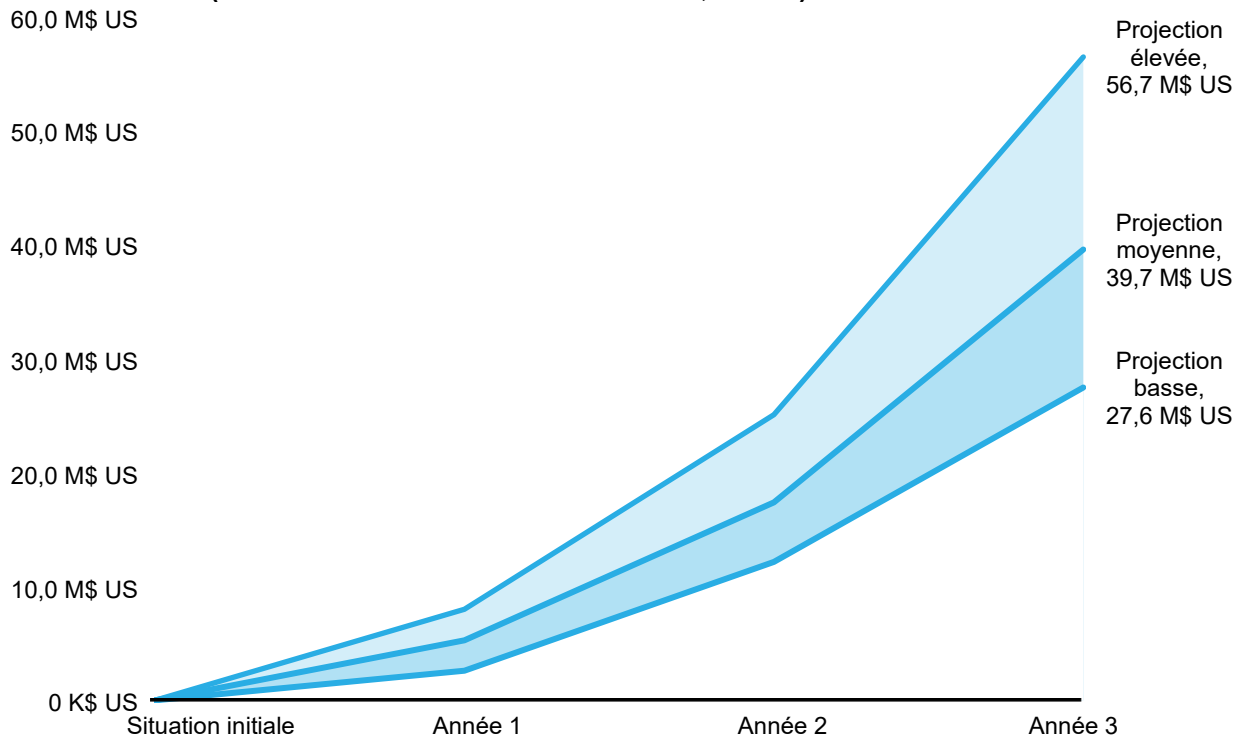
« Nous achetons beaucoup de logiciels et de matériel pour nos initiatives d'analyse de données. Je crois que nous n'en aurons plus besoin d'ici quelques années, et que nous pourrions arriver aux mêmes résultats sinon mieux avec Copilot pour Microsoft 365. »

Responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat

- Les différents scénarios de résultat net de l'avantage « transformation de la mise en marché » sont également appliqués ici.
- Les dépenses totales de l'entreprise de référence sont calculées en appliquant la marge nette de référence de 7,8 %.
- Ces coûts totaux sont ensuite réduits de jusqu'à 0,7 % pour tenir compte du gain d'efficacité des membres du personnel, de l'amélioration des processus opérationnels et de chaîne logistique et de la diminution des dépenses externes en sous-traitance et en autres licences informatiques. Ces améliorations se renforcent au fil du temps et varient selon le degré de transformation atteint.

Résultats. Ces données suggèrent une VA projetée sur trois ans allant de 27,6 M\$ US (faible incidence) à 56,7 M\$ US (forte incidence). Quant à la marge nette, elle passe de 7,8 % à 8,12 % (faible incidence) ou 8,45 % (forte incidence).

Transformation commerciale : opérations (incidence cumulative sur trois ans, en VA)



Transformation commerciale : opérations					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
B1 _{faib.}			6 250 000 000 \$ US	6 281 250 000 \$ US	6 343 750 000 \$ US
B1 _{moy.}	Chiffre d'affaires total	A1 + A3	6 312 500 000 \$ US	6 375 000 000 \$ US	6 437 500 000 \$ US
B1 _{forte}			6 375 000 000 \$ US	6 437 500 000 \$ US	6 500 000 000 \$ US
B2 _{faib.}			5 762 500 000 \$ US	5 791 312 500 \$ US	5 848 937 500 \$ US
B2 _{moy.}	Dépenses totales avant Copilot pour Microsoft 365	B1 * (100 % - 7,80 % [marge nette de référence])	5 820 125 000 \$ US	5 877 750 000 \$ US	5 935 375 000 \$ US
B2 _{forte}			5 877 750 000 \$ US	5 935 375 000 \$ US	5 993 000 000 \$ US
B3	Marge nette de référence	Norme TEI	7,80 %	7,80 %	7,80 %
B4 _{faib.}			0,05 %	0,20 %	0,35 %
B4 _{moy.}	Pourcentage de réduction des dépenses grâce aux optimisations internes et externes	Entretiens	0,10 %	0,25 %	0,50 %
B4 _{forte}			0,15 %	0,35 %	0,70 %
B5 _{faib.}			2 881 250 \$ US	11 582 625 \$ US	20 471 281 \$ US
B5 _{moy.}	Dépenses réduites	B2 * B4	5 820 125 \$ US	14 694 375 \$ US	29 676 875 \$ US
B5 _{forte}			8 816 625 \$ US	20 773 813 \$ US	41 951 000 \$ US
B6 _{faib.}			7,85 %	7,98 %	8,12 %
B6 _{moy.}	Marge nette résultante	1 - (B2 - B5) / B1	7,89 %	8,03 %	8,26 %
B6 _{forte}			7,94 %	8,12 %	8,45 %
Bt _{faib.}			2 881 250 \$ US	11 582 625 \$ US	20 471 281 \$ US
Bt _{moy.}	Transformation commerciale : opérations	B5	5 820 125 \$ US	14 694 375 \$ US	29 676 875 \$ US
Bt _{forte}			8 816 625 \$ US	20 773 813 \$ US	41 951 000 \$ US
Total projeté sur trois ans : 34 935 156 \$ US à 71 541 438 \$ US			Valeur actuelle sur trois ans : 27 572 112 \$ US à 56 701 961 \$ US		

TRANSFORMATION COMMERCIALE : RESSOURCES HUMAINES ET CULTURE INTERNE

Preuves et données. Les personnes interrogées ont indiqué que Copilot pour Microsoft 365 avait accru la satisfaction du personnel en réduisant ou éliminant les tâches répétitives et ennuyantes. Il a aussi amélioré la culture des entreprises en autonomisant le personnel. À court terme, ces avantages ont réduit le temps nécessaire à l'intégration des nouveaux employés. Bien qu'il soit trop tôt pour les quantifier, les personnes interrogées ont aussi relevé des avantages à plus longue échéance pouvant inclure la fidélisation des employés, l'augmentation de leur rendement et une moins forte dépendance aux travailleurs spécialisés. Voici quelques exemples précis de la manière dont les personnes interrogées et sondées prévoient que Copilot pour Microsoft 365 transforme les ressources humaines et la culture interne de leurs entreprises :

- Le gestionnaire d'une entreprise de services professionnels a déclaré : « Dans un an ou deux, il sera très difficile d'engager des personnes innovantes si nous n'utilisons pas Copilot. Sans une pile informatique moderne, personne ne voudra travailler pour nous. »
- Le même gestionnaire a ajouté : « La satisfaction du personnel augmentera grâce à l'élimination des tâches répétitives. »
- Le chef de projet d'un détaillant a déclaré : « Les membres de notre personnel aiment notre culture, mais ils sont surchargés. Ils ont d'excellentes idées, mais ils n'ont pas le temps de les explorer. Ils manquent aussi de temps pour la formation. Si nous pouvons améliorer tous ces manques, notre culture s'en trouvera améliorée. Copilot devrait nous être d'un grand secours, et c'est la principale raison qui nous pousse vers lui. »
- Le responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat anticipait une

« L'intégration des nouveaux employés est très difficile. Elle implique les RH, les TI et plusieurs autres équipes. Nous utilisons Copilot avec Power Automate pour rationaliser le partage d'informations et la coordination nécessaires pour améliorer le processus. »
Gestionnaire, services professionnels

réduction du temps d'intégration des nouveaux employés pouvant atteindre 25 %.

- Le spécialiste de la réussite client d'une entreprise de services financiers a déclaré : « Les nouveaux employés croulent sous l'information pendant les six premiers mois. Copilot devrait réduire cette période d'intégration de deux mois. »
- 69 % des répondants à l'enquête s'attendaient à ce que Copilot pour Microsoft 365 augmente la satisfaction du personnel.
- Les répondants à l'enquête qui prévoyaient que Copilot pour Microsoft 365 réduise le taux d'attrition du personnel s'attendaient à une réduction moyenne de 12 %.



Accélération de
l'intégration des
nouveaux employés

Jusqu'à 30 %

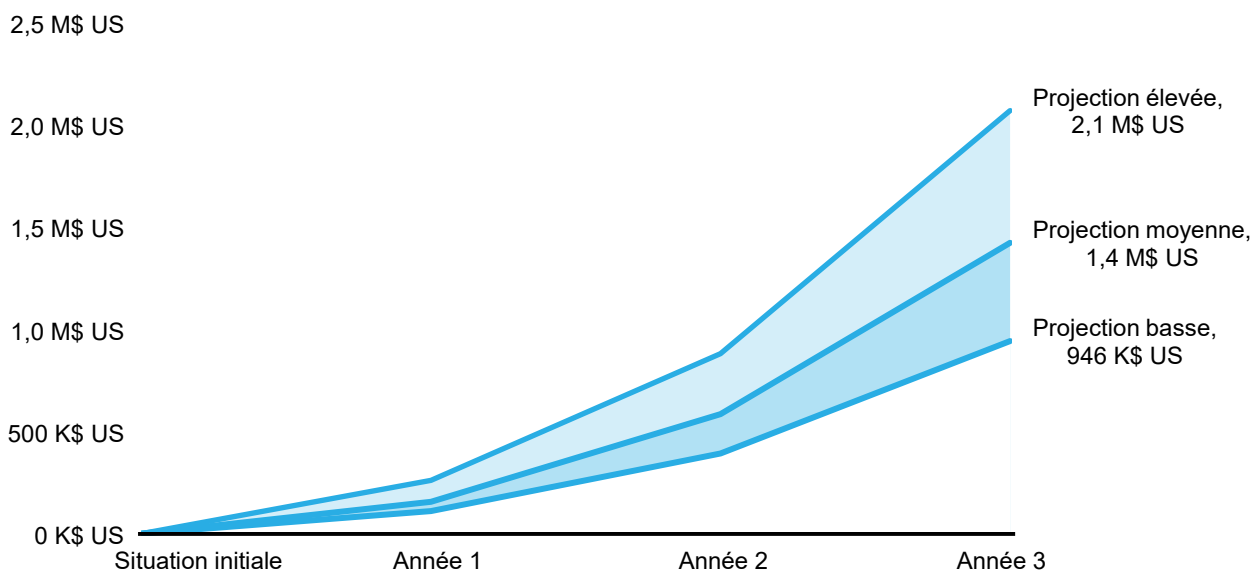
Modélisation et hypothèses. À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester pose les hypothèses qui suivent pour les besoins de l'analyse financière telle qu'appliquée à l'entreprise de référence :

- 20 % de la main-d'œuvre est remplacée chaque année, et la même statistique est présumée pour le personnel utilisant Copilot pour Microsoft 365.
- Avant l'adoption de Copilot pour Microsoft 365, il faut 45 jours pour intégrer un nouvel employé. À l'année 3, ce délai a diminué de jusqu'à 30 %.
- Le coût toutes charges comprises d'un nouvel employé, y compris le salaire, les avantages sociaux et les cotisations sociales, est de 34 \$ US l'heure.
- Les nouveaux employés contribuent seulement 30 % de la valeur générée par le personnel d'expérience.
- Seuls 50 % de l'augmentation potentielle totale de la productivité et de la génération de valeur sont pris en compte, puisque toutes les économies de temps ne mènent pas à l'accomplissement de davantage de travail.

- Les gestionnaires économisent aussi jusqu'à 1 heure par intégration d'un nouveau subalterne.
- Les gestionnaires représentent un coût toutes charges comprises plus élevé, et le même gain de productivité leur est appliqué.

Résultats. Ces données suggèrent une VA projetée sur trois ans allant de 946 000 \$ US (faible incidence) à 2 100 100 \$ US (forte incidence).

**Transformation commerciale : ressources humaines et culture interne
(incidence cumulative sur trois ans, en VA)**



Transformation commerciale : ressources humaines et culture interne					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre de travailleurs utilisant Copilot pour M365	Entreprise de référence	3 000	6 000	10 000
C2	Pourcentage d'employés nouvellement embauchés	Entreprise de référence	20 %	20 %	20 %
C3	Jours d'intégration avant Copilot pour M365	Entretiens	45	45	45
C4 _{faib.}			10 %	15 %	20 %
C4 _{moy.}	Accélération de l'intégration des nouveaux employés grâce à Copilot pour M365	Entreprise de référence	15 %	20 %	25 %
C4 _{forte}			20 %	25 %	30 %
C5 _{faib.}			5	7	9
C5 _{moy.}	Jours économisés par employé intégré (arrondis)	C3 * C4	7	9	11
C5 _{forte}			9	11	14
C6	Coût horaire moyen d'un nouvel employé, toutes charges comprises	Norme TEI	34 \$ US	34 \$ US	34 \$ US
C7	Productivité des nouveaux employés pendant la période d'intégration	Entretiens	30 %	30 %	30 %
C8	Temps récupéré	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
C9 _{faib.}			122 400 \$ US	342 720 \$ US	734 400 \$ US
C9 _{moy.}	Sous-total : Accélération de l'intégration des nouveaux employés	C1 * C2 * C5 * 8 heures * C6 * C7 * C8	171 360 \$ US	440 640 \$ US	897 600 \$ US
C9 _{forte}			220 320 \$ US	538 560 \$ US	1 142 400 \$ US
C10 _{faib.}			0,00	0,00	0,00
C10 _{moy.}	Jours économisés par les gestionnaires, par employé intégré	Entretiens	0,00	0,30	0,50
C10 _{forte}			0,50	0,80	1,00
C11	Coût horaire moyen du gestionnaire d'un nouvel employé, toutes charges comprises	Norme TEI	56 \$ US	56 \$ US	56 \$ US
C12	Temps récupéré	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
C13 _{faib.}			0 \$ US	0 \$ US	0 \$ US
C13 _{moy.}	Sous-total : Intégration facilitée des nouveaux employés pour les gestionnaires	C1 * C2 * C10 * 8 heures * C11 * C12	0 \$ US	80 640 \$ US	224 000 \$ US
C13 _{forte}			67 200 \$ US	215 040 \$ US	448 000 \$ US
Ct _{faib.}			122 400 \$ US	342 720 \$ US	734 400 \$ US
Ct _{moy.}	Transformation commerciale : ressources humaines et culture interne	C9 + C13	171 360 \$ US	521 280 \$ US	1 121 600 \$ US
Ct _{forte}			287 520 \$ US	753 600 \$ US	1 590 400 \$ US
Total projeté sur trois ans : 1 199 520 à 2 631 520 \$ US			Valeur actuelle sur trois ans : 946 278 à 2 079 083 \$ US		

AVANTAGES NON QUANTIFIÉS

Selon les personnes interrogées et sondées, leurs entreprises ont retiré les avantages supplémentaires suivants, qu'elles n'ont pas été en mesure de quantifier :

- **Amélioration de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI).** Les personnes interrogées s'attendaient à ce que le contenu généré par Copilot pour Microsoft 365 fournisse des exemples plus diversifiés et s'inspire d'expériences plus diverses que celles imaginables par un travailleur moyen.

Le chef de compte d'une entreprise de services professionnels s'est exprimé ainsi à ce sujet : « Je vois la génération d'idées avec Copilot comme un moyen potentiel de contrer certains des penchants que nous avons en tant qu'humains. Copilot peut contribuer à identifier ces penchants, ce qui nous donne des solutions de meilleure qualité en définitive. »

- **Meilleur équilibre travail-vie personnelle.** Les personnes interrogées ont trouvé que certaines des tâches atténuées par Copilot pour Microsoft 365 étaient banales et agaçantes, et que la solution avait fait gagner du temps aux membres du personnel.

Le responsable des expériences d'une entreprise de services professionnels a déclaré : « Nous discutons de la possibilité que l'IA générative nous permette d'adopter des semaines de travail de quatre jours. Je crois que c'est possible, du moins pour certains postes et certains secteurs d'activité. »

Le chef de compte d'une autre entreprise de services professionnels a déclaré : « La valeur de Copilot, c'est qu'il nous débarrasse des tâches ingrates et répétitives d'aujourd'hui. Vous pouvez envoyer des requêtes à Copilot directement depuis n'importe quel programme et il vous

permet de rester concentré sur votre travail, tout en vous aidant à l'accomplir tout au long de la journée, qu'il s'agisse de générer des idées, de rédiger un texte ou d'analyser des données. C'est un assistant qui vous aide à relier tous les systèmes que vous utilisez. »

- **Conformité et sécurité.** Une amélioration couramment mentionnée avec Copilot pour Microsoft 365 concerne l'arrêt de l'utilisation des IA génératives publiques par les membres du personnel. Par conséquent, les dirigeants étaient rassurés quant au maintien de la sécurité des informations propriétaires de leur entreprise.

Le responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat s'est exprimé à ce sujet : « Personne ne veut commettre une bétise avec les données de l'entreprise. Si nous pouvons utiliser un outil interne de manière sécuritaire, notre sécurité sera renforcée. [...] C'est une obligation pour nous, et donc un avantage. »

Le chef de la technologie au travail d'une entreprise de services publics a déclaré : « Si nous utilisons Copilot et même Bing Chat, les données restent dans les confins de notre locataire. Les gens ne vont pas copier-coller nos données dans [un outil d'IA générative public]. »

FLEXIBILITÉ

La valeur de la flexibilité est propre à chaque client. Il existe une multitude de scénarios en vertu desquels un client pourrait mettre en œuvre Copilot pour Microsoft 365 et découvrir plus tard d'autres utilisations et occasions commerciales. Voici quelques-uns de ces scénarios :

- **Collaboration facilitée entre les régions et les langues.** Travailler dans plusieurs régions et en plusieurs langues peut être ardu pour les entreprises dont la main d'œuvre est en télétravail. Les décideurs interrogés s'attendaient

à ce que Copilot pour Microsoft 365 atténue les obstacles à la communication entre leurs équipes, facilitant la collaboration et permettant des contributions plus diversifiées aux projets.

Selon le responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat, « Je dirais que Copilot est bien meilleur pour les gens qui ne maîtrisent pas bien l'anglais. J'y vois des améliorations dans la qualité du texte, dans le nombre d'erreurs de grammaire et dans la syntaxe. »

- **Résolution de problèmes plus créative.** Les décideurs interrogés des domaines des TI et de la gestion ont trouvé chez Copilot pour Microsoft 365 une occasion d'aider les membres de leur personnel à se montrer plus créatifs, non seulement dans le contenu qu'ils créent, mais aussi lors de la résolution de problèmes en général. Un gain de créativité est attendu puisque Copilot peut s'inspirer d'une plus vaste source d'informations, dépassant largement celle dans laquelle un employé moyen pourrait puiser, ce qui permet d'établir des liens auparavant insoupçonnés.

Le chef de compte d'une entreprise de services professionnels a déclaré : « Copilot vous donne une créativité difficile à égaler sans lui. Il vous aide à trouver des liens qui vous auraient échappé, ou vous place dans un contexte qui ne vous est pas familier. Vous pouvez lui demander quelque chose comme : "Donne-moi cinq idées pour résoudre ce problème si j'étais un ingénieur en aérospatiale." »

- **Croissance future de Copilot.** Les personnes interrogées et sondées prévoient que les capacités et les cas d'utilisation de Copilot se développent considérablement au cours des prochaines années, pour offrir des occasions et des avantages qui n'existent pas à ce jour. Certains de ces changements sont attendus dans Copilot pour Microsoft 365, tandis que d'autres

proviendraient de l'intégration de Copilot à d'autres produits Microsoft, par exemple Dynamics 365. En outre, l'utilisation de Copilot Studio pour connecter des applications tierces donnera lieu à des avantages supplémentaires.

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

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
Dtr	Licences Copilot pour Microsoft 365	0 \$ US	1 134 000 \$ US	2 268 000 \$ US	3 780 000 \$ US	7 182 000 \$ US	5 745 259 \$ US
Etr	Coûts de mise en œuvre et de gestion	2 160 000 \$ US	1 356 000 \$ US	1 356 000 \$ US	1 356 000 \$ US	6 228 000 \$ US	5 532 171 \$ US
Ftr	Formation et découverte par le personnel	25 200 \$ US	1 823 760 \$ US	2 107 440 \$ US	2 997 360 \$ US	6 953 760 \$ US	5 676 811 \$ US
	Total des coûts (ajustés au risque)	2 185 200 \$ US	4 313 760 \$ US	5 731 440 \$ US	8 133 360 \$ US	20 363 760 \$ US	16 954 241 \$ US

LICENCES COPILOT POUR MICROSOFT 365

Preuves et données. Les participants aux entretiens ont souligné le fait que Copilot pour Microsoft 365 nécessite que les utilisateurs possèdent une licence Microsoft 365 E3 ou E5 avec accès à Azure Active Directory. Copilot pour Microsoft 365 coûte de surcroît 30 \$ US par utilisateur par mois.

Les personnes interrogées dans le cadre de cette analyse ont évalué Copilot pour Microsoft 365 dans le contexte du programme d'accès anticipé de Microsoft. Même si ces décideurs des domaines des TI et de la gestion n'ont pas payé de licences pour tester Copilot pour Microsoft 365, ils ont étudié leurs projets d'expansion en se basant sur le coût de licence courant de 30 \$ US par utilisateur par mois. De même, les répondants à l'enquête ne payaient pas encore de licences Copilot pour Microsoft 365 puisque leur intérêt et leurs évaluations concernaient un investissement potentiel. Néanmoins, les cas d'utilisation futurs et les dossiers de décision internes étaient fondés sur un coût de 30 \$ US par utilisateur par mois.

Voici quelques exemples de l'opinion des personnes interrogées et sondées à propos du coût de licence de Copilot pour Microsoft 365 :

- Les décideurs en TI s'attendaient généralement à déployer Copilot pour Microsoft 365 pour la

plupart de leurs travailleurs du savoir, bien que cette prévision varie selon les types de travailleurs du savoir et la réglementation locale.

- Le chef de la technologie au travail d'une entreprise de services publics s'est prononcé ainsi : « Si vous l'utilisez une fois par semaine pour créer une présentation PowerPoint ou un document Word, cela peut déjà justifier l'investissement puisque cela rembourserait le coût de la licence. »

« Économiser une journée par mois rentabilise facilement la licence Copilot puisque nous présumons qu'elle coûtera environ 30 € par utilisateur par mois. [...] Une heure par mois serait probablement suffisante pour compenser la licence Copilot. »
Chef de la technologie au travail, services publics

Modélisation et hypothèses. À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester pose les hypothèses qui suivent pour les besoins de l'analyse financière telle qu'appliquée à l'entreprise de référence :

- L'entreprise de référence distribue progressivement des licences Copilot pour Microsoft 365 à 10 000 employés sur trois ans.
- Le coût de Copilot pour Microsoft 365 s'élève à 30 \$ US par utilisateur par mois.
- Tous les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 de l'entreprise de référence possèdent déjà une licence Microsoft 365 E5 ou E3, et les coûts et avantages qui en découlent ne sont pas inclus dans la présente analyse.

- Les membres du personnel qui ne possèdent pas de licence Microsoft 365 E5 ni E3 occasionneront des coûts et des avantages supplémentaires découlant de ces licences.
- Le coût de 30 \$ US par utilisateur par mois pour les licences Copilot pour Microsoft 365 n'est pas garanti indéfiniment. Cette analyse ne tient pas compte des possibles changements de coût au fil du temps.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût en appliquant une hausse de 5 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) totale ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 5 %) de 5,7 M\$ US sur trois ans.

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

Licences Copilot pour Microsoft 365						
Réf.	Indicateur	Source	Situation initiale	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre d'employés utilisant Copilot pour Microsoft 365	Entreprise de référence		3 000	6 000	10 000
D2	Coût de Copilot pour Microsoft 365 par utilisateur par mois	Entretiens		30 \$ US	30 \$ US	30 \$ US
Dt	Licences Copilot pour Microsoft 365	D1 * D2 * 12 mois	0 \$ US	1 080 000 \$ US	2 160 000 \$ US	3 600 000 \$ US
	Ajustement en fonction des risques	↑5 %				
Dtr	Licences Copilot pour Microsoft 365 (ajustées au risque)		0 \$ US	1 134 000 \$ US	2 268 000 \$ US	3 780 000 \$ US
Total sur trois ans : 7 182 000 \$ US			Valeur actuelle sur trois ans : 5 745 259 \$ US			

COÛTS DE MISE EN ŒUVRE ET DE GESTION

Preuves et données. Les personnes interrogées ont indiqué que les membres de leur personnel considéraient Copilot pour Microsoft 365 comme une technologie transformatrice qui leur offrait une nouvelle façon de travailler. Cependant, transformer une entreprise à l'aide d'une nouvelle technologie nécessitait une intégration complète et un ajustement des processus, ressources et stratégies internes. Un grand effort devait aussi être consacré à la gestion des données : réorganiser les données internes, s'assurer que les privilèges relatifs aux données étaient correctement définis et exclure certaines données de l'indexation de Copilot pour Microsoft 365.

- Les entreprises qui déployaient Copilot pour Microsoft 365 comptaient dans plusieurs cas sur un cadre responsable et sur des chefs d'équipe chargés d'identifier les principaux profils d'utilisateur et les cas d'utilisation prioritaires à même d'engendrer une transformation de l'entreprise.
 - Le chef de la technologie au travail d'une entreprise de services publics a estimé son implication en tant que cadre responsable à une demi-journée par semaine. Quatre autres dirigeants ont agi comme promoteurs pour leurs unités fonctionnelles respectives.
 - Le chef de projet d'un détaillant a estimé que le fait de diriger la transformation par Copilot pour Microsoft 365 était l'équivalent d'un emploi à temps plein.
- Après la phase initiale de planification et d'analyse des données, les dirigeants ont identifié les ressources nécessaires afin de transformer les facettes pertinentes de l'entreprise et de s'assurer que des comportements responsables en matière de données et de gouvernance soient en place. Ces efforts ont nécessité que les dirigeants organisationnels et leurs équipes identifient les éléments clés de l'entreprise qui devaient être transformés, ainsi que les meilleures manières de réaliser ces transformations. Dans plusieurs cas, cela a impliqué l'intervention d'une équipe de professionnels des TI pour ajouter des sources de connaissances à Copilot pour Microsoft 365 et s'assurer que toutes les ressources soient correctement configurées pour une transformation réussie.
 - Le chef de compte d'une entreprise de services professionnels a mentionné que son entreprise employait une équipe de 8 professionnels des TI pour gérer le déploiement technique de Copilot pour Microsoft 365. Le gros de ce travail s'est effectué en moins de 4 semaines.
 - Le chef de projet d'un détaillant a estimé que la mise en œuvre complète et la gestion de Microsoft 365 nécessiteraient 90 000 \$ US en coûts de main-d'œuvre interne et externe sur une année.
 - Le spécialiste de la réussite client et le responsable du milieu de travail numérique d'une entreprise de services financiers ont indiqué que leur entreprise avait eu besoin de l'assistance occasionnelle de ses équipes d'ingénierie, de TI et du centre de service afin de réussir la mise en œuvre de Copilot pour Microsoft 365.
- Le responsable des expériences d'une entreprise de services professionnels a relevé plusieurs critères de réussite pour la mise en œuvre et la gestion de Copilot pour Microsoft 365 :
 - Établir des politiques et des pratiques d'excellence entourant l'usage de l'IA générative au travail.
 - Mettre en œuvre des protocoles et systèmes de sécurité des données et de

confidentialité à l'échelle des individus, des unités fonctionnelles et de l'entreprise entière.

- Mettre à jour et préparer une plateforme de gestion du contenu, notamment l'étiquetage des données afin de permettre à Copilot pour Microsoft 365 de déterminer les contenus appropriés pour chaque type d'utilisateur.
- Obtenir les exigences d'uniformisation auprès des services juridique, des RH, de l'information, de la sécurité et d'autres afin de garantir que les besoins internes soient comblés et que les règlements externes soient respectés.
- Préparer le personnel du centre d'assistance informatique en lui fournissant les ressources, les technologies et les documents pertinents afin de prendre en charge Copilot pour Microsoft 365.
- Dans chaque critère qui précède, tenir compte des facteurs régionaux.

Modélisation et hypothèses. À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester pose les hypothèses qui suivent pour les besoins de l'analyse financière telle qu'appliquée à l'entreprise de référence :

- Un montant initial de 500 000 \$ US est dépensé en services professionnels pour la mise en œuvre de Copilot pour Microsoft 365, qui diminue à 350 000 \$ US par année subséquente pour l'intégration d'autres unités fonctionnelles.
- Un montant supplémentaire 1,3 M\$ US est dépensé en main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre initiale et la gestion, qui comprend du travail à la fois technique et opérationnel. Cette dépense est répétée à hauteur de 780 000 \$ US par année pour l'intégration d'autres unités fonctionnelles.

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

- Le niveau de mise en œuvre et de gestion de Copilot pour Microsoft 365 variera selon les entreprises en fonction de leurs secteur d'activité, région, réglementation applicable, complexité, volume, maturité, expérience, environnement technique et d'autres facteurs.
- Le degré de préparation nécessaire pour les données peut varier grandement.
- Nous encourageons les lecteurs à considérer soigneusement les coûts internes et externes liés aux activités ci-dessus nécessaires à la mise en œuvre et la gestion réussies de Copilot pour Microsoft 365.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 20 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 5,5 M\$ US sur trois ans.

Coûts de mise en œuvre et de gestion

Réf.	Indicateur	Source	Situation initiale	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Services professionnels	Entretiens	500 000 \$ US	350 000 \$ US	350 000 \$ US	350 000 \$ US
E2	Nombre d'ETP des TI impliqués dans l'intégration technique et la gestion du changement	Entretiens	10	6	6	6
E3	Coût annuel toutes charges comprises	Entretiens	130 000 \$ US	130 000 \$ US	130 000 \$ US	130 000 \$ US
E4	Sous-total : Coûts d'intégration technique et de révision des processus	E2 * E3	1 300 000 \$ US	780 000 \$ US	780 000 \$ US	780 000 \$ US
Et	Coûts de mise en œuvre et de gestion	E1 + E4	1 800 000 \$ US	1 130 000 \$ US	1 130 000 \$ US	1 130 000 \$ US
	Ajustement en fonction des risques	↑20 %				
Etr	Coûts de mise en œuvre et de gestion (ajustés au risque)		2 160 000 \$ US	1 356 000 \$ US	1 356 000 \$ US	1 356 000 \$ US
Total sur trois ans : 6 228 000 \$ US			Valeur actuelle sur trois ans : 5 532 171 \$ US			

FORMATION ET DÉCOUVERTE PAR LE PERSONNEL

Preuves et données. Les personnes interrogées ont découvert que les utilisateurs finaux avaient besoin autant d'une formation ciblée que d'une période d'apprentissage et de découverte individuelle pour vraiment modifier leur façon de travailler avec Copilot pour Microsoft 365. Les formateurs et animateurs devaient également consacrer du temps à la conception du matériel de formation et à l'animation des séances. Les efforts envisagés étaient supérieurs à ceux accompagnant les technologies à évolution plus graduelle, pour lesquelles les utilisateurs ne doivent apporter que des changements mineurs à leur façon de travailler.

- Les entreprises de la plupart des participants aux entretiens offraient des séances de formation hebdomadaires aux utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365. Ces séances permettaient aux membres du personnel d'améliorer leurs aptitudes en rédaction et d'apprendre de nouveaux trucs et astuces. Leur formation abordait également la création de requêtes permettant d'éviter les hallucinations d'IA et les moyens de les reconnaître.

- Le responsable mondial du milieu de travail informatique d'un conglomérat a estimé qu'il fallait entre 4 et 8 heures de découverte avec Copilot pour Microsoft 365 avant que les utilisateurs puissent l'intégrer efficacement à leur travail.
- Le vice-président des TI destinées au personnel d'une entreprise du secteur industriel a impliqué de nombreux groupes dans la formation, dont les TI et le service juridique.
- Le responsable des expériences d'une entreprise de services professionnels a témoigné : « Je ne crois pas qu'une entreprise aurait besoin d'embaucher davantage de personnel de soutien pour Copilot [pour Microsoft 365], mais elle doit outiller son équipe différemment. C'est très différent du soutien des autres applications. »

Modélisation et hypothèses. À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester pose les hypothèses qui suivent pour les besoins de l'analyse financière telle qu'appliquée à l'entreprise de référence :

- Initialement, 600 heures-personnes sont consacrées à développer le matériel de formation. Chaque année, 120 heures-personnes

supplémentaires sont consacrées à peaufiner et adapter ce matériel en vue d'intégrer d'autres groupes de travailleurs.

« Il est essentiel de montrer comment [Copilot pour Microsoft 365] peut être utilisé de façon utile et productive dans un contexte professionnel. Pas seulement montrer ses fonctionnalités, mais aussi présenter des cas d'utilisation pour donner aux membres du personnel des idées de ce qu'ils peuvent accomplir avec lui. »
Vice-président des TI destinées au personnel, secteur industriel

- Les membres du personnel passent 8 heures en formation initiale durant l'année où ils obtiennent une licence Copilot pour Microsoft 365, et 2 heures supplémentaires chaque année. Ce temps tient compte des séances hebdomadaires suivies durant les premières semaines d'utilisation de Copilot pour Microsoft 365.
- Les membres du personnel consacrent annuellement 5 heures en découverte et expérimentation individuelles, en plus de la formation ciblée.

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

- Si les personnes interrogées ont trouvé que Copilot pour Microsoft 365 nécessitait peu de formation, les rôles l'utilisant plus intensivement pourraient nécessiter plus de temps.
- De même, les formations initiales et continues pourraient demander davantage de temps que la présente analyse ne le suppose, en fonction de la complexité de l'environnement de l'entreprise. Forrester Research est d'avis que la formation est un facteur de réussite fondamental et que les entreprises auraient avantage à y consacrer plus de temps que plusieurs d'entre elles ne le font à l'heure actuelle.

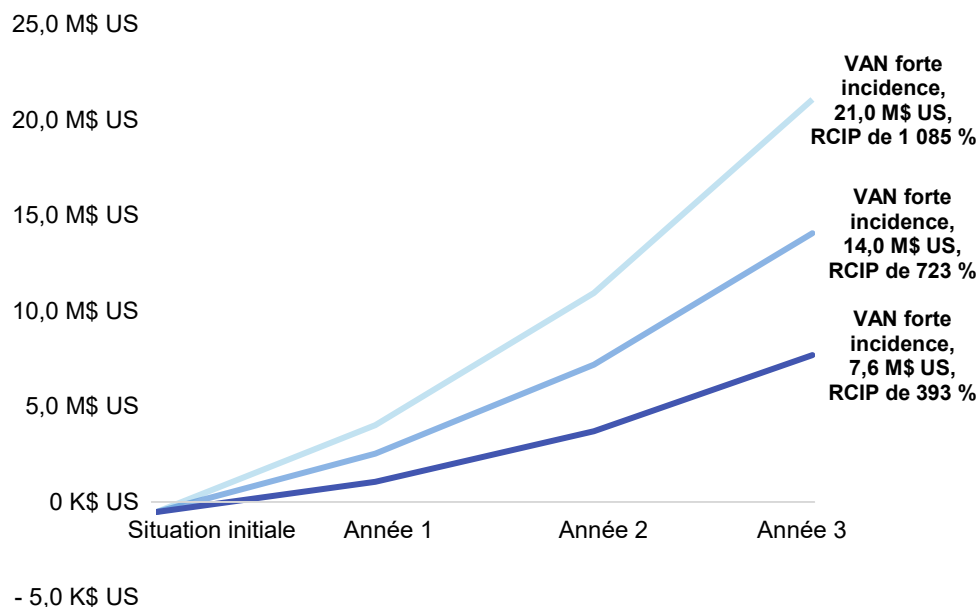
Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 20 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 5,7 M\$ US sur trois ans.

Formation et découverte par le personnel						
Réf.	Indicateur	Source	Situation initiale	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Heures dédiées à la création de contenus d'apprentissage et de perfectionnement	Entreprise de référence	600	120	120	120
F2	Coût horaire moyen toutes charges comprises	Norme TEI	35 \$ US	35 \$ US	35 \$ US	35 \$ US
F3	Sous-total : Coût de la création de contenus d'apprentissage et de perfectionnement	F1 * F2	21 000 \$ US	4 200 \$ US	4 200 \$ US	4 200 \$ US
F4	Nombre d'utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365	Entreprise de référence	0	3 000	6 000	10 000
F5	Nombre de nouveaux utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365	F4-F4 _{année préc.}	0	3 000	3 000	4 000
F6	Heures annuelles dédiées à la formation des nouveaux membres du personnel, par employé	Entretiens	8	8	8	8
F7	Heures totales de formation initiale des membres du personnel	F5 * F6	0	24 000	24 000	32 000
F8	Heures supplémentaires annuelles de formation continue, par employé	Entretiens	2	2	2	2
F9	Heures totales de formation continue des membres du personnel	F8 * F4 _{année préc.}	0	0	6 000	12 000
F10	Nombre d'employés par séance de formation	Entretiens	25	25	25	25
F11	Sous-total : Coût d'animation des séances de formation	F2 * (F7 + F9) / F10	0 \$ US	33 600 \$ US	42 000 \$ US	61 600 \$ US
F12	Heures annuelles totales de formation des membres du personnel	F7 + F9	0	24 000	30 000	44 000
F13	Heures supplémentaires annuelles de découverte de Copilot pour M365, par nouvel utilisateur	Entretiens	5	5	5	5
F14	Heures annuelles totales de découverte par le personnel	F5 * F13	0	15 000	15 000	20 000
F15	Coût horaire moyen toutes charges comprises	Norme TEI	38 \$ US	38 \$ US	38 \$ US	38 \$ US
F16	Sous-total : Coût de formation et de découverte par le personnel	(F12 + F14) * F15	0 \$ US	1 482 000 \$ US	1 710 000 \$ US	2 432 000 \$ US
Ft	Formation et découverte par le personnel	F3 + F11 + F16	21 000 \$ US	1 519 800 \$ US	1 756 200 \$ US	2 497 800 \$ US
	Ajustement en fonction des risques	↑20 %				
Ftr	Formation et découverte par le personnel (ajustées au risque)		25 200 \$ US	1 823 760 \$ US	2 107 440 \$ US	2 997 360 \$ US
Total sur trois ans : 6 953 760 \$ US			Valeur actuelle sur trois ans : 5 676 811 \$ US			

Bilan financier

INDICATEURS CONSOLIDÉS SUR TROIS ANS ET AJUSTÉS EN FONCTION DES RISQUES

Analyse financière projetée sur trois ans pour l'entreprise de référence



Les résultats financiers calculés dans les sections Avantages et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le RCIP et la VANP pour l'investissement de l'entreprise de référence. Forrester se base sur un taux d'actualisation annuel de 10 % pour cette analyse.

Ces valeurs de RCIP et de VANP, ajustées au risque, sont déterminées en appliquant des facteurs d'ajustement aux risques aux résultats bruts des sections Avantages et Coûts.

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

	Situation initiale	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	(2 185 200 \$ US)	(4 313 760 \$ US)	(5 731 440 \$ US)	(8 133 360 \$ US)	(20 363 760 \$ US)	(16 954 241 \$ US)
Total des avantages (faible incidence)	0 \$ US	3 003 650 \$ US	14 362 845 \$ US	28 518 181 \$ US	45 884 676 \$ US	36 026 842 \$ US
Total des avantages (incidence moyenne)	0 \$ US	10 866 485 \$ US	24 965 655 \$ US	45 423 475 \$ US	81 255 615 \$ US	64 638 724 \$ US
Total des avantages (forte incidence)	0 \$ US	18 854 145 \$ US	36 152 413 \$ US	63 041 400 \$ US	118 047 958 \$ US	94 382 096 \$ US
RCIP (faible incidence)						112 %
RCIP (incidence moyenne)						281 %
RCIP (forte incidence)						457 %

Annexe A : Nouvelles technologies : projection Total Economic Impact

La méthodologie Nouvelles technologies : projection Total Economic Impact (TEI pour les nouvelles technologies) a été développée par Forrester Research pour améliorer les processus de décision des entreprises en matière de technologie et aider les fournisseurs à communiquer à leurs clients la valeur de leurs produits et services. La méthodologie TEI pour les nouvelles technologies aide les entreprises à démontrer et justifier la valeur tangible projetée des initiatives informatiques auprès de la direction et des parties prenantes importantes de l'entreprise.

L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Les avantages projetés représentent la valeur projetée apportée à l'entreprise par le produit. La méthodologie TEI pour les nouvelles technologies pondère les avantages et les coûts projetés de la même manière, ce qui permet d'examiner pleinement l'impact de la technologie sur l'ensemble de l'entreprise.

Les coûts projetés tiennent compte de toutes les dépenses nécessaires pour obtenir la valeur attendue du produit. La catégorie « Coûts projetés » du cadre TEI pour les nouvelles technologies correspond aux coûts incrémentaux continus par rapport à l'environnement actuel pour les coûts liés à la solution.

La flexibilité représente la valeur stratégique qui peut être obtenue pour un investissement futur 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 répondent aux projections d'origine; et 2) la probabilité que les estimations soient suivies dans le temps. Les facteurs de risque de la méthode TEI reposent sur une « distribution triangulaire ».

La colonne indiquant l'investissement initial présente les coûts engagés à « l'instant 0 », ou 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 sommes et les calculs de valeur actuelle des tableaux Total des avantages, Total des coûts et Flux de trésorerie ne coïncident pas totalement, certains nombres étant arrondis.



VALEUR ACTUELLE (VA)

Valeur actuelle ou courante des estimations (actualisées) des coûts et des avantages 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 PROJETÉE (VANP)

Valeur projetée 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.



RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI PROJETÉ (RCIP)

Rentabilité attendue d'un projet, exprimée en pourcentage. Le rendement du capital investi se calcule en divisant les avantages nets (déduction faite des coûts) par les coûts.



TAUX D'ACTUALISATION

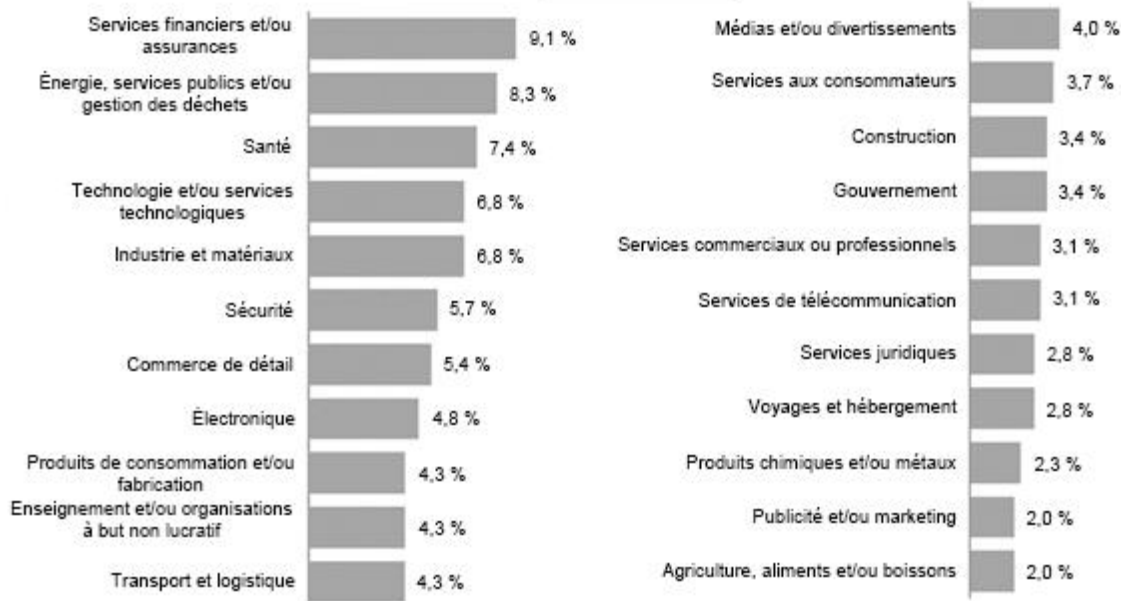
Le taux d'intérêt utilisé dans l'analyse des flux de trésorerie pour prendre en compte la valeur temps de l'argent. Les entreprises utilisent généralement des taux d'actualisation compris entre 8 % et 16 %.

Annexe B : Données démographiques des entretiens et de l'enquête

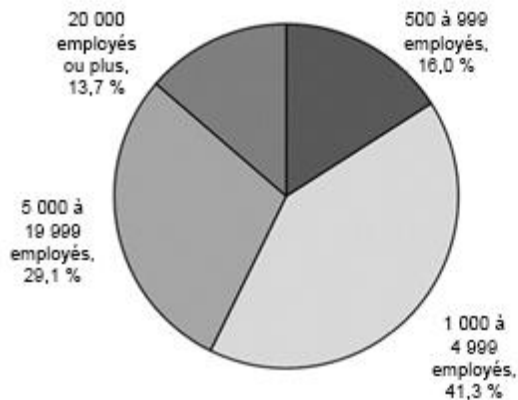
Entretiens			
Rôle	Secteur d'activité	Région	Effectif
Chef de compte	Services professionnels	Siège en Amérique du Nord, activités mondiales	50 000
Responsable mondial du milieu de travail informatique	Conglomérat	Siège en EMOA, activités mondiales	10 000
Chef de la technologie au travail	Services publics	Siège en EMOA, activités mondiales	25 000
Responsable des expériences	Services professionnels	Siège en Amérique du Nord, activités mondiales	> 500 000
Vice-président des TI destinées au personnel	Secteur industriel	Siège en EMOA, activités mondiales	95 000
Gestionnaire	Services professionnels	Activités mondiales	15 000
Chef de projet	Commerce de détail	EMOA	70 000
Spécialiste de la réussite client			
Responsable du milieu de travail numérique	Services financiers	Canada	1 000

Données démographiques de l'enquête

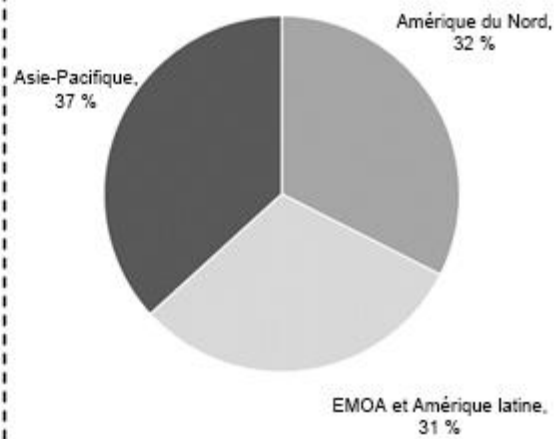
Secteur d'activité



Effectif



Région



Base : 351 décideurs chargés de la stratégie en matière de solutions ou ayant une influence sur celle-ci au sein de leur entreprise
 Source : Une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Microsoft, janvier 2024

Annexe C : Exemples d'économies de main-d'œuvre

Main-d'œuvre économisée par la synthèse de l'information					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
XX1	Nombre d'utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365	Entreprise de référence	3 000	6 000	10 000
XX2	Heures passées à lire de nombreux courriels par semaine, par employé (sans Copilot pour Microsoft 365)	Entretiens	2,0	2,0	2,0
XX3 _{faib.}			20 %	20 %	20 %
XX3 _{moy.}	Réduction du temps passé à lire de nombreux courriels grâce à Copilot pour Microsoft 365	Entretiens	40 %	40 %	40 %
XX3 _{forte}			60 %	60 %	60 %
XX4 _{faib.}			0,4	0,4	0,4
XX4 _{moy.}	Heures économisées par employé lisant de nombreux courriels chaque semaine	XX2 * XX3	0,8	0,8	0,8
XX4 _{forte}			1,2	1,2	1,2
XX5	Pourcentage d'utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 lisant de nombreux courriels par semaine	Entretiens	40 %	50 %	60 %
XX6_{faib.}			23 040	57 600	115 200
XX6_{moy.}	Sous-total : Total des heures économisées par les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui lisent de nombreux courriels chaque année	XX1 * XX4 * XX5 * 48 semaines	46 080	115 200	230 400
XX6_{forte}			69 120	172 800	345 600
XX7	Nombre d'heures consacrées à la prise de notes de réunion chaque semaine (sans Copilot pour Microsoft 365)	Entretiens	2,0	2,0	2,0
XX8 _{faib.}			30 %	30 %	30 %
XX8 _{moy.}	Réduction du temps consacré à la prise de notes de réunion grâce à Copilot pour Microsoft 365	Entretiens	50 %	50 %	50 %
XX8 _{forte}			70 %	70 %	70 %
XX9 _{faib.}			0,6	0,6	0,6
XX9 _{moy.}	Heures économisées par employé prenant	XX7 * XX8	1,0	1,0	1,0

régulièrement des notes
de réunion, par semaine

XX9 _{forte}			1,4	1,4	1,4
XX10	Pourcentage des utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui prennent régulièrement des notes de réunion	Entreprise de référence	5 %	6 %	7 %
XX11 _{faib.}			8 640	20 736	40 320
XX11 _{moy.}	Sous-total : Total des heures économisées par les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui prennent régulièrement des notes de réunion, par année	XX1 * XX9 * XX10 * 48 semaines	14 400	14 400	14 400
XX11 _{forte}			20 160	48 384	94 080
XX12 _{faib.}			31 680	78 336	155 520
XX12 _{moy.}	Sous-total : Heures économisées chaque année par les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 synthétisant l'information	XX6 + XX11	60 480	60 480	60 480
XX12 _{forte}			89 280	221 184	439 680
X13	Temps récupéré	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
XX14	Coût horaire moyen toutes charges comprises	Norme TEI	38 \$ US	38 \$ US	38 \$ US
XXt _{faib.}			601 920 \$ US	1 488 384 \$ US	2 954 880 \$ US
XXt _{moy.}	Main-d'œuvre économisée par la synthèse de l'information	XX12 * XX13 * XX14	1 149 120 \$ US	2 845 440 \$ US	5 654 400 \$ US
XXt _{forte}			1 696 320 \$ US	4 202 496 \$ US	8 353 920 \$ US

Main-d'œuvre économisée en rédaction de nouveaux documents et courriels

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
YY1	Nombre d'utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365	Entreprise de référence	3 000	6 000	10 000
YY2 _{faib.}			30 %	30 %	30 %
YY2 _{moy.}	Réduction du temps consacré à rédiger de nouveaux documents grâce à Copilot pour Microsoft 365	Entretiens	45 %	45 %	45 %
YY2 _{forte}			60 %	60 %	60 %
YY3	Heures passées à écrire de nombreux courriels par semaine, par employé (sans Copilot pour Microsoft 365)	Entreprise de référence	4	4	4
YY4 _{faib.}			1,2	1,2	1,2
	Heures économisées par employé rédigeant de nombreux courriels	YY2 * YY3	1,8	1,8	1,8

YY4 _{forte}	par semaine (avec Copilot pour Microsoft 365)		2,4	2,4	2,4
YY5	Pourcentage d'utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 rédigeant de nombreux courriels par semaine	Entreprise de référence	40 %	50 %	60 %
YY6_{faib.}			69 120	172 800	345 600
YY6_{moy.}	Sous-total : Total des heures économisées par les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui rédigent de nombreux courriels chaque année	YY1 * YY4 * YY5 * 48 semaines	103 680	259 200	518 400
YY6_{forte}			138 240	345 600	691 200
YY7	Heures passées à rédiger des propositions de vente chaque semaine, par employé (sans Copilot pour Microsoft 365)	Entreprise de référence	15	15	15
YY8_{faib.}			4,5	4,5	4,5
YY8_{moy.}	Sous-total : Heures économisées par employé rédigeant des propositions de vente, par semaine (avec Copilot pour Microsoft 365)	YY2 * YY7	6,8	6,8	6,8
YY8_{forte}			9,0	9,0	9,0
YY9	Pourcentage d'utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 rédigeant des propositions de vente chaque semaine	Entreprise de référence	6 %	8 %	10 %
YY10_{faib.}			38 880	103 680	216 000
YY10_{moy.}	Sous-total : Total des heures économisées chaque année par les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui rédigent des propositions de vente	YY1 * YY8 * YY9 * 48 semaines	58 752	156 672	326 400
YY10_{forte}			77 760	207 360	432 000
YY11	Heures passées à rédiger des descriptions de poste et des questions d'entrevue chaque semaine, par employé (sans Copilot pour Microsoft 365)	Entreprise de référence	8	8	8
YY12 _{faib.}			2,4	2,4	2,4
YY12 _{moy.}	Heures économisées chaque semaine par employé rédigeant des descriptions de poste et des questions d'entrevue (avec Copilot pour Microsoft 365)	YY2 * YY11	3,6	3,6	3,6
YY12 _{forte}			4,8	4,8	4,8
YY13	Pourcentage des utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui rédigent des descriptions de poste et des questions d'entrevue chaque semaine	Entreprise de référence	3 %	4 %	5 %
YY14_{faib.}			10 368	27 648	57 600
YY14_{moy.}	Sous-total : Total des heures économisées chaque année par les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui rédigent des descriptions de poste et des questions d'entrevue	YY1 * YY12 * YY13 * 48 semaines	15 552	15 552	41 472
YY14_{forte}			20 736	20 736	55 296
YY15	Heures passées à rédiger des ébauches de documents juridiques chaque semaine, par employé (sans Copilot pour Microsoft 365)	Entreprise de référence	10	10	10
YY16 _{faib.}			3,0	3,0	3,0
YY16 _{moy.}	Heures économisées chaque semaine par employé rédigeant des ébauches de documents	YY2 * YY15	4,5	4,5	4,5

YY16 _{forte}	juridiques (avec Copilot pour Microsoft 365)		6,0	6,0	6,0
YY17	Pourcentage d'utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 rédigeant des ébauches de documents juridiques chaque semaine	Entreprise de référence	2 %	3 %	4 %
YY18 _{faib.}			8 640	25 920	57 600
YY18 _{moy.}	Sous-total : Total des heures économisées chaque année par les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui rédigent des ébauches de documents juridiques	YY1 * YY16 * YY17 * 48 semaines	12 960	38 880	86 400
YY18 _{forte}			17 280	51 840	115 200
YY19	Nombre d'employés planifiant et animant des ateliers chaque semaine (avec Copilot pour Microsoft 365)	Entreprise de référence	10	10	10
YY20 _{faib.}			3,0	3,0	3,0
YY20 _{moy.}	Heures économisées par employé planifiant et animant des ateliers, par semaine (avec Copilot pour Microsoft 365)	YY2 * YY19	4,5	4,5	4,5
YY20 _{forte}			6,0	6,0	6,0
YY21	Pourcentage d'utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 planifiant et animant des ateliers chaque semaine	Entreprise de référence	1 %	2 %	2 %
YY22 _{faib.}			4 320	17 280	28 800
YY22 _{moy.}	Sous-total : Total des heures économisées chaque année par les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui planifient et animent des ateliers	YY1 * YY20 * YY21*	6 480	25 920	43 200
YY22 _{forte}			8 640	34 560	57 600
YY23 _{faib.}			131 328	347 328	705 600
YY23 _{moy.}	Sous-total : Total des heures économisées chaque année par les utilisateurs de Copilot pour Microsoft 365 qui rédigent de nouveaux documents et courriels	YY6 + YY10 + YY14 + YY18 + YY22	197 424	522 144	1 060 800
YY23 _{forte}			262 656	694 656	1 411 200
YY24	Temps récupéré	Norme TEI	50 %	50 %	50 %
YY25	Coût horaire moyen toutes charges comprises	Norme TEI	38 \$ US	38 \$ US	38 \$ US
YYt _{faib.}			2 495 232 \$ US	6 599 232 \$ US	13 406 400 \$ US
YYt _{moy.}	Main-d'œuvre économisée en rédaction de nouveaux documents et courriels	YY23 * YY24 * YY25	3 751 056 \$ US	9 920 736 \$ US	20 155 200 \$ US
YYt _{forte}			4 990 464 \$ US	13 198 464 \$ US	26 812 800 \$ US

Annexe D : Documents complémentaires

Études Forrester connexes

[Predictions 2024: Tech Leadership](#), Forrester Research, Inc., 8 septembre 2023.

[The State Of Generative AI, 2024](#), Forrester Research, Inc., 26 janvier 2024.

Annexe E : Notes de fin

¹ La méthodologie Total Economic Impact (TEI) a été développée par Forrester Research pour améliorer les processus de décision des entreprises en matière de technologie et aider les fournisseurs à communiquer à leurs clients la valeur de leurs produits et services. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur tangible des initiatives informatiques auprès de la direction et d'autres parties prenantes importantes de l'entreprise.

² Source : [How to Drive Employee Productivity With Generative AI](#), Forrester Research, Inc., 11 mars 2024.

³ Les pourcentages indiqués dans le présent paragraphe sont tirés des réponses de 239 décideurs du secteur des TI à l'échelle mondiale qui possèdent une stratégie en matière d'IA générative, à la question : « À quel point l'IA générative a-t-elle influencé vos autres projets d'investissement en intelligence artificielle? ». Source : [Enquête « AI Pulse » de Forrester, juillet 2023](#).

⁴ Source : [Margins by sector](#), NYU Stern School of Business, janvier 2024.

⁵ Source : [Build Your Business Case For Microsoft 365 Copilot](#), Forrester Research, Inc., 24 octobre 2023.



FORRESTER®