

Synthèse

Les entreprises de tous les secteurs réalisent que leurs employés utilisent de plus en plus les applications Web pour avoir accès à leur travail à tout moment, partout et sur n'importe quel appareil. Les services informatiques s'efforcent non seulement de s'assurer qu'ils offrent à leur personnel la flexibilité nécessaire pour accéder aux applications métiers (le navigateur devenant un point d'entrée central), mais également de s'assurer que la sécurité, la vitesse et l'expérience utilisateur ne soient pas compromises. Selon les recherches de Forrester, la plupart des cadres passent une grande partie de leur journée à utiliser les applications de leur entreprise via Internet sur différents appareils, et leur capacité à accéder à ces informations, d'où qu'ils soient, est cruciale pour leur productivité. Quarante-et-un pour cent des entreprises qui utilisent des services cloud considèrent le cloud comme une priorité pour toutes les nouvelles applications. Cela souligne l'importance d'avoir un navigateur rapide, sécurisé et fiable pour permettre la productivité de l'entreprise.¹

Google a chargé Forrester Consulting d'effectuer une étude Total Economic Impact™ (TEI) et d'examiner le retour sur investissement (RSI) envisageable pour les entreprises qui utilisent Chrome comme navigateur par défaut. L'objectif de cette étude est de fournir aux entreprises un cadre leur permettant d'évaluer l'impact financier potentiel du déploiement du navigateur Chrome sur tous les appareils de leur organisation.

Chrome est le navigateur le plus utilisé au monde, sur tous les appareils, y compris les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables et les appareils mobiles. Même s'il est plus connu pour son utilisation par les particuliers, Chrome est désormais déployé davantage par les entreprises en raison des solutions et fonctionnalités supplémentaires qu'il offre. Avec le navigateur Chrome, les entreprises peuvent offrir aux équipes informatiques un meilleur contrôle sur l'utilisation d'Internet par leurs employés, standardiser les processus pouvant être gérés de manière centralisée et accroître la sécurité en protégeant les données de l'entreprise contre les logiciels malveillants et les attaques d'hameçonnage. En outre, les employés peuvent améliorer leur productivité grâce à des performances plus rapides des sites Web et des applications d'entreprise, ainsi qu'à l'enregistrement et à la synchronisation des préférences sur tous les appareils.

Afin de mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à un tel investissement, Forrester a interrogé plusieurs clients qui utilisent le navigateur Chrome depuis plusieurs années. Les clients participant à l'étude ont déployé le navigateur Chrome sur tous leurs appareils pour améliorer l'efficacité et réduire la charge de travail du service informatique. Les clients interrogés ont mentionné les raisons pour lesquelles ils ont déployé le navigateur Chrome dans leur entreprise :

- › Consolidation des versions et du nombre de navigateurs Web dans les magasins et les bureaux distants, les commerces et les entreprises, pour un meilleur contrôle et une plus grande facilité de gestion.
- › Adoption d'une stratégie axée sur le cloud pour les nouvelles applications afin que les employés puissent accéder aux informations où qu'ils se trouvent, sans investissement important dans les serveurs sur site.
- › Réduction du besoin de déploiement et de gestion des mises à jour au niveau régional et mises à jour automatiques dans les 80 pays d'implantation de l'entreprise.

Total Economic Impact™ du navigateur Chrome

Avantages commerciaux et économies réalisables par les entreprises grâce au déploiement du navigateur Chrome pour entreprise



Amélioration de la productivité des ressources informatiques : 504 000 \$



Amélioration des délais de résolution : 1,1 million de dollars



Amélioration de la productivité des utilisateurs finaux : 5,8 millions de dollars



Bénéfices reconnus : 6 mois



RSI 1 344 %



**Bénéfices en valeur actuelle
7,4 millions de dollars**



**VAN
6,9 millions de dollars**



**Amortissement
< 6 mois**

« Notre entreprise a évolué et les employés doivent désormais disposer d'une connexion instantanée et d'un accès aux informations pour pouvoir partager des données et collaborer depuis n'importe quel endroit. Chrome nous fournit les outils nécessaires pour atteindre cet objectif sans compromettre notre sécurité. »

Conseiller informatique, société de vente au détail



- › Amélioration de l'expérience client en s'assurant que les données sont sécurisées et que les nouvelles fonctionnalités du produit fonctionnent sans problèmes ni ralentissements.
- › Personnalisation des pages d'accueil des différents groupes d'employés et stratégies pré-intégrées pour réduire les tâches manuelles.

Forrester a interrogé cinq entreprises internationales orientées clients dans un large éventail de secteurs : santé, fabrication et vente au détail. Ces entreprises ont déployé Chrome dans le cadre de leur transition vers le cloud. Pour créer l'impact économique total que le navigateur Chrome pourrait avoir sur l'activité d'une entreprise, Forrester a développé une organisation hybride basée sur les données relatives aux avantages et aux coûts recueillies lors des entretiens avec les clients. Cette organisation hybride est représentative des entreprises que Forrester a interrogées et sert à présenter l'analyse financière globale dans cette étude. Bien que l'étude vise à quantifier les économies directes et les avantages incrémentiels liés à un investissement dans le navigateur Chrome, les entreprises peuvent bénéficier d'avantages supplémentaires tels que la possibilité d'augmenter l'échelle, de réduire les violations de données et d'obtenir des données d'analyse client et utilisateur précieuses, qui n'ont pas été quantifiées dans le cadre de cette étude.

Résultats clés

Les entretiens réalisés par Forrester auprès de cinq clients qui utilisent le navigateur Chrome ainsi que les analyses financières suivantes ont révélé qu'une entreprise comptant 50 000 employés et 75 000 terminaux (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et appareils mobiles) bénéficierait de plus de 7,4 millions de dollars sur trois ans contre des coûts de 515 000 dollars, soit une valeur actuelle nette (VAN) de 6,9 millions de dollars. Sur trois ans, l'organisation hybride pourrait obtenir un retour sur investissement (RSI) de 1 344 % en optant pour le navigateur Chrome. Les entreprises interrogées ont également remarqué qu'elles ont pu obtenir un amortissement dans les six mois suivant la mise en œuvre complète. L'amortissement repose sur la récupération des coûts de déploiement et d'intégration du navigateur Chrome dans leur environnement d'entreprise.

Avantages quantifiés. Les avantages quantifiés ajustés en fonction du risque suivants sont représentatifs des personnes expérimentées par les organisations interrogées et reflètent l'analyse financière associée à l'organisation hybride. Toutes les valeurs sont rapportées en valeur actuelle nette sur trois ans (VAN) :

Amélioration de la productivité des ressources informatiques, soit des économies d'environ 504 000 dollars. Les clients interrogés dans le cadre de cette étude ont observé une amélioration de l'efficacité avec l'adoption de Chrome comme navigateur officiel à l'échelle de l'entreprise. Chrome facilite grandement le travail de l'équipe informatique en donnant aux administrateurs la possibilité de définir plus de 300 règles et de configurer rapidement des règles au niveau des appareils et des utilisateurs à partir d'une console d'administration centrale dans le cloud. De plus, les développeurs disposent d'un navigateur unique et facile à utiliser pour créer, tester et déployer des applications métiers et gérer les extensions au sein de l'entreprise. Pour toutes les anciennes applications qui ne sont pas compatibles, Chrome propose des extensions qui redirigent les sites Web vers des navigateurs plus anciens, une raison de plus pour inciter les entreprises à déployer Chrome à l'échelle de l'entreprise.

« Chrome a facilité, accéléré et rentabilisé la transition à travers une fusion avec des opérations dans 80 pays. Le navigateur Chrome nous a permis de maintenir la continuité de nos activités grâce à l'intégration de deux grands systèmes informatiques et du déploiement facile de postes de travail et d'appareils mobiles avec des stratégies standard dans toutes les régions. »

Responsable de la
collaboration, entreprise de



Amélioration de l'intervention en cas d'incident en évitant les problèmes de sécurité de 97 % sur trois ans. Le navigateur Chrome est équipé de fonctions qui détectent de manière proactive les logiciels malveillants avancés et les techniques d'hameçonnage qui peuvent être facilement supprimés pour s'assurer que l'écosystème de l'entreprise possède les dernières mises à jour. Ces mises à jour sont également déployées automatiquement pour réduire la charge de travail des équipes informatiques qui doivent déployer, tester et assurer la performance. Chrome renforce la sécurité en utilisant les meilleures technologies de leur catégorie, telles que la navigation sécurisée, le sandboxing par onglets et l'isolation des sites, afin d'atténuer tout problème de sécurité potentiel. Les clients interrogés ont tous constaté qu'en trois ans, le nombre d'attaques de logiciels malveillants, d'hameçonnage et d'autres problèmes de sécurité liés aux navigateurs avait diminué de 97 %.

Amélioration de la productivité des utilisateurs finaux de 30 minutes par semaine par les cadres. Les clients ont constaté que Chrome permettait non seulement d'accélérer l'exécution des applications d'entreprise, mais aussi d'accroître la productivité des employés en conservant la cohérence des préférences de l'employé (signets, historique et extensions) entre les appareils. Les clients ont noté que les cadres de l'ensemble de l'organisation gagnaient au moins 30 minutes de productivité chaque semaine grâce à une meilleure performance, une flexibilité accrue et des fonctions d'entreprise améliorées. Une fois annualisé, cet avantage se traduit par plus de trois jours à temps plein de productivité supplémentaire par employé.

Avantages non quantifiés. Les entreprises interrogées ont observé les avantages suivants, qui ne sont pas quantifiés dans cette étude :

- › **Amélioration de la productivité des employés qui ne sont pas des cadres.** Les clients ont remarqué que tous les employés bénéficient de la flexibilité du navigateur Chrome. Forrester a quantifié les avantages uniquement pour les utilisateurs finaux qui s'appuient principalement sur des applications basées sur le navigateur pour effectuer leurs opérations commerciales quotidiennes.
- › **Avec le navigateur Chrome, les clients ont observé une réduction du nombre d'appels au service d'assistance** concernant les problèmes de performances des applications professionnelles.
- › **Les ressources informatiques peuvent redéployer le temps**, des tâches techniques réactives aux initiatives stratégiques à plus forte valeur ajoutée.
- › **Réduction des violations de données et de sécurité, ainsi que des coûts connexes.**
- › **Accès à l'assistance par téléphone et par e-mail 24h/24, 7j/7 pour le navigateur Chrome.** En tant que module complémentaire payant, Google peut vous aider à dépanner, déployer, gérer et configurer votre système via son offre de support d'entreprise.

Coûts. Les coûts ajustés en fonction du risque suivants sont représentatifs des personnes expérimentées par les organisations interrogées et reflètent l'analyse financière associée à l'organisation hybride. Toutes les valeurs sont rapportées en VAN sur trois ans.

Veillez noter que dans l'analyse, Forrester n'a pas inclus de frais de mise à niveau d'entreprise pour le navigateur Chrome. Pour les entreprises interrogées, le navigateur Chrome a été fourni sous forme de package avec leur mise à niveau Chrome Enterprise et aucun coût supplémentaire n'a été alloué pour le navigateur. Les entreprises peuvent acheter des services d'assistance pour le navigateur Chrome pour un abonnement annuel par utilisateur, mais aucune des entreprises interrogées n'a opté pour cette option. Vous trouverez ci-dessous uniquement les coûts de ressources continus et de mise en œuvre interne associés à la gestion du navigateur Chrome.

Les coûts de mise en œuvre et d'intégration du navigateur Chrome s'élèvent à environ 230 000 dollars. Les clients ont remarqué que pendant la mise en œuvre, environ huit employés du service informatique à temps plein (administrateurs, gestionnaires, développeurs et ingénieurs) ont consacré 50 % de leur temps au déploiement du navigateur Chrome sur tous leurs terminaux pendant cinq mois. Cette période comprenait la planification et le test de toutes les applications existantes, le développement et l'exécution de stratégies, la configuration de profils et d'accessibilité, ainsi que le temps de gestion des modifications pour définir Chrome comme navigateur par défaut.

Les coûts annuels de support du navigateur Chrome s'élèvent à environ 115 000 dollars par an. Cela inclut le coût annuel des ressources informatiques internes pour la gestion des stratégies et des mises à jour, la compatibilité avec les applications nouvelles et existantes et les exigences de dépannage de Chrome.

¹ Source : « Refine Technology In The Age Of The Cloud Worker », étude commandée par Forrester pour le compte de Google, juillet 2018.

