

Total Economic Impact™ d'IBM Robotic Process Automation

Économies et bénéfices pour l'activité de l'entreprise
grâce à Robotic Process Automation

NOVEMBRE 2021

Sommaire

Équipe de consultants : Shaheen Parks

Synthèse	1
Le parcours client avec IBM Robotic Process Automation	6
Entreprise de la personne interrogée	6
Principaux défis	6
Exigences de la solution/objectifs d'investissement	6
Description du cas d'utilisation	6
Analyse des bénéfices	7
Augmentation de la productivité relative à la création de comptes	7
Réduction de la fraude	9
Bénéfices non quantifiés	11
Flexibilité	11
Analyse des coûts	12
Coûts d'IBM RPA	12
Logiciels supplémentaires nécessaires	13
Coûts d'administration	14
Bilan financier	16
Annexe A : Total Economic Impact	17
Annexe B : Documents complémentaires	18
Annexe C : Notes finales	18



À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

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

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction sans autorisation préalable est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées reflètent notre jugement à la date de publication du document et sont susceptibles de changer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Synthèse

De plus en plus, les entreprises tirent parti de l'automatisation pour accroître leur productivité et obtenir un avantage concurrentiel. L'automatisation des processus robotisés (RPA) peut être utilisée pour éliminer les étapes répétitives, prendre en charge les calculs simples et accéder aux données et connaissances non structurées. La solution RPA d'IBM permet aux entreprises d'améliorer l'efficacité de leur personnel, d'évoluer rapidement, de relever des défis commerciaux et de répondre efficacement aux exigences de conformité.

La technologie RPA d'IBM est conçue pour que les utilisateurs professionnels puissent créer des automatisations sans avoir recours à des développeurs professionnels. Les séquences enregistrées d'étapes individuelles, soutenues par des fonctionnalités et des principes low-code, permettent d'atteindre cet objectif. Ces robots logiciels peuvent être exécutés à la demande par l'utilisateur final ou par un planificateur automatisé.

IBM a chargé Forrester Consulting de conduire une étude Total Economic Impact™ (TEI) afin d'examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que les entreprises peuvent réaliser en déployant [Robotic Process Automation](#) (RPA)¹. Cette étude a pour objectif de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel de l'utilisation de la RPA pour leur entreprise.

Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé des décideurs d'une entreprise qui utilise déjà la RPA. Forrester s'est appuyé sur cette expérience pour projeter une analyse financière sur trois ans des coûts et des bénéfices associés au déploiement de la RPA.

Avant d'utiliser la RPA, la personne interrogée a constaté que l'entreprise disposait de nombreux processus manuels qui demandaient beaucoup de travail et étaient sujets à des erreurs. En raison de ces limitations, le personnel devait se concentrer sur des tâches répétitives et de bas niveau au lieu de

STATISTIQUES CLÉS



Retour sur investissement
(ROI)

124 %



Valeur actuelle nette
(VAN)

549K USD

consacrer du temps supplémentaire à l'assistance aux clients et à l'accroissement des opportunités commerciales.

Après avoir investi dans la RPA, l'entreprise du décideur a utilisé des robots pour automatiser une grande partie du processus de création de comptes, ce qui lui a permis de redéployer 80 % de l'équipe chargée de la création de nouveaux comptes clients. En outre, l'entreprise a utilisé l'automatisation pour identifier de manière proactive 2 % d'activités frauduleuses, ce qui a permis d'éviter des pertes importantes. Les principaux résultats de cet investissement comprennent des gains de productivité, une réduction de la fraude, ainsi que des améliorations de la conformité et de la qualité des données.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

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

- **Une efficacité accrue pour la création des comptes, ce qui permet à 80 % de l'équipe de passer à des tâches plus qualifiées.** La réduction des efforts nécessaires à la création de comptes clients a permis à l'entreprise de la personne interrogée de redéployer la majeure partie de son équipe vers des tâches plus stratégiques. Pour l'entreprise de référence, la réduction des ressources nécessaires à la création de comptes est de 10 % la première année, de 50 % la deuxième année, et atteint 80 % des ressources en personnel la troisième année de l'analyse. Sur trois ans, ce gain de productivité représente près de 740 000 USD pour l'entreprise de référence.
- **Réduction de la fraude d'environ 2 % du total annuel.** L'entreprise de référence ajoute un cas d'utilisation supplémentaire pour identifier de manière proactive les comptes susceptibles d'être frauduleux au cours de la deuxième année de l'analyse, ce qui permet d'agir rapidement pour prévenir les pertes. Sur deux ans, ce bénéfice représente une valeur de 255 000 USD pour l'entreprise de référence.

« Avec la RPA, les ordinateurs se chargent des tâches informatiques, et les gens peuvent se charger des tâches humaines : prendre soin de nos clients. »

Informaticien, services financiers

Bénéfices non quantifiés. Les bénéfices non quantifiés dans le cadre de cette étude sont les suivants :

- **Amélioration du processus, due à une nouvelle conception du processus.** Auparavant, la création d'un compte nécessitait 10 à 12 tâches ; avec la mise en œuvre de la RPA, ce nombre a été réduit à six ou sept tâches, dont trois ou quatre ont été automatisées.
- **Globalement, le temps nécessaire à la création d'un nouveau compte est passé de deux jours à 40 minutes.**
- **Amélioration de la qualité des données grâce à l'automatisation.** Auparavant, les tâches de saisie manuelle des données étaient sujettes à des erreurs ; une fois automatisées, ces erreurs ont été éliminées. En outre, avant la RPA, le personnel devait travailler avec un client tout en lisant un document ou en remplissant un formulaire dans le cadre de la collecte d'informations nécessaire à la création d'un nouveau compte. Cela créait des possibilités d'erreurs qui ont été éliminées lorsque la RPA a pris en charge les tâches liées aux données.
- **Rapports de conformité, notamment en ce qui concerne les informations sensibles.** La nécessité de ne pas rendre les informations sensibles des comptes accessibles par les employés a eu un impact sur certains rapports de conformité. En utilisant des robots, le processus des rapports de conformité a été complètement automatisé et ce risque a été éliminé. Cela a eu pour effet de faire gagner du temps aux ressources et de faciliter l'élaboration plus fréquente de rapports à la demande. Auparavant, les rapports étaient générés une fois par mois en raison de contraintes de temps et de ressources.
- **Une visibilité accrue permettant de mieux comprendre les processus en cours.** En utilisant la RPA, l'entreprise de la personne interrogée a généré un enregistrement de l'exécution de chaque tâche. Ces enregistrements peuvent ensuite être intégrés dans des tableaux de bord, ce qui permet aux responsables d'avoir une vision claire de ce que font les robots et de bien comprendre le processus.

Coûts. Les coûts en VA ajustés en fonction des risques sont les suivants :

- **Coûts de la RPA d'IBM.** Les coûts associés à la solution RPA d'IBM sont structurés sur la base d'une plateforme ; dans cette analyse, une licence de plateforme était nécessaire pour chaque cas d'utilisation (deux au total). En outre, l'entreprise de référence fait appel aux services professionnels d'IBM pour la mise en œuvre de la solution RPA. Le coût total des licences et des services IBM s'élève à un peu plus de 84 000 USD.
- **Coûts de logiciels supplémentaires.** En plus du coût de la licence RPA et des services, l'entreprise de référence a besoin de logiciels supplémentaires pour soutenir la solution et disposer ainsi de fonctionnalités de reconnaissance optique de caractères (OCR), de traitement du langage naturel (NPR), d'analyse de texte et d'autres services complémentaires. Le coût de ces logiciels s'élève à un peu plus de 300 000 USD sur les trois années de l'analyse.
- **Coûts d'administration.** Pour identifier les cas d'utilisation, mettre en œuvre les robots et assurer la maintenance de la solution, l'entreprise de référence a besoin d'une équipe interne de huit personnes, qui consacrent environ 25 % de leur temps à cette tâche. Le coût total du temps consacré par cette équipe s'est élevé à près de 50 000 USD sur trois ans.

L'entretien et l'analyse financière ont révélé que l'entreprise du décideur réalisait près de 992 000 USD de bénéfices sur trois ans pour des coûts de moins de 443 000 USD, ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de plus de 549 000 USD et un ROI de 124 %.



ROI
124 %



BÉNÉFICES EN VA
992K USD



VAN
549K USD



DÉLAI DE
RÉCUPÉRATION
16 mois

Bénéfices (sur trois ans)

Augmentation de la productivité relative
à la création de comptes²

737,0K USD

Réduction de la fraude

254,8K USD

CADRE DE REFERENCE ET METHODOLOGIE TEI

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

Ce cadre de référence sert à identifier les coûts, les bénéfices, la flexibilité et les facteurs de risque qui influent sur la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que RPA peut avoir sur une entreprise.

COMMUNICATIONS

Les lecteurs doivent être avisés de ce qui suit :

L'étude est commandée par IBM et réalisée par Forrester Consulting. Il ne s'agit pas d'une analyse concurrentielle.

Forrester n'établit aucun postulat concernant le retour sur investissement que d'autres entreprises pourraient enregistrer. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans les limites du cadre de référence fourni dans l'étude pour déterminer la pertinence d'investir dans RPA.

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

IBM a fourni le nom du client pour les besoins de l'entretien, mais n'y a pas pris part.



DILIGENCE RAISONNABLE

Entretien avec les intervenants d'IBM et les analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à la solution RPA.



ENTRETIEN AVEC LE DÉCIDEUR

Nous avons enquêté auprès du décideur d'une entreprise qui utilise la RPA pour obtenir des données concernant les coûts, les bénéfices et les risques.



CADRE DE RÉFÉRENCE DU MODÈLE FINANCIER

Nous avons créé un modèle financier représentatif de l'entretien à l'aide de la méthodologie TEI et avons ajusté ce modèle en fonction des risques sur la base des problèmes et des préoccupations du décideur.



ÉTUDE DE CAS

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

Le parcours client avec IBM Robotic Process Automation

■ Facteurs conduisant à l'investissement dans Robotic Automation Process

ENTREPRISE DE LA PERSONNE INTERROGEE

Forrester a interrogé le décideur d'une entreprise utilisant la RPA d'IBM, dont l'entreprise présente les caractéristiques suivantes :

- Système de coopératives de crédit.
- Basée au Brésil.
- 500 millions USD de revenus annuels (environ 3 milliards BRL).
- 41 000 employés.

PRINCIPAUX DEFIS

Avant de mettre en œuvre la solution RPA d'IBM, l'entreprise de la personne interrogée utilisait de nombreux processus qui nécessitaient beaucoup de tâches manuelles et répétitives. Ces tâches demandaient beaucoup d'efforts, étaient sujettes à des erreurs et entraînaient souvent des retards.

L'entreprise de la personne interrogée a été confrontée à des défis communs, notamment :

- **Nécessité d'un délai de deux jours ouvrables pour la création complète de nouveaux comptes.** Avant la mise en œuvre de la RPA, la création de comptes nécessitait que le personnel rassemble des informations provenant de plusieurs sources, ce qui entraînait des retards et des risques d'erreur. De plus, ce délai supplémentaire a eu un impact sur la satisfaction des clients.
- **L'identification des fraudes a représenté un effort considérable pour l'entreprise.** L'identification des comptes potentiellement frauduleux a été un défi pour l'entreprise de la personne interrogée, nécessitant un effort manuel pour reconnaître les caractéristiques clés sur des ensembles de comptes extrêmement importants.
- **Les rapports de conformité impliquant des informations sensibles étaient difficiles à**

générer. En raison des restrictions d'accès des employés aux informations sensibles sur les comptes clients, il fallait plus de 10 heures pour générer les rapports de conformité mensuels.

« Les gens font des erreurs — des fautes de frappe, etc. Les robots ne font pas ce genre d'erreurs. »

Informaticien, services financiers

EXIGENCES DE LA SOLUTION/OBJECTIFS D'INVESTISSEMENT

L'entreprise de la personne interrogée recherchait une solution capable de :

- Améliorer la qualité de l'exécution des processus.
- Libérer la main-d'œuvre pour accomplir d'autres tâches.
- Augmenter la conformité avec les réglementations locales.
- Réduire le risque opérationnel.

DESCRIPTION DU CAS D'UTILISATION

Lors de la mise en œuvre de la RPA, l'entreprise de référence commence par un projet pilote portant sur un processus de gestion à petite échelle qui n'affecte pas les processus de base. Cette preuve de concept permet à l'entreprise de référence de comprendre le fonctionnement de la RPA et d'identifier les problèmes de sécurité et de culture technologique. Une fois cet effort terminé, l'entreprise de référence automatise un processus central : la création de comptes. Ce cas d'utilisation, ainsi que l'identification de la fraude, est pris en compte dans l'analyse financière.

Pour ces cas d'utilisation, Forrester a modélisé les bénéfices et les coûts sur trois ans.

Analyse des bénéfices

■ Données relatives aux bénéfices quantifiés

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Augmentation de la productivité relative à la création de comptes	66 690 USD	333 450 USD	533 520 USD	933 660 USD	737 047 USD
Btr	Réduction de la fraude	0 USD	161 500 USD	161 500 USD	323 000 USD	254 808 USD
	Total des bénéfices (ajusté en fonction des risques)	66 690 USD	494 950 USD	695 020 USD	1 256 660 USD	991 855 USD

AUGMENTATION DE LA PRODUCTIVITE RELATIVE A LA CREATION DE COMPTES

Preuves et données. Pour quantifier l'impact du gain de productivité réalisé dans la création de comptes, l'entreprise de la personne interrogée a estimé le nombre total d'employés qui ont été redéployés vers d'autres tâches.

- L'amélioration globale de la productivité est due à l'amélioration des processus ainsi qu'à l'automatisation des tâches.
- La création d'un compte nécessitait auparavant deux jours ouvrables et ne prend désormais que 40 minutes. Cela est dû à l'élimination de certaines tâches et à l'automatisation d'autres. Dans l'ensemble, le nombre de tâches est passé de 10 à 12 à 6 ou 7, dont 3 ou 4 ont été entièrement automatisées.
- Au total, ces gains de temps permettent à l'entreprise de réduire considérablement la taille globale de l'équipe dédiée à la création de comptes.

Modélisation et hypothèses. Pour quantifier ce bénéfice, le modèle estime la réduction de l'effort nécessaire par rapport à la taille initiale de l'équipe de 100 personnes. Chaque année, le nombre de ressources réaffectées à d'autres activités est considéré comme le montant du bénéfice.

- La fraction de l'équipe qui est redéployée augmente chaque année : 10 % l'Année 1, 50 % l'Année 2 et 80 % l'Année 3.
- Globalement, la taille de l'équipe passe de 100 personnes avant la mise en œuvre de la RPA à 20 personnes au cours de la troisième année.
- La rémunération annuelle toutes charges comprises est basée sur les taux locaux au Brésil.

« En trois ans, nous avons pu libérer 80 % de l'équipe de création de comptes pour d'autres tâches. »

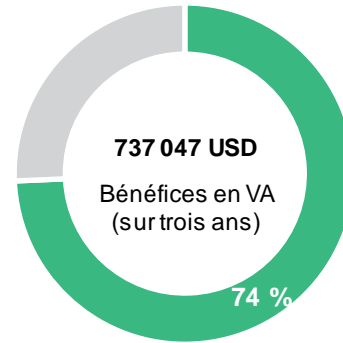
Informaticien, services financiers

Risques. Cette catégorie de bénéfices comporte plusieurs risques, qui ont un impact sur le niveau de rendement que l'on peut attendre :

- Le bénéfice récupéré comprend à la fois l'amélioration due à l'automatisation ainsi que l'amélioration du processus. Par conséquent, l'ajustement en fonction des risques compense la variabilité de l'équilibre entre le bénéfice dû à l'automatisation et celui dû à l'amélioration des processus.

- Le volume total de comptes varie dans le temps, ce qui a un impact sur le nombre total de ressources nécessaires à la création de comptes.
- Le taux annuel utilisé variera en fonction de l'industrie et du lieu.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 10 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) d'environ 740 000 USD sur trois ans.



Augmentation de la productivité relative à la création de comptes					
Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre d'employés redéployés	Entretien	10	50	80
A2	Salaire annuel par employé	Entretien	7 410 USD	7 410 USD	7 410 USD
At	Augmentation de la productivité relative à la création de comptes	A1*A2	74 100 USD	370 500 USD	592 800 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓10%			
Atr	Augmentation de la productivité relative à la création de comptes (ajustée en fonction des risques)		66 690 USD	333 450 USD	533 520 USD
Total sur trois ans : 933 660 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 737 047 USD		

REDUCTION DE LA FRAUDE

Preuves et données. Les activités frauduleuses, y compris le blanchiment d'argent, étaient un problème considérable et récurrent pour l'entreprise de la personne interrogée.

Pour identifier les comptes susceptibles d'être impliqués dans le blanchiment d'argent ou d'autres activités frauduleuses, les employés devaient se livrer à une gestion et une surveillance manuelles des comptes. En raison de l'ampleur des comptes clients de l'entreprise, cette tâche était difficile et le succès limité.

Le recours à l'automatisation a permis de surveiller un plus grand nombre de comptes et a conduit à l'identification proactive d'un plus grand nombre d'entre eux susceptibles d'être frauduleux, ce qui a permis à l'entreprise de prendre des mesures pour prévenir les pertes.

Modélisation et hypothèses. Pour récupérer le bénéfice associé à cette amélioration, l'entreprise de la personne interrogée a fourni une estimation du montant total de la fraude évitée grâce à l'utilisation de l'automatisation, ainsi que le pourcentage de la fraude totale que ce montant représente.

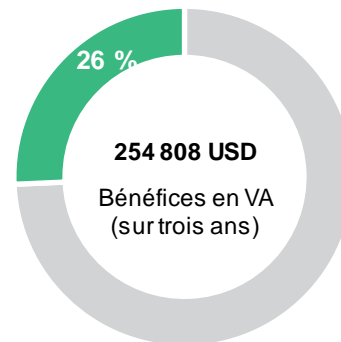
- Dans ce bénéfice, nous estimons le montant total que l'entreprise de référence estime être une activité frauduleuse et nous appliquons le pourcentage de réduction pour calculer le montant total de la fraude évitée.
- Cette estimation est extrêmement prudente, car le montant exact de l'activité frauduleuse peut varier considérablement.
- Ce bénéfice commence dès la deuxième année de l'analyse, car ce cas d'utilisation a été ajouté après le précédent.

Risques. En raison de la difficulté d'estimer le montant total de l'activité frauduleuse ainsi que le pourcentage de cette fraude affectée par le processus de découverte automatisé, Forrester a

appliqué un ajustement en fonction des risques à ce calcul.

- Le montant total de l'activité frauduleuse est difficile à identifier et peut varier considérablement sur une base annuelle.
- L'impact de l'amélioration de l'identification des comptes frauduleux est également difficile à confirmer ; la personne interrogée a fourni une estimation basée sur les données disponibles.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle ajustée en fonction des risques de près de 255 000 USD sur trois ans.



Réduction de la fraude					
Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Fonds sujets à la fraude	Entretien		9 500 000 USD	9 500 000 USD
B2	Pourcentage de réduction de la fraude	Entretien		2 %	2 %
Bt	Réduction de la fraude	B1*B2	0 USD	190 000 USD	190 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓15%			
Btr	Réduction de la fraude (ajustée en fonction des risques)		0 USD	161 500 USD	161 500 USD
Total sur trois ans : 323 000 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 254 808 USD		

BENEFICES NON QUANTIFIES

Le client a identifié d'autres bénéfices, mais n'a pu les quantifier :

- **Amélioration des processus.** Dans le cadre de la mise en œuvre de la RPA, le processus de création de compte a été repensé, ce qui a permis d'éliminer plusieurs étapes et d'obtenir un processus plus fluide et plus rapide. Grâce à l'amélioration du processus, le nombre de tâches nécessaires à la création d'un compte est passé de 10 à 12 à 6 ou 7.
- **Amélioration de la qualité des données.** L'automatisation des tâches manuelles liées à la saisie des données a permis de réduire le nombre d'erreurs générées, améliorant ainsi la qualité globale des données dans les comptes clients. De plus, les employés se sont concentrés sur les interactions avec les clients plutôt que d'essayer de saisir des données simultanément, ce qui a éliminé une autre source d'erreurs dans la saisie des données.
- **Rapports de conformité.** Les rapports destinés à répondre aux exigences de conformité nécessitaient parfois l'inclusion de données sensibles sur les clients, ce qui limitait la capacité des employés à interagir avec les données sources. En utilisant des robots pour extraire les données et générer les rapports, ce risque a été éliminé. De plus, l'effort requis pour générer les rapports a été réduit, ce qui permet d'en publier chaque semaine ou selon les besoins, plutôt que chaque mois.
- **Amélioration de la visibilité.** L'utilisation de robots pour exécuter des processus spécifiques a généré des enregistrements associés à ces tâches, qui ont ensuite pu être utilisés pour construire des tableaux de bord pour la direction. Cette visibilité supplémentaire a permis aux responsables de comprendre rapidement les processus, ainsi que de rester informés sur les opérations.

FLEXIBILITE

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

- **La possibilité d'évoluer sans embaucher.** En utilisant des robots, l'entreprise de la personne interrogée a gagné la capacité de faire évoluer les processus aussi rapidement que nécessaire sans personnel supplémentaire. Cette capacité a offert des possibilités de croissance qu'il aurait été difficile de soutenir sans automatisation.
- **La possibilité de tirer parti de l'automatisation dans l'ensemble de l'entreprise et de remodeler les opérations en fonction de la technologie RPA.** Au-delà des deux cas d'utilisation modélisés dans cette analyse, l'entreprise de la personne interrogée a d'autres processus de base et de gestion qui étaient candidats à la RPA. En utilisant des robots dans toute l'entreprise, l'entreprise a continué à gagner en productivité tout en soutenant des initiatives commerciales stratégiques.

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

Analyse des coûts

■ Données relatives aux coûts quantifiés

Total des coûts							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Ctr	Coûts d'IBM RPA	0 USD	20 748 USD	41 496 USD	41 496 USD	103 740 USD	84 333 USD
Dtr	Logiciels supplémentaires nécessaires	0 USD	104 500 USD	125 400 USD	146 300 USD	376 200 USD	308 554 USD
Etr	Coûts d'administration	0 USD	19 950 USD	19 950 USD	19 950 USD	59 850 USD	49 613 USD
	Total des coûts (ajusté en fonction des risques)	0 USD	145 198 USD	186 846 USD	207 746 USD	539 790 USD	442 500 USD

COÛTS D'IBM RPA

Preuves et données. Les coûts liés à la solution RPA comptabilisés dans le modèle financier sont divisés en deux parties : les frais de licence et les services professionnels.

- Les frais de licence sont facturés par plateforme ; une plateforme est requise pour chaque cas d'utilisation.
- Les services professionnels sont requis sur une base continue, fournissant un support dans l'identification et la mise en œuvre des cas d'utilisation.

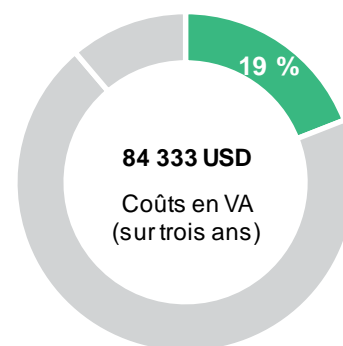
Modélisation et hypothèses. Le modèle financier tient compte des frais de licence à mesure que l'entreprise de référence augmente son utilisation de la RPA, ainsi que de l'augmentation correspondante des services professionnels associés.

- Au cours de la première année de l'analyse, l'entreprise met en œuvre le cas d'utilisation de création de comptes, nécessitant une plateforme unique
- La deuxième année, l'entreprise ajoute une plateforme supplémentaire pour le cas d'utilisation de détection de la fraude.
- Le coût des services professionnels augmente proportionnellement à l'augmentation de l'utilisation.

Risques. Les coûts liés à la RPA peuvent varier en fonction de la situation spécifique du client. Certaines considérations spécifiques incluent :

- Le nombre de cas d'utilisation requis, qui détermine le nombre de plateformes dont l'entreprise a besoin.
- La variété des services professionnels est fonction de la maturité de l'entreprise utilisatrice, ainsi que les processus spécifiques à automatiser.
- Le niveau d'expérience de l'équipe interne, qui peut également avoir une incidence sur le niveau des services professionnels requis.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 5 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) d'un peu plus de 84 000 USD sur trois ans.



Coûts d'IBM RPA

Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Droits de licence RPA	Entretien		7 600 USD	7 600 USD	7 600 USD
C2	Nombre de licences	Entretien		1	2	2
C3	Coût de la RPA	C1*C2		7 600 USD	15 200 USD	15 200 USD
C4	Services professionnels	Entretien		12 160 USD	24 320 USD	24 320 USD
Ct	Coûts d'IBM RPA	C3+C4	0 USD	19 760 USD	39 520 USD	39 520 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑5%	.			
Ctr	Coûts d'IBM RPA (ajustés en fonction des risques)		0 USD	20 748 USD	41 496 USD	41 496 USD
Total sur trois ans : 103 740 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 84 333 USD			

LOGICIELS SUPPLEMENTAIRES NECESSAIRES

Preuves et données. Pour mettre en œuvre la RPA avec les processus existants, l'entreprise de la personne interrogée a eu besoin de logiciels supplémentaires pour soutenir l'automatisation.

- Ces logiciels devaient offrir des capacités de reconnaissance optique de caractères, de traitement du langage naturel et d'analyse de texte. Ces logiciels supplémentaires ont été acquis spécifiquement pour la mise en œuvre de la RPA ; auparavant, l'entreprise de la personne interrogée n'avait pas besoin de ce niveau de capacité dans ces domaines.
- En plus des coûts des logiciels achetés, l'entreprise de la personne interrogée a également inclus les coûts de développement interne de l'application front-end utilisée pour téléverser les documents, gérer les files d'attente et permettre une interaction rapide entre les applications.

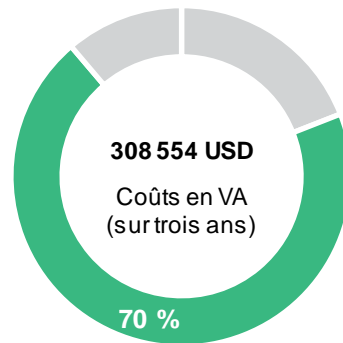
Modélisation et hypothèses. La personne interrogée a estimé ce coût comme un montant groupé, comme le montre le tableau.

- Le montant fourni par la personne interrogée comprend les diverses technologies nécessaires pour soutenir la RPA.
- L'investissement de l'Année 1 couvre la plupart des besoins de l'entreprise de référence ; cependant, certaines capacités supplémentaires sont ajoutées au cours de l'Année 2 et de l'Année 3.

Risques. Comme il s'agit d'une estimation de plusieurs investissements technologiques pris ensemble, Forrester s'attend à une certaine variabilité du total.

- Le nombre exact et les types de logiciels supplémentaires requis dépendront des caractéristiques du processus à automatiser.
- Les entreprises peuvent varier en termes d'échelle et de maturité de l'automatisation, ce qui entraîne des besoins différents en matière de produits de soutien.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 10 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de près de 309 000 USD sur trois ans.



Logiciels supplémentaires nécessaires

Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Logiciels supplémentaires nécessaires	Entretien		95 000 USD	114 000 USD	133 000 USD
Dt	Logiciels supplémentaires nécessaires	D1	0 USD	95 000 USD	114 000 USD	133 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %	.			
Dtr	Logiciels supplémentaires nécessaires		0 USD	104 500 USD	125 400 USD	146 300 USD
Total sur trois ans : 376 200 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 308 554 USD			

COÛTS D'ADMINISTRATION

Preuves et données. L'entreprise de la personne interrogée a eu besoin d'une équipe interne pour le support des robots ; le coût de ce personnel est comptabilisé dans cette catégorie.

- Du personnel interne était nécessaire pour identifier, mettre en œuvre et maintenir les solutions RPA.
- L'équipe interne a également soutenu les utilisateurs professionnels qui interagissent avec les robots.

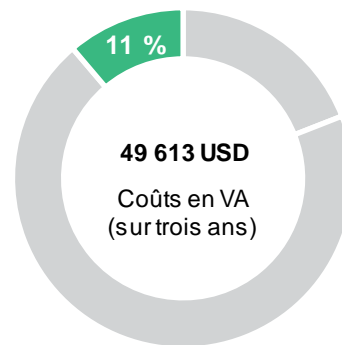
Modélisation et hypothèses. Pour quantifier ce coût, Forrester a pris en compte à la fois la taille de l'équipe et le temps consacré à la RPA.

- L'équipe compte huit employés à temps plein, qui consacrent environ un quart de leur temps à la RPA.
- La rémunération annuelle toutes charges comprises est basée sur les taux locaux au Brésil.

Risques. Cette catégorie de coûts est sujette à des risques en raison des estimations des différents composants.

- Le pourcentage de temps consacré à la RPA peut varier en fonction de l'initiative spécifique et du stade du projet.
- Le taux annuel utilisé variera en fonction de l'industrie et du lieu.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 5 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle ajustée en fonction des risques de près de 50 000 USD sur trois ans.



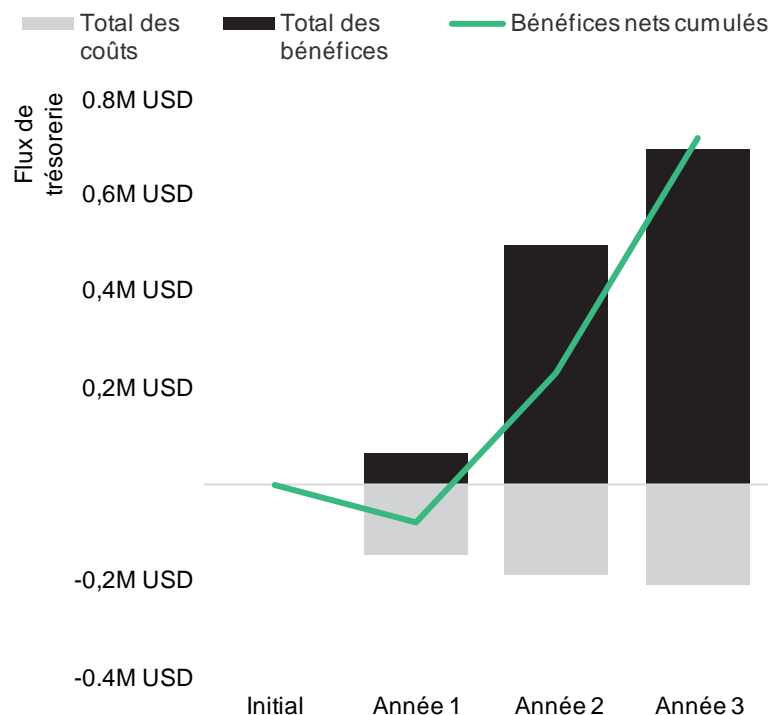
Coûts d'administration

Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Nombre de personnes	Entretien		8	8	8
E2	Taux annuel	Entretien		9 500 USD	9 500 USD	9 500 USD
E3	Pourcentage de temps nécessaire	Entretien		25 %	25 %	25 %
Et	Coûts d'administration	$E1 \cdot E2 \cdot E3$	0 USD	19 000 USD	19 000 USD	19 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑5 %		.		
Etr	Coûts d'administration (ajustés en fonction des risques)		0 USD	19 950 USD	19 950 USD	19 950 USD
Total sur trois ans : 59 850 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 49 613 USD			

Bilan financier

MESURES CONSOLIDEES SUR TROIS ANS ET AJUSTEES EN FONCTION DES RISQUES

Graphique des flux de trésorerie (ajustés en fonction des risques)



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

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

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

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	0 USD	(145 198 USD)	(186 846 USD)	(207 746 USD)	(539 790 USD)	(442 500 USD)
Total des bénéfices	0 USD	66 690 USD	494 950 USD	695 020 USD	1 256 660 USD	991 855 USD
Bénéfices nets	0 USD	(78 508 USD)	308 104 USD	487 274 USD	716 870 USD	549 355 USD
ROI						124 %
Délai de récupération						16 mois

Annexe A : Total Economic Impact

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

L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

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

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

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

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

La colonne Investissement initial présente les coûts engagés à « l'instant 0 » ou au début de l'année 1, et non actualisés. Tous les autres flux de trésorerie sont actualisés au taux d'actualisation en fin d'année. Les calculs de la VA sont effectués pour chaque estimation des coûts et des bénéfices totaux. Les calculs de la VAN qui figurent dans les tableaux de synthèse correspondent à la somme de l'investissement initial et des flux de trésorerie actualisés chaque année. Il est possible que les calculs des sommes et de la valeur actuelle des tableaux Total des bénéfices, Total des coûts et Flux de trésorerie ne s'additionnent pas parfaitement, puisque certains nombres sont arrondis.



VALEUR ACTUELLE (VA)

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



VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

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



RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

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



TAUX D'ACTUALISATION

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



DELAI DE RECUPERATION

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

Annexe B : Documents complémentaires

Études Forrester connexes

« Now Tech: Robotic Process Automation, Q4 2020 », Forrester Research, Inc., 6 octobre 2020.

Annexe C : Notes finales

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

FORRESTER®