

FORRESTER®

Total Economic Impact™ de Slack pour les équipes de vente

Économies de coûts et avantages commerciaux
Commandé par Slack

AVRIL 2021

Table des matières

Résumé	1
Le parcours client avec Slack pour les équipes commerciales	7
Principaux défis	7
Entreprise de référence	8
Analyse des bénéfices	9
Augmentation des revenus grâce à l'accélération des ventes	9
Bénéfice 2 : Amélioration de la productivité des équipes commerciales.....	11
Bénéfice 3 : Augmentation des revenus par la conclusion de transactions de plus grande envergure	13
Bénéfices non quantifiés	14
Flexibilité.....	16
Analyse des coûts	17
Coût 1 : Coûts de licence de Slack	17
Coût 2 : Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance	18
Bilan financier	20
Annexe A : Total Economic Impact	21
Annexe B : Données démographiques sur les entretiens et l'enquête	22
Annexe C : Résultats de l'enquête	24
Annexe D : Notes de fin	26

Équipe de consultants :

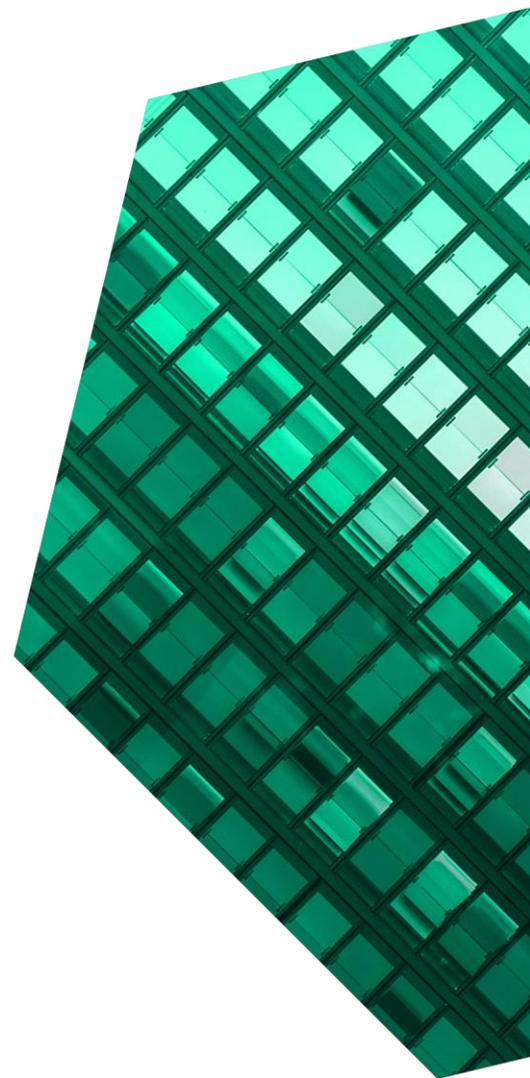
Kris Peterson

L'analyse a été développée à l'origine en dollars américains et convertie en euros au taux de 0,8233 euro pour 1 dollar américain.

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 non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les avis exposés reflètent une opinion à un moment donné et peuvent évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs entreprises respectives.



Résumé

« [L'équipe commerciale est] en mesure de collaborer avec ses collègues de différents services de l'entreprise de manière vraiment rapide et fluide pour obtenir de l'aide sur les comptes. Nous avons besoin que le marketing, les ventes, l'assistance travaillent ensemble sur ces relations avec les clients, mais tout le monde ne peut pas être présent à chaque réunion. »

Directeur des recettes, secteur technologique

Slack a chargé Forrester Consulting de conduire une étude de l'impact économique global (Total Economic Impact™, TEI) afin d'examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que les entreprises peuvent dégager en déployant [Slack](#) dans les équipes de vente.¹ Cette étude a pour but de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel de Slack sur l'équipe de vente d'une entreprise.

Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé quatre responsables d'équipe de vente et enquêté auprès de 550 professionnels d'équipes de vente ayant une expérience de l'utilisation de Slack dans leurs équipes de vente. Pour les besoins de cette étude, Forrester a regroupé les expériences des utilisateurs interrogés avec celles des utilisateurs qui ont participé à l'enquête et a combiné les résultats en une seule [entreprise de référence](#).

Avant d'utiliser Slack, les équipes de vente utilisaient une grande variété d'outils de vente, de messageries et autres outils de communication disparates. Les personnes interrogées comptaient sur les réunions en personne pour le travail transversal et des groupes isolés installaient des applications non autorisées, compromettant ainsi la sécurité de l'entreprise.

Les utilisateurs interrogés recherchaient une solution permettant d'améliorer la communication,

STATISTIQUES CLÉS



Retour sur investissement
(ROI)

296 %



Valeur actuelle nette
(VAN)

2,31 M€

l'engagement des collaborateurs, la productivité, la rentabilité et la culture. Cependant, les outils existants n'offraient pas de plateforme universelle et asynchrone permettant de connecter les équipes de vente aux équipes transversales ou aux clients, n'intégraient pas correctement les autres applications et n'étaient pas adaptés pour servir de référentiel de connaissances et d'informations pour l'entreprise.

Après avoir investi dans Slack, les utilisateurs ont tiré parti de la plateforme complète pour intégrer d'autres applications, établir des fonctions automatisées et réduire le temps consacré aux tâches quotidiennes. En conséquence, les ventes se sont accélérées, car les utilisateurs ont pu conclure plus d'affaires et des contrats plus intéressants.

Comme Slack sert de référentiel unique pour les entreprises, les utilisateurs peuvent rapidement trouver des informations essentielles et le contexte des affaires potentielles, et éviter de perdre du temps à demander les mêmes informations à leurs

collègues, rechercher dans des outils de vente existants et disparates, lire et répondre à des e-mails ou à d'autres documents, et assister à des réunions. Les améliorations de la productivité rendues possibles par Slack ont réduit le temps consacré par les utilisateurs de l'équipe de vente aux tâches administratives, et leur ont permis de passer plus de temps à conclure des affaires et développer les relations existantes.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

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

- **Augmentation de 13 % du nombre d'affaires conclues.** Slack permet aux équipes de vente de trouver facilement l'historique des relations et d'autres informations et ressources pertinentes nécessaires pour les clients potentiels. Cela accroît la réactivité de l'entreprise et sa capacité à se positionner sur toutes les affaires potentielles en temps réel, ce qui entraîne une augmentation du nombre d'opportunités, des taux de réussite et une réduction de la durée du cycle de vente. Sur trois ans, l'accélération des ventes vaut 2 100 473 € à l'entreprise de référence.

Augmentation des revenus
grâce à l'accélération
des ventes

2 100 473 €

- **Gain de temps de l'équipe de vente de plus de 31 minutes par utilisateur sur les tâches quotidiennes.** La réduction du volume d'e-mails, de réunions et du temps perdu à passer d'une application à une autre ou à rechercher des informations permet d'améliorer la productivité des équipes de vente. Sur trois ans, ce bénéfice représente une valeur de 783 032 €.

- **Augmentation des affaires avec des clients existants de plus de 2 470 €.** Les fonctionnalités de Slack qui accélèrent les ventes et augmentent le nombre d'affaires conclues renforcent également l'importance des contrats signés avec les clients existants. Les personnes interrogées ont indiqué qu'en moyenne, les affaires sont plus importantes de 2 602 € grâce à Slack et à son impact sur l'équipe de vente. Sur trois ans, ce bénéfice représente une valeur de 204 504 € pour l'entreprise de référence.

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

- **Amélioration du processus de recrutement.** Les personnes interrogées ont indiqué que Slack réduit de 5,9 semaines le nombre moyen de semaines nécessaires pour recruter des commerciaux qualifiés.
- **Amélioration du processus d'intégration.** Les personnes interrogées ont indiqué que Slack réduit de 13 % le temps nécessaire à l'intégration et à la formation des nouveaux collaborateurs, et de 39 % le coût associé.
- **Amélioration des interactions de coaching et de mentorat.** Plus de la moitié (57 %) des personnes interrogées utilisent Slack pour des activités de mentorat et de coaching. Une personne interrogée a déclaré que la facilité avec laquelle il est possible d'accéder aux données et aux informations sur les opérations de vente dans Slack augmente ses interactions de coaching et de mentorat, et permet de fournir un feedback en temps réel à l'équipe de vente.
- **Amélioration du moral des collaborateurs.** La possibilité de dialoguer avec des collègues pour des activités professionnelles et de développement de communauté favorise un environnement de travail positif. Cela s'est avéré essentiel pour les entreprises pendant la

pandémie de COVID-19, car de nombreuses personnes ont été contraintes de télétravailler.

- **Amélioration de la sécurité.** Le déploiement d'un outil de collaboration autorisé tel que Slack réduit les cas d'utilisation d'applications non autorisées par les équipes de collaborateurs, ce qui réduit les activités informatiques non approuvées, les menaces potentielles pour la sécurité et l'exfiltration de données.
- **Amélioration de la productivité des collaborateurs non commerciaux.** Les personnes interrogées ont déclaré avoir gagné 26,8 minutes par utilisateur et par jour pour les collaborateurs non commerciaux inclus dans le déploiement de Slack, en raison de la réduction des e-mails, des réunions et du temps perdu à passer d'une application à une autre ou à rechercher des informations.

Coûts. Les coûts en VA ajustée en fonction des risques comprennent :

- **Coûts de licence de Slack.** Les licences de Slack coûtent 123,50 € par utilisateur et par an. Pour l'entreprise de référence, le coût des licences de Slack s'élève à 141 458 € sur trois ans.

- **Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance.** L'effort du personnel interne pour la mise en œuvre de Slack est minime. Après la mise en œuvre initiale, les entreprises déploient des efforts internes en continu pour créer, prendre en charge et maintenir les intégrations et les canaux Slack. Sur trois ans, ces efforts ont coûté 637 582 € à l'entreprise de référence.

L'analyse financière établie à partir des entretiens avec les clients et de l'enquête a révélé qu'une entreprise de référence réalise 3 088 009 € de bénéfices sur trois ans pour des coûts de 779 040 €, ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de 2 308 969 € et un ROI de 296 %.

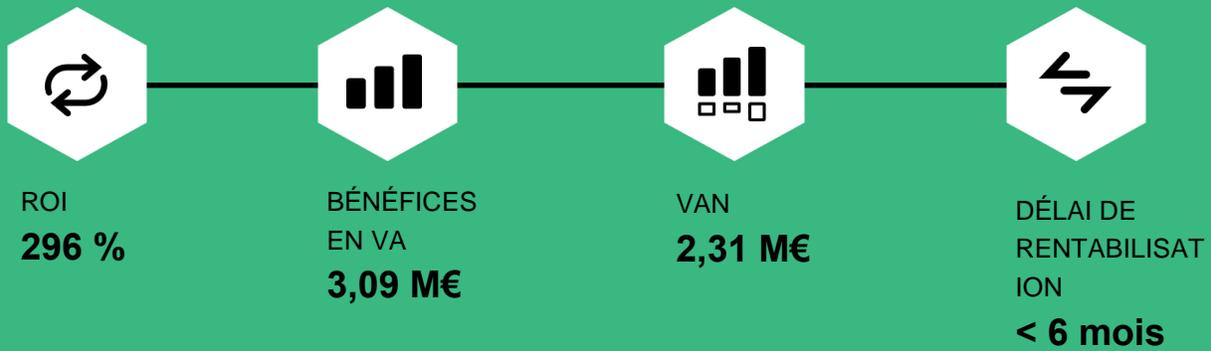


Coûts de licence
de Slack

141 458 €

**« [Slack] est un excellent moyen de...
relier les points entre les gens, les
questions, les problèmes, et les
réponses... Il est très facile à intégrer
dans notre façon de travailler. ...Il nous
aide simplement de manière inhérente
à faire ce que nous voulons faire... »**

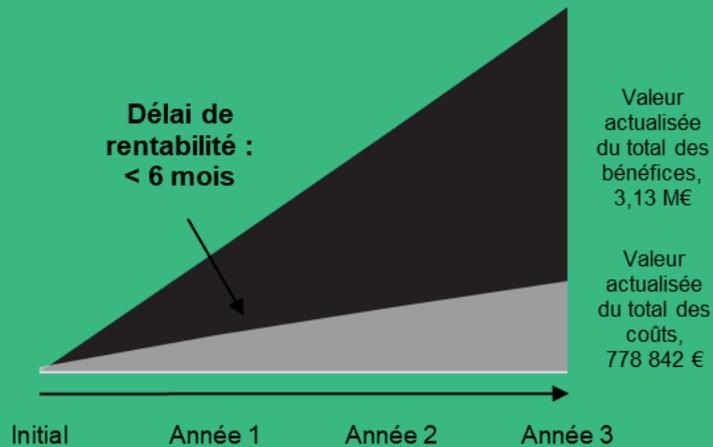
— Vice-présidente internationale, secteur technologique



Bénéfices (sur trois ans)



Bilan financier



CADRE DE REFERENCE ET METHODOLOGIE TEI

À partir des informations collectées dans son enquête et ses entretiens, Forrester a créé un cadre de référence Total Economic Impact™ pour les entreprises qui envisagent d'investir dans Slack pour leurs équipes de vente.

L'objectif du cadre de référence est d'identifier les coûts, les bénéfices, la flexibilité et les facteurs de risque qui entrent en jeu dans la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que Slack peut avoir sur les équipes de vente d'une entreprise.

DÉCLARATIONS

Les lecteurs doivent être avisés de ce qui suit :

L'étude est commandée par Slack et réalisée par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à être utilisée comme analyse concurrentielle.

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

Slack a relu l'étude et donné son avis à Forrester, mais le cabinet garde le contrôle éditorial de l'étude et l'indépendance de ses conclusions. Forrester n'accepte pas de modifications de l'étude qui contrediraient ses conclusions ou occulteraient le propos de l'étude.

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

Forrester a réalisé l'enquête en double aveugle en faisant appel à un partenaire d'enquête tiers.



CONTRÔLE PRÉALABLE

Entretien avec les parties prenantes de Slack et les analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à Slack pour les équipes de vente.



ENTRETIENS ET ENQUÊTE AUPRÈS DES CLIENTS

Enquête auprès de 550 personnes et quatre entretiens avec des décideurs dans des entreprises utilisant Slack pour leurs équipes de vente afin d'obtenir des données sur les coûts, les avantages et les risques.



ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Nous avons conçu une entreprise composite d'après les caractéristiques des entreprises interviewées et des entreprises sondées.



CADRE DE RÉFÉRENCE DU MODÈLE FINANCIER

Nous avons créé un modèle financier représentatif des entretiens et de l'enquête à l'aide de la méthodologie TEI, puis nous avons ajusté ce modèle financier en fonction des risques en nous appuyant sur les questions et préoccupations soulevées par les entreprises interrogées.



ÉTUDE DE CAS

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

Le parcours client avec Slack pour les équipes commerciales

■ Facteurs qui incitent à investir dans Slack pour les équipes commerciales

PRINCIPAUX DEFIS

Forrester a interrogé quatre utilisateurs de Slack et a enquêté auprès de 550 autres utilisateurs de Slack recourant à la plateforme dans le cadre de leurs équipes de vente. Ces utilisateurs de Slack sont situés en Amérique du Nord, en Europe, en Asie et en Australie. Pour plus de détails sur les professionnels qui ont participé à cette étude, consultez l'[Annexe B](#).

Avant de déployer Slack, les entreprises s'appuyaient sur des e-mails et sur une grande variété d'outils de messagerie et de communication pour mettre en relation les collaborateurs et les référentiels d'informations statiques servant de centres de connaissances. Les entreprises étaient confrontées à des défis communs :

- **Les e-mails, les réunions et autres méthodes de communication représentaient une énorme perte de productivité.** Les personnes interrogées ont évoqué la nécessité de mieux connecter les équipes de vente entre elles et avec le reste de l'entreprise, car elles trouvaient que les outils de vente traditionnels, les e-mails et les réunions traditionnelles, qu'elles soient virtuelles ou en personne, étaient généralement improductifs.

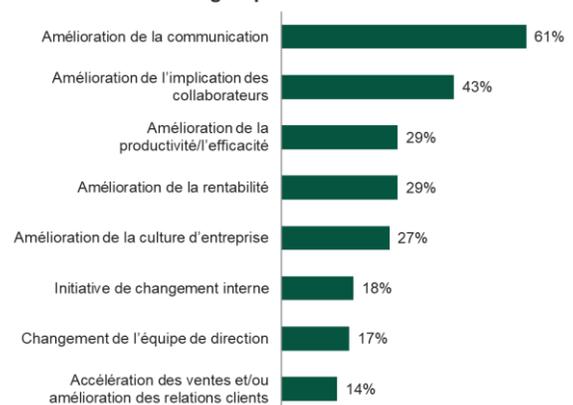
Une vice-présidente déclarait : « Je pense simplement que l'e-mail est un moyen archaïque d'essayer de communiquer, de partager des idées, de faire passer un point de vue. Il n'a pas été conçu pour cela, et il se transforme finalement en une mauvaise plateforme où beaucoup de mauvaises choses se produisent. » Et ajoutait : « Nous devons trouver un moyen de réduire la partie réunion... afin qu'ils puissent réellement faire leur travail. »

Un directeur des recettes précisait : « Le monde dans lequel nous vivons tous désormais... [où] l'on suppose qu'un créneau vide sur un calendrier signifie une disponibilité... c'est fini... le travail ne peut pas ralentir à cause de votre emploi du temps. Le travail doit se poursuivre. »

- **La messagerie et d'autres applications associées n'offraient pas une solution complète et suffisamment puissante permettant de relier les personnes aux informations.** La vice-présidente déclarait : « Nous avons des contrats pour lesquels nous n'étions pas en mesure d'obtenir suffisamment d'informations et de travailler sur suffisamment de points essentiels avec le client. »

Un directeur des ventes poursuivait : « Je ne trouve pas que la majorité des outils de réunion soient si intuitifs. S'il faut six ou huit clics et passer par un tas d'interfaces utilisateur différentes, c'est pénible. »

« Un élément déclencheur est-il à l'origine de l'adoption de Slack dans votre groupe ? »



Base : 146 responsables de la mise en place de Slack dans le monde
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

ENTREPRISE DE REFERENCE

À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester a établi un cadre de référence TEI, une entreprise de référence et une analyse de son ROI qui montre les domaines affectés sur le plan financier. L'entreprise de référence est représentative des quatre utilisateurs de Slack interrogés par Forrester et de son enquête auprès de 550 utilisateurs. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière sous forme agrégée dans la section suivante.

Caractéristiques de l'entreprise de référence :

Description de l'entreprise de référence. Cette entreprise technologique mondiale de taille moyenne emploie 2 000 collaborateurs, dont 400 dans l'équipe commerciale. L'équipe commerciale conclut 50 contrats par mois avec des recettes moyennes de 123 495 € par contrat. Le taux de croissance annuel de 10 % de l'entreprise se reflète dans le nombre d'affaires par an et le nombre de collaborateurs.

Caractéristiques du déploiement. L'entreprise déploie Slack auprès de l'équipe de vente et des collaborateurs non commerciaux qui représentent le personnel clé des équipes transversales, telles que le marketing, la finance, la recherche et le développement, le service client et le service juridique.

Hypothèses clés

- **Entreprise technologique de taille moyenne connaissant une croissance annuelle de 10 %.**
- **2 000 salariés au total, dont 400 technico-commerciaux.**
- **50 contrats conclus par mois**
- **Des contrats de 123 495 € en moyenne**

Analyse des bénéfices

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

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Augmentation des revenus grâce à l'accélération des ventes	770 609 €	849 646 €	928 682 €	2 548 937 €	2 100 473 €
Btr	Amélioration de la productivité des équipes commerciales	273 071 €	315 521 €	364 725 €	953 317 €	783 032 €
Ctr	Augmentation des revenus par la conclusion de transactions de plus grande envergure	74 989 €	82 511 €	90 696 €	248 196 €	204 504 €
	Total des bénéfices (ajusté en fonction des risques)	1 118 669 €	1 247 678 €	1 384 103 €	3 750 450 €	3 088 009 €

AUGMENTATION DES REVENUS GRACE A L'ACCELERATION DES VENTES

Preuves et données. Les personnes interrogées ont signalé des améliorations de plusieurs facteurs ayant un impact sur la rapidité des ventes. Slack améliore leur capacité à tirer parti des connaissances du personnel commercial et des équipes transversales. Les services commerciaux peuvent désormais se positionner sur tous les contrats beaucoup plus efficacement, en veillant à ce que l'entreprise fournisse ce que les clients veulent et ce dont ils ont besoin.

- En moyenne, les personnes interrogées ont :
 - Réduit la durée du cycle de vente de 14,6 %.
 - Amélioré le taux de nouveaux clients de 7,5 %.
 - Amélioré le taux de renouvellement sur les clients existants de 2,1 %.
 - Amélioré le nombre de contrats gagnés de 13 %.
- Le directeur commercial déclarait : « Je pense que Slack nous aide à gagner plus de contrats. » Et ajoutait : « Ce que [Slack] nous apporte, c'est la possibilité de prévoir et de fournir à ces

ressources transversales un accord de niveau de service (SLA) afin que votre équipe commerciale puisse être beaucoup plus efficace. »

- Le directeur commercial déclarait également : « Ce que [les canaux] Slack font, c'est qu'ils vous connectent aux personnes qui peuvent répondre à votre question ou peuvent vous connecter aux personnes qui peuvent répondre à votre question, et vous permettent de commencer à créer ces zones thématiques où les gens peuvent aller pour obtenir de l'aide, que ce soit un bot ou une personne en direct qui surveille le canal et fournit une assistance. Ce type de soutien vous aide à gagner 100 % des contrats que vous ne pourriez gagner autrement, car la bonne personne n'aurait peut-être pas été disponible du tout si vous ne disposez pas de ce type de canal. »

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

« Même pendant cet entretien, j'ai pu participer à un canal Slack sur un contrat au même moment, ce qui nous permet de ne pas ralentir la progression du contrat pour des raisons d'agenda. Nous sommes en mesure de faire avancer les choses, donc cela nous aide à accélérer, au lieu de réduire, les processus de vente, car nous collaborons ensemble en temps réel. »

Directeur des recettes, secteur de la technologie

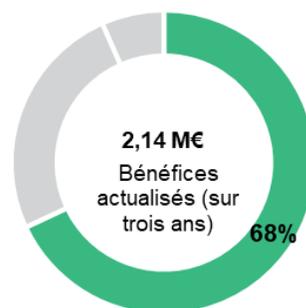
- Six cents contrats ont été gagnés au cours de l'année précédant le déploiement de Slack.
- L'accélération des ventes se traduit par une augmentation de 13 % du nombre de contrats gagnés.
- L'entreprise se développe à un rythme de 10 % par an. Cela se traduit par une augmentation du nombre de contrats gagnés sans Slack au cours de l'Année 2 et l'Année 3.
- Les recettes moyennes par contrat sont de 123 495€ et la marge bénéficiaire est de 10 %.

Risques. La capacité des entreprises à accélérer les ventes grâce au déploiement de Slack peut varier

d'une entreprise à l'autre en raison des différences suivantes :

- Durée du cycle de vente et taux de nouveaux clients.
- Prévalence des renouvellements sur les clients existants.
- La prévalence de nouveaux clients sur le marché.
- L'impact du soutien transversal aux affaires potentielles.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 20 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 2,14 M€ sur trois ans.



Bénéfice 1 : Augmentation des revenus grâce à l'accélération des ventes

Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre de contrats gagnés sans Slack	Enquête	600	660	726
A2	Augmentation des contrats gagnés avec Slack	Enquête	13 %	13 %	13 %
A3	Nombre de contrats supplémentaires gagnés grâce à l'accélération des ventes (arrondi)	A1*A2	78	86	94
A4	Revenu moyen par contrat	Entreprise de référence	123 495 €	123 495 €	123 495 €
A5	Marge bénéficiaire	Entreprise de référence	10 %	10 %	10 %
At	Augmentation des revenus grâce à l'accélération des ventes	A3*A4*A5	963 261 €	1 062 057 €	1 160 853 €
	Ajustement en fonction des risques	↓20 %			
Atr	Augmentation des revenus grâce à l'accélération des ventes (ajustée en fonction des risques)		770 609 €	849 646 €	928 682 €

Total sur trois ans : 2 548 937 €

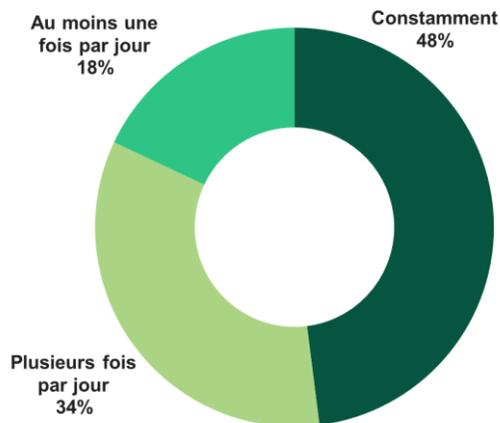
Valeur actuelle sur trois ans : 2 100 473 €

BENEFICE 2 : AMELIORATION DE LA PRODUCTIVITE DES EQUIPES COMMERCIALES

Preuves et données. Les personnes interrogées ont proposé différents cas d'utilisation dans lesquels Slack peut favoriser la productivité de l'équipe commerciale.

- En moyenne, les personnes interrogées ont déclaré avoir économisé 31,9 minutes par utilisateur et par jour.
- Lorsqu'on lui a demandé quelle est l'économie de temps réalisée grâce à Slack, le directeur des ventes a répondu : « Une à trois heures par semaine, nous accomplissons dans Slack des tâches qui, sans cela, auraient peut-être donné lieu à une réunion planifiée. Chaque membre de l'équipe, quelle que soit sa position dans la hiérarchie, évite de nombreuses réunions en raison de la fidélité et des communications. »

« À quelle fréquence utilisez-vous Slack pour les activités liées aux ventes dans votre entreprise ? »



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

- Le directeur commercial déclarait : « J'aime l'intégration [de l'application de réunion virtuelle] et la possibilité d'utiliser un raccourci pour commencer une réunion. Pendant l'épidémie de COVID en particulier... il y avait des cas où je devais discuter rapidement avec un manager de quelque chose de sensible, une sorte de problème qui surgit et qui nécessite de réagir

rapidement. ... Le processus d'invitation [à une réunion vidéo] est en fait assez pénible. ... C'est un processus en 15 étapes. [Le raccourci de la réunion virtuelle dans Slack] s'ouvre simplement dans Slack. ... On est sur un partage d'écran en moins de 5 secondes. C'est vraiment très puissant. »

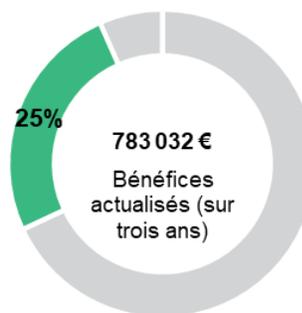
- Le directeur des ventes expliquait comment les bots de Slack font gagner du temps aux membres de l'équipe de vente : « En général, ils passent une heure à chercher des partenaires ou à contacter les gestionnaires de comptes qui travaillent avec nos partenaires pour joindre un partenaire spécifique, ce qui peut prendre entre une demi-heure et une heure. ... Le bot de recherche de partenaires est immédiat. Il équilibre les charges, et vous donne accès à un partenaire capable de faire ce que vous recherchez, donc je pense que cette valeur est énorme. »

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

- L'entreprise comporte 400 commerciaux l'Année 1, avec une croissance de 10 % par an au fil de l'évolution de l'entreprise.
- Les utilisateurs de l'équipe de vente gagnent 31,9 minutes par jour au cours de l'Année 1. Le temps quotidien gagné augmente de 5 % par an, à mesure que les utilisateurs se familiarisent avec les fonctionnalités de Slack et que l'entreprise de référence continue d'intégrer davantage d'applications dans Slack.
- Un quart du temps gagné est utilisé pour d'autres activités productives à valeur ajoutée.

Risques. La capacité des entreprises à réaliser des gains de productivité grâce au déploiement de Slack peut varier selon les entreprises et les secteurs d'activité, en raison des différences d'adoption et d'utilisation de Slack par les équipes de vente.

Pour tenir compte de ce risque, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 10 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 783 032 € sur trois ans.



Bénéfice 2 : Amélioration de la productivité des équipes commerciales

Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Commerciaux	Entreprise de référence	400	440	484
B2	Nombre de minutes gagnées par jour en moyenne grâce à Slack (augmentation de 5 % par an)	Enquête	31,9	33,5	35,2
B3	Nombre d'heures économisées par an grâce à Slack (arrondi)	B2*250/60	132,9	139,6	146,7
B4	Regain de productivité	Entreprise de référence	25 %	25 %	25 %
B5	Salaire horaire toutes charges comprises d'un technico-commercial en milieu de carrière	Hypothèse	22,83 €	22,83 €	22,83 €
Bt	Amélioration de la productivité des équipes commerciales	B1*B3*B4*B5	303 412 €	350 579 €	405 250 €
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Btr	Amélioration de la productivité des équipes commerciales (ajustée en fonction des risques)		273 071 €	315 521 €	364 725 €
Total sur trois ans : 953 317 €			Valeur actuelle sur trois ans : 783 032 €		

BENEFICE 3 : AUGMENTATION DES REVENUS PAR LA CONCLUSION DE TRANSACTIONS DE PLUS GRANDE ENVERGURE

Preuves et données. Les améliorations organisationnelles rendues possibles par Slack, qui augmentent le nombre de contrats conclus par une équipe commerciale, ont également un impact sur l'importance des contrats. Slack aide les équipes commerciales et les équipes transverses à être plus conscientes des besoins des clients et à y être plus réactives, ce qui permet de conclure des transactions de plus grande envergure. Les personnes interrogées ont indiqué que les dépenses par client existant ont augmenté de 2 602 € en moyenne.

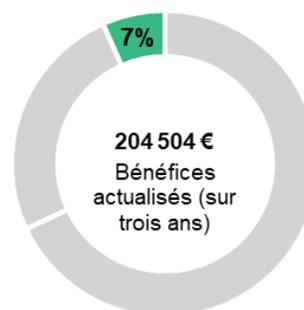
Modélisation et hypothèses. Pour calculer la valeur de ce bénéfice, Forrester émet les hypothèses suivantes pour l'entreprise de référence :

- La moitié des contrats conclus avec Slack concernent des clients existants.
- Slack est à l'origine de 2 602 € de recettes supplémentaires par contrat par client existant.

Risques. Ce bénéfice peut varier pour les équipes commerciales en fonction de :

- Prévalence des renouvellements sur les clients existants.
- Possibilité pour une entreprise d'ajouter des fonctionnalités et/ou des aspects supplémentaires à des contrats de clients existants.
- Impact du soutien transverse aux contrats potentiels.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 204 504 € sur trois ans.



Bénéfice 3 : Augmentation des revenus par la conclusion de transactions de plus grande envergure

Réf.	Mesure	Source	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre de contrats conclus	Enquête	678	746	820
C2	Part des contrats conclus sur les clients existants	Entreprise de référence	50 %	50 %	50 %
C3	Nombre de contrats avec des clients existants	C1*C2	339	373	410
C4	Augmentation du montant des contrats avec les clients existants attribuée à Slack	Enquête	2 602 €	2 602 €	2 602 €
C5	Marge bénéficiaire	Entreprise de référence	10 %	10 %	10 %
Ct	Augmentation des recettes par la conclusion de transactions de plus grande envergure	C1*C2*C4*C5	88 223 €	97 071 €	106 701 €
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Ctr	Augmentation des recettes par la conclusion de transactions de plus grande envergure (ajustée en fonction des risques)		74 989 €	82 511 €	90 696 €

Total sur trois ans : 248 196 €

Valeur actuelle sur trois ans : 204 504 €

BENEFICES NON QUANTIFIES

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

- **Amélioration du processus de recrutement.** Les personnes interrogées ont indiqué qu'avant Slack, il fallait en moyenne 13,1 semaines pour recruter des commerciaux qualifiés. Avec Slack, ce délai est passé à 7,2, soit une amélioration de 5,9 semaines. Slack peut accélérer l'avancement d'un candidat dans le processus de recrutement et d'embauche grâce aux mêmes avantages asynchrones qui contribuent aux gains de productivité décrits précédemment. Le directeur des recettes ajoutait : « Nous en sommes maintenant à un stade où, si vous allez travailler chez un éditeur de logiciels qui n'a pas Slack, c'est un peu bizarre. »
- **Amélioration du processus d'intégration.** Les personnes interrogées ont indiqué que Slack facilite l'amélioration du processus d'intégration des nouveaux collaborateurs. En moyenne, elles ont constaté une réduction de 13 % du temps d'intégration et de formation des nouveaux collaborateurs, et une réduction de 39 % des coûts.

Les personnes interrogées ont expliqué que leur entreprise intègre les nouveaux collaborateurs dans une liste choisie de canaux Slack. Des canaux dédiés aux nouvelles recrues et au reste du personnel, ainsi que des canaux régionaux et pour d'autres sous-équipes, facilitent la transition des nouveaux collaborateurs vers leurs nouvelles équipes. Le directeur commercial déclarait : « Nous donnons à une nouvelle recrue une liste choisie [et lui disons] : « Voici les 15 canaux Slack auxquels vous devriez probablement accéder pour vous mettre à niveau. » ... Le fait de les mettre dans un [canal] Slack pour débutants, où ils peuvent mutuellement se poser des questions, est vraiment utile car, bien souvent, les nouvelles recrues se sentent mal à

l'aise pour poser des questions à des personnes plus expérimentées. »

- **Amélioration des interactions de coaching et de mentorat.** La vice-présidente utilise Slack pour renforcer ses interactions de coaching et de mentorat. Elle déclarait : « Cela me permet de mettre à nouveau l'accent sur les éléments que nous voulons intégrer dans notre mode de fonctionnement, car je peux le faire au moment voulu et non après coup. C'est un indicateur en temps réel sur lequel je peux agir. »

Et d'ajouter : « Nous saisissons toutes les informations relatives aux contrats conclus [dans Slack]. En fait, c'est un outil formidable qui me permet de consulter toutes les informations à la fin du trimestre, car elles sont toutes dans le système. »

« [Slack] est une façon virtuelle de poser une question par-dessus son épaule. »

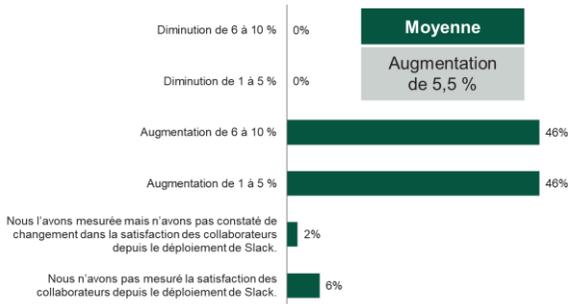
Vice-président, secteur technologique

- **Moral des collaborateurs.** Les personnes interrogées ont loué l'impact de Slack sur le moral des collaborateurs. Le directeur des recettes déclarait : « Il y a beaucoup de choses dans la conception de Slack qui sont très orientées vers le consommateur et plutôt amusantes. ... C'est une partie importante de la culture. Il y a beaucoup de gens qui saluent le succès des autres et qui se donnent mutuellement une tape dans le dos. Avec l'épidémie de COVID, tout le monde étant à la maison au lieu d'être dans les bureaux ensemble, des outils comme Slack aident vraiment les gens avec une partie de cette communication très humaine et amusante, et c'est très utilisé. »

La quasi-totalité (92 %) des personnes interrogées a signalé une augmentation de la

satisfaction des collaborateurs (augmentation moyenne de 5,5 %). Parmi les autres personnes interrogées, 2 % n'ont pas observé de changement et 6 % n'ont pas mesuré la satisfaction des collaborateurs.

« Comment la satisfaction des collaborateurs a-t-elle évolué depuis le déploiement de Slack ? »



Base : 336 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier et impliqués dans sa mise en œuvre et son administration
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour Slack, Février 2021

Meilleure sécurité. Le directeur des recettes a identifié les applications de messagerie non approuvées comme étant un problème de sécurité que Slack contribue à atténuer. Il expliquait : « Les gens veulent avoir ces connexions humaines, et ils veulent avoir ces canaux de communication, donc si vous n'avez pas quelque chose comme Slack, les gens vont commencer à utiliser [des applications non approuvées]. J'ai déjà vu cela auparavant ; les équipes vont chercher un endroit où elles

peuvent communiquer. Et à l'heure actuelle, elles ne le feront généralement pas par e-mail, donc vous ne verrez pas beaucoup de ces chaînes d'e-mails, en particulier avec notre main-d'œuvre plus jeune. ... Slack a pour lui la convivialité et le style de communication souhaité par les gens, mais nous pouvons avoir une certaine gouvernance sur lui et l'utiliser à des fins professionnelles ... les gens évitent tous ces autres environnements non approuvés. »

- **Amélioration de la productivité.** En déployant Slack dans l'ensemble de l'entreprise, les collaborateurs peuvent constater une amélioration de la productivité grâce à l'optimisation de la communication et de la collaboration avec Slack (p. ex réduction des e-mails et des réunions, accès à des experts et exploitation des réseaux formels et informels de l'entreprise).

« Dans quelle mesure Slack a-t-il amélioré la capacité de votre entreprise à télétravailler et mener ses activités comme d'habitude ? »



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

FLEXIBILITE

La valeur de la flexibilité est spécifique à chaque client. Il existe de nombreux scénarios de mise en œuvre de Slack, dans lesquels le client peut identifier d'autres possibilités d'utilisation et opportunités métier, notamment :

- **Optimisation des dépenses en licences pour d'autres applications.** Les personnes interrogées ont indiqué avoir dépensé 1 480 € sur des solutions existantes avant Slack. Bien que les personnes interrogées aient déclaré que leur entreprise n'avait pas encore abandonné les solutions existantes, Slack offre la flexibilité nécessaire pour le faire. Le directeur des recettes déclarait : « Ce n'est tout simplement pas nécessaire pour les personnes qui utilisent [d'autres solutions] une ou deux fois par mois. Nous n'avons pas besoin d'une licence à 823 € par an, donc je pense qu'il y a de quoi faire. »

- **Personnalisation des canaux Slack et des intégrations d'applications en fonction des effectifs.** Les personnes interrogées ont discuté des nombreuses intégrations, canaux et autres fonctionnalités qu'elles utilisent dans Slack. La personnalisation poussée que les entreprises peuvent apporter à Slack leur permet de s'adapter à leurs cas d'utilisation spécifiques, y compris des canaux de concours entre équipes, de loisirs et d'autres canaux non professionnels qui permettent aux collaborateurs de tisser des liens sociaux et renforcer le moral.

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

« Je peux facilement trouver des informations et des données. ... Ce qui est difficile, c'est de [trouver] la bonne ressource pour répondre à des questions spécifiques sur le contenu ou donner vie... à un point de vue et des expériences. ... C'est difficile, [mais] Slack le fait. »

— Vice-présidente, secteur technologique

Analyse des coûts

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

Total des coûts							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Dtr	Coûts de licence de Slack	0 €	51 868 €	57 055 €	62 760 €	171 683 €	141 458 €
Etr	Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance	49 889 €	236 320 €	236 320 €	236 320 €	758 849 €	637 582 €
	Total des coûts (ajusté en fonction des risques)	49 889 €	288 188 €	293 375 €	299 080 €	930 532 €	779 040 €

COUT 1 : COÛTS DE LICENCE DE SLACK

Preuves et données. Les entreprises qui déploient Slack paient un abonnement de 123 € par utilisateur et par an.

Modélisation et hypothèses. Pour déterminer le coût des licences de Slack, Forrester suppose que l'entreprise de référence déploie Slack pour l'équipe de vente et que le nombre d'utilisateurs de Slack augmente de 10 % par an à mesure que l'entreprise se développe.

Risques. Pour tenir compte de la possibilité d'un changement dans le modèle d'abonnement de Slack,

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 %) de 141 458 € sur trois ans.



Coût 1 : Coûts de licence de Slack

Réf.	Mesure	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre de collaborateurs utilisant Slack	Entreprise de référence	0 €	329 €	362 €	398 €
D2	Coûts de licence de Slack par utilisateur et par an	Entreprise de référence	0 €	123 €	123 €	123 €
Dt	Coûts de licence de Slack	D1*D2	0 €	49 398 €	54 338 €	59 772 €
	Ajustement en fonction des risques	↑5 %				
Dtr	Coûts de licence de Slack (ajustés en fonction des risques)		0 €	51 868 €	57 055 €	62 760 €
Total sur trois ans : 171 683 €			Valeur actuelle sur trois ans : 141 458 €			

COÛT 2 : COÛTS DE MAIN-D'ŒUVRE INTERNE POUR LA MISE EN ŒUVRE ET LA MAINTENANCE

Preuves et données. Les personnes interrogées ont décrit les efforts de mise en œuvre impliquant la planification de bonnes pratiques telles que le nombre de canaux, les conventions de nommage, le processus d'archivage, les droits d'accès des utilisateurs et la migration des données, ainsi que la gestion du changement et la messagerie associée à la transition vers Slack.

La maintenance continue de Slack est minime, périodique et limitée aux canaux, ainsi qu'à la gestion de nouvelles intégrations dans Slack.

Modélisation et hypothèses. Pour déterminer le coût de la mise en œuvre et de la maintenance, Forrester émet les hypothèses suivantes pour l'entreprise de référence :

- Un ETP informatique travaille à la mise en œuvre pendant deux mois.
- Cinq collaborateurs passent 20 % de leur temps à la planification pendant deux mois.
- Chaque utilisateur de Slack reçoit une heure de formation de prise en main pour découvrir les

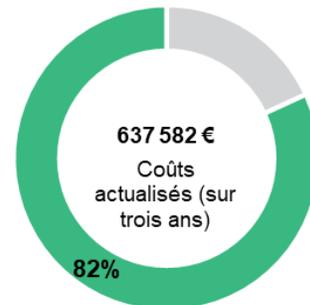
fonctionnalités et les meilleures pratiques promues par l'entreprise.

- Un ETP de l'entreprise est affecté à la création et au soutien des intégrations.
- Un ETP de l'entreprise est affecté à la maintenance et au soutien des canaux.

Risques. Ce bénéfice peut varier en fonction des aléas sur les points suivants :

- Durée et effort requis pour la mise en œuvre.
- Effort de maintenance en continu.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 15 % et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 637 582 € sur trois ans.



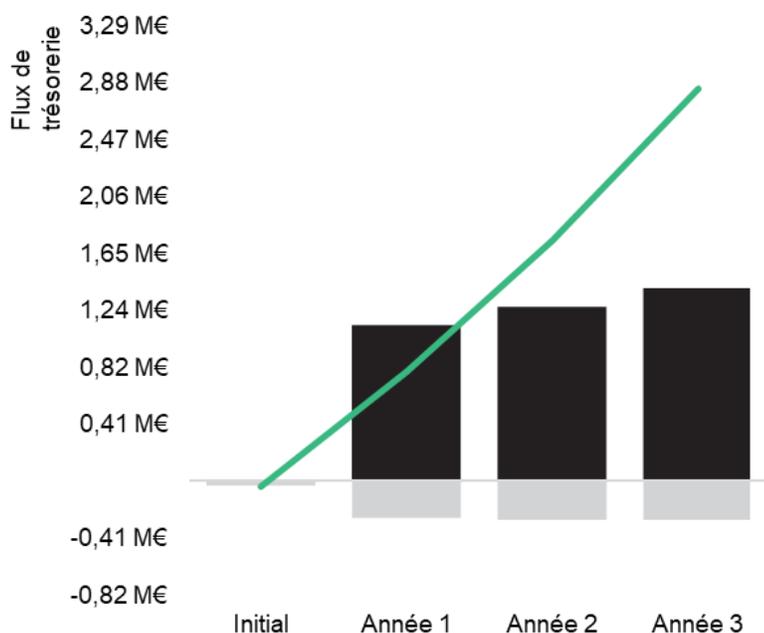
Coût 2 : Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance						
Réf.	Mesure	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Nombre de mois pour la mise en œuvre	Entreprise de référence	2			
E2	Nombre d'ETP informatiques internes	Entreprise de référence	1			
E3	Effectif interne pour la planification	Entreprise de référence	5			
E4	Allocation horaire de l'effectif interne pour la planification	Entreprise de référence	20 %			
E5	Nombre de collaborateurs utilisant Slack	Entreprise de référence	400			
E6	Salaire horaire toutes charges comprises d'un technico-commercial en milieu de carrière	Hypothèse	22,83 €			
E7	Nombre d'heures de formation par collaborateur pour utiliser Slack	Entreprise de référence	1			
E8	Nombre d'ETP internes qui créent et soutiennent les intégrations Slack	Entreprise de référence		1	1	1
E9	Nombre d'ETP internes qui maintiennent et soutiennent les canaux	Entreprise de référence		1	1	1
E10	Salaire annuel, toutes charges comprises (développeur/ingénieur)	Hypothèse	105 218 €	105 218 €	105 218 €	105 218 €
Et	Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance	$E1/12*(E2+E3*E4)*E10+E5*E6*E7+(E8+E9)*E10$	43 381 €	205 496 €	205 496 €	205 496 €
	Ajustement en fonction des risques	↑15 %	.			
Etr	Coûts de main-d'œuvre interne pour la mise en œuvre et la maintenance (ajustés en fonction des risques)		49 889 €	236 320 €	236 320 €	236 320 €
Total sur trois ans : 758 849 €			Valeur actuelle sur trois ans : 637 582 €			

Bilan financier

INDICATEURS CONSOLIDES SUR TROIS ANS ET AJUSTES EN FONCTION DES RISQUES

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

Total des coûts
 Total des bénéfices
 Bénéfices nets cumulés



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

Ces valeurs de ROI, de VAN et de délai de rentabilisation, 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	(49 889 €)	(288 188 €)	(293 375 €)	(299 080 €)	(930 532 €)	(779 040 €)
Total des bénéfices	0 €	1 118 669 €	1 247 678 €	1 384 103 €	3 750 450 €	3 088 009 €
Bénéfices nets	(49 889 €)	830 481 €	954 303 €	1 085 023 €	2 819 918 €	2 308 969 €
ROI						296 %
Délai de rentabilisation						< 6 mois

Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels d'une entreprise en matière de technologies. Elle aide les fournisseurs à estimer la valeur de leurs produits et services et à la communiquer à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer et justifier la valeur réelle des initiatives informatiques, auprès de la direction et des autres parties prenantes internes.

L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

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

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

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

Les risques mesurent l'incertitude des estimations des bénéfices et des coûts en tenant compte de : 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 de coûts et de 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 sommes et les calculs de la valeur actuelle des tableaux Total des bénéfices, Total des coûts et Flux de trésorerie ne correspondent pas exactement, puisque certains nombres sont arrondis.



VALEUR ACTUELLE (VA)

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



VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

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



RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

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



TAUX D'ACTUALISATION

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



DELAÏ DE RENTABILISATION

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

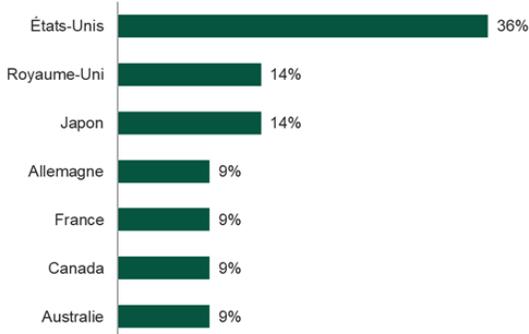
Annexe B : Données démographiques sur les entretiens et l'enquête

Entreprises interrogées

Secteur	Région	Personne interrogée	Chiffre d'affaires annuel	Nombre total de collaborateurs	Équipe de vente
Technologie	Mondial, siège en Amérique du Nord	Directeur des recettes	752 M€	2 500	500
Technologie	Mondial, siège en Amérique du Nord	Directeur des ventes	1 945 M€	3 400	80
Technologie	Mondial, siège en Amérique du Nord	Vice-présidente	6 998 M€	6 000	1 000
Technologie	Mondial, siège en Amérique du Nord	Vice-président	63 M€	600	600

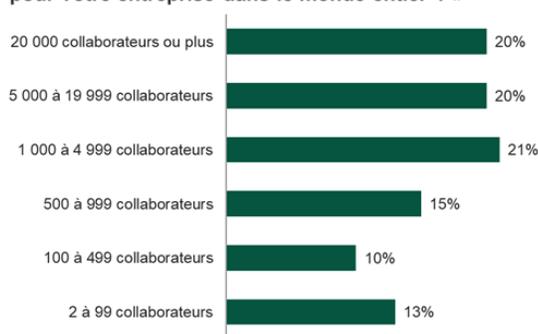
Données démographiques de l'enquête

« Dans quel pays vous trouvez-vous ? »



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Selon vous, combien de collaborateurs travaillent pour votre entreprise dans le monde entier ? »



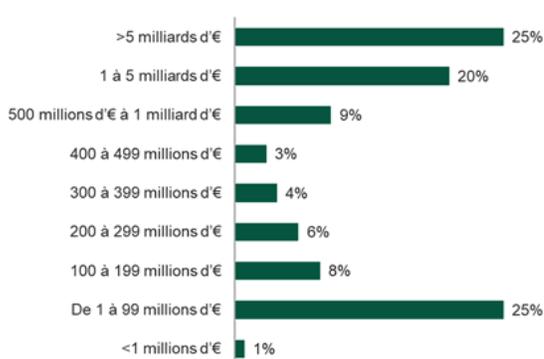
Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
 Remarque : la somme des pourcentages n'atteint pas 100 % car les valeurs ont été arrondies.
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Lequel des éléments suivants décrit le mieux le secteur auquel votre entreprise appartient ? »



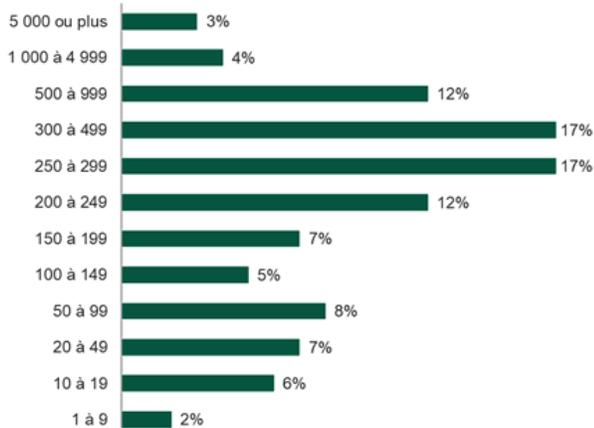
Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
 Remarque : la somme des pourcentages n'atteint pas 100 % car les valeurs ont été arrondies.
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Selon vous, quel est le revenu annuel de votre entreprise (EUR) ? »



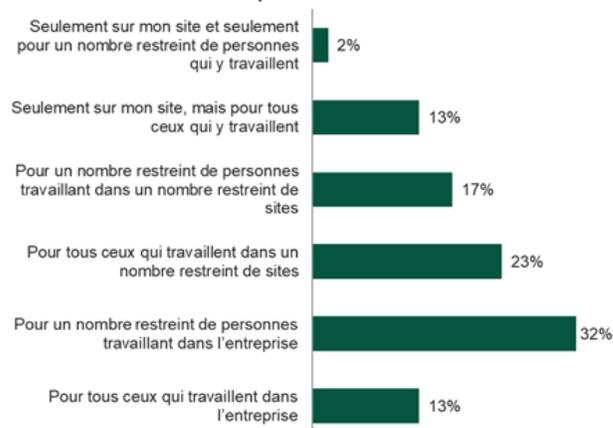
Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
 Remarque : la somme des pourcentages n'atteint pas 100 % car les valeurs ont été arrondies.
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Selon vous, combien de collaborateurs travaillent pour votre service des ventes au niveau mondial ? »



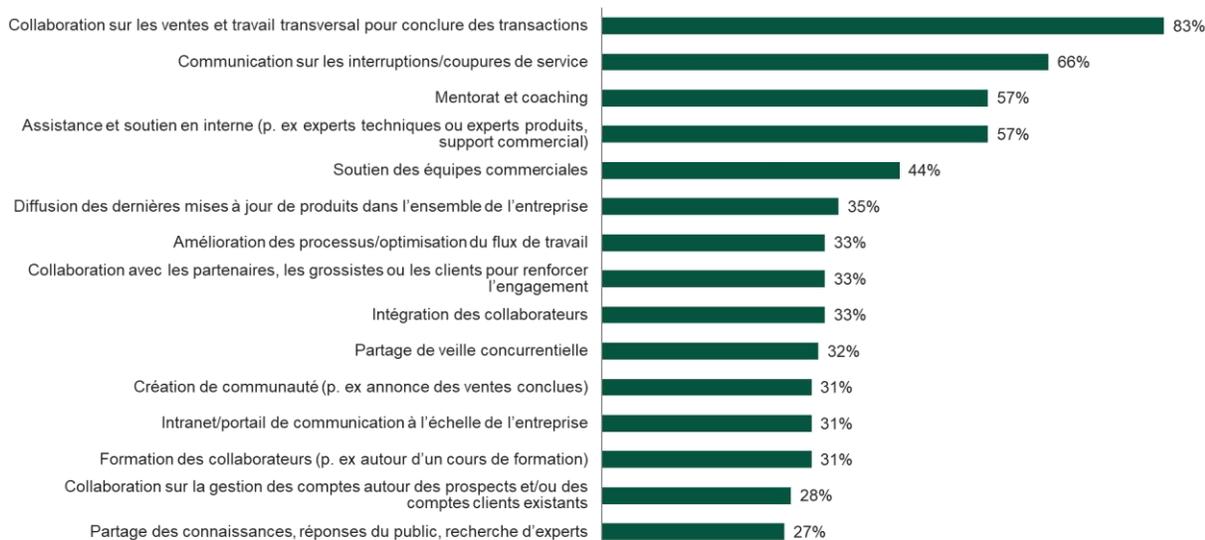
Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Quelle est la disponibilité de Slack pour l'ensemble des membres de votre entreprise ? »



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour Slack. Février 2021

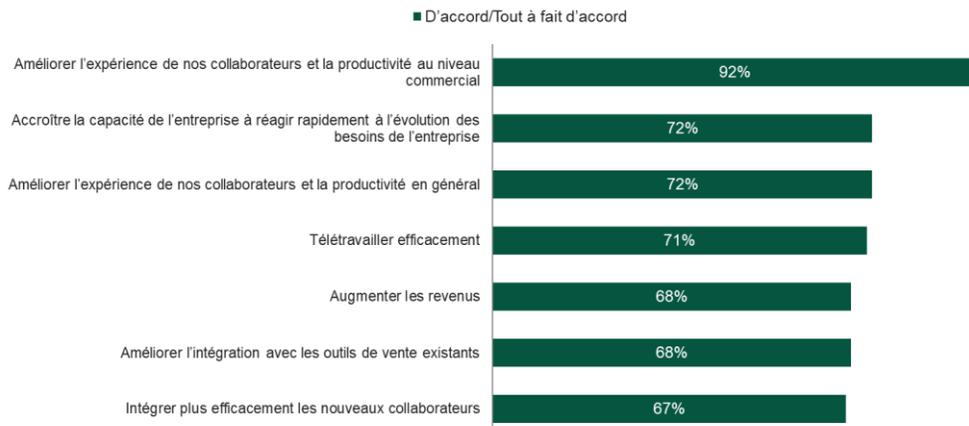
« Pour lequel des cas d'utilisation suivants votre entreprise utilise-t-elle Slack ? »



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

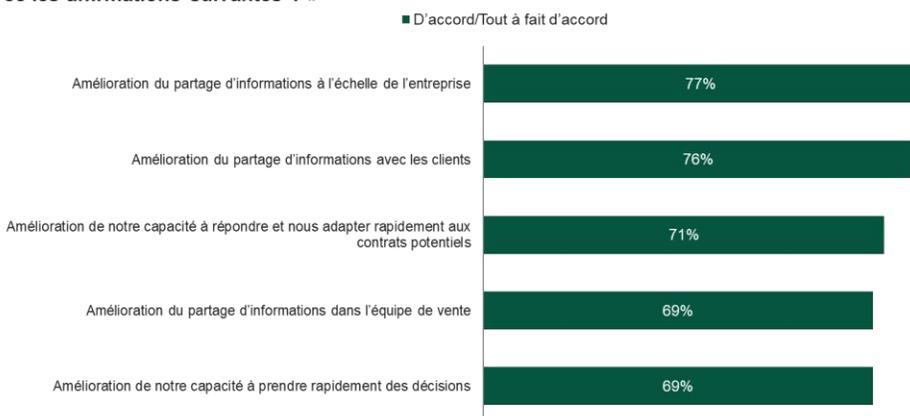
Annexe C : Résultats de l'enquête

« Si vous considérez l'impact de Slack sur votre entreprise, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ? »



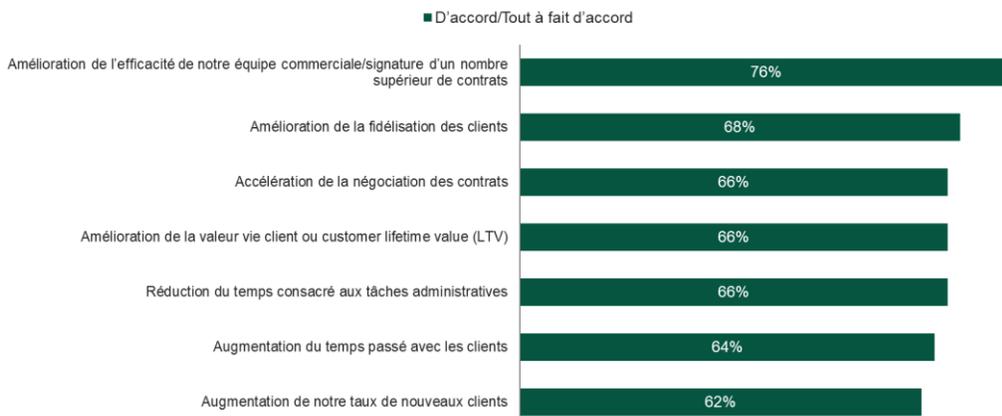
Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Si vous considérez l'impact de Slack sur le plan commercial, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ? »



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Si vous considérez l'impact de Slack sur le plan commercial, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ? »



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Si vous considérez l'impact de Slack sur l'expérience et la productivité des collaborateurs de votre entreprise en général, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ? »

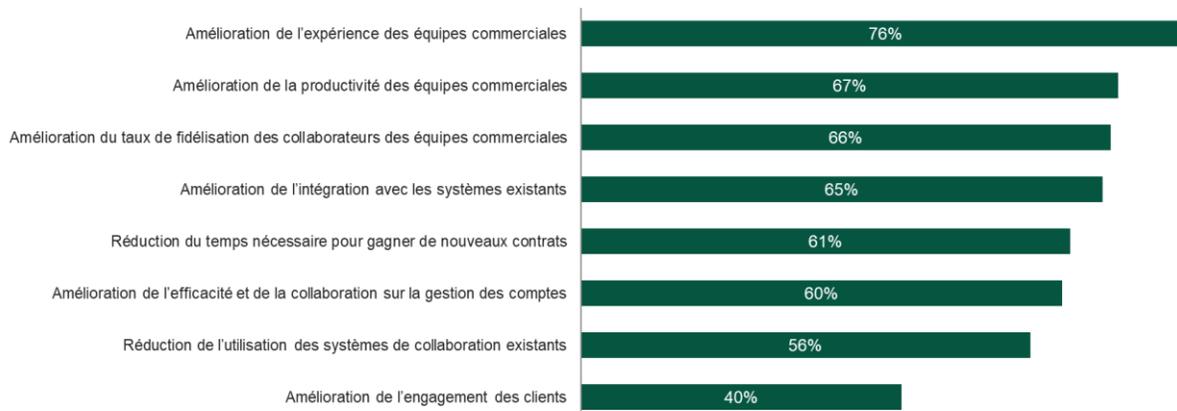
■ D'accord/Tout à fait d'accord



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans le monde entier
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

« Si vous considérez l'impact de Slack sur l'expérience et la productivité de vos équipes commerciales, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ? »

■ D'accord/Tout à fait d'accord



Base : 550 utilisateurs de Slack au sein d'équipes commerciales réparties dans dans le monde entier
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Slack en février 2021

Annexe D : Notes de fin

¹ Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels d'une entreprise en matière de technologies. Elle aide les fournisseurs à estimer la valeur de leurs produits et services et à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer et justifier la valeur réelle des initiatives informatiques, auprès de la direction et des autres parties prenantes internes.

FORRESTER®