



# La valeur commerciale de Google Workspace

RECHERCHE PAR :



Wayne Kurtzman  
Directeur de recherche,  
Social et collaboration, IDC



Amy Loomis, Ph.D.  
Directeur de recherche,  
Future of Work, IDC



Matthieu Marden  
Vice-président de la recherche,  
Pratique de la stratégie de valeur commerciale, IDC



# Parcourir ce livre blanc

Cliquez sur les titres ou les numéros de page pour accéder à chaque section.

Résumé exécutif . . . . .	3
Aperçu de la situation . . . . .	4
Espace de travail Google . . . . .	4
La valeur commerciale de Google Workspace . . . . .	5
Étudier la démographie . . . . .	5
Choix et utilisation de Google Workspace . . . . .	6
Valeur commerciale et avantages quantifiés de Google Workspace . . . . .	7
Soutenir la nature changeante du travail . . . . .	8
Recentrer les collaborateurs sur l'innovation et la valeur ajoutée . . . . .	9
Fournir les fonctionnalités et l'accessibilité nécessaires . . . . .	11
La valeur d'une collaboration et d'une productivité améliorées . . . . .	12
Coût de la plateforme et efficacité de la gestion . . . . .	15
Résumé du retour sur investissement . . . . .	15
Défis/Opportunités . . . . .	16
Conclusion . . . . .	17
Annexe 1 . . . . .	17
Méthodologie . . . . .	17
Annexe 2 . . . . .	18
Méthodologie . . . . .	18
À propos des analystes . . . . .	20
Message du sponsor . . . . .	21

## FAITS SAILLANTS DE LA VALEUR COMMERCIALE



Cliquez sur les points forts ci-dessous pour accéder au contenu connexe dans ce PDF.

412 % de

retour sur investissement sur trois ans

11 mois pour

rembourser

36 % de temps

en plus pour le travail créatif/innovant

24 % de temps

en moins consacré au « travail chargé »

Productivité globale

14 % plus élevée

Productivité nette

2,1 % plus élevée pour tous les utilisateurs de Google Workspace

Productivité 35 %

plus élevée pour les équipes technologiques

Productivité 28 % plus

élevée pour les équipes commerciales sur le terrain

## Résumé exécutif

Alors que les organisations cherchent à affiner leur façon de fonctionner dans le cadre de modèles de travail hybrides plus fluides et flexibles, nombre d'entre elles redoublent d'utilisation de plateformes de collaboration numérique intelligentes. Ces outils servent à mieux impliquer les employés répartis sur différents sites, en les connectant aux personnes, aux ressources commerciales et aux technologies dont ils ont besoin pour générer des résultats commerciaux.

IDC a interrogé des organisations qui ont adopté Google Workspace comme principale plate-forme de collaboration pour comprendre l'impact de la solution sur la façon dont les employés travaillent et génèrent de la valeur. Les participants à l'étude ont associé des efficacités opérationnelles significatives au sein de leur organisation à une collaboration plus étroite, à la facilité de partage d'informations et à des outils de productivité améliorés, qui ont tous généré des gains de productivité significatifs pour leurs employés, qu'ils soient en première ligne, hybrides/à distance ou en poste au bureau.

**Dans l'ensemble, IDC calcule que les clients Google interrogés bénéficieront d'avantages d'une valeur annuelle moyenne de 120 700 \$ pour 100 utilisateurs actifs quotidiens de Google Workspace (44,39 millions de dollars par organisation) :**

Fournir une solution de collaboration adaptée à l'évolution des méthodes de travail des employés, notamment avec une activation hybride et à distance, des capacités vidéo et audio robustes et des intégrations étroites de plateforme.

Permettre aux collaborateurs de consacrer plus de temps à des activités à valeur ajoutée et innovantes en leur fournissant des solutions et des outils qui leur permettent de consacrer moins de temps aux activités quotidiennes telles que les réunions, les e-mails et la recherche d'informations

Améliorer les expériences digitales des collaborateurs, tant en termes de fonctionnalités au quotidien que d'une meilleure accessibilité pour les employés ayant des besoins spécifiques

Générer des efficacités opérationnelles significatives sous la forme d'une productivité plus élevée des employés car les employés peuvent travailler de manière plus flexible, collaborative et engagée, ce qui augmente leur valeur, qu'ils soient en première ligne, à distance ou au bureau.

## Aperçu de la situation

Les récents événements mondiaux dramatiques ont montré aux organisations qu'elles doivent réorienter leur façon de travailler face à l'incertitude persistante. Du point de vue de l'avenir du travail, cela signifie être prêt à faire face à des circonstances dynamiques qui affectent les employés, les opérations commerciales et les conditions de travail. Sans surprise, 45 % des responsables informatiques et dirigeants d'entreprise interrogés au début de 2022 ont noté que les modèles de travail hybrides et à distance feraient partie intégrante des pratiques de travail acceptées (n = 858, source : Enquête mondiale sur la résilience et les dépenses futures des entreprises d'IDC, vague 11. , décembre 2021).

Les modèles de travail hybrides sont expressément conçus pour faire face à des circonstances imprévues, car ils offrent aux travailleurs la possibilité de passer en toute transparence d'un mode de travail entièrement à distance à un mode de travail entièrement sur site, selon les besoins. Les modèles de travail hybrides sont rendus possibles par des technologies telles que les espaces de travail numériques intelligents, les réseaux, les logiciels de sécurité, le cloud computing et l'automatisation des tâches et des flux de travail. Combinées, ces technologies et les nouvelles politiques de travail hybride permettent aux employés de travailler en toute sécurité depuis n'importe où et sur n'importe quel appareil et d'accéder aux personnes, aux données, aux applications et aux outils dont ils ont besoin pour accomplir leur travail.

Selon une étude d'IDC, les principales préoccupations des entreprises pour 2022 se concentrent sur l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des clients, chacune obtenant une note prioritaire de 51 %. Pour que les organisations améliorent leur efficacité et la satisfaction de leurs clients, il est clair qu'elles devront investir dans les technologies susmentionnées afin de garantir leur capacité à croître rapidement à mesure que la demande augmente, tout en étant suffisamment agiles pour prédire les domaines dans lesquels elles devront ajuster leurs modèles de travail pour une plus grande efficacité.

## Espace de travail Google

Pendant des années, Google Workspace a été la plate-forme de collaboration par défaut lorsque les technologies existantes ne parvenaient pas à permettre une collaboration interne ou externe. Le besoin pour des équipes et des organisations entières de travailler ensemble numériquement continue de croître rapidement. Aujourd'hui, 83 % des entreprises déclarent que des partenaires et des clients externes cherchent à collaborer avec elles, ce qui accroît considérablement l'importance de Google Workspace en tant que plate-forme efficace et éprouvée (voir l'enquête annuelle sur la collaboration d'IDC, 2021, IDC #US46305621, mai 2021).

Ce désir de collaboration des entreprises, bien que bien intentionné, minimise souvent les défis liés à la création réussie d'expériences de collaboration pour les partenaires, les clients et les employés. Google Workspace a évolué pour devenir un produit intelligent au niveau de l'entreprise qui accueille les intégrations des produits qu'une entreprise utilise le plus. Le résultat est une collaboration plus transparente et des applications intégrées dans « un seul panneau de verre » pour l'utilisateur.

Cette connexion numérique intégrée se traduit également par une meilleure expérience qui permet de gagner du temps pour les clients, les partenaires et les fournisseurs ainsi que pour les travailleurs internes.

# La valeur commerciale de Google Workspace

## Étudier les données démographiques

IDC a mené une recherche qui a exploré la valeur et les avantages pour les organisations utilisant Google Workspace. Le projet comprenait huit entretiens avec des clients de Google Workspace qui utilisaient la plate-forme et avaient une expérience ou une connaissance de ses avantages et de ses coûts.

Les entretiens approfondis ont porté sur diverses questions quantitatives et qualitatives sur l'impact de Google Workspace sur la collaboration au sein du personnel et les opérations commerciales.

Le tableau 1 présente les données démographiques et les profils des études. Les organisations interrogées comptaient en moyenne 39 000 employés et un chiffre d'affaires annuel de 10,88 milliards de dollars (médiane de 26 750 employés et 5,50 milliards de dollars de chiffre d'affaires, respectivement). En général, les organisations interrogées avaient un profil au niveau de l'entreprise et ont fourni une variété d'expériences et de besoins du secteur pour promouvoir la collaboration interorganisationnelle et le partage d'informations. En termes de répartition géographique, les participants à l'étude étaient basés aux États-Unis (2), au Canada, en Amérique latine (LATAM), en France (2), en Inde et en Corée du Sud. Ils représentaient un mélange d'industries verticales, à savoir le gouvernement (2), les transports/compagnies aériennes, les services aux entreprises, les soins de santé, l'industrie manufacturière, la vente au détail et les télécommunications.

TABLEAU 1

### Données démographiques des organisations interrogées

	Moyenne	Médian
Nombre d'employés	39 000	26 750
Nombre de personnel informatique	1 538	650
Nombre d'applications métiers	593	250
Revenu par an	10,88 milliards de dollars	5,50 milliards de dollars
Des pays	États-Unis (2), Canada, LATAM, France (2), Inde et Corée du Sud	
les industries	Gouvernement (2), transports/compagnies aériennes, services aux entreprises, soins de santé, fabrication, vente au détail et télécommunications	

n = 8 ; Source : IDC Business Value Research, mars 2022

# Choix et utilisation de Google Workspace

Les organisations interrogées ont décrit leur utilisation de Google Workspace et discuté de leur choix de plateforme. Les principaux facteurs qui ont motivé le choix de Google Workspace étaient la nécessité d'intégrer la collaboration plus profondément dans le tissu commercial global et de créer une culture de collaboration accrue.

Ils ont également apprécié la simplicité du modèle tarifaire de Google Workspace ainsi que la familiarité et l'aisance des employés avec la plateforme. Plusieurs organisations ont indiqué qu'elles considéraient Google Workspace comme la solution de collaboration la plus complète.

## Les clients interrogés ont décrit les différenciateurs de Google Workspace qui faisaient partie de leurs décisions d'adoption :

Changer la nature de la collaboration :

"Nous avons choisi Google Workspace parce que nous souhaitons améliorer la collaboration au sein de notre entreprise en nous demandant si cela pouvait entraîner des changements dans la façon dont les gens travaillent entre eux. ... nous avons estimé que l'état d'esprit et la stratégie de Google Workspace étaient plus forts, ce qui nous a incités à l'adopter comme solution.

Meilleure expérience globale, préférence des employés :

"Nous avons estimé que Google Workspace offrait une meilleure expérience de collaboration... Nous avons trouvé que le travail sur Google Sheets, Docs et Drive était meilleur que ce que [l'alternative] proposait... Enfin, nos jeunes employés étaient plus à l'aise avec la solution Google."

Tarifification, simplicité, exhaustivité :

"Après avoir évalué Google Workspace et une autre solution dans le cadre d'une utilisation quotidienne et après avoir entendu les deux fournisseurs, nous avons choisi Google. Le prix était l'une des premières raisons. Au-delà de cela, nous avons constaté que les outils de collaboration de Google répondent mieux à nos besoins... Nous les considérons comme une solution très simple et complète.

Le tableau 2 (page suivante) donne un aperçu de l'utilisation de Google Workspace dans les organisations interrogées. Plus important encore, elle montre que les participants à l'étude utilisent Google Workspace comme principale plate-forme de travail et de collaboration, la quasi-totalité des employés (36 765 en moyenne) utilisant Google Workspace quotidiennement. Le tableau 2 montre que ces clients de Google utilisent Workspace pour prendre en charge à la fois leur personnel de première ligne (23 862 employés en moyenne) et leur personnel de bureau (10 715 employés en moyenne). Leurs employés ont des besoins à la fois communs et divergents en matière de collaboration. La capacité des organisations à tirer pleinement parti de Google Workspace reflète donc largement la capacité de la plate-forme à créer de la valeur pour tous les types d'organisations et d'employés.

TABLEAU 2

## Utilisation de Google Workspace par les organisations interrogées

	Moyenne	Médian
Nombre d'utilisateurs quotidiens actifs	36 765	26 750
Nombre d'utilisateurs travailleurs de première ligne	23 862	10 000
Nombre d'utilisateurs de bureau	10 715	11 500
Nombre de projets par an	651	51
Nombre total d'appareils utilisés par les employés	65 743	70 000

n = 8 ; Source : IDC Business Value Research, mars 2022

## Valeur commerciale et quantifiée

### Avantages de Google Workspace

Les organisations interrogées ont décrit Google Workspace comme ayant un impact substantiel sur la façon dont leurs employés travaillent en fournissant une plate-forme tout-en-un de communication et de collaboration.

Les employés bénéficient non seulement d'une collaboration et d'une communication plus fréquentes et de meilleure qualité, mais également de flux de travail unifiés et de fonctionnalités utiles de texte, de voix et d'audio. Les employés appliquent ces avantages de Google Workspace pour travailler plus efficacement quel que soit leur environnement de travail, créant ainsi plus de valeur pour leur organisation.

#### Les clients Google interrogés ont parlé de ces gains dans leurs propres mots :

Une productivité globale plus élevée :

"Pour nous, l'avantage le plus important de l'utilisation de Google Workspace est la productivité... Les gens peuvent travailler en toute transparence depuis leur domicile ou leur bureau... Le travail que nous avons effectué au cours des deux dernières années n'aurait pas été possible sans cette technologie."

Flexibilité et accès aux documents en temps réel pour tous :

"Les plus grands avantages de l'utilisation de Google Workspace sont la flexibilité et la mobilité nécessaires pour travailler partout et n'importe où... Auparavant, si nous devions faire approuver un projet d'un million de dollars, il fallait 40 versions de PowerPoint, Excel, peu importe, juste pour les simulations. ...

Désormais, chaque fois qu'un document est créé, tout le monde a accès au document et peut y apporter des modifications ou des ajouts en temps réel.

Collaboration et standardisation :

"La collaboration est l'avantage le plus important, c'est-à-dire la fréquence d'interaction permise par Google Workspace grâce à l'utilisation d'un ensemble d'outils standardisés et bien intégrés.

Lorsque tous les participants à un projet peuvent travailler sur le même document en temps réel dans des zones géographiques largement réparties, cela rend l'équipe plus productive.

Permettre la communication en équipe et la facilité d'accès :

« Google Workspace permet à toute l'équipe de travailler facilement sur le même document et d'éviter d'avoir plusieurs documents à gérer. Juste derrière, il y aurait la facilité d'accès : il n'est pas nécessaire d'installer des applications ou de configurer des systèmes ; n'importe quel appareil doté d'un accès à Internet peut y accéder.

Les projets d'analyse d'IDC selon lesquels les participants à l'étude réaliseront des gains de productivité et d'autres gains d'efficacité d'une valeur annuelle moyenne de 44,39 millions de dollars par organisation (120 700 dollars pour 100 utilisateurs actifs quotidiens de Google Workspace). Cette forte valeur liée à la productivité reflète l'impact significatif de Google Workspace sur la façon dont les collaborateurs travaillent et interagissent les uns avec les autres au quotidien. Pour une répartition des avantages quantifiés par IDC, voir l'Annexe 2.

## Soutenir la nature changeante du travail

Le rythme rapide de la transformation numérique met les organisations de tous types au défi d'explorer une adoption accélérée des technologies et des pratiques de collaboration interfonctionnelles tournées vers l'avenir. Un large éventail de défis économiques, climatiques et commerciaux oblige les organisations à permettre à leurs collaborateurs de s'adapter rapidement aux demandes changeantes de la société et des entreprises. Le passage rapide au travail à distance et aux modèles de travail hybrides est typique des types de changements auxquels nous pouvons nous attendre à l'avenir. Les organisations peuvent relever ces défis en adoptant les meilleures technologies collaboratives disponibles.

Les participants à l'étude ont indiqué que Google Workspace les avait aidés directement à relever ces défis. En tant que tel, il fournit une plate-forme de collaboration qui répondra aux besoins changeants des employés et de l'entreprise à l'avenir. Les organisations interrogées ont cité à plusieurs reprises l'impact transformateur de Google Workspace en termes de manière dont leurs employés s'engagent, communiquent et collaborent, quel que soit leur secteur d'activité ou leur rôle. Ils ont décrit Google Workspace comme une plate-forme non seulement pour le moment présent, mais aussi pour l'avenir, à mesure qu'ils maintiennent ou adoptent de nouvelles pratiques de travail pour réagir à l'évolution des conditions commerciales. Il est important de noter que les clients de Google interrogés ont également souligné que relever ces défis ne peut pas se faire au détriment de la sécurité ou en augmentant les risques commerciaux, et ils ont noté que Google Workspace offre les niveaux de sécurité requis.

### Les participants à l'étude ont décrit comment Google Workspace les a aidés à faire face à l'évolution des conditions et des attentes de travail au cours des dernières années :

Plateforme pour changer les modes de travail des salariés :

"Google Workspace facilite le travail à domicile, ce qui nous permet de mettre en œuvre une nouvelle façon de travailler intelligente. À l'avenir, notre stratégie est de développer l'importance de la communauté fonctionnelle au sein de notre espace de travail... Google Workspace nous donne un point de focalisation unique pour ce type de transformation et d'habilitation.



Fondation pour la transformation numérique du lieu de travail sans compromis sur la sécurité :

« L'un de nos principaux objectifs commerciaux était de disposer d'une plateforme de collaboration stable et sécurisée. Google Workspace a servi de base à cette transformation numérique complète de notre lieu de travail.

Les gens peuvent collaborer en temps réel, où qu'ils se trouvent, mais nous sommes toujours en mesure de maintenir le niveau de sécurité souhaité.

Permet une vision prospective de la technologie des collaborateurs :

« Les travailleurs à distance peuvent être facilement intégrés ou transférés du bureau à la maison grâce à Google Workspace. De plus, la gestion de la politique de sécurité s'aligne facilement sur les exigences gouvernementales. Nous considérons Google Workspace comme un environnement dynamique qui évolue à un rythme rapide et qui nous permet d'avoir une vision prospective de la façon dont nous utilisons la technologie.

Permet un travail hybride avec une expérience cohérente, quel que soit le lieu :

« Nous essayons de créer des expériences dans nos bâtiments qui incitent les gens à venir au bureau quand c'est le bon moment pour le faire... Nous voulons rendre l'expérience omniprésente d'un point de vue technologique et nous ne voulons pas introduire de nouvelles technologies qui sont différents au bureau et à la maison. Par exemple, nous déployons des kits matériels Google Meet dans nos bâtiments afin que lorsque les gens entrent au bureau, ils se familiarisent avec l'interface...

Un autre exemple est Google Jamboard pour le tableau blanc numérique, qui permet aux personnes au bureau de créer un tableau blanc virtuellement avec une personne travaillant à domicile.

## Recentrer les collaborateurs sur l'innovation et la valeur ajoutée

En termes d'impact pratique, les participants à l'étude ont indiqué que Google Workspace avait amélioré la collaboration et fourni un meilleur accès à l'information pour tous les types d'employés. En retour, cela a modifié la façon dont les employés travaillent et communiquent et, en fin de compte, leur façon d'accomplir leur travail.

Plus important encore, au lieu de consacrer du temps à une communication inefficace avec leurs collègues, comme organiser des réunions, rechercher des informations ou s'appuyer sur des outils disparates, les employés accèdent en toute transparence aux informations, aux données et à leurs collègues grâce à Google Workspace. En conséquence, ils consacrent plus de temps à des activités à valeur ajoutée telles que le travail sur des projets et l'innovation, et moins à ce qui est traditionnellement considéré comme un travail chargé.

Les participants à l'étude ont noté des améliorations à cet égard, notamment de meilleurs délais de réponse, une communication plus facile pour les travailleurs répartis sur des sites disparates et, en fin de compte, un meilleur service client.

**Il est important de noter que les participants à l'étude ont fourni des exemples directs de la manière dont les travailleurs de première ligne et de bureau ont bénéficié de l'utilisation de Google Workspace :**

Rapidité et facilité d'accès :

"La vitesse à laquelle nous pouvons collaborer est bien meilleure avec Google Workspace. Il n'est pas nécessaire de télécharger des applications ou des documents ; vous pouvez tout récupérer sur le Web.

La facilité d'accès et la rapidité sont importantes pour ces travailleurs, et Workspace y répond. »

Permet une collaboration plus efficace pour les employés en déplacement :

« Nos pilotes et membres d'équipage de cabine sont toujours en mouvement et n'ont jamais eu la capacité de collaborer : ils ont dû se rendre à un aéroport pour des briefings en personne. Désormais, avec Google Workspace, ils peuvent créer des documents d'information via Google Doc sur leurs appareils, puis les partager simplement via Google Drive.

Facilité de communication, accès aux données :

« Google Workspace et Google Meet nous permettent de communiquer facilement entre nous via des appels audio ou vidéo, que les gens soient au bureau/à la maison ou même dans leur voiture. La facilité avec laquelle cela est possible a permis que cela se produise bien plus qu'auparavant. »

Recentrer les réunions sur des sujets plus directs et concrets avec des groupes plus restreints :

"Google Workspace a tellement changé notre culture des réunions. En tant qu'organisation, nous essayons d'être attentifs et intelligents à la façon dont nous utilisons notre temps... Pour plus d'informations, plus des deux tiers de nos réunions se déroulent uniquement avec deux ou trois à cinq personnes, ce qui signifie une collaboration en petits groupes ou des discussions. quelque chose de spécifique.

Afin de mesurer l'impact de Google Workspace sur la façon dont les employés travaillent, IDC a évalué la façon dont ils passent leur temps au cours d'une journée de travail typique. En général, les organisations ont tout à gagner du fait que certains employés travaillent sur des projets maximisant la valeur plutôt que de s'occuper de tâches administratives ou de s'engager dans une communication sans impact. Ainsi, ils peuvent bénéficier du fait que les employés ont plus de temps à consacrer à des activités qui génèrent de la valeur pour leur organisation, que ce soit par le biais de revenus plus élevés, d'une efficacité accrue ou d'opérations plus efficaces.

Comme le montre la figure 1, l'analyse d'IDC montre que l'utilisation de Google Workspace a eu un impact résolument positif sur la façon dont les employés travaillent ; en moyenne, ils disposent de 36 % de temps en plus pour le travail créatif et consacrent 24 % de temps en moins aux tâches routinières ou administratives.

## FIGURE 1

### Impact sur la façon dont les employés passent leur temps

(% changement)



n = 8 ; Source : IDC Business Value Research, mars 2022

## Fournir les fonctionnalités et l'accessibilité nécessaires

La valeur obtenue par les organisations interrogées provient des fonctionnalités de Google Workspace. Les participants à l'étude ont établi un lien entre l'efficacité du travail et les fonctionnalités de Google Workspace qui profitaient à tous les employés. Ils ont également associé Google Workspace à des fonctionnalités d'accessibilité améliorées qui prennent en charge des catégories spécifiques d'employés ou des employés ayant des besoins spécifiques.

Dans l'ensemble, les participants à l'étude ont associé une collaboration améliorée aux fonctionnalités et outils de Google Workspace. Dans certains cas, ces avantages ont un tel impact qu'ils modifient fondamentalement la façon dont les employés travaillent. Par exemple, une compagnie aérienne a décrit l'impact puissant des capacités de documentation vocale de Google Workspace pour son personnel au sol : "Nous utilisons Google Workspace pour les personnes qui travaillent à l'extérieur des aéroports, car, lorsqu'il fait très froid, les employés peuvent utiliser leur voix pour documenter. choses plutôt que de taper parce qu'ils ne peuvent pas enlever leurs gants.

Les participants à l'étude ont également décrit comment les fonctionnalités matérielles et logicielles de la plate-forme Google Workspace ont permis à leurs employés de travailler plus efficacement. Par exemple, un participant à l'étude a décrit l'impact de la flexibilité et des fonctionnalités de Google Meet et Apps Script aux côtés d'autres fonctionnalités de Google Workspace : « Google Workspace permet davantage d'innovation en raison des nombreux outils axés sur la collaboration. Apps Script en est un excellent exemple : nous sommes capables de créer sur mesure toutes sortes de fonctionnalités et de fonctions utiles qui n'existent pas nativement dans la plateforme. J'ai constaté une augmentation considérable de l'efficacité, grâce à un travail innovant comme celui-ci facilité par Google Workspace.

Un autre client de Google Workspace interrogé a expliqué que son organisation peut désormais offrir une expérience de collaboration de meilleure qualité aux employés sur tous les types d'appareils : « Nous utilisons Google Meet via nos appareils mobiles et nos ordinateurs portables et l'expérience de collaboration est beaucoup mieux. »

Les participants à l'étude ont également souligné l'importance des fonctionnalités de Google Workspace, telles que les capacités de sous-titrage et de documentation vocale, pour les employés ayant des besoins d'accessibilité.

**Ils ont expliqué comment ces fonctionnalités génèrent de la valeur pour leur organisation en créant un environnement opérationnel quotidien dans lequel tous les employés peuvent s'épanouir et ont fourni des exemples spécifiques :**

La vidéo et le sous-titrage permettent aux salariés sourds et malentendants de participer :

"J'ai deux membres de l'équipe qui sont malentendants ou sourds, et ils peuvent participer aux réunions Google Meet en voyant les vidéos des gens, en regardant leurs lèvres et en les lisant, et les sous-titres en bas leur permettent de participer et de comprendre. ce qui se passe."

Importance du sous-titrage dans les vidéos de formation :

« Google Workspace fournit des sous-titres pour les vidéos de formation que nous proposons, car elles nous permettent de développer le programme. Nous avons l'École des Sourds et Aveugles sur la plateforme Google, et ils bénéficient de fonctionnalités qui aident les personnes handicapées.

## La valeur d'une collaboration et d'une productivité améliorées

En fin de compte, les organisations interrogées réalisent de la valeur avec Google Workspace principalement grâce à des efficacités opérationnelles sous la forme de gains de productivité substantiels pour toutes les équipes utilisant la plate-forme.

**Même si chaque client Google Workspace interrogé dispose d'un effectif unique, ils ont expliqué de manière générale comment plusieurs groupes d'employés, qui se chevauchent dans certains cas, exploitent la plateforme à leur avantage :**

Les travailleurs de première ligne bénéficient de la capacité de communiquer avec leurs collègues et clients sur tous les types d'appareils, même lorsqu'ils sont en déplacement, avec un accès amélioré aux informations sur tous les types d'appareils.

Les travailleurs hybrides et distants bénéficient d'une collaboration en temps réel avec leurs collègues et clients, ainsi que d'un accès aux mêmes fonctionnalités puissantes que leurs collègues de bureau.

Les employés de bureau bénéficient d'une plate-forme unifiée et intégrée sur laquelle collaborer, communiquer et effectuer leur travail, notamment une communication plus rapide, une révision des documents plus rationalisée et une exécution plus ordonnée des projets.

Les participants à l'étude ont indiqué que les employés qui utilisent Google Workspace sont plus efficaces et plus productifs, générant ainsi une valeur considérable pour leur organisation grâce à son utilisation comme plate-forme de collaboration quotidienne. Les organisations interrogées ont souligné la valeur de la collaboration interfonctionnelle en temps réel et comment une meilleure communication avec et entre les employés a conduit à une prise de décision plus rapide.

**Ils ont fourni des exemples de ces types d'efficacités quotidiennes :**

Amélioration de la communication vers les collaborateurs, prise de décision opérationnelle plus rapide :

"Nous avons permis à tout le monde de prendre des décisions plus rapides pour les membres de notre équipe lorsque nous avons un changement d'horaire avec Google Workspace. Auparavant, le personnel devait accéder à son propre portail et consulter son emploi du temps et tout changement. Désormais, nous les diffusons via Google Workspace, et ils reçoivent un e-mail ou un chat leur disant : "Hé, votre emploi du temps a changé".

Transparence des contrats et workflows d'assistance améliorés :

"L'une des valeurs opérationnelles de Google Workspace est la transparence des contrats... Avec Google Workspace, au lieu que différentes agences contactent individuellement les problèmes, tout nous parvient dans ce hub centralisé, et nous gérons la billetterie."

Une plateforme unique et consolidée permet de réaffecter le temps du personnel aux initiatives stratégiques :

« Avant Google Workspace, nous avions 7,5 équipes en charge de notre plateforme de collaboration et 3 à 4 équipes en charge des locataires. Désormais, avec Google Workspace, il s'agit d'une seule équipe centrale, et la somme de la nouvelle équipe représente un tiers du total que nous avons dans le passé. Ainsi, au lieu de 35 personnes en charge de la messagerie, des e-mails, des outils et des collaborations, il y en a désormais 10 à 12. »

Sur la base d'entretiens, IDC a identifié sept équipes distinctes au sein des organisations interrogées qui bénéficient d'une productivité accrue grâce à l'utilisation de Google.

Espace de travail, à savoir :

Les équipes commerciales, qui bénéficient d'une collaboration renforcée et de mises à jour ponctuelles sur l'état des clients potentiels

Les équipes commerciales terrain, qui bénéficient d'une meilleure circulation de l'information, mais aussi d'une livraison plus rapide de données et de commentaires qu'ils peuvent utiliser lors des interactions avec les prospects

Les équipes marketing, qui peuvent livrer des campagnes plus efficaces et plus opportunes grâce à collaboration améliorée entre les équipes et capacité à comprendre et à intégrer davantage de données et de points de vue des parties prenantes dans les supports de campagne

Les équipes de support client, qui bénéficient d'une facilité de partage et d'une meilleure capacité de réponse de manière personnalisée mais en temps réel pour les clients

Les équipes ressources humaines, qui agissent plus rapidement pour accompagner les collaborateurs actuels et rationaliser le partage de données et de processus avec les nouvelles recrues

Les équipes technologiques et informatiques, y compris les développeurs et les ingénieurs, ainsi que les équipes chargées de fournir des services informatiques aux utilisateurs, qui bénéficient dans une large mesure de la facilité de collaboration en temps réel, y compris l'accès en temps réel à la documentation partagée/aux documents qui pilotent leur capacité à fournir de nouveaux logiciels et fonctionnalités pour soutenir les opérations commerciales

Des équipes opérationnelles commerciales qui travaillent plus efficacement avec une meilleure capacité à se connecter et partager l'information

Le tableau 3 (page suivante) montre l'impact calculé sur la productivité de ces équipes, allant de 6 % à 35 %. En outre, les participants à l'étude ont cité des gains de productivité pour les autres employés de première ligne et de bureau non inclus dans ces sept équipes évaluées séparément. Les résultats démontrent à quel point toutes ces fonctions au sein des organisations ont amélioré leurs capacités à communiquer de manière robuste, à optimiser la collaboration et à partager des informations et des données rapidement et facilement au sein de leurs propres équipes et avec d'autres équipes via la plateforme Google Workspace.

TABLEAU 3

## Productivité plus élevée par équipe

	Équivalent Productivité Niveau Avant/ Sans Google Espace de travail	Équivalent Productivité Niveau avec Google Espace de travail	Filet Productivité Gagnez avec Google Espace de travail (ETP)	Filet supérieur Productivité avec Google Espace de travail	Plus haut Dans l'ensemble Productivité avec Google Espace de travail
Équipes commerciales	1 456	1 494	38	2,6%	18%
Équipes commerciales terrain	2 785	2 900	115	4,1%	28%
Équipes marketing	219	226	7	3,1%	21%
Client équipes de soutien	9 426	9 511	85	0,9%	6%
Ressources humaines équipes	398	407	9	2,3%	15%
Équipes technologiques	5 570	5 863	292	5,3%	35%
Équipes opérationnelles commerciales	4 689	4 865	176	3,8%	25%
Autres travailleurs de première ligne	10 196	10 242	46	0,5%	3%
Autres employés	2 026	2 035	dix	0,5%	3%

n = 8 ; Source : IDC Business Value Research, mars 2022

IDC a ensuite traduit ces gains de productivité globaux en valeurs nettes pour son analyse financière.

Le tableau 4 (page suivante) montre le gain de productivité moyen global substantiel de 14 % que les participants à l'étude ont attribué à l'utilisation de Google Workspace. Pour les besoins de son modèle financier, IDC a appliqué une hypothèse de marge de 15 % (voir l'annexe 1 pour plus de détails), ce qui entraîne un gain de productivité net moyen de 2,1 % pour tous les utilisateurs de Google Workspace. Ce gain de productivité net reflète un impact significatif tant au niveau organisationnel, avec 778 ETP de productivité plus élevée par organisation en moyenne qu'au niveau par utilisateur, avec 40 heures ou une semaine de productivité nette supplémentaire par utilisateur et par an.

TABLEAU 4

## Impact total

	Productivité Gagner	Par Organisation (ETP)	Augmenté Productivité par Année par utilisateur
Productivité globale plus élevée	14%	5 183	265 heures
Gain de productivité net : marge supposée de 15 %	2,1%	778	40 heures

n = 8 ; Source : IDC Business Value Research, mars 2022

## Coût de la plateforme et efficacité de la gestion

Les participants à l'étude ont également indiqué que Google Workspace constitue une plate-forme rentable, en particulier compte tenu des gains de productivité importants liés aux fonctionnalités avancées évoqués ailleurs dans cette étude.

## Plus précisément, les clients Google interrogés ont cité :

Efficacité des coûts de licences/frais par rapport aux autres solutions et plates-formes qu'ils proposent considéré. Les participants à l'étude ont noté la possibilité de cesser d'utiliser des licences pour d'autres solutions et une organisation interrogée a commenté : "Nous avons choisi Google Workspace parce que le rapport capacité/prix était meilleur."

Libérer du temps du personnel pour l'innovation et le travail de projet en disposant d'une structure consolidée et unifiée. plateforme de collaboration avec Google Workspace. Un participant à l'étude a noté : « Avant Google Workspace, nous avions 7,5 équipes en charge de notre plateforme de collaboration et 3 à 4 équipes en charge des locataires. Désormais, avec Google Workspace, il s'agit d'une seule équipe centrale, et la somme de la nouvelle équipe représente un tiers du total que nous avions dans le passé. Ainsi, au lieu de 35 personnes en charge de la messagerie, des e-mails, des outils et des collaborations, il y en a désormais 10 à 12. » En moyenne, les organisations interrogées ont signalé une efficacité de 38 % pour leurs équipes de gestion de plateforme (voir l'annexe 2 pour plus de détails).

## Résumé du retour sur investissement

Le tableau 5 (page suivante) présente le retour sur investissement (ROI) d'IDC et l'analyse de l'utilisation de Google Workspace par les participants à l'étude. Comme indiqué, IDC prévoit bénéficier d'avantages réduits sur trois ans d'une valeur moyenne de 103,77 millions de dollars par organisation (282 300 dollars pour 100 utilisateurs de Google Workspace) grâce à une productivité plus élevée et à une efficacité directe du personnel. Ces avantages se comparent aux coûts totaux actualisés sur trois ans de 20,28 millions de dollars par organisation (55 200 \$ pour 100 utilisateurs de Google Workspace). IDC prévoit que ces niveaux d'avantages et de coûts d'investissement se traduiront par un retour sur investissement moyen sur trois ans de 412 % et un seuil de rentabilité de l'investissement survenu en 11 mois.

## TABLEAU 5

Analyse du retour sur investissement sur trois ans

	Par organisation	Pour 100 Google Utilisateurs de l'espace de travail
Avantage (réduit)	103,77 millions de dollars	282 300 \$
Investissement (actualisé)	20,28 millions de dollars	55 200 \$
Valeur actuelle nette (VAN)	83,49 millions de dollars	227 100 \$
Retour sur investissement (ROI)	412%	412%
Période de récupération	11 mois	11 mois
Taux de remise	12%	12%

n = 8 ; Source : IDC Business Value Research, mars 2022

## Défis/Opportunités

Les principaux défis technologiques pour le déploiement efficace de modèles de travail hybrides consistent à fournir un support informatique approprié aux sites distants et à assurer la sécurité des ressources de l'entreprise.

Alors que la sécurisation d'un réseau interne constituait autrefois une protection suffisante, la possibilité de travailler depuis n'importe où avec plusieurs appareils nécessite un nouveau type de planification. L'ensemble d'applications de base doit rester sécurisé car il prend en charge une collaboration généralisée. En l'absence de garanties informatiques et de sécurité de base pour les modèles distants et hybrides, les organisations auront du mal à gérer la complexité de la prise en charge d'une main-d'œuvre distribuée avec des pratiques de travail dynamiques.

Pour personnaliser les modèles hybrides, les organisations doivent investir dans des technologies permettant de garantir aux employés un accès sécurisé et démocratisé aux ressources clés et de garantir une collaboration d'équipe efficace, tant sur le plan technique que culturel. Cela nécessite de créer des équipes interfonctionnelles afin que les normes et politiques de travail hybrides permettent une participation active quel que soit le rôle, l'appareil, la langue ou le lieu – comme Google l'appelle « équité de collaboration ».

Alors que l'entreprise continue de se transformer pour relever les défis mondiaux en constante évolution, la connexion des personnes est essentielle pour prospérer dans un paysage en évolution. La collaboration est ce que les gens font ensemble pour atteindre des objectifs communs. Les technologies intuitives contribuent à faire évoluer la collaboration et à la rendre plus productive et inclusive. Plus important encore, la collaboration doit impliquer tous les travailleurs essentiels à la croissance de l'entreprise sans sacrifier la sécurité. Le besoin d'une collaboration multisite efficace et sécurisée ne fera qu'augmenter, alimenté par les attentes des employés et des clients, une intelligence plus riche et un contenu visuel plus interactif pris en charge par une bande passante accrue de la 5G et du Wi-Fi 6.



Lors de l'enquête, 38 % des responsables du secteur d'activité et de l'informatique ont déclaré que les technologies de conférence avancées pour prendre en charge la participation démocratisée aux réunions étaient l'un de leurs trois principaux investissements technologiques pour 2021 et 2022 afin d'assurer une meilleure communication et collaboration entre tous les membres du personnel. 34 % ont également cité l'équipe, logiciels de collaboration et 33 % ont indiqué une gestion des connaissances basée sur le cloud. Le déploiement de ces outils offre l'opportunité non seulement de relever les défis liés au maintien de l'efficacité opérationnelle et de l'engagement des employés, mais également de stimuler l'innovation et d'assurer la continuité de la culture d'entreprise.

## Conclusion

Les organisations continuent de rechercher des approches et des solutions qui leur permettront de fonctionner et de réussir avec des modèles de travail hybrides. Ils ont besoin d'espaces de travail numériques intelligents et de plateformes de collaboration qui garantiront l'engagement des employés dans leurs opérations de plus en plus distribuées. De plus en plus d'entreprises reconnaissent qu'elles doivent permettre à tous leurs employés de s'épanouir quel que soit leur lieu de travail, ce qui signifie travailler en toute sécurité sur tous les types d'appareils avec un accès facile aux personnes, aux données, aux applications et aux outils nécessaires à leur travail.

IDC s'est entretenu avec des organisations du monde entier au sujet de leurs expériences avec Google Workspace comme principale plate-forme de collaboration. Les participants à l'étude ont décrit l'impact significatif que Google Workspace a eu sur la façon dont leurs employés travaillent en fournissant une plate-forme unifiée et hautement fonctionnelle pour la collaboration et la communication. Ils ont indiqué que les employés de tous types, qu'ils soient en première ligne, au bureau ou à distance, bénéficient de la facilité de communication et d'accès aux informations sur la plate-forme Google Workspace, ainsi que des fonctionnalités utiles de texte, de voix et d'audio. En conséquence, les employés sont nettement plus efficaces car ils collaborent plus étroitement, répondent plus complètement aux besoins des clients et consacrent plus de temps à un travail innovant et axé sur l'entreprise. Pour les clients Google Workspace interrogés, les gains de productivité de l'ensemble de leurs employés se traduisent par un fort retour sur investissement, qu'IDC prévoit être de 412 % sur trois ans.

## Annexe 1

### Méthodologie

La méthodologie standard de valeur commerciale/ROI d'IDC a été utilisée pour ce projet. Cette méthodologie est basée sur la collecte de données auprès d'organisations utilisant actuellement Google Workspace comme base du modèle. Sur la base d'entretiens avec des organisations utilisant Google Workspace, IDC a suivi un processus en trois étapes pour calculer le retour sur investissement et la période de retour sur investissement.

1. Recueillir des informations quantitatives sur les avantages au cours des entretiens à l'aide d'une évaluation avant et après de l'impact de l'utilisation de Google Workspace. Dans cette étude, les avantages comprenaient des gains de productivité des employés, un gain de temps pour le personnel et une réduction des coûts.
2. Création d'un profil d'investissement complet (analyse du coût total sur trois ans) basé sur entretiens. Les investissements vont au-delà des coûts initiaux et annuels d'utilisation de Google Workspace et peuvent inclure des coûts supplémentaires liés aux migrations, à la planification, au conseil et à la formation du personnel ou des utilisateurs.
3. Calcul du retour sur investissement et de la période de récupération. IDC a réalisé une analyse des flux de trésorerie amortis sur les avantages et les investissements liés à l'utilisation de Google Workspace par les organisations sur une période de trois ans. Le retour sur investissement est le rapport entre la valeur actuelle nette (VAN) et l'investissement actualisé. La période de récupération est le moment où les bénéfices cumulés sont égaux à l'investissement initial.

### IDC fonde les calculs de la période de récupération et du retour sur investissement sur un certain nombre d'hypothèses, résumées comme suit :

Les valeurs temps sont multipliées par le salaire grevé (salaire + 28 % pour les avantages sociaux et les frais généraux) pour obtenir quantifier les économies d'efficacité et de productivité des gestionnaires. Aux fins de cette analyse, sur la base des emplacements géographiques des organisations interrogées, IDC a utilisé l'hypothèse d'un salaire moyen à pleine charge de 100 000 \$ par an pour les membres du personnel informatique et d'un salaire moyen à pleine charge de 70 000 \$ par an pour les membres du personnel non informatique. . IDC suppose que les employés travaillent 1 880 heures par an (47 semaines x 40 heures).

La valeur actuelle nette de l'épargne sur trois ans est calculée en soustrayant le montant aurait été réalisé en investissant la somme initiale dans un instrument produisant un rendement de 12 % pour tenir compte du coût d'opportunité manqué. Cela représente à la fois le coût supposé de l'argent et le taux de rendement supposé.

IDC applique une hypothèse de marge nette (15 %) pour la plupart des gains de productivité des utilisateurs attribués à l'utilisation de Google Workspace par les organisations interrogées, ce qui donne lieu aux calculs de productivité nette appliqués au modèle d'IDC.

Les solutions informatiques nécessitant une période de déploiement, tous les avantages de Google Workspace sont non disponible pendant le déploiement. Pour saisir cette réalité, IDC répartit les avantages au prorata sur une base mensuelle, puis soustrait le temps de déploiement des économies réalisées au cours de la première année.

## Annexe 2

### Résultats spécifiques de la valeur commerciale

Le tableau 6 (page suivante) fournit des détails sur les avantages quantifiables obtenus par les organisations interrogées grâce à leur utilisation de Google Workspace.

TABLEAU 6

## Avantages annuels moyens par organisation

Catégorie de valeur	Quantitatif moyen Avantage	Appliqué 15% en fonctionnement Marge Hypothèse	Calculé Moyenne Annuel Valeur
Gains de productivité des équipes commerciales	Gain de productivité net de 2,6 %, 38 ETP, salaire de 70 000 \$	Oui	2,17 millions de dollars
Gains de productivité des équipes marketing	Gain de productivité net de 3,1 %, 7 ETP, salaire de 70 000 \$	Oui	388 900 \$
Gains de productivité de l'équipe de support client	Gain de productivité net de 0,9 %, 85 ETP, salaire de 70 000 \$	Oui	4,82 millions de dollars
Gains de productivité des équipes des ressources humaines	Gain de productivité net de 2,3 %, 9 ETP, salaire de 70 000 \$	Oui	508 500 \$
Gains de productivité de l'équipe technologique	Gain de productivité net de 5,3 %, 292 ETP, salaire de 70 000 \$	Oui	16,61 millions de dollars
Gains de productivité de l'équipe des opérations commerciales	Gain de productivité net de 3,8 %, 176 ETP, salaire de 70 000 \$	Oui	9,99 millions de dollars
Gains de productivité des équipes commerciales sur le terrain	Gain de productivité net de 4,1 %, 115 ETP, salaire de 70 000 \$	Oui	6,53 millions de dollars
Autres gains de productivité des travailleurs de première ligne	Gain de productivité net de 0,5 %, 38 ETP, salaire de 70 000 \$	Oui	2,61 millions de dollars
Autres gains de productivité des salariés	Gain de productivité net de 0,5%, 10 ETP, salaire de 70 000\$	Oui	542 100 \$
Efficacité de l'équipe de gestion de la plateforme	Efficacité de 38 %, 2,8 ETP, salaire de 100 000 \$	Non	226 300 \$
Prestations annuelles totales, utilisation de Espace de travail Google	44,39 millions de dollars par organisation		

n = 8 ; Source : IDC Business Value Research, mars 2022

Remarque : Tous les chiffres de ce document peuvent ne pas être exacts en raison des arrondis.

## À propos des analystes



### Wayne Kurtzman

Directeur de recherche, Social et collaboration, IDC

Wayne Kurtzman est directeur de recherche pour le département Social, Communautés et Collaboration d'IDC. Il est un technologue, praticien et analyste expérimenté des programmes de médias sociaux, de collaboration et d'analyse d'entreprise. Avant de rejoindre IDC, Wayne a dirigé des programmes de technologies émergentes pour des entreprises B2B et B2C mondiales, tirant parti de la collaboration communautaire et des médias sociaux pour améliorer l'expérience des employés et des clients, de nouvelles efficacités et de nouvelles sources de revenus. Il a développé des pratiques communautaires, sociales et analytiques mondiales ainsi que des programmes primés de gestion des connaissances et de plaidoyer.

[En savoir plus sur Wayne Kurtzman](#)



### Amy Loomis, Ph.D.

Directeur de recherche, Future of Work, IDC

Amy Loomis est directrice de recherche pour le service mondial d'études de marché sur l'avenir du travail d'IDC. Dans ce rôle, Amy couvre l'influence croissante de technologies telles que l'intelligence artificielle, l'analyse de données, la robotique, la réalité augmentée et virtuelle et l'automatisation intelligente des processus dans l'évolution de la nature du travail. Ses recherches examinent comment ces technologies influencent les compétences et les comportements des travailleurs, la culture organisationnelle, l'expérience des travailleurs et comment l'espace de travail lui-même facilite la future entreprise.

[En savoir plus sur Amy Loomis, Ph.D.](#)



### Matthieu Marden

Vice-président de la recherche, pratique de la stratégie de valeur commerciale, IDC

Matthew Marden est responsable de la réalisation de missions de recherche personnalisées sur la valeur commerciale et de projets de conseil pour des clients dans un certain nombre de domaines technologiques, en mettant l'accent sur la détermination du retour sur investissement (ROI) de leur utilisation des technologies d'entreprise. Les recherches de Matthew analysent souvent la manière dont les organisations tirent parti des investissements dans les solutions et initiatives technologiques numériques pour créer de la valeur grâce à l'efficacité et à l'habilitation commerciale.

[En savoir plus sur Matthew Marden](#)

# Message du sponsor

Des outils de collaboration axés sur les personnes et adaptés à toutes les évolutions du travail.

Google Workspace regroupe les e-mails, les chats, les fichiers, les réunions et vos applications préférées dans une expérience axée sur les personnes et optimisée par l'IA de Google afin que vous puissiez vous connecter, créer et collaborer en toute sécurité.

Les outils pour s'adapter, évoluer et affronter l'avenir de front.

Google Workspace vous propose des outils flexibles qui permettent l'agilité, l'interopérabilité, la personnalisation et un travail fluide à grande échelle, quelle que soit l'entreprise, le logiciel, l'appareil ou la distance.

- Outils étroitement intégrés pour une collaboration virtuelle, en personne et hybride
- Prise en charge des applications que vous utilisez déjà, qu'elles proviennent de Google, de tiers, ou construit en interne
- Applications mobiles simples et intuitives
- Accès hors ligne facile intégré

Sécurisé par conception.

Les responsables techniques peuvent être tranquilles en sachant que Google Workspace est doté de la sécurité, de la fiabilité et de l'infrastructure cloud nécessaires pour assurer la sécurité des informations, des identités, des applications et des appareils, et que tout cela fonctionne sur le cloud le plus propre du secteur. Google Workspace prend également en charge le chiffrement au repos et en transit, ainsi qu'une protection automatique contre les attaques de phishing sophistiquées et les menaces de logiciels malveillants émergentes.

[En savoir plus sur Google Workspace](#)

## IDC Custom Solutions

Cette publication a été réalisée par IDC Custom Solutions. En tant que principal fournisseur mondial d'informations commerciales, de services de conseil et d'événements pour les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public, le groupe Custom Solutions d'IDC aide ses clients à planifier, commercialiser, vendre et réussir sur le marché mondial. Nous créons des informations de marché exploitables et des programmes de marketing de contenu influents qui donnent des résultats mesurables.



 @idc

 @idc

[idc.com](https://www.idc.com)

© 2022 IDC Research, Inc. Les documents IDC sont sous licence [pour un usage externe](#), et en aucun cas l'utilisation ou la publication des recherches d'IDC indiquent l'approbation par IDC des produits ou des stratégies du sponsor ou du titulaire de licence.

[Politique de confidentialité](#) | [CCPA](#)