



Logiciels : le grand gaspillage

Quel est le coût des licences inutilisées pour les entreprises ?



Introduction

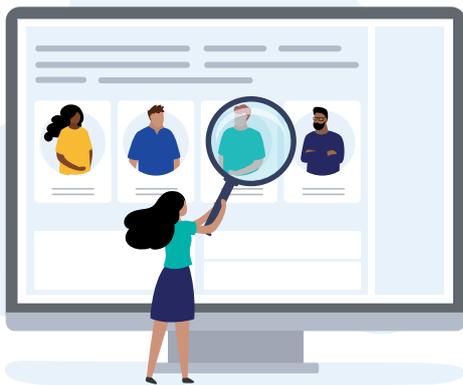


« Les collaborateurs n'utilisent que rarement les logiciels que nous avons achetés. »

Dans cette nouvelle édition de Nexthink Insights, nous examinons le message ci-dessus à l'aune de données réelles provenant des postes de travail de millions de professionnels. Ce livre blanc apporte également des conseils concrets aux décideurs IT pour faire la chasse aux gaspillages tout en préservant l'expérience numérique des collaborateurs.

Durant les premières semaines d'essai de notre plateforme, l'expérience utilisateur est évaluée de A à Z sur tout le parc informatique de nos clients. Dans le cadre de ces audits, nos ingénieurs ont analysé les données de 6 millions de postes de travail. Il en ressort des découvertes pour le moins intéressantes.

Ce rapport révèle le coût exact de la sous-exploitation des licences logicielles et propose des pistes pour offrir une expérience collaborateur d'exception sans gaspiller un seul centime.



Sommaire

Chiffres clés	3
Halte au gaspillage ! Coût et utilisation des licences : le grand écart	4
Des collaborateurs dans le flou Quel outil utiliser ?	5
5 conseils pour résoudre vos problèmes de logiciels	7
À propos de ces chiffres	9

Chiffres clés

50 %

de licences inutilisées

Sur les 6 millions de machines clients anonymes analysées, dans 9 secteurs et 12 régions du monde, près de la moitié (49,96 %) de tous les logiciels installés et applications SaaS sous licence ne sont pas utilisés par les collaborateurs !



Pour plus d'une trentaine de logiciels courants, les licences inexploitées **coûtent à l'IT la somme de 44 743 651 dollars par mois.**



37 % des collaborateurs utilisent **3 navigateurs différents** pour accéder à leurs outils SaaS.



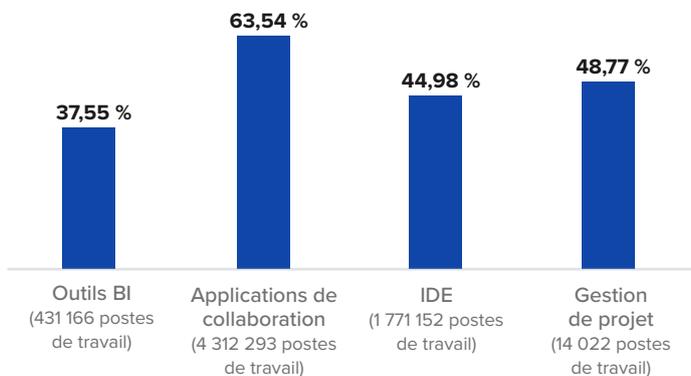
Selon un sondage effectué auprès de 200 décideurs IT, **seuls 5 % d'entre eux rapportent une « visibilité totale »** sur le nombre de licences logicielles utilisées par leurs collaborateurs.

Halte au gaspillage !

Coût et utilisation des licences : le grand écart

En partant du nombre de licences inutilisées relevé dans notre vaste échantillon, nous avons pu en estimer le coût moyen pour les entreprises. Pour plus d'une trentaine d'applications très répandues, nous avons défini un coût moyen de licence par utilisateur et par mois, puis estimé les coûts de ces licences inutilisées pour l'IT à 44 743 651 dollars par mois ou 536 923 812 dollars¹ par an. Dans les dernières pages de ce rapport, nous formulons une série de recommandations pour convertir ce gouffre financier en économies réelles.

Taux d'utilisation des licences



Parmi les milliers d'applications identifiées, plusieurs outils courants sont soit régulièrement utilisés (taux d'utilisation de plus de 50 %), soit rarement utilisés (moins de 15 %).

✘ Applications rarement utilisées (<15 %)

- Tableau
- Trello
- Notion App
- Spotfire
- BlueJeans

✔ Applications régulièrement utilisées (>50 %)

- Slack
- Teams
- Zoom
- WebEx
- Asana

Coût minimal d'une licence (par utilisateur, par mois)

Outils BI	→ 83 \$
Applications de collaboration	→ 8 \$
IDE	→ 10 \$
Gestion de projet	→ 10 \$

Coût global minimal des licences inutilisées (par mois)

Outils BI	→ 22 348 842 \$
Applications de collaboration	→ 12 578 096 \$
IDE	→ 9 744 878 \$
Gestion de projet	→ 71 835 \$

Les outils BI renvoient à des logiciels de type Tableau ou Spotfire.

Les applications de collaboration font référence à Zoom, Slack ou Teams.

Un IDE est un outil de développement tel que Pycharm Professional, Visual Studio Professional & Enterprise.

La gestion de projet s'effectue au moyen d'applications comme Trello ou Asana.

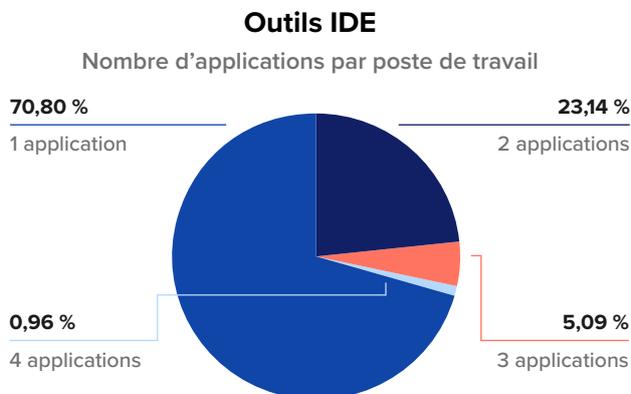
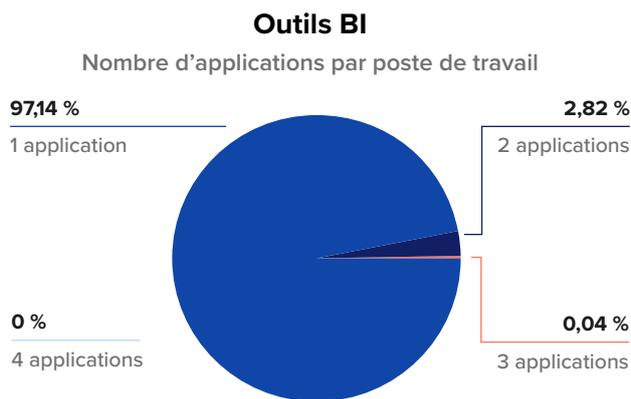
¹ Voir la partie « À propos de ces chiffres » pour en savoir plus.

Des collaborateurs dans le flou

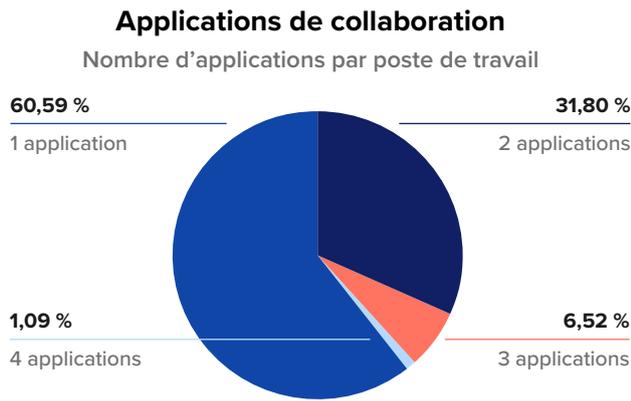
Quel outil utiliser ?

Autre élément saillant de notre analyse : les collaborateurs ont fréquemment recours à de multiples applications pour effectuer la même tâche. À titre d'exemple, environ 37 % des collaborateurs utilisent trois navigateurs pour accéder à Internet et à leurs outils SaaS, et presque un tiers (31 %) ont recours à deux outils de collaboration.

Les navigateurs et les applications collaboratives constituent donc la première catégorie d'outils à réduire ou consolider. Par contraste, les utilisateurs d'outils BI tendent à rester fidèles à leur application de prédilection.



Environ 37 % des collaborateurs utilisent 3 navigateurs pour accéder à Internet et à leurs outils SaaS.



À chaque département IT et à chaque entreprise ses propres enjeux. Certains décideurs IT préfèrent offrir à leurs utilisateurs des dizaines d'applications, même si leurs fonctionnalités se recoupent. Le problème, c'est que face à un tel choix, les collaborateurs ne savent plus quel outil utiliser pour remplir les mêmes objectifs.

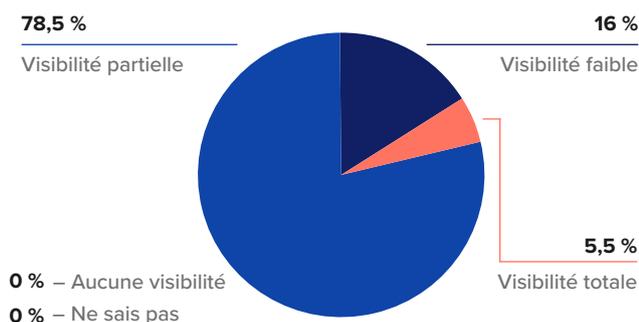
Imaginez leur désarroi devant une campagne marketing pour laquelle 10 outils SaaS – sur les 15 disponibles – proposent les mêmes fonctionnalités. Trop de choix tue le choix et entrave la coordination entre les équipes.

D'où l'importance de trouver un juste équilibre entre le nombre d'outils et l'expérience numérique de vos employés. Pour cela, votre équipe IT doit bénéficier d'une vue complète sur les outils utilisés afin de corroborer ces données avec les retours d'expérience directs des collaborateurs.

Dans une autre enquête réalisée avec Gartner Peer Insights auprès de 200 décideurs IT, seuls 5 % d'entre eux rapportent une « visibilité totale » sur le nombre de licences logicielles utilisées par leurs collaborateurs.



Quelle visibilité votre département IT a-t-il sur le nombre total de collaborateurs qui ont adopté et utilisent activement chaque application ?



5 conseils pour résoudre vos problèmes de logiciels

1. Menez des audits d'utilisation de vos logiciels pour négocier à la baisse vos contrats SaaS

Sans données pertinentes et détaillées, les décideurs IT partent perdants dans leurs négociations.

Les éditeurs de logiciels ont tout intérêt à inciter leurs clients à acheter autant de licences que possible. Et faute d'avoir une idée précise des exigences et des outils utilisés par les collaborateurs, les décideurs IT se retrouvent souvent à suracheter par simple précaution.

Grâce à un audit complet de l'utilisation des logiciels, les départements IT pallient ce problème et négocient des contrats plus avantageux pour l'entreprise, garants d'économies durables. Cet audit permet également de répondre à des questions importantes sur les schémas d'utilisation :

- Quelles licences sont installées mais inutilisées ?
- Quelles licences sont rarement utilisées ?
- Quelles licences sont régulièrement utilisées ?

Forts de ces données, les décideurs IT peuvent donc réévaluer leurs contrats logiciels de manière à réduire le nombre de licences sous-exploitées et à aligner les dépenses sur les besoins réels de l'entreprise.

2. Créez des personas numériques précis, basés sur des attributs IT binaires et variables, pour améliorer l'attribution des licences logicielles

L'IT fait face à un défi de taille.

Comment s'assurer que chaque collaborateur dispose des bons outils ? Certes, il est facile d'implémenter une approche attrape-tout qui consiste, par exemple, à équiper tous les utilisateurs du même ordinateur portable. Mais ce système ne répond pas aux attentes de chacun et se ressent sur leur expérience numérique. Qu'en est-il de la personnalisation à outrance ? Si cette méthode permet en effet de satisfaire la moindre exigence, un tel niveau d'individualisation entraîne forcément un coût important et une surcharge de travail.

En construisant ses personas avec discernement, l'IT peut atteindre ce degré de personnalisation, sans pour autant gaspiller ses ressources ni son budget.

Pour ce faire, votre équipe peut classer les personas des collaborateurs par attributs IT binaires et variables.



Attributs IT binaires

- Les métriques de ce type d'attribut sont catégoriques et ne varient pas.
- Ces attributs sont caractérisés par des relations un à un ou *un à plusieurs*. Un persona défini peut représenter des « utilisateurs qui ont besoin de processeurs 16 cœurs » pour qui la qualification oui/non suffit.

Attributs IT variables

- Ces métriques se rapportent généralement à des calculs numériques ou « composants de base » qui mesurent un élément en particulier, tel que la durée d'utilisation de Microsoft Excel au cours d'une journée de travail (et non pas simplement le fait que MS Excel soit installé ou pas).
- Les attributs variables n'informent pas seulement sur les comportements d'un collaborateur, mais également sur la *fréquence* de ces comportements.

Pour bien caractériser et structurer les types d'utilisateurs, il est conseillé d'opérer la synthèse des deux catégories d'attributs, binaires et variables. À titre d'exemple, si vous souhaitez créer un persona « développeur », vous pouvez inclure les applications de développement spécifiques utilisées (attributs variables) et les exigences de consommation (attributs binaires). Vous pourrez ainsi identifier les utilisateurs qui ont besoin d'un espace de travail DevOps, même si leur rôle n'entre pas nécessairement dans cette case.

3. Suivez proactivement l'utilisation des logiciels pour éviter une spirale des coûts

Un audit des usages logiciels révèle des données essentielles, mais ne suffit pas à dépeindre une image précise de la situation sur la durée. Les schémas d'utilisation des collaborateurs changent en effet au fil du temps. D'où l'importance de les réévaluer constamment de manière à orienter les équipes IT vers des pistes potentielles de réduction des coûts.

Grâce à des tableaux de bord qui analysent l'utilisation logicielle sans perturber l'utilisateur, les équipes IT peuvent visualiser les outils sous-exploités et éventuellement revoir le nombre de leurs licences à la baisse. Toutefois, cela ne revient pas forcément à se débarrasser de toutes les licences inutilisées. L'équipe IT peut commencer par établir un dialogue avec les employés et les sensibiliser aux bonnes pratiques d'utilisation des logiciels avant de décider des licences à résilier.

4. Évaluez le ressenti utilisateur à l'aune des données d'utilisation pour améliorer vos décisions

Pour reprendre le point précédent, ce n'est pas parce qu'un logiciel est rarement utilisé qu'il n'est pas essentiel aux missions du collaborateur en question.

C'est pourquoi les données d'utilisation doivent toujours être recoupées avec les données de ressenti des collaborateurs. En collectant les retours d'expérience des collaborateurs vis-à-vis de leurs habitudes logicielles, vous vous assurez que toute initiative de réduction des coûts informatiques ne s'opère pas aux dépens de la productivité des collaborateurs.

5. Répétez régulièrement les étapes précédentes pour renouveler, réduire ou réallouer les licences logicielles

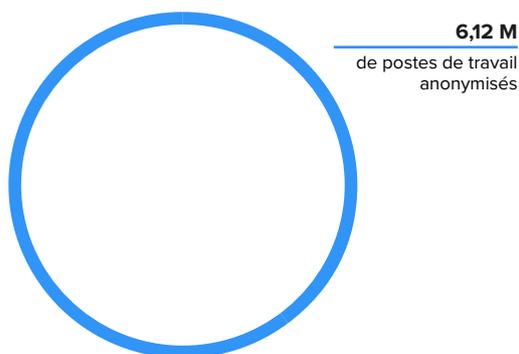
Pour que les quatre mesures que nous venons d'aborder soient vraiment efficaces, elles doivent être régulièrement réitérées et actualisées de manière à refléter les changements d'habitudes et de processus des collaborateurs.

En ce sens, les personas doivent être réévalués et mis à jour au fil du temps. De même, des audits d'utilisation des logiciels doivent être réalisés de façon régulière, en particulier avant de négocier des contrats de renouvellement avec les éditeurs de logiciels. En répétant ce processus, les équipes IT optimisent constamment leur parc logiciel pour répondre aux attentes des collaborateurs tout en réduisant les coûts.

À propos de ces chiffres

Les clients Nexthink sont en pointe sur les questions de durabilité et de rentabilité de la gestion des logiciels. C'est pourquoi ils ont accueilli avec enthousiasme la possibilité offerte par Nexthink de réduire leur gaspillage logiciel tout en optimisant l'expérience numérique de leurs collaborateurs. Ce rapport s'appuie sur des données anonymisées recueillies auprès de clients Nexthink pendant leur période d'essai de la solution. Les données logicielles de ce rapport proviennent de machines sous Windows (pas Mac) et tous les logiciels identifiés n'étaient pas sous licence complète. Nous estimons néanmoins que les données collectées fournissent une juste appréciation des coûts engendrés par l'inutilisation des logiciels en entreprise.

6,12 M de postes de travail clients anonymisés



8 secteurs

- Biens de consommation
- Services
- Finance
- Technologies
- Industrie
- Enseignement
- Pouvoirs publics et ONG
- Santé et pharmaceutique

12 régions

- Europe du Nord
- Moyen-Orient
- Afrique
- Europe du Sud
- États-Unis (Ouest)
- Inde
- Asie-Pacifique
- États-Unis (Centre)
- Amérique du Sud
- États-Unis (Est)
- Europe centrale
- Canada

À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché mondial des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos produits permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

Des questions sur la plateforme Nexthink ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)

Estimation des coûts

Ces prix sont des estimations et peuvent varier selon le secteur et la région.

Outils BI

Nom de l'application	Coût par utilisateur par mois	Coût par utilisateur par an	Notes
Tableau	83,25 \$	999 \$	
TIBCO Spotfire	125 \$	1 500 \$	
Microsoft PowerBI Desktop	20 \$	240 \$	
QlikView	116,25 \$	1 395 \$	

Applications de collaboration

Nom de l'application	Coût par utilisateur par mois	Coût par utilisateur par an	Notes
Microsoft Teams	12,50 \$	150 \$	Business Standard
GoToMeeting	16 \$	192 \$	Business (pas Enterprise)
Zoom	19,99 \$	239,88 \$	
Slack	32 \$	384 \$	
Cisco WebEx Meetings	25 \$	300 \$	Forfait Réunions + Appels
BlueJeans	16,66 \$	199,92 \$	
Lifesize	14,95 \$	179,40 \$	

IDE

Nom de l'application	Coût par utilisateur par mois	Coût par utilisateur par an	Notes
Visual Studio Professional	45 \$	540 \$	
IntelliJ IDEA	70,68 \$	848,16 \$	
PyCharm	29,38 \$	352,56 \$	
WebStorm	18,76 \$	225,12 \$	
PhpStorm	29,38 \$	352,56 \$	

Gestion de projet

Nom de l'application	Coût par utilisateur par mois	Coût par utilisateur par an	Notes
Trello	17,50 \$	210 \$	
Notion	25 \$	300 \$	
Asana	49,99 \$	599,88 \$	

N.B. : tous les coûts sont indiqués en dollars américains.

Remarque concernant les tableaux « Applications rarement utilisées » et « Applications régulièrement utilisées » :

Les logiciels recensés dans ces deux catégories sont sous licence. Ces taux d'utilisation offrent donc l'aperçu le plus réaliste des données auxquelles nous avons accès actuellement.

Terminologie

« Application » : application web (SaaS) ou de bureau pour laquelle l'utilisation au sein de l'échantillon est supérieure à la moyenne globale d'utilisation des applications.

« Licences logicielles inutilisées » : logiciels qui n'ont pas été utilisés une seule fois en 60 jours.

« Licences logicielles rarement utilisées » : logiciels utilisés moins de 15 % du temps sur la même période.

« Licences logicielles régulièrement utilisées » : logiciels utilisés plus de 50 % du temps sur la même période.