

FORRESTER®

# **Total Economic Impact™ des solutions de paiement pour entreprises de PayPal**

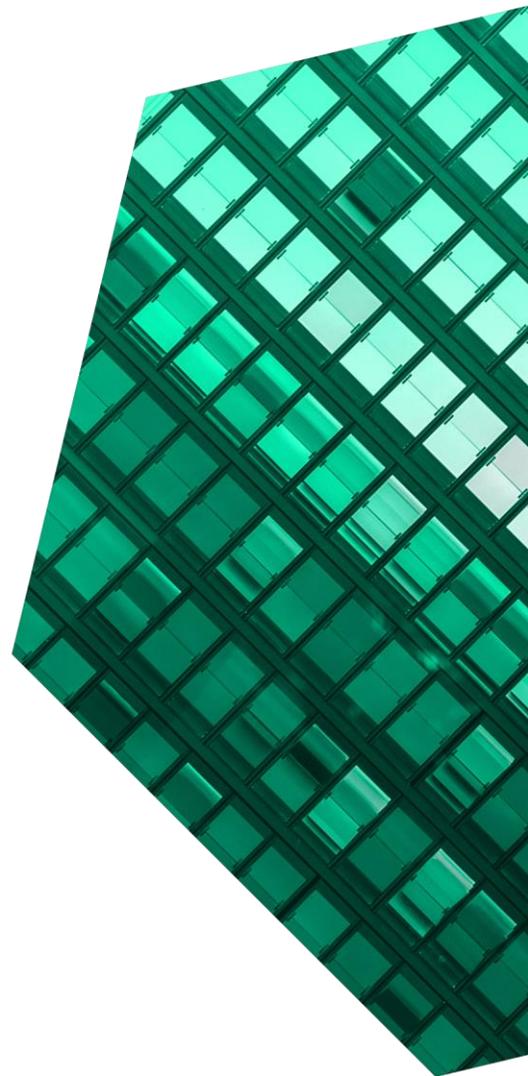
Économies et avantages stratégiques pour  
les grandes entreprises offerts par PayPal

**JANVIER 2022**

# Table des matières

<b>Sommaire .....</b>	<b>1</b>
<b>Parcours client avec les solutions pour entreprises de PayPal .....</b>	<b>7</b>
Principaux défis.....	7
Présentation de la solution.....	8
Entreprise de référence.....	8
<b>Analyse des bénéfices .....</b>	<b>9</b>
Bénéfice direct : Nouvelle opportunité de marché grâce à Digital Wallet de PayPal.....	9
Bénéfice direct : Nouvelles opportunités de marché grâce aux partenariats de paiement ..	11
Bénéfice de la flexibilité : taux d'autorisation élevé .....	12
Bénéfice direct : Économies sur les coûts du personnel responsable des paiements.....	14
Bénéfice direct : Économies sur les coûts du service d'assistance grâce à la réduction du nombre et de la durée des appels d'assistance ..	15
Bénéfice direct : Réduction des frais de transaction .....	17
Bénéfices supplémentaires non quantifiés.....	18
Bénéfices supplémentaires en matière de flexibilité .....	18
<b>Analyse des coûts .....</b>	<b>20</b>
Coûts des nouvelles transactions .....	20
Coûts des ressources supplémentaires liées à PayPal.....	21
<b>Bilan financier .....</b>	<b>22</b>
<b>Annexe A : Total Economic Impact.....</b>	<b>23</b>
<b>Annexe B : Notes de fin .....</b>	<b>24</b>

Équipe de consultants : Sean Owens  
Emma Conroy  
Jasper Narvil



## À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants, basés sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à réussir dans leur organisation. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

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

## Sommaire

Les solutions pour entreprises de PayPal fournissent des services rapides et à grande échelle pour le traitement des cartes de crédit et des méthodes de paiement alternatives, tout en permettant des taux d'autorisation élevés. Les commerçants peuvent proposer les méthodes de paiement exclusives de PayPal ainsi qu'une multitude d'autres moyens de paiement comme les portefeuilles numériques et d'autres méthodes de paiement locales. PayPal peut permettre de réaliser de nouvelles ventes grâce aux canaux des partenaires avec sa technologie d'orchestration unique, d'augmenter les ventes auprès de nouveaux clients en tirant parti de la famille PayPal et de réduire les coûts liés aux paiements.

Les commerçants doivent non seulement vendre des biens et des services en ligne, mais aussi offrir aux consommateurs une expérience d'achat rapide, facile et sans tracas. Les commerçants attendent d'un prestataire de services de paiement qu'il fournisse des services de portée mondiale et qu'il réponde aux exigences des pics de la demande d'achat. Les clients exigent de plus en plus de nouvelles expériences d'achat transparentes. L'étude de Forrester estime que plus de 71 % des adultes en ligne aux États-Unis et 82 % des adultes en ligne en Europe occidentale effectueront un achat en ligne en 2021, et que les acheteurs en ligne dépenseront en moyenne plus de 2 200 € par an<sup>1</sup>.

Les solutions de paiement pour entreprises de PayPal, qui reposent sur la technologie Braintree, offrent des services de traitement des cartes de crédit et des méthodes de paiement alternatives au niveau de l'entreprise et s'intègrent facilement à d'autres services de traitement des paiements. Les commerçants bénéficient d'un traitement rapide des transactions grâce à une solution capable de répondre aux besoins des entreprises dans plus de 50 pays et dans plus de 130 devises. Cette solution prend en charge un volume élevé de traitement de cartes de crédit et permet d'obtenir des taux d'autorisation élevés dès le premier essai. Les commerçants peuvent proposer les options de paiement populaires de PayPal, Digital Wallet de PayPal et Venmo, ainsi que de nombreux modes de paiement spécifiques à une région ou à un pays et

### STATISTIQUES CLÉS



Retour sur investissement  
(ROI)  
**401 %**



Valeur actuelle nette  
(VAN)  
**2,97 M€**

d'autres portefeuilles numériques de premier plan que les clients de ces marchés préfèrent et trouvent pratiques.

PayPal 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 [les solutions de paiement pour entreprises de PayPal](#)<sup>2</sup>.

Cette étude a pour but de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel associé à l'utilisation de la solution de paiement pour leur entreprise.

Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé quatre directeurs financiers en poste chez des commerçants qui effectuent des paiements électroniques avec les solutions pour entreprises de PayPal. Pour les besoins de cette étude, Forrester a agrégé les expériences des personnes interrogées et

a combiné les résultats en un seul [commerçant de référence](#) qui traite 441 millions d'euros de ventes annuelles d'e-commerce.

Après avoir mis en œuvre les solutions pour entreprises de PayPal, les personnes interrogées ont rapporté des bénéfices au-delà des taux élevés d'approbation des transactions. La solution ne se limite pas au traitement des paiements : grâce à une intégration unique, les commerçants ont pu proposer facilement la famille de méthodes de paiement de PayPal, comme son portefeuille numérique éponyme, Pay Later et Venmo, ainsi qu'une gamme d'options de crédit, de débit, de portefeuille numérique et de paiement local que certains consommateurs préfèrent. En outre, les commerçants ont accès à la technologie d'orchestration de PayPal qui, avec seulement quelques bouts de code, prend en charge les expériences de commerce en contexte. Les commerçants peuvent traiter en toute sécurité leurs propres transactions par l'intermédiaire du site d'un partenaire (par exemple, un détaillant pourrait vendre des services à la fois à partir de son propre site web et par l'intermédiaire d'une publication en ligne populaire ou d'un canal de biens connexes).

Selon les représentants des commerçants, grâce à ces améliorations par rapport à leurs anciennes

solutions de paiement, la solution de paiement moderne de PayPal offrait des taux d'approbation élevés et permettait de réaliser de nouvelles ventes via PayPal, Venmo et les canaux partenaires.

## PRINCIPALES CONCLUSIONS

**Bénéfices quantifiés.** Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustés en fonction des risques, appliqués à un commerçant de référence dont le chiffre d'affaires annuel s'élève à 441 millions d'euros, sont les suivants :

- **Une opportunité de marché supplémentaire avec une intégration accrue de PayPal qui s'élève à 1,3 million d'euros.** L'ajout facile de Digital Wallet de PayPal, Venmo et d'autres options de paiement de la famille PayPal offre de nouvelles opportunités d'atteindre les clients grâce à leur intégration unique avec les solutions pour entreprises de PayPal. Certains consommateurs préfèrent ces options de paiement pour leurs achats en ligne, et PayPal est également en mesure de fournir des opportunités de co-marketing pour atteindre ses clients via les canaux in-app et e-mail. Pour le commerçant de référence, d'après les entretiens avec les représentants interrogés, 5 % des transactions qui proviennent de la famille d'options de paiement de PayPal (par opposition aux méthodes de paiement non-PayPal) sont de tout nouveaux clients.
- **De nouvelles opportunités de marché grâce à des partenariats de paiements offerts par PayPal, pour un total de plus de 1,6 million d'euros.** Avec PayPal, les commerçants peuvent offrir aux consommateurs des options d'achat directes à partir du site d'un partenaire. Les commerçants peuvent éviter d'ajouter des étapes de transaction, ce qui permet aux consommateurs d'acheter directement dans le contexte des autres sites web dans lesquels ils sont déjà engagés. En outre, l'intégration est très simple pour les partenaires ; ils n'ont pas besoin

**« Nous misons beaucoup sur les capacités offertes par [la technologie d'orchestration des partenaires de PayPal]. Donner à nos clients la possibilité de payer via une page d'événement sur les médias sociaux ou d'autres sites a été un énorme facteur distinctif pour nous. »**

*Directeur des finances stratégiques, services de gestion d'événements en ligne*

de faire un bilan ultérieur des comptes avec le commerçant partenaire. Grâce à l'opportunité créée par l'intégration facile des paiements des partenaires, le commerçant de référence (selon les représentants des commerçants qui ont mis en œuvre cette solution) a comptabilisé de nombreuses transactions sur les canaux partenaires. Nous estimons que 10 % de ces ventes étaient de nouveaux clients nets qu'il n'aurait jamais pu atteindre autrement.

- **Taux d'approbation élevés qui répondent aux attentes des commerçants.** Outre l'échelle et l'étendue de la solution, les taux d'autorisation élevés pour les transactions légitimes ont été un facteur déterminant dans le choix des solutions de paiement pour entreprises de PayPal. Les taux d'approbation élevés à l'échelle mondiale et locale répondent aux attentes des commerçants de grande et de moyenne taille, car ils permettent de créer de la valeur par le biais des canaux de partenaires et de PayPal, ainsi que par des taux d'approbation plus élevés par rapport aux solutions de paiement précédentes de certains commerçants.
- **Économies de 116 000 € sur le personnel grâce à la rationalisation de la gestion et de l'intégration des paiements.** Avec les solutions pour entreprises de PayPal, le traitement des paiements est simplifié et centralisé. Cela représente une économie de 15 heures par semaine pour chaque administrateur ou développeur de paiement, soit une équipe de trois personnes pour le commerçant de référence.
- **Économies de 411 000 € sur les coûts d'assistance liés aux paiements grâce à la rationalisation de la gestion et de l'intégration des paiements.** Les commerçants peuvent tirer parti d'une intégration facile pour proposer Digital Wallet de PayPal, Pay Later, Venmo et d'autres modes de paiement alternatifs. La gestion

centralisée, l'amélioration de la fiabilité et la réduction de la dépendance à l'égard des fenêtres contextuelles dans le processus de paiement contribuent à réduire les contacts avec l'assistance clientèle.

- **Économies de frais de transaction de 224 000 €.** Certains commerçants ont constaté une réduction des frais de transaction par rapport à leur ancienne solution de paiement, notamment pour les transactions par carte de crédit. Pour l'entreprise de référence, cela équivaut à une réduction de 0,025 point de pourcentage.
- **Une solution de paiement globale et prête pour l'entreprise qui favorise la croissance.** Les commerçants peuvent compter sur la flexibilité pour leurs plans de croissance futurs, en s'étendant facilement à de nouveaux marchés grâce au vaste réseau mondial de PayPal. La solution prend en charge de nombreuses alternatives de paiement locales protégées qui sont populaires auprès des consommateurs dans leurs pays respectifs. En outre, elles sont optimisées pour une utilisation à grande échelle. Pour une entreprise, PayPal a pu faire face à une augmentation significative de la demande de transactions lors du lancement de l'application mobile du commerçant. En outre, les opportunités futures d'ajouter d'autres alternatives de paiement de PayPal, telles que PayIn4, PayPal Credit et d'autres encore, pourront se traduire par des ventes supplémentaires.
- **Une expertise en matière de paiement e-commerce qui apporte une valeur ajoutée aux commerçants.** L'expérience et l'assistance de PayPal ont aidé les commerçants à mettre rapidement en œuvre les solutions pour entreprises de PayPal. PayPal a également fourni des conseils précieux, par exemple en aidant un commerçant à comprendre que le recours à plusieurs fournisseurs de services de

paiement était inutilement coûteux, ce qui lui a permis de rationaliser et de réduire les coûts de transaction.

**« Il est important de pouvoir travailler avec ces différents canaux de distribution. C'est une décision qui change la donne, et le fait que PayPal soit à l'avant-garde de cela a été énorme pour nous. »**

*Directeur des finances stratégiques, services de gestion d'événements en ligne*

**Coûts.** Coûts en valeur actuelle (VA) ajustés en fonction des risques pour le commerçant de référence :

- **Coûts des transactions.** Les coûts des transactions pour les nouvelles ventes nettes sont calculés sur la base de frais de transaction prudents, s'élevant à moins de 366 000 € pour le commerçant de référence.
- **Coûts de mise en œuvre de la solution de paiement et d'orchestration avec les canaux de vente tiers.** Le logiciel d'orchestration est fourni sans frais supplémentaires, mais les coûts de mise en œuvre des ressources pour commencer à effectuer des transactions via la solution de paiement se sont élevés à moins de 375 000 € pour le commerçant de référence.

Les entretiens avec les décideurs des commerçants interrogés et l'analyse financière ont montré que le commerçant de référence réalise 3,71 millions d'euros de bénéfices sur trois ans pour des coûts de 740 000 euros, ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de 2,97 millions d'euros et un ROI de 401 %.



ROI  
401 %



BÉNÉFICES EN VA  
3,71 M€

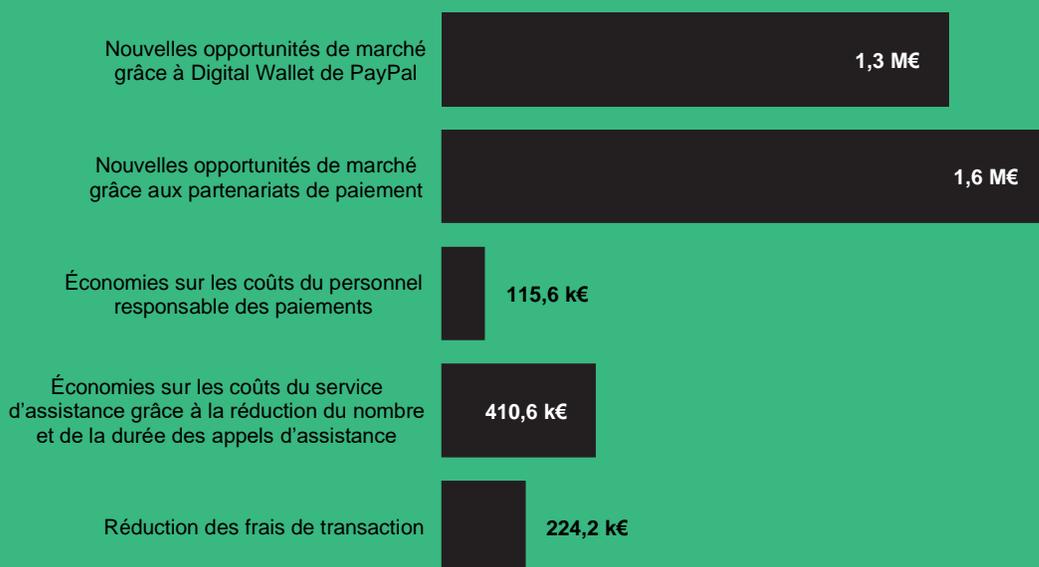


VAN  
2,97 M€



AUGMENTATION  
1 %

### Bénéfices (sur trois ans)



Les nouvelles opportunités commerciales avec les solutions pour entreprises de PayPal représentent une valeur actuelle de 2,9 millions d'euros sur trois ans, soit une augmentation totale des revenus de 1 %.

« PayPal a bien compris l'utilité stratégique des paiements pour notre entreprise. Ils nous ont présenté des services qui nous permettent d'étendre notre portée sur les sites de nos partenaires et qui apportent une valeur ajoutée au-delà du traitement des paiements. »

— Directeur des finances, services en ligne de livraison de nourriture/boissons

## CADRE DE REFERENCE ET METHODOLOGIE TEI

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

L'objectif de ce cadre est d'identifier les différents facteurs (coûts, bénéfices, flexibilité et risques) qui affectent la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que les solutions pour entreprises de PayPal peuvent avoir sur une entreprise.

### AVERTISSEMENTS

Les lecteurs doivent être avisés de ce qui suit :

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

Forrester n'établit aucun postulat concernant le retour sur investissement que d'autres entreprises pourraient enregistrer. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations au sein du cadre fourni dans cette étude pour déterminer la pertinence d'un investissement dans les solutions pour entreprises de PayPal.

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

PayPal a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'y a pas pris part.



### DILIGENCE RAISONNABLE

Entretiens avec les parties prenantes de PayPal et les analystes Forrester pour collecter des données sur les solutions pour entreprises de PayPal.



### ENTRETIENS AVEC DES DÉCIDEURS

Enquête auprès de quatre décideurs d'entreprises qui utilisent les solutions pour entreprises de PayPal pour obtenir des données concernant les coûts, les bénéfices et les risques.



### ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Nous avons conçu une entreprise de référence d'après les caractéristiques des entreprises interrogées dans le cadre de l'enquête.



### CADRE DE RÉFÉRENCE DU MODÈLE FINANCIER

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



### ÉTUDE DE CAS

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

# Parcours client avec les solutions pour entreprises de PayPal

## Facteurs déterminant l'investissement dans la solution

Décideurs interrogés			
Personne interrogée	Secteur	Région	Caractéristiques du déploiement
Directeur des finances stratégiques	Services de gestion d'événements en ligne	Siège social aux États-Unis, activités mondiales	Encaissement, traitement et orchestration avec les médias sociaux et les plateformes de diffusion en continu ; Digital Wallet de PayPal ; Venmo ; autres modes de paiement alternatifs
Directeur des finances	Services en ligne de livraison de nourriture/boissons	Siège social aux États-Unis, activités en majorité aux États-Unis	Encaissement, traitement et orchestration avec les sites sociaux et de voyages ; Digital Wallet de PayPal ; Venmo ; autres modes de paiement alternatifs.
Directeur des partenariats stratégiques	Organisme à but non lucratif (fournisseur de microcrédits)	Siège social aux États-Unis, activités en majorité aux États-Unis	Digital Wallet de PayPal
Directeur, ingénierie logicielle	Vente au détail	Siège social aux États-Unis, avec des magasins de détail régionaux et un e-commerce opérant aux États-Unis	Digital Wallet de PayPal, Venmo, autres modes de paiement alternatifs

## PRINCIPAUX DEFIS

Avant l'adoption des solutions pour entreprises de PayPal, les commerçants interrogés travaillaient avec un ou plusieurs partenaires de traitement des paiements qui n'étaient pas en mesure de répondre à leurs besoins actuels ou futurs.

Les entreprises des personnes interrogées ont été confrontées à des défis, notamment :

- **Gestion inefficace des paiements.** Le recours à des partenaires de traitement des paiements multiples ou inefficaces a entraîné des difficultés en matière d'administration, de gestion, de rapprochement et de soutien des paiements. L'analyse des paiements et la production de rapports prenaient beaucoup de temps et nécessitaient une coordination entre les sources de données.
- **Atteinte limitée des clients.** Les commerçants perdaient de nouveaux clients potentiels à cause de canaux qu'ils ne pouvaient pas exploiter. Les commerçants s'appuyaient sur leurs propres efforts de marketing et leurs propres sites web et

ne créaient pas de connexions de paiements numériques pour vendre sur des canaux tiers.

- **Difficulté à élargir les opérations à de nouvelles régions ou à de nouveaux modes de paiement.** Les solutions de paiement existantes ne pouvaient pas s'adapter facilement pour soutenir la croissance prévue. Les nouveaux marchés nécessitaient souvent différents modes de paiement en raison d'exigences légales ou pratiques, et la mise en œuvre de nouvelles méthodes de paiement et de normes de conformité exigeait beaucoup de temps et d'efforts de la part des développeurs.

**« Les solutions de paiement de PayPal nous aident à rendre le traitement des paiements transparent pour nos clients. »**

*Directeur des finances, services en ligne de livraison de nourriture/boissons*

## PRESENTATION DE LA SOLUTION

Les commerçants ont mis en œuvre les solutions pour entreprises de PayPal afin d'atténuer ces difficultés et de créer de nouvelles opportunités de valeur. Grâce à leur nouvelle solution de paiement, les commerçants ont pu réduire les coûts de gestion des paiements en rationalisant l'administration, ce qui a également permis de réduire le nombre d'appels d'assistance liés aux paiements. En outre, ils ont amélioré les ventes en touchant de nouveaux clients grâce à Digital Wallet de PayPal, à Venmo et à d'autres modes de paiement alternatifs, ainsi que par la simplification des ventes sur d'autres canaux grâce à la technologie d'orchestration.

**« PayPal est mieux adapté aux entreprises, et nous avons définitivement constaté des améliorations en matière de stabilité et de reporting. »**

*Directeur des finances, fournisseur de services en ligne de livraison*

Les représentants interrogés travaillent pour des commerçants qui ont mis en œuvre les solutions pour entreprises de PayPal pour toutes les transactions e-commerce, y compris les cartes de crédit et les modes de paiement alternatifs.

## ENTREPRISE DE REFERENCE

À partir des entretiens avec les commerçants qui utilisent désormais la solution de paiement, Forrester a établi un cadre de référence TEI, une entreprise de référence et une analyse de son ROI qui illustre les domaines affectés sur le plan financier. L'entreprise de référence est représentative des entreprises de chacun des quatre décideurs interrogés par

Forrester. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière agrégée dans la prochaine section.

## Description de l'entreprise de référence.

L'entreprise de référence est un fournisseur de services en ligne de e-commerce basé aux États-Unis avec des activités mondiales. L'entreprise fournit des services de vente, d'assistance à la clientèle et de gestion logistique pour ses produits.

L'entreprise traite 5 millions de transactions de paiement par an, pour un volume total de traitement de 441 millions d'euros et dont la quasi-totalité est traitée avec les solutions pour entreprises de PayPal, optimisées par Braintree. Avant PayPal, l'entreprise travaillait avec deux autres processeurs de paiement en raison des besoins régionaux et des mises en œuvre antérieures. Après avoir opté pour PayPal, l'entreprise a adopté une solution de paiement unique pour tous ses marchés régionaux (bien qu'elle conserve un fournisseur de paiement de secours). Elle a également établi un partenariat avec une plateforme sociale grâce à la technologie d'orchestration de PayPal pour permettre les ventes directes via cette plateforme, qui représentent 5 à 7 % du total des paiements. 8 à 12 % des paiements reçus par l'entreprise de référence sont effectués avec PayPal ou Venmo.

## Principales hypothèses

- **441 millions d'euros de CA annuel**
- **5 millions de transactions par cartes de crédit et paiements alternatifs traitées aujourd'hui**
- **88 € de valeur moyenne de transaction**

# Analyse des bénéfices

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

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Nouvelles opportunités de marché grâce à Digital Wallet de PayPal	375 271 €	539 453 €	744 444 €	1 659 168 €	1 346 295 €
Btr	Nouvelles opportunités de marché grâce aux partenariats de paiements tiers	469 089 €	647 343 €	868 518 €	1 984 950 €	1 613 969 €
Ctr	Économies sur les coûts du personnel responsable des paiements	46 489 €	46 489 €	46 489 €	139 468 €	115 613 €
Dtr	Économies sur les coûts du service d'assistance grâce à la réduction du nombre et de la durée des appels d'assistance	165 119 €	165 119 €	165 119 €	495 358 €	410 627 €
Etr	Réduction des frais de transaction	78 754 €	90 385 €	103 732 €	272 870 €	224 228 €
	Total des bénéfices (ajusté en fonction des risques)	1 134 723 €	1 488 788 €	1 928 303 €	4 551 814 €	3 710 732 €

## BENEFICE DIRECT : NOUVELLE OPPORTUNITE DE MARCHE GRACE À DIGITAL WALLET DE PAYPAL

**Preuves et données.** En plus d'accepter un grand nombre de cartes de crédit et de méthodes de paiement locales, les solutions pour entreprises de PayPal offrent l'accès aux méthodes de paiement exclusives de PayPal et aux plus de 400 millions de consommateurs qu'elles servent dans le monde entier. Cela peut permettre aux commerçants d'élargir leur clientèle et de développer leur activité. Quelques exemples :

- Amélioration de l'expérience client grâce au remplissage automatique des champs, à la mémorisation des informations de paiement et à la mise à niveau des services par abonnement qui permet d'accroître l'engagement des nouveaux clients.
- Adoption transparente de nouvelles options de paiement sans grand effort de développement, notamment :
  - Mise en œuvre rapide et facile de Venmo sur ordinateur ou sur mobile.

- Acceptation immédiate d'autres modes de paiement alternatifs.

**Modélisation et hypothèses.** Pour l'entreprise de référence, Forrester estime ce qui suit :

- 8 à 12 % du total des transactions traitées sont effectués avec Digital Wallet de PayPal ou Venmo.
- Cinq pour cent des transactions annuelles avec Digital Wallet de PayPal et Venmo sont des nouveaux clients.
- La marge nette du e-commerce est de 25 %.

**« Le traitement de Digital Wallet de PayPal intégré à la solution pour entreprises facilite grandement les choses. Sans cela, je ne sais pas si nous aurions été en mesure de proposer PayPal et Venmo aussi rapidement que nous l'avons fait. »**

*Directeur des finances stratégiques, services de gestion d'événements en ligne*

Transactions traitées avec Digital Wallet de PayPal et Venmo :

**8 à 12 %**



**Risques.** Quelques facteurs pourraient limiter ces bénéfices par rapport à ce qui a été signalé par les personnes interrogées, notamment :

- Moins de transactions sont traitées avec Digital Wallet de PayPal ou Venmo que prévues.
- Une plus petite proportion des transactions avec Digital Wallet de PayPal et Venmo sont des nouveaux clients nets.

- La marge nette du e-commerce est inférieure à 25 %.
- Digital Wallet de PayPal (et peut-être aussi Venmo) était utilisé avant la mise en œuvre des solutions pour entreprises de PayPal.
- La valeur moyenne des commandes (VMC) est inférieure à 88 €.

**Résultats.** 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 1,3 M€ sur trois ans.

### Nouvelles opportunités de marché grâce à Digital Wallet de PayPal

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Total des transactions par an traitées via les solutions pour entreprises de PayPal	Entreprise de référence	5 000 000	5 750 000	6 612 500
A2	Pourcentage de transactions traitées avec Digital Wallet de PayPal	Entreprise de référence	8 %	10 %	12 %
A3	Total des transactions via Digital Wallet de PayPal	A1*A2	400 000	575 000	793 500
A4	Pourcentage des transactions avec Digital Wallet de PayPal qui sont de nouveaux clients	Entreprise de référence	5 %	5 %	5 %
A5	Total des nouvelles transactions nettes grâce à Digital Wallet de PayPal	A3*A4	20 000	28 750	39 675
A6	VMC	Entreprise de référence	88 €	88 €	88 €
A7	Marge nette du e-commerce	Hypothèse	25 %	25 %	25 %
At	Nouvelles opportunités de marché grâce à Digital Wallet de PayPal	A5*A6*A7	441 496 €	634 650 €	875 817 €
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Atr	Nouvelles opportunités de marché grâce à Digital Wallet de PayPal (bénéfices ajustés en fonction des risques)		375 271 €	539 453 €	744 444 €
<b>Total sur trois ans : 1 659 167 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 1 346 295 €</b>		

## **BENEFICE DIRECT : NOUVELLES OPPORTUNITES DE MARCHÉ GRACE AUX PARTENARIATS DE PAIEMENT**

**Preuves et données.** PayPal peut contribuer à faciliter de nouvelles activités pour les commerçants en débloquent des canaux de vente tiers grâce à des connexions de paiement. Grâce à cette technologie d'orchestration, les clients présents sur un autre site ou une autre plateforme sociale peuvent acheter directement auprès d'un commerçant sans quitter l'expérience à laquelle ils participent. Les données sont transmises en toute sécurité via les API PayPal, et les paiements sont traités de manière efficace sans transactions supplémentaires. Si certains de ces clients auraient trouvé le site web du commerçant de toute façon, d'autres ne connaissaient pas leur service et représentent de véritables nouveaux clients. Les personnes interrogées ont partagé les exemples suivants :

- Le directeur des finances stratégiques de la société de services de gestion d'événements en ligne a attribué 10 à 15 % de sa croissance d'une année sur l'autre à ces connexions de paiements tiers. À un moment donné, 20 % du volume des paiements par cartes étaient traités par des plateformes de médias sociaux.
- Un partenariat avec un site de médias sociaux a permis à une entreprise de services en ligne de livraison de nourriture et de boisson de gagner de nouveaux clients.

**Modélisation et hypothèses.** Pour l'entreprise de référence, Forrester estime ce qui suit :

- Les partenariats de paiement avec PayPal représentent 5 à 7 % de toutes les transactions traitées.
- Dix pour cent de ces transactions annuelles de partenariat sont des nouveaux clients nets.
- La marge nette du e-commerce est de 25 %.

**Risques.** Quelques facteurs pourraient limiter ces bénéfices par rapport à ce qui a été signalé par les personnes interrogées, notamment :

- Moins de transactions sont traitées par le biais des partenaires, en fonction de la nature du partenariat et des biens et services vendus.
- Une plus petite proportion des transactions des partenaires sont des nouveaux clients nets.
- La marge nette du e-commerce est inférieure à 25 %.
- La VMC est inférieure à 88 €.

**Résultats.** 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 (taux d'actualisation de 10 %) de plus de 1,6 million d'euros sur trois ans.

Transactions traitées par les connexions de paiements des partenaires :

**5 à 7 %**



Nouvelles opportunités de marché grâce aux partenariats de paiement					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Total des transactions par an	Entreprise de référence	5 000 000	5 750 000	6 612 500
B2	Pourcentage de transactions via ces partenariats	Entreprise de référence	5 %	6 %	7 %
B3	Total des transactions via le partenariat	B1*B2	250 000	345 000	462 875
B4	Pourcentage de transactions de partenariat qui sont de nouveaux clients nets	Entreprise de référence	10 %	10 %	10 %
B5	Total des nouvelles transactions nettes grâce aux partenariats	B3*B4	25 000	34 500	46 288
B6	VMC	Entreprise de référence	88 €	88 €	88 €
B7	Marge nette du commerce électronique	Hypothèse	25 %	25 %	25 %
Bt	Nouvelles opportunités de marché grâce aux partenariats de paiement	B5*B6*B7	552 000 €	761 500 €	1 021 786 €
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Btr	Nouvelles opportunités de marché grâce aux partenariats de paiement (bénéfices ajustés en fonction des risques)		469 089 €	647 343 €	868 518 €
<b>Total sur trois ans : 1 984 950 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 1 613 969 €</b>		

### BENEFICE DE LA FLEXIBILITE : TAUX D'AUTORISATION ELEVE

**Preuves et données.** Les commerçants peuvent compter sur la fiabilité et l'adaptabilité de PayPal. PayPal soutient de nombreux grands commerçants dans le monde entier grâce à son savoir-faire, son expérience et ses relations en tant que l'un des plus grands commerçants du monde avec son propre portefeuille numérique. Les solutions pour entreprises de PayPal s'appuient sur cette expérience pour autoriser un volume élevé de transactions avec différents types de cartes et modes de paiement alternatifs.

Tous les commerçants représentés par les personnes interrogées ont choisi PayPal en partie à cause de cette expérience ; ils étaient convaincus que PayPal pouvait soutenir la taille de leurs transactions et autoriser un volume élevé de paiements.

Bien que les entreprises des personnes interrogées n'aient pas effectué d'analyse comparative des taux

d'autorisation, étant donné la variabilité de multiples facteurs d'impact qui échappent au contrôle d'un processeur, elles peuvent constater une amélioration. En particulier, les commerçants qui étaient passés d'un petit fournisseur à un autre s'attendaient à voir une amélioration du taux d'autorisation une fois qu'ils l'auraient mesuré.

**« Nous avons une intégration plus robuste avec PayPal. Notre solution de paiement précédente était pleine de bogues et plantait souvent. »**

*Directeur des finances stratégiques, services de gestion d'événements en ligne*

**Modélisation et hypothèses.** Bien qu'aucun taux d'autorisation spécifique ne soit estimé pour l'entreprise de référence, une certaine estimation peut être faite.

- Pour l'entreprise de référence, 5 millions de transactions traitées et approuvées avec succès sont identifiées dans les bénéfices précédents.
- Le montant total des transactions tentées est plus élevé. Les transactions peuvent être refusées par les banques en fonction du statut de la carte de crédit, par les commerçants en fonction de leurs propres seuils de fraude, par des services de fraude tiers et pour d'autres raisons.
- Les transactions peuvent également échouer parce que le consommateur a choisi d'annuler la transaction ou y a été contraint, parfois parce qu'il a changé d'avis, mais aussi en raison d'une erreur du système de transaction.
- PayPal peut refuser certaines transactions qui correspondent à des portefeuilles de fraude communs, sur la base d'une décision algorithmique avancée en matière de risque, et ce taux peut être inférieur à celui de l'ancienne solution de paiement du commerçant.
- À titre d'exemple, une amélioration de 0,1 point de pourcentage des autorisations avec PayPal pourrait se traduire par 5 000 transactions ou plus, ou, pour une VMC de 88 €, par 441 500 € de revenus supplémentaires.

## **BENEFICE DIRECT : ÉCONOMIES SUR LES COÛTS DU PERSONNEL RESPONSABLE DES PAIEMENTS**

**Preuves et données.** L'intégration des solutions pour entreprises de PayPal a permis aux commerçants de réaliser des économies en réduisant les délais et les coûts. Notamment :

- Consolidation des services de traitement des paiements dans toutes les régions.
- Réduction du temps de développement pour ajouter ou mettre à jour des modes de paiement.
- Réduction du temps d'intégration nécessaire pour inclure les paiements alternatifs Digital Wallet de PayPal et Venmo.
- Réduction du temps consacré à l'administration et à l'établissement de rapports.

Les administrateurs des paiements et les autres membres de l'équipe financière ont ainsi pu consacrer plus de temps à l'analyse des opérations de paiement supplémentaires et à d'autres tâches. En outre, les développeurs ont pu se concentrer sur d'autres tâches de développement à forte valeur ajoutée.

Pour les vendeurs qui disposent de plusieurs processeurs de paiement pour des modes de paiement ou des pays spécifiques, la rationalisation vers un système central est une occasion supplémentaire de gagner du temps et de l'argent. Voici quelques exemples spécifiques rapportés par les personnes interrogées :

- Une meilleure visibilité des problèmes de paiement des clients (par exemple, une erreur de carte vs un paiement refusé) a permis d'économiser environ 15 heures par semaine.

- Le passage à un système de traitement unique a permis d'accélérer et de faciliter les rapports et les analyses internes, ainsi que l'administration dans son ensemble.

**Modélisation et hypothèses.** Forrester a émis les hypothèses suivantes pour l'analyse financière :

- L'entreprise de référence compte trois administrateurs de paiement qui passent une partie de leur temps à surveiller les transactions de e-commerce et à gérer les exceptions.
- Le salaire moyen toutes charges comprises d'un employé responsable des paiements (administrateur de paiement ou développeur junior) est estimé à 22 € par heure.

**Risques.** Quelques facteurs pourraient limiter ces bénéfices par rapport à ce qui a été signalé par les personnes interrogées, notamment :

- L'entreprise utilisait auparavant plusieurs partenaires de traitement des paiements ou une combinaison incorrecte de ceux-ci et ne réalisait pas les avantages de la consolidation.
- Les efforts d'optimisation antérieurs et l'utilisation d'autres solutions réduisent le potentiel d'amélioration de la visibilité ou le gain de temps des développeurs.

**Résultats.** Pour tenir compte de cela, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 10 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle ajustée en fonction des risques de 115 613 € sur trois ans.

Économies sur les coûts du personnel responsable des paiements					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Nombre d'employés responsable des paiements	Entreprise de référence	3	3	3
C2	Gain de temps du personnel responsable des paiements par semaine avec les solutions pour entreprises de PayPal (heures)	Entretiens	15	15	15
C3	Salaire horaire moyen du personnel responsable des paiements (toutes charges comprises)	Norme TEI	22 €	22 €	22 €
Ct	Économies sur les coûts du personnel responsable des paiements	C1*C2*C3	51 655 €	51 655 €	51 655 €
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Ctr	Économies sur les coûts du personnel responsable des paiements (bénéfices ajustés en fonction des risques)		46 489 €	46 489 €	46 489 €
<b>Total sur trois ans : 139 468 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 115 613 €</b>		

### BENEFICE DIRECT : ÉCONOMIES SUR LES COÛTS DU SERVICE D'ASSISTANCE GRACE A LA REDUCTION DU NOMBRE ET DE LA DUREE DES APPELS D'ASSISTANCE

**Preuves et données.** Outre les économies de temps réalisées au niveau de l'administration des paiements et des développeurs, une solution de paiement rationalisée a également permis de réduire les problèmes d'assistance client liés aux paiements.

- Grâce à la diversité des capacités de PayPal, de nombreux services ont été intégrés en interne, ce qui a permis de réaliser des économies de temps et d'argent. Notamment, la réduction ou l'évitement des litiges en matière de rétrofacturation, des fraudes et des risques de ressources, ainsi que d'autres problèmes susceptibles d'entraîner un contact avec l'assistance clientèle.
- L'organisme à but non lucratif a pu intégrer plus efficacement les capacités d'acceptation des paiements de PayPal à son site web, ce qui a réduit le besoin de fenêtres contextuelles. Les clients équipés d'un logiciel de blocage des publicités ont pu effectuer leur transaction au lieu d'appeler le service clientèle pour obtenir de l'aide.

**« Les fenêtres contextuelles de paiement étaient susceptibles d'être bloquées par des bloqueurs de publicité, et certains clients ne pouvaient pas terminer leur paiement. Je pense que le fait de ne plus avoir ce problème est peut-être l'une des raisons pour lesquelles la conversion s'est tellement améliorée avec PayPal. »**

*Directeur des partenariats stratégiques, organisme à but non lucratif (fournisseur de microcrédits)*

**Modélisation et hypothèses.** Avec les solutions pour entreprises de PayPal, Forrester a émis les hypothèses suivantes pour l'entreprise de référence :

- Environ 8 000 contacts avec le service clientèle ont été évités.
- Les contacts d'assistance proviennent de divers canaux (téléphone, e-mail, chat) mais en

moyenne, un contact d'assistance prend 30 minutes à l'employé.

- Les contacts d'assistance qui se produisent encore après la mise en œuvre des solutions pour entreprises de PayPal nécessitent 20 minutes de temps de l'employé.
- Le taux combiné, toutes charges comprises, pour un représentant du service clientèle est de 17,65 € par heure.

- Surestimation du nombre de contacts d'assistance évités.
- Surestimation des économies de temps de contact avec le service d'assistance.

**Résultats.** 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 411 000 € sur trois ans.

**Risques.** Quelques facteurs pourraient limiter ces bénéfices par rapport à ce qui a été signalé par les personnes interrogées, notamment :

**Économies sur les coûts du service d'assistance grâce à la réduction du nombre et de la durée des appels d'assistance**

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Nombre de contacts d'assistance avant l'utilisation des solutions pour entreprises de PayPal	Entreprise de référence	50 000	50 000	50 000
D2	Nombre de contacts d'assistance après l'utilisation des solutions pour entreprises de PayPal	Entreprise de référence	42 000	42 000	42 000
D3	Contacts d'assistance évités	D1*D2	8 000	8 000	8 000
D4	Temps par contact d'assistance avant PayPal (minutes)	Entreprise de référence	30	30	30
D5	Temps par contact d'assistance après PayPal (minutes)	Entreprise de référence	20	20	20
D6	Temps économisé pour chaque contact d'assistance qui se produit encore (minutes)	D4*D5	10	10	10
D7	Total des heures annuelles économisées avec les solutions pour entreprises de PayPal grâce aux appels évités et réduits	(D3*D4+D2*D6)/60	11 000	11 000	11 000
D8	Salaire horaire moyen toutes charges comprises pour un ETP de help desk	Norme TEI	17,65 €	17,65 €	17,65 €
Dt	Économies sur les coûts du service d'assistance grâce à la réduction du nombre et de la durée des appels d'assistance	D7*D8	194 258 €	194 258 €	194 258 €
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Dtr	Économies sur les coûts du service d'assistance grâce à la réduction du nombre et de la durée des appels d'assistance (bénéfices ajustés en fonction des risques)		165 119 €	165 119 €	165 119 €
<b>Total sur trois ans : 495 358 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 410 627 €</b>		

## BENEFICE DIRECT : REDUCTION DES FRAIS DE TRANSACTION

**Preuves et données.** Avec les solutions pour entreprises de PayPal, certains commerçants ont réalisé des économies sur les frais de transaction par carte de crédit par rapport à leur ancienne solution.

- Le détaillant a vu ses frais de transaction par carte de crédit diminuer, alors qu'ils auraient pu être plus élevés, car la solution de paiement existante aurait nécessité un accord pluriannuel.
- Une autre entreprise a souligné que les conseils et l'expérience de PayPal l'ont aidée à comprendre qu'elle pouvait réduire les frais de transaction par rapport à ses multiples solutions de paiement précédentes.

partenariats avec des tiers ou l'intégration de Digital Wallet de PayPal et de Venmo (puisque ces transactions n'auraient pas existé avec la solution de paiement précédente) ou d'autres transactions effectuées avec des modes de paiement alternatifs.

- Forrester suppose qu'environ 20 % de toutes les transactions sont effectuées avec un mode de paiement alternatif, y compris Digital Wallet de PayPal et Venmo.
- L'entreprise de référence réalise une réduction de 0,025 % des frais de transaction par carte de crédit.
- Ce bénéfice ne met en évidence que les économies réalisées sur les frais de transaction. Les frais de transaction sont estimés pour les nouvelles ventes nettes ; voir la section [Coût des nouvelles transactions](#) pour plus d'informations.

**Risques.** Ce bénéfice peut varier d'une entreprise à l'autre en fonction des facteurs suivants :

- Les solutions pour entreprises de PayPal peuvent avoir les mêmes frais ou être un peu plus chères que la solution précédente.
- Les consommateurs peuvent utiliser plus souvent des modes de paiement alternatifs plus coûteux.

**Résultats.** Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 10 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de plus de 224 000 € sur trois ans.

Réduction en point de pourcentage des frais de transaction :

**0,025 %**



**Modélisation et hypothèses.** Forrester a émis les hypothèses suivantes pour l'analyse financière :

- Le chiffre d'affaires total du e-commerce par carte de crédit ne comprend pas les nouvelles transactions nettes rendues possibles par les

### Réduction des frais de transaction

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Ventes totales en ligne par carte de crédit	(B1-B5-A5)*B6	350 017 632 €	401 707 926 €	461 029 910 €
E2	Frais de solution de transaction économisés grâce aux solutions pour entreprises de PayPal		0,025 %	0,025 %	0,025 %
Et	Réduction des frais de transaction	E1*E2	87 504 €	100 427 €	115 258 €
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Etr	Réduction des frais de transaction (bénéfices ajustés en fonction des risques)		78 754 €	90 385 €	103 732 €
<b>Total sur trois ans : 272 870 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 224 228 €</b>		

## BENEFICES SUPPLEMENTAIRES NON QUANTIFIES

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

- L'adaptabilité et la fiabilité de PayPal ont contribué à la croissance de l'entreprise, ou du moins n'ont pas empêché sa croissance par rapport aux solutions de paiement qui ne sont pas aussi adaptables.
- Pour l'organisme à but non lucratif, la solution robuste et adaptable de PayPal a contribué à la réussite du lancement de l'application mobile ; la solution a permis d'augmenter le nombre de transactions à partir de l'application mobile et son développement a été plus facile que prévu.

**« [PayPal] a débloqué notre capacité à lancer notre application mobile et notre site web actualisé. Leur solution a permis une migration et une adoption rapides de toutes ces nouvelles méthodes de paiement, ce qui aurait été très difficile autrement. »**

*Directeur des partenariats stratégiques, organisme à but non lucratif*

- Les commerçants n'avaient pas mesuré l'expérience client (CX) ou le Net Promoter Score<sup>SM</sup> (NPS) à toutes les périodes appropriées pour la comparaison, mais ils ont indiqué que la satisfaction des clients s'était améliorée, grâce à une meilleure visibilité des paiements avec PayPal<sup>3</sup>.

- L'expertise de PayPal a permis à un commerçant de découvrir une valeur ajoutée encore plus grande grâce à un soutien consultatif et à l'identification d'anciennes solutions coûteuses.
- PayPal répondait aux besoins commerciaux des entreprises des personnes interrogées : la solution offrait un taux d'approbation élevé, prenait en charge les cartes de crédit et de nombreux autres modes de paiement, et atteignait la plupart des pays souhaités par les entreprises, ce qui réduisait considérablement la nécessité de faire appel à plusieurs processeurs de paiement.
- Les solutions pour entreprises de PayPal ont permis une mise en conformité plus efficace avec le support réglementaire pour la connaissance du client (KYC) et la lutte contre le blanchiment d'argent (AML).

## BENEFICES SUPPLEMENTAIRES EN MATIERE DE FLEXIBILITE

L'intérêt de la flexibilité est propre à chaque client. Il existe de nombreux scénarios dans lesquels un client met les solutions pour entreprises de PayPal en œuvre puis réalise ultérieurement d'autres possibilités d'utilisation et d'opportunités commerciales, notamment :

- **Augmentation des ventes sur les canaux partenaires grâce aux connexions de paiements tiers.** Quelques partenaires ont déjà été mis à contribution, mais la conclusion d'accords avec d'autres partenaires pour vendre par l'intermédiaire de leurs sites web (tels que des vendeurs de produits connexes, des publications en ligne, des sites de médias sociaux, des moteurs de recherche ou d'autres agrégateurs de contenu) pourrait conduire à des ventes encore plus importantes.

- **Une nouvelle croissance des ventes en exploitant les marchés composés d'utilisateurs qui préfèrent des modes de paiement alternatifs spécifiques.** Les commerçants ont commencé à tirer parti de PayPal et de Venmo en particulier, mais il est possible de réaliser davantage de nouvelles ventes en ciblant plus directement ces titulaires de compte, ainsi que les utilisateurs des modes de paiement alternatifs qui peuvent prendre en charge des communications telles que des offres de co-marketing dans l'application.

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

# 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
Ftr	Coûts des nouvelles transactions	0 €	104 303 €	146 604 €	199 249 €	450 156 €	365 680 €
Gtr	Coûts des ressources supplémentaires liées à PayPal	72 847 €	121 411 €	121 411 €	121 411 €	437 081 €	374 778 €
	Total des coûts (ajusté en fonction des risques)	72 847 €	225 715 €	268 015 €	320 660 €	887 236 €	740 459 €

## COÛTS DES NOUVELLES TRANSACTIONS

**Preuves et données.** À l'instar des autres solutions de paiement, les solutions pour entreprises de PayPal facturent des frais de transaction pour les services de paiement. Étant donné que toutes les entreprises commerçantes des personnes interrogées ont remplacé une ancienne solution de paiement par PayPal, seul le coût des nouvelles transactions nettes (c'est-à-dire les transactions rendues possibles par les partenariats avec des tiers et l'intégration de PayPal et Venmo qui n'auraient pas été effectuées dans le passé) a été inclus dans ce coût. Toute différence de frais par rapport à la solution précédente est mise en évidence dans la section [Frais de transaction réduits](#).

**Modélisation et hypothèses.** Des frais de transaction de 2,5 % sont appliqués pour l'entreprise de référence. Il s'agit d'un taux mixte qui inclut les transactions par carte de crédit, ainsi que PayPal, Venmo et d'autres types de transactions alternatives.

**Risques et résultats.** Pour tenir compte de la sous-estimation des coûts de transaction, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 5 %, et a ainsi obtenu une VA totale ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 366 000 € sur trois ans.

Coûts des nouvelles transactions						
Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Volume incrémental de transactions	$A6*(A5+B5)$		3 973 460 €	5 584 918 €	7 590 411 €
F2	Coût incrémental de la transaction	Hypothèse		2,50 %	2,50 %	2,50 %
Ft	Coûts des nouvelles transactions	$F1*F2$	0 €	99 336 €	139 623 €	189 760 €
	Ajustement en fonction des risques	↑5 %				
Ftr	Coûts des nouvelles transactions (coûts ajustés en fonction des risques)		0 €	104 303 €	146 604 €	199 249 €
<b>Total sur trois ans : 450 156 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 365 680 €</b>			

## COÛTS DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES LIÉES À PAYPAL

**Modélisation et hypothèses.** Selon les commerçants interrogés, l'intégration requise pour passer aux solutions pour entreprises de PayPal n'était pas terriblement difficile, et ne nécessitait qu'un à deux mois au total. Un certain temps de développement et de planification a été nécessaire.

Les commerçants interrogés ont également noté que l'ajout de la connectivité des paiements tiers de PayPal ne nécessitait aucune licence ni aucun frais de transaction supplémentaires.

Sur une base continue, les employés des commerçants interrogés ont consacré du temps à tout ou partie des éléments suivants :

- Parler avec des partenaires et négocier des accords pour vendre par le biais de canaux partenaires via des connexions de paiements rendues possibles par PayPal.
- Travailler avec des partenaires pour intégrer des fonctionnalités.
- Étudier et ajouter de nouveaux modes de paiement.
- Développer le site web pour mettre à jour le processus de paiement, les sélections de type de paiement et l'intégration d'autres informations de paiement.

**Modélisation et hypothèses.** Pour l'entreprise de référence, les coûts initiaux s'élèvent à 66 000 € de temps d'intégration et de planification.

Les coûts permanents s'élèvent à 110 000 € par an. Cela comprend les coûts des ressources internes liés à la gestion des solutions pour entreprises de PayPal et à la communication avec PayPal. Cela inclut également les ressources internes nécessaires pour travailler avec les partenaires afin de mettre en place l'intégration pour traiter les paiements sur les sites de ces derniers.

Les coûts annuels restent les mêmes sur la période d'analyse de trois ans, ce qui reflète la gestion rationalisée des paiements grâce à l'utilisation d'une solution unique qui s'intègre à Digital Wallet de PayPal, à Venmo et à d'autres modes de paiement alternatifs.

**Risques et résultats.** Pour tenir compte d'une éventuelle sous-estimation des besoins en ressources (parce qu'un commerçant a ajouté de nombreux modes de paiement, par exemple), Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 10 %, et a ainsi obtenu une VA totale ajustée en fonction des risques de 374 000 € sur trois ans.

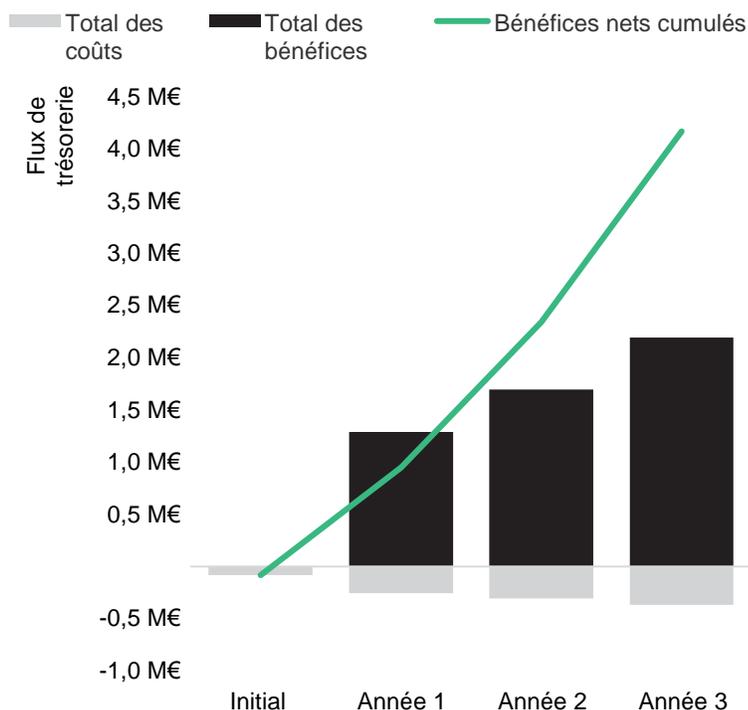
### Coûts des ressources supplémentaires liées à PayPal

Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
G1	Coûts des ressources supplémentaires liées aux solutions pour entreprises de PayPal et aux services connexes	Entreprise de référence	66 224 €	110 374 €	110 374 €	110 374 €
Gt	Coûts des ressources supplémentaires liées à PayPal	G1	66 224 €	110 374 €	110 374 €	110 374 €
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %				
Gtr	Coûts des ressources supplémentaires liées à PayPal (coûts ajustés en fonction des risques)		72 847 €	121 411 €	121 411 €	121 411 €
<b>Total sur trois ans : 437 081 €</b>			<b>Valeur actuelle sur trois ans : 374 778 €</b>			

# Bilan financier

## INDICATEURS CONSOLIDES SUR TROIS ANS ET AJUSTES EN FONCTION DES RISQUES

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



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

**Ces valeurs de ROI et de VAN, ajustées en fonction des risques, sont déterminées en appliquant des facteurs d'ajustement aux risques aux résultats bruts des sections 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	(72 847 €)	(225 715 €)	(268 015 €)	(320 660 €)	(887 236 €)	(740 459 €)
Total des bénéfices	0 €	1 134 723 €	1 488 788 €	1 928 303 €	4 551 814 €	3 710 732 €
Bénéfices nets	(72 847 €)	909 008 €	1 220 773 €	1 607 643 €	3 664 578 €	2 970 273 €
ROI						401 %

# 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 et permet aux fournisseurs de communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. Elle aide aussi les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives IT auprès de leur direction et des autres parties prenantes.

## L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

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

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

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

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

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



## VALEUR ACTUELLE (VA)

Valeur actuelle ou courante des estimations 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, à moins que d'autres projets ne présentent des VAN supérieures.



## RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

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



## TAUX D'ACTUALISATION

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



## DELAI DE RECUPERATION

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

## Annexe B : Notes de fin

---

<sup>1</sup> Source : « [2021 Online Retail Forecast, US](#) », Forrester Research, Inc., 29 juin 2021 ; et « [2021 Online Retail Forecast, Western Europe](#) », Forrester Research, Inc., 15 juin 2021.

<sup>2</sup> Total Economic Impact (TEI) est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels d'une entreprise en matière de technologies et permet aux fournisseurs de communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. Elle aide aussi les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives IT auprès de leur direction et des autres parties prenantes.

<sup>3</sup> Net Promoter, NPS et les émoticônes liées au NPS sont des marques déposées aux États-Unis, et Net Promoter Score et Net Promoter System sont des marques de service de Bain & Company, Inc, de Satmetrix Systems, Inc. et de Fred Reichheld.

FORRESTER®