

Total Economic Impact™ de Dataminr

Réduction des coûts et bénéfices commerciaux
obtenus grâce à Dataminr

JANVIER 2022

Table des matières

Consultante TEI : Eric Hall

Sommaire	1
Le parcours client avec Dataminr	6
Principaux défis	6
Entreprise de référence	7
Analyse des bénéfices.....	8
Valeur de l'inter interruption des opérations grâce à la prévention des perturbations sur les travailleurs mobiles/sur le terrain ou sur les biens physiques.....	8
Prévention ou réduction des dommages à la réputation causés par les crises et les coûts de reprise associés	10
Économies sur les coûts des incidents grâce à la réduction des efforts redondants ou inutiles.....	12
Efforts évités du personnel de sécurité de l'entreprise et réduction des coûts des logiciels	13
Évitement des coûts de la main-d'œuvre qui aurait fourni les alertes précoces et les sources pour les marchés émergents nécessaires, non disponibles dans d'autres solutions.....	15
Bénéfices non quantifiés.....	16
Flexibilité	18
Analyse des coûts.....	19
Coûts d'installation, de formation et de licence	19
Bilan financier	20
Annexe A : Total Economic Impact	21
Annexe B : Notes de fin	22

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.

© 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

Dans un monde de plus en plus complexe et difficile, les incidents se multiplient et mettent en danger les biens matériels et les employés, perturbent les activités des entreprises, réduisent la productivité des employés et affectent la perception des clients et des employés. La plateforme de Dataminr, qui repose sur l'intelligence artificielle (IA), fournit des alertes en temps réel sur des incidents à fort impact issues de plus de 250 000 sources de données publiques dans le monde. Les alertes critiques arrivent généralement plus de 45 minutes avant celles des autres solutions avec leur contexte, des images, des vidéos et des liens vers les sources.

Dataminr utilise l'IA en temps réel pour détecter les événements et les risques à partir de données publiques. Dataminr utilise un grand éventail de méthodes de Deep Learning issues de différents domaines scientifiques de l'IA, comprenant le Traitement, la Compréhension et la Génération Automatique du Langage naturel (NLP), la vision par ordinateur, le traitement et la classification de l'audio, et la détection d'anomalies, depuis des flux de données publics générés par des machines et des humains. Cette étude porte principalement sur l'utilisation de Dataminr pour la détection d'incidents pour la sécurité et l'atténuation des risques, afin de protéger les personnes et les biens, minimiser les interruptions des activités et assurer la protection de la marque et de la réputation. Cependant, il existe d'autres cas d'utilisation tels que la veille sur les cybermenaces et la veille économique.

Dataminr a chargé Forrester Consulting de réaliser une étude de l'impact économique global (Total Economic Impact™, TEI) et d'analyser le retour sur investissement (ROI) que les entreprises pourraient obtenir en déployant Dataminr.¹ Cette étude a pour objectif de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel de l'utilisation de Dataminr dans leur entreprise.

Pour mieux cerner les bénéfices, les coûts et les risques de cet investissement, Forrester a interrogé cinq décideurs qui utilisent Dataminr. Pour les besoins de cette étude, Forrester a agrégé les expériences des personnes interrogées, puis a consolidé les résultats sous la forme d'une entreprise de référence.

Avant d'utiliser Dataminr, les services sécurité des entreprises des personnes interrogées détectaient généralement les incidents qui les affectaient trop

STATISTIQUES CLÉS



Retour sur investissement
(ROI)

421 %



Valeur actuelle nette
(VAN)

947 k\$

tard pour réagir efficacement ou même après que la presse les avait annoncés. De plus, selon les personnes interrogées, les anciennes sources d'informations et les anciens outils n'offraient pas une couverture 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, généraient un nombre excessif de faux positifs, ne couvraient pas suffisamment bien certaines régions du monde et ne disposaient pas de fonctionnalités de traduction suffisantes. Les personnes interrogées des entreprises qui mettent en place un service de sécurité d'entreprise ont exprimé leur inquiétude quant au coût des services d'alerte traditionnels basés sur l'analyse.

Selon les personnes interrogées, après l'investissement dans Dataminr, la plupart des incidents exploitables étaient d'abord identifiés par Dataminr, et parfois seulement par Dataminr. L'investissement dans Dataminr a permis d'obtenir les principaux résultats suivants : alertes informatives plus de 45 minutes avant d'autres sources, possibilité de personnaliser les paramètres des alertes pour générer des alertes plus pertinentes, couverture 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par le système d'IA en temps réel de Dataminr et économies sur les coûts de main-d'œuvre et sur les outils/services.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Bénéfices quantifiés. Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) et ajustés en fonction des risques sur trois ans sont les suivants :

- **Prévention des fermetures d'installations et des interruptions du travail des employés mobiles ou sur le terrain, ce qui se traduit par des économies de plus de 400 000 \$.** Dataminr fournit aux clients des alertes en avance qui leur permettent de redéployer les travailleurs mobiles/sur le terrain afin d'éviter tout arrêt de travail. La solution envoie également des notifications en avance qui permettent de se préparer aux coupures de courant ou à d'autres perturbations, ou encore de minimiser les perturbations des biens physiques en évitant les fermetures, en les retardant ou en accélérant les réouvertures.

« La rapidité d'action et le contrôle de la narration des événements sont absolument essentiels dans cette ère de l'information, où les choses peuvent être dramatisées. Sinon, les gens peuvent être mal informés très rapidement. »

Manager des crises et des risques, industrie manufacturière

- **Prévention ou réduction des atteintes à la réputation dues à des crises ou à des événements critiques, ainsi que des coûts de reprise associés, ce qui représente un bénéfice de plus de 201 000 \$.** Les clients ont pu éviter ou réduire les atteintes à leur réputation lors de crises ou d'événements critiques en agissant plus tôt et en communiquant mieux. Cela permet d'éliminer ou de réduire l'ampleur de l'atteinte à la réputation et, ce faisant, de réduire le coût du rétablissement.
- **Diminution des coûts de remédiation des incidents grâce à la réduction des efforts redondants ou inutiles, ce qui représente un bénéfice de près de 80 000 \$ sur trois ans.** Puisqu'ils reçoivent les alertes sur des

incidents généralement plus d'une heure avant qu'ils ne soient couverts par les médias, les clients de Dataminr peuvent élaborer un plan d'action et informer les principaux responsables internes de l'incident et des mesures prises, ce qui réduit les actions redondantes ou celles qui ne seraient pas bénéfiques.

- **Diminution des efforts du personnel de sécurité de l'entreprise et réduction des coûts des logiciels, ce qui représente un bénéfice de plus de 391 000 \$.** Les équipes de sécurité des entreprises ont pu réduire les coûts de main-d'œuvre en utilisant les alertes de Dataminr pour assurer la couverture 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dont elles avaient besoin. De plus, elles ont pu personnaliser les paramètres des alertes et des envois pour que les bonnes alertes soient adressées aux bonnes personnes. Grâce à l'étendue des sources de données de Dataminr, à ses fonctionnalités d'IA robustes et à ses alertes complètes, les équipes de sécurité des entreprises sont en mesure de réduire l'utilisation d'autres outils d'alerte sur les menaces.
- **Évitement des coûts de la main-d'œuvre qui aurait fourni les alertes en avance et la couverture nécessaires à partir de sources de données non disponibles dans d'autres solutions, ce qui génère un bénéfice de plus de 122 000 \$.** Les clients reconnaissent que le fait de recevoir une alerte, même 30 minutes plus tôt qu'avec d'autres outils, peut avoir des répercussions importantes sur la sécurité des employés ou sur le risque pour la réputation de la marque. Sans Dataminr, il serait nécessaire de fournir des efforts supplémentaires en plus d'utiliser d'autres outils pour répondre à ce besoin. Selon les clients qui se sont développés sur les marchés émergents, Dataminr exploite des données de sources importantes non utilisées par les autres outils. Ces derniers nécessitent donc des efforts supplémentaires pour obtenir de précieuses alertes.

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

- **Vies humaines sauvées.** La plupart des personnes interrogées ont décrit des

événements spécifiques pour lesquels les alertes de Dataminr ont conduit à une action anticipée qu'elles ont considérée comme cruciale pour la protection des employés, des clients ou d'autres travailleurs.

- **Maintien d'une réputation d'entreprise qui accorde la priorité aux employés.** Les décideurs interrogés ont décrit comment les mesures prises par leur équipe de sécurité d'entreprise pour protéger les employés démontrent un engagement pour le bien-être de ces derniers. Cet engagement a été reconnu en interne par les employés.

« Lorsque nous avons évalué Dataminr, nous avons obtenu des informations sur deux événements de sécurité liés aux employés, 15 et 45 minutes plus tôt que nos canaux d'information existants. Cette capacité à réagir beaucoup plus tôt pour protéger nos employés a été le facteur décisif de notre décision. »

Responsable mondial des opérations de sécurité, logiciels pour entreprises

- **Obtention de la confiance des dirigeants d'entreprise.** Selon les personnes interrogées, leur relation avec la direction de l'entreprise s'est améliorée grâce à leur capacité à agir rapidement et de manière décisive en utilisant Dataminr.
- **Une action proactive qui permet à l'entreprise de ne pas être au centre de toutes les attentions réduit la culpabilité future par association.** De nombreux bénéfices augmenteront avec le temps, car l'association répétée de l'entreprise ou du produit avec des crises et des événements critiques sera évitée. Il n'existe aucun moyen pratique d'estimer financièrement cette amélioration.

- **Soutien d'une solide équipe Customer Success.** Les personnes interrogées ont décrit les équipes Customer Success et Account Management de Dataminr, qui offrent des services d'assistance inclus dans le contrat de base, comme des partenaires essentiels pour assurer la réussite du service de sécurité de l'entreprise. Ces équipes s'efforcent de comprendre les objectifs et les besoins de l'entreprise, de personnaliser les paramètres du compte, d'offrir des formations, d'évaluer et d'améliorer les performances, et de communiquer les meilleures pratiques.
- **Surveillance des risques de pandémie.** Certains clients ont utilisé le suivi de la COVID-19 par Dataminr, qui consistait à associer les pics de publications dans les réseaux sociaux dans certaines régions avant les flambées de COVID-19. Cela s'est avéré parfois utile pour prendre des décisions rapides, mais en général, cela a permis aux clients de savoir où porter leur attention.

Coûts. Les coûts en VA ajustés en fonction des risques comprennent les coûts d'installation, de formation et de licence de 225 000 \$ sur trois ans. Dataminr ne facture qu'un abonnement annuel pour la licence. Les coûts d'installation et de formation sont uniquement des coûts internes.

Les entretiens avec les décideurs et l'analyse financière ont montré qu'une entreprise de référence obtient des bénéfices de 1,17 million \$ sur trois ans, avec des coûts de 225 000 \$, soit une valeur actuelle nette (VAN) de 947 000 \$ et un retour sur investissement de 421 %.

« Les employés apprécient la façon dont Dataminr présente les alertes d'incident avec des sources, des photos et des vidéos. Ils m'ont dit vouloir plus d'alertes de Dataminr et moins de celles des autres solutions. »

Responsable du renseignement, tourisme et hôtellerie-restauration



ROI
421 %



BÉNÉFICES
EN VA
1,17 M\$

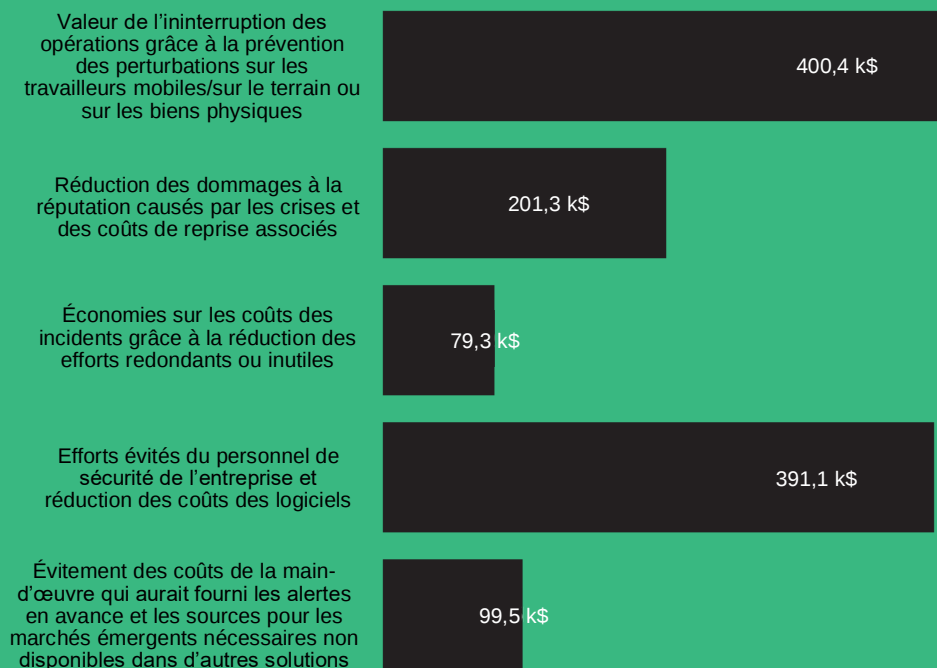


VAN
947 k\$



PÉRIODE DE
REMBOURSEMENT
< 6 mois

Bénéfices (sur trois ans)



« Plus de 90 % de nos événements critiques sont identifiés en premier par Dataminr. Dataminr identifie les crises et les incidents à fort impact qui affectent le marché. Nous protégeons les employés et la marque avec Dataminr. »

— Responsable du centre de sécurité mondial, technologie

CADRE DE RÉFÉRENCE ET MÉTHODOLOGIE 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 Dataminr.

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 Dataminr peut avoir sur une entreprise :

AVERTISSEMENTS

Les lecteurs doivent être avisés de ce qui suit :

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

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

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

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



DILIGENCE RAISONNABLE

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



ENTRETIENS AVEC DES DÉCIDEURS

Nous avons enquêté auprès de décideurs de cinq entreprises qui utilisent Dataminr 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.

Le parcours client avec Dataminr

Facteurs qui conduisent à un investissement dans Dataminr

Décideurs interrogés			
Personne interrogée	Secteur	Biens notables	Chiffre d'affaires annuel
Responsable mondial des opérations de sécurité	Logiciels pour entreprises	Plus de 100 000 employés Plus de 100 biens physiques	Plus de 20 milliards \$ (SAP)
Responsable du renseignement	Tourisme et hôtellerie-restauration	Plus de 100 000 employés Plus de 5 000 biens physiques	Plus de 4 milliards \$ (Hilton)
Responsable du centre de sécurité mondial	Technologies	Plus de 10 000 employés mobiles/sur le terrain	Plus de 10 milliards \$ (Uber)
CSO	Technologie et analyse des données	Plus de 10 000 employés mobiles/sur le terrain	Plus de 2 milliards \$ (Nielsen)
Manager des crises et des risques	Fabrication	Plus de 10 000 biens physiques	Plus de 20 milliards \$ (GE Aviation)

PRINCIPAUX DÉFIS

Deux types de clients ont été interrogés dans le cadre de cette étude TEI : les entreprises qui mettent en place leur service de sécurité d'entreprise et celles dont la fonction de sécurité d'entreprise est relativement mature, mais pas en mesure d'assumer ses responsabilités en matière de sécurité d'entreprise et d'atténuation des risques.

Les entreprises des personnes interrogées ont été confrontées à des défis communs avant de travailler avec Dataminr, notamment :

- **Nécessité d'alertes en avance.** Il est de plus en plus fréquent que des événements qui surviennent dans le monde entier mettent en danger les employés ou causent des dommages importants à la réputation de l'entreprise ou de la marque. Selon les personnes interrogées, chaque minute compte lorsqu'il s'agit d'agir sur ces incidents.
- **Absence de couverture 24 h/24 et 7 j/7.** Selon les personnes interrogées, les services d'alerte qui s'appuient sur des analyses ne sont généralement pas fournis 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, de sorte que les notifications peuvent être retardées de plusieurs heures après le début d'un incident.
- **Lacunes dans l'exhaustivité des données.** Selon les personnes interrogées, il arrivait fréquemment qu'elles ne soient pas informées de certains incidents, ce qui avait un impact sur leur capacité à réagir.

« Les marchés non anglophones sont très importants pour nous. Certaines traductions de nos outils sont si mauvaises que nous n'avons littéralement aucune idée de ce dont il s'agit. Nous voulons être informés des incendies en Indonésie, des agressions au couteau en Ouganda, des émeutes au Nigeria, etc. Les autres fournisseurs font un bon travail de suivi des événements aux États-Unis et en Europe occidentale, où le gouvernement diffuse de bonnes informations, mais ce n'est pas du tout le cas dans les autres pays. »

Responsable du renseignement, tourisme et hôtellerie-restauration

- **Mauvaises traductions.** Les traductions linguistiques associées à des opérations mondiales étaient généralement décentes, mais les personnes interrogées avaient le sentiment qu'elles auraient pu être plus fiables et plus claires.

- **Services d'analyse coûteux.** Les personnes interrogées de services de sécurité d'entreprise moins matures avaient des difficultés à justifier le recours à des services plus coûteux qui impliquaient des analystes pour la création de rapports sur les incidents.
- **Manque de confiance dans le service de sécurité.** Les personnes interrogées ont évoqué le manque de confiance dans leur capacité à remplir efficacement leur fonction. Cette perception s'explique en grande partie par le fait que les dirigeants et les autres employés sont souvent informés des incidents majeurs par les médias, et non par le service de sécurité de l'entreprise.

ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

À partir des entretiens, 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 cinq décideurs d'entreprise interrogés par Forrester. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière agrégée dans la prochaine section. L'entreprise de référence présente les caractéristiques suivantes :

Description de l'entreprise de référence.

L'entreprise internationale, dont le chiffre d'affaires atteint plusieurs milliards de dollars, peut avoir soit un service de sécurité d'entreprise mature, avec de nombreux outils associés, soit une fonction de sécurité d'entreprise en évolution, qui ajoute à la fois des outils et du personnel. L'entreprise de référence présente un risque modéré pour sa marque, ce qui signifie que l'implication dans des crises ou d'autres événements critiques, directement ou indirectement, causera des dommages à la réputation de l'entreprise et de la marque.

Caractéristiques du déploiement. L'entreprise compte 15 000 employés, dont 2 500 sont des employés mobiles ou sur le terrain. Elle comprend cinq régions ou business units, chacune comptant un membre de l'équipe de sécurité de l'entreprise. 2 500 biens physiques sont surveillés par Dataminr.

L'équipe centrale de sécurité de l'entreprise compte cinq membres, et les dépenses annuelles en logiciels de sécurité et de gestion des risques s'élèvent à 500 000 \$. Deux crises ou événements critiques surviennent chaque année, qui peuvent perturber les opérations commerciales ou porter atteinte à la réputation de l'entreprise au niveau mondial ou régional.

Principales hypothèses

- **Entreprise internationale**
- **10 milliards \$ de CA annuel**
- **Risque modéré pour la réputation de la marque**
- **2 500 employés mobiles/sur le terrain**
- **2 500 biens physiques**
- **Cinq régions ou business units**
- **Équipe centrale de sécurité de cinq membres**

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	Valeur de l'ininterruption des opérations grâce à la prévention des perturbations sur les travailleurs mobiles/sur le terrain ou sur les biens physiques	161 000 \$	161 000 \$	161 000 \$	483 000 \$	400 383 \$
Btr	Prévention ou réduction des dommages à la réputation causés par les crises et les coûts de reprise associés	80 000 \$	81 000 \$	82 050 \$	243 050 \$	201 315 \$
Ctr	Économies sur les coûts des incidents grâce à la réduction des efforts redondants ou inutiles	31 875 \$	31 875 \$	31 875 \$	95 625 \$	79 268 \$
Dtr	Efforts évités du personnel de sécurité de l'entreprise et réduction des coûts des logiciels	157 250 \$	157 250 \$	157 250 \$	471 750 \$	391 057 \$
Etr	Évitement des coûts de la main-d'œuvre qui aurait fourni les alertes en avance et les sources pour les marchés émergents nécessaires, non disponibles dans d'autres solutions	40 000 \$	40 000 \$	40 000 \$	120 000 \$	99 474 \$
Total des bénéfices (ajusté en fonction des risques)		470 125 \$	471 125 \$	472 175 \$	1 413 425 \$	1 171 497 \$

VALEUR DE L'ININTERRUPTION DES OPÉRATIONS GRÂCE À LA PRÉVENTION DES PERTURBATIONS SUR LES TRAVAILLEURS MOBILES/SUR LE TERRAIN OU SUR LES BIENS PHYSIQUES

Preuves et données. Selon les personnes interrogées, les alertes envoyées en avance par Dataminr ont permis d'éliminer ou de réduire le coût des perturbations pour les travailleurs mobiles/sur le terrain et les biens physiques, notamment :

- Économies sur la main-d'œuvre en redéployant les travailleurs mobiles/sur le terrain pour éviter l'arrêt du travail. Non seulement cela améliore la productivité du travail, mais cela permet également la réduction des pertes de revenus et des pénalités au niveau du service.
- Réduction des interruptions dans les installations grâce à des notifications en avance des coupures de courant probables qui permettent d'avoir le temps d'obtenir des générateurs de secours ou grâce à des notifications en temps opportun qui peuvent empêcher ou retarder les fermetures jusqu'à ce qu'elles deviennent nécessaires.

Modélisation et hypothèses. D'après les entretiens avec les clients, Forrester estime ce qui suit pour l'entreprise de référence :

« Sans Dataminr, nous ne serions pas en mesure d'être aussi efficaces et de prendre en toute confiance le genre de décisions que nous prenons. Nous ne ferions que deviner. Plus de 90 % de notre personnel sur le terrain est de retour au travail. Sans Dataminr, ce chiffre serait probablement de 70 % ou moins. »

CSO, technologie et analyse des données

- Le risque moyen de perturbation par travailleur est de 0,5 jour par an.
- Le coût moyen par employé mobile/sur le terrain est de 144 \$ par jour.
- Avant Dataminr, 0,5 % des biens matériels subissaient des perturbations chaque année.
- Dataminr permet d'éviter 5 % des perturbations sur les biens matériels.
- Le coût moyen par perturbation sur un site de biens matériels est de 250 000 \$.

Risques. Les risques qui pourraient avoir une incidence sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- Le nombre d'employés mobiles/sur le terrain au sein d'une entreprise.
- La sensibilité des employés aux perturbations du travail en fonction des types d'incidents.
- Le coût horaire d'une perturbation par employé, qui variera en fonction du coût de la main-d'œuvre, de la perte de revenus, des horaires flexibles et d'autres facteurs.
- Le nombre de biens matériels de l'entreprise.
- Le risque, la fréquence historique et le coût des perturbations par bien, qui varient selon le lieu, le type de bien, l'état du bien et d'autres facteurs.

« Lorsqu'il y a un risque de coupure de courant, le fait de disposer d'un délai de 30 minutes pour acheminer des générateurs de secours vers un bureau ou un data center peut véritablement faire la différence afin de maintenir l'alimentation. »

Responsable mondial des opérations de sécurité, logiciels pour entreprises

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 20 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de plus de 400 000 \$ sur trois ans.

Valeur de l' interruption des opérations grâce à la prévention des perturbations sur les travailleurs mobiles/sur le terrain ou sur les biens physiques

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Employés mobiles et sur le terrain	Entreprise de référence	2 500	2 500	2 500
A2	Nombre annuel moyen de jours de risque de perturbation par employé	Entreprise de référence	0,5	0,5	0,5
A3	Coût par jour par employé sur le terrain	Entreprise de référence	144 \$	144 \$	144 \$
A4	Pourcentage de perturbations évitées grâce aux alertes en avance de Dataminr	Entretiens	25 %	25 %	25 %
A5	Sous-total : réduction des coûts associés à la réduction des perturbations sur les employés mobiles/sur le terrain	$A1 \times A2 \times A3 \times A4$	45 000 \$	45 000 \$	45 000 \$
A6	Nombre de biens matériels	Entreprise de référence	2 500	2 500	2 500
A7	Pourcentage de biens ayant subi des perturbations dans le passé (annuel)	Entreprise de référence	0,5 %	0,5 %	0,5 %
A8	Pourcentage de perturbations évitées grâce aux alertes de Dataminr	Entretiens	5,0 %	5,0 %	5,0 %
A9	Coût par perturbation sur les sites de biens matériels	Entreprise de référence	250 000 \$	250 000 \$	250 000 \$
A10	Sous-total : réduction des coûts associés à la réduction des perturbations sur les sites de biens matériels	$A6 \times A7 \times A8 \times A9$	156 250 \$	156 250 \$	156 250 \$
At	Valeur de l' interruption des opérations grâce à la prévention des perturbations sur les travailleurs mobiles/sur le terrain ou sur les biens physiques	$A5 + A10$	201 250 \$	201 250 \$	201 250 \$
	Ajustement en fonction des risques	↓ 20 %			
Atr	Valeur de l' interruption des opérations grâce à la prévention des perturbations sur les travailleurs mobiles/sur le terrain ou sur les biens physiques (ajustée en fonction des risques)		161 000 \$	161 000 \$	161 000 \$
Total sur trois ans : 483 000 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 400 383 \$		

PRÉVENTION OU RÉDUCTION DES DOMMAGES À LA RÉPUTATION CAUSÉS PAR LES CRISES ET LES COÛTS DE REPRISE ASSOCIÉS

Preuves et données. Les personnes interrogées ont décrit les différents degrés de risque sur la réputation associés aux crises et aux événements critiques, ainsi que la capacité de leur entreprise à les gérer.

- La réputation de l'entreprise et de la marque a été mise à mal par des incidents qui impliquaient des biens matériels, des produits, des employés victimes et des employés coupables.
- Des ressources internes et externes ont été impliquées dans la gestion des répercussions des crises et des événements critiques, qu'il s'agisse de la gestion des résultats directs de ceux-ci, des communications avec les employés, des activités de rétablissement de la réputation, des enquêtes ou d'autres activités de suivi.

« Il est extrêmement utile de connaître presque instantanément les événements qui se produisent dans notre secteur. ... Les médias nous contactent immédiatement, et nous ne pouvons pas donner l'impression d'être sur la défensive ou inaccessibles. Nous devons en savoir le plus possible. La direction doit se préparer à répondre aux actionnaires, car ils veulent toujours savoir si nous avons joué un rôle dans l'événement et quelles sont les mesures que nous prenons. ... Nos clients veulent savoir que nous sommes au courant de l'événement, que nous sommes en train de résoudre les problèmes associés, que nous avons un plan d'action et que nous ne retardons rien dans le processus. »

Manager des crises et des risques, industrie manufacturière

Modélisation et hypothèses. D'après les entretiens avec les clients, Forrester estime ce qui suit pour l'entreprise de référence :

- Le nombre de crises ou d'événements critiques par an n'était pas directement lié à un attribut spécifique des cinq entreprises, mais une association de revenus a été faite, étayant la probabilité de deux crises ou événements critiques par an.
- Le coût moyen des efforts de reprise, y compris au niveau juridique, des relations publiques et du marketing, est de 300 000 \$ par crise.
- Dataminr fournit des alertes et des informations qui permettent de prévenir ou de réduire de 25 % l'ampleur des crises ou des événements critiques.
- La perte de revenus due à une crise ou un événement critique moyen est supposée être de 0,01 % pour cette entreprise de référence de 10 milliards de dollars par an.
- La marge bénéficiaire moyenne de l'entreprise de référence est de 10 %.
- Le risque sur la réputation pour les entreprises des cinq personnes interrogées varie considérablement, ce qui est associé à l'effort de reprise et à la perte de revenus qui en résultent. Le risque sur la réputation de l'entreprise de référence est modéré, de sorte que le coût de reprise et la perte de revenus sont réduits de 50 %.

Risques. Les risques qui pourraient avoir une incidence sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- Le nombre de crises et d'événements critiques par an, la gravité moyenne des incidents et le coût moyen de reprise varient considérablement en fonction du secteur d'activité, de la taille de l'entreprise, de sa localisation, de la visibilité de ses dirigeants et d'autres facteurs.
- La capacité de Dataminr à identifier les crises/événements critiques potentiels ou actifs varie en fonction de la disponibilité et du partage des informations, des vidéos et des images au sein des plus de 250 000 sources de données utilisées par Dataminr.

« Nous nous appelons “People Protect”, c’est-à-dire que nous nous concentrons sur la protection de nos biens, et notre bien le plus précieux est notre personnel. Pour y parvenir efficacement, il faut à la fois de la rapidité et des alertes exploitables, qui sont les deux points forts de Dataminr. Lorsque nous protégeons nos employés, nous protégeons notre marque, en tant qu’entreprise et en tant qu’employeur. »

Responsable mondial des opérations de sécurité, logiciels pour entreprises

- Le montant de la perte de revenus par crise variera considérablement en fonction des types de crises qui se produisent, des caractéristiques de l’entreprise, des caractéristiques des produits et des perceptions qui résultent de la couverture médiatique, entre autres facteurs.
- Les marges bénéficiaires varient selon les entreprises.
- L’exposition de la marque au risque varie considérablement d’une entreprise à l’autre, ce qui entraîne des différences spectaculaires en termes de coûts de rétablissement de la réputation et de perte de revenus.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 20 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de plus de 201 000 \$ sur trois ans.

Dommmages évités ou réduits sur la réputation, causés par les crises et les coûts de reprise associés

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Crises par an	Entreprise de référence	2	2	2
B2	Coût moyen par crise pour une entreprise avec une marque à forte exposition (juridique, marketing, relations publiques, etc.)	Entreprise de référence	300 000 \$	300 000 \$	300 000 \$
B3	Pourcentage d’atténuation ou d’élimination des coûts associés aux efforts de reprise	Entretiens	25 %	25 %	25 %
B4	Sous-total : réduction des coûts de reprise	B1*B3*B2	150 000 \$	150 000 \$	150 000 \$
B5	Chiffre d’affaires annuel	Entreprise de référence	10 000 000 000 \$	10 500 000 000 \$	11 025 000 000 \$
B6	Pourcentage de perte de revenus par crise	Entretiens	0,01 %	0,01 %	0,01 %
B7	Perte de revenus moyenne par crise	B5*B6*1 000 000	1 000 000 \$	1 050 000 \$	1 102 500 \$
B8	Marge bénéficiaire	Entreprise de référence	10 %	10 %	10 %
B9	Sous-total : pertes évitées pour l’entreprise en raison de la perte de revenus	B1*B3*B7*B8	50 000 \$	52 500 \$	55 125 \$
B10	Exposition de la marque au risque	Entreprise de référence	50 %	50 %	50 %
Bt	Dommmages évités ou réduits sur la réputation, causés par les crises et les coûts de reprise associés	(B4+B9)*B10	100 000 \$	101 250 \$	102 563 \$
	Ajustement en fonction des risques	↓20 %			
Btr	Dommmages évités ou réduits sur la réputation, causés par les crises et les coûts de reprise associés (ajustés en fonction des risques)		80 000 \$	81 000 \$	82 050 \$
Total sur trois ans : 243 050 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 201 315 \$		

ÉCONOMIES SUR LES COÛTS DES INCIDENTS GRÂCE À LA RÉDUCTION DES EFFORTS REDONDANTS OU INUTILES

Preuves et données. Les personnes interrogées ont décrit des situations passées dans lesquelles les dirigeants, les membres du conseil d'administration ou d'autres personnes disposant de l'autorité pour engager des dépenses, mobilisaient des ressources internes ou externes pour répondre à des crises externes ou à des événements critiques sans l'intervention de l'équipe de sécurité de l'entreprise.

- Selon les personnes interrogées, lorsque les dirigeants étaient informés d'incidents potentiels par les médias et non par la sécurité de l'entreprise, ils agissaient souvent immédiatement.
- La confiance dans la capacité du service de sécurité d'entreprise à agir rapidement et de manière décisive n'était pas aussi élevée avant l'utilisation de Dataminr.

« Dataminr nous aide en tant qu'entreprise en éliminant toute perception que la sécurité réagit lentement. Nous sommes arrivés à un stade où nos dirigeants ne prendront aucune mesure liée à la sécurité de leur propre chef, en raison de la relation très étroite que nous entretenons avec eux en tant que conseillers de confiance pour toutes les questions de sécurité, de santé et de sûreté. »

Responsable mondial des opérations de sécurité, logiciels pour entreprises

- Des mesures étaient prises en double ou étaient inutiles, notamment le recours à des services externes dans les domaines juridiques, des relations publiques et du

« Dataminr fournit un accès instantané et en temps réel aux informations sur les incidents, afin que nous puissions communiquer aux dirigeants des informations importantes et un plan d'action avant même qu'ils n'en entendent parler. Notre relation a évolué au point qu'ils ont confiance en notre capacité à réagir aux événements et n'agissent plus sans nous en parler. J'ai été conseiller de confiance de cinq PDG au cours de ma carrière. En me permettant de fournir des informations que l'on ne trouve nulle part ailleurs, Dataminr a facilité l'obtention de cette confiance. »

CSO, technologie et analyse des données

marketing, ainsi qu'à des entreprises externes spécialisées dans les risques pour la sécurité et la reprise.

Modélisation et hypothèses. D'après les entretiens avec les clients, Forrester estime ce qui suit pour l'entreprise de référence :

- L'entreprise compte 25 incidents annuels qui nécessitent une action de sécurité de la part de l'entreprise, mais qui n'exigent pas d'actions internes ou externes importantes.
- 10 % de ces incidents comportent un certain niveau d'escalade inutile initié par d'autres services internes.
- Le coût moyen médian par activité inutile est de 15 000 \$.

Risques. Les risques qui pourraient avoir une incidence sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- Le niveau d'exposition de la marque au risque, réel ou perçu, influe sur la nécessité d'agir rapidement.
- La culture d'entreprise peut conduire à une activité plus ou moins réactionnaire.

- Les coûts diffèrent de manière significative entre les entreprises interrogées. Ils pourraient être plus du double pour certaines d'entre elles.

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 plus de 79 000 \$ sur trois ans.

Économies sur les coûts des incidents grâce à la réduction des efforts redondants ou inutiles					
Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Incidents pour lesquels une action est requise mais qui ne nécessitent pas d'escalade	Entreprise de référence	25	25	25
C2	Pourcentage d'incidents qui étaient identifiés en premier par des responsables de la sécurité qui n'appartenaient pas à l'entreprise et conduisaient à un engagement inutile	Entretiens	10 %	10 %	10 %
C3	Incidents qui engagent inutilement les services juridiques, de communication ou de consultants extérieurs	C1*C2	2,5	2,5	2,5
C4	Coût moyen par incident avec engagement inutile	Entretiens	15 000 \$	15 000 \$	15 000 \$
Ct	Économies sur les coûts des incidents grâce à la réduction des efforts redondants ou inutiles	C3*C4	37 500 \$	37 500 \$	37 500 \$
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Ctr	Économies sur les coûts des incidents grâce à la réduction des efforts redondants ou inutiles (ajustées en fonction des risques)		31 875 \$	31 875 \$	31 875 \$
Total sur trois ans : 95 625 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 79 268 \$		

« Il n'existe pas de solution unique pour la sécurité de l'entreprise. Dataminr est notre outil d'alerte, et nous utilisons Dataminr et d'autres outils pour les enquêtes, et d'autres outils encore pour la gestion des cas et la messagerie de masse. Je dirais que Dataminr nous a également permis de réduire le nombre d'outils que nous devons utiliser pour des événements individuels. »

Responsable du centre de sécurité mondial, technologie

EFFORTS ÉVITÉS DU PERSONNEL DE SÉCURITÉ DE L'ENTREPRISE ET RÉDUCTION DES COÛTS DES LOGICIELS

Preuves et données. Les personnes interrogées ont noté une réduction de l'utilisation d'autres outils logiciels et un gain de temps pour les analystes grâce à la réception d'alertes plus pertinentes. Elles ont également noté un travail des équipes de sécurité centrales et régionales plus équilibré pour répondre aux demandes croissantes, y compris la couverture 24 h/24 et 7 j/7 et les expositions mondiales.

- Les équipes de sécurité d'entreprise moins matures ont pu ajouter moins d'outils grâce aux

alertes en avance, à la couverture mondiale, aux traductions et aux mises à jour continues des alertes de Dataminr qui améliorent le contexte d'un incident, ainsi qu'aux paramètres d'alerte personnalisés qui minimisent les faux positifs.

- Les équipes de sécurité des entreprises plus matures et les grandes entreprises continuent d'envisager l'élimination d'autres outils, mais en ont surtout réduit l'utilisation.
- Les personnes interrogées ont décrit la manière dont Dataminr fournit des alertes

ciblées, ce qui permet aux analystes de gagner du temps grâce à la diminution du volume des alertes qu'ils doivent examiner et à la réduction des analyses inutiles dues aux alertes faussement positives.

- Dataminr fournit une couverture 24 h/24 et 7 j/7 avec ses alertes qui s'appuient sur des algorithmes d'IA. Le responsable de la sécurité mondiale de l'entreprise technologique a déclaré : « Nos centres de sécurité avaient besoin d'équipes qui travaillaient 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour faire du web scraping afin de répondre à nos exigences de réponse rapide et mondiale. »
- La plupart des équipes de sécurité centrales ont déployé les alertes de Dataminr auprès des équipes de sécurité régionales, ce qui leur permet d'ajuster les paramètres d'alerte pour éviter de recevoir des alertes qui doivent être traitées à un niveau plus local.

Modélisation et hypothèses. D'après les entretiens avec les clients, Forrester estime ce qui suit pour l'entreprise de référence :

- L'entreprise de référence réduit ses coûts annuels en logiciels d'environ 10 %, soit 50 000 \$.
- Un ETP est évité grâce à la productivité de la main-d'œuvre liée aux alertes et à la prise en charge par l'IA de Dataminr d'une couverture 24 h/24 et 7 j/7, ainsi qu'à la possibilité de réduire le nombre d'analystes devant travailler sur certains incidents locaux.

« Je fais très attention aux alertes que je reçois parce que nous avons fait un travail en amont pour nous assurer que je ne reçoive et ne vois que les alertes qui pourraient être pertinentes. »

Responsable du renseignement, tourisme et hôtellerie-restauration

Risques. Les risques qui pourraient avoir une incidence sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- Les services de sécurité d'entreprise peuvent être réticents à l'idée de réduire ou d'éliminer des composants de leur panoplie d'outils.
- Certains services n'ont pas besoin d'une couverture 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et ne sont pas assez importants pour avoir besoin d'équipes de sécurité régionales.
- Les cultures ou les stratégies d'entreprise peuvent ne pas favoriser la mise en place d'équipes régionales.

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 391 057 \$ sur trois ans.

Efforts évités du personnel de sécurité de l'entreprise et réduction des coûts des logiciels

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Élimination ou réduction de l'utilisation d'autres logiciels de renseignement sur les menaces	Entretiens	50 000 \$	50 000 \$	50 000 \$
D2	Augmentation évitée du personnel du service central pour assurer une couverture 24 h/24 et 7 j/7 et répondre aux besoins régionaux et locaux	Entreprise de référence	1,00	1,00	1,00
D3	Salaire annuel toutes charges comprises de l'ETP de sécurité d'entreprise	Norme TEI	135 000 \$	135 000 \$	135 000 \$
D4	Sous-total : coût supplémentaire de la main-d'œuvre de la sécurité d'entreprise pour assurer une couverture 24 h/24 et 7 j/7 et répondre aux besoins régionaux et locaux	D2*D3	135 000 \$	135 000 \$	135 000 \$
Dt	Efforts évités du personnel de sécurité de l'entreprise et réduction des coûts des logiciels	D1+D4	185 000 \$	185 000 \$	185 000 \$
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Dtr	Efforts évités du personnel de sécurité de l'entreprise et réduction des coûts des logiciels (ajustés en fonction des risques)		157 250 \$	157 250 \$	157 250 \$
Total sur trois ans : 471 750 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 391 057 \$		

ÉVITEMENT DES COÛTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE QUI AURAIT FOURNI LES ALERTES EN AVANCE ET LES SOURCES POUR LES MARCHÉS ÉMERGENTES NÉCESSAIRES, NON DISPONIBLES DANS D'AUTRES SOLUTIONS

Preuves et données. Selon les personnes interrogées qui disposent de plusieurs outils, les fonctionnalités de Dataminr qui n'existent dans aucun autre outil sont essentielles pour réduire efficacement les risques pour l'entreprise.

- Dataminr a informé les équipes de sécurité de l'entreprise, 30 minutes à plusieurs heures avant les autres outils, d'incidents qui mettaient en jeu la sécurité des employés ou qui avaient des répercussions importantes sur la réputation de la marque. Les personnes interrogées souhaitaient que ces catégories d'incidents soient fournies en temps quasi réel.
- Selon les personnes interrogées, la fonctionnalité de traduction de Dataminr est efficace, ce qui permet la couverture d'incidents mondiaux sans barrières linguistiques.
- Les personnes interrogées dont les entreprises sont exposées aux pays émergents ont réalisé que Dataminr leur fournissait des alertes provenant de sources non utilisées par leurs autres outils.

Modélisation et hypothèses. D'après les entretiens avec les clients, Forrester estime ce qui suit pour l'entreprise de référence :

- Sans Dataminr, 20 % du temps d'un ETP est alloué à la production d'alertes qui identifient les risques mortels ou graves pour la réputation de la marque en temps quasi réel.
- Sans Dataminr, 20 % du temps d'un ETP est consacré à l'obtention de données et à la production d'alertes dans des domaines où la couverture des autres outils est insuffisante.

« Dataminr a détecté un incident international majeur à partir d'un seul tweet [en langue étrangère et provenant d'un pays émergent]. Nous avons pu constater que c'était vrai grâce à un outil que nous utilisons, spécifique à notre secteur. Nous avons activé une équipe dans les 5 minutes qui ont suivies le tweet. L'équipe a pu travailler pendant plus d'une heure avant que les grands médias ne commencent à en parler. Le fait que notre équipe ait eu tout ce temps pour se préparer avant que cela ne devienne public a été très utile. »

Manager des crises et des risques, industrie manufacturière

Risques. Les risques qui pourraient avoir une incidence sur la réalisation de ce bénéfice sont les suivants :

- Le risque pour les employés et la réputation de la marque varie selon les entreprises.
- La présence de l'entreprise sur les marchés émergents ou dans les zones à visibilité limitée variera.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 20 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de plus de 99 000 \$ sur trois ans.

Évitement des coûts de la main-d'œuvre qui aurait fourni les alertes en avance et les sources pour les marchés émergents nécessaires, non disponibles dans d'autres solutions

Réf.	Indicateur	Source	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Main-d'œuvre (ETP) collectant les données nécessaires en temps quasi réel afin de permettre une action précoce	Entreprise de référence	0,20	0,20	0,20
E2	Main-d'œuvre (ETP) pour accéder, collecter, traduire et consolider des données sur les marchés émergents qui ne sont pas disponibles dans d'autres solutions de renseignements sur les menaces	Entreprise de référence	0,20	0,20	0,20
E3	Coût annuel toutes charges comprises de la main-d'œuvre	Norme TEI	125 000 \$	125 000 \$	125 000 \$
Et	Évitement des coûts de la main-d'œuvre qui aurait fourni les alertes en avance et les sources pour les marchés émergents nécessaires, non disponibles dans d'autres solutions	(E1+E2)*E3	50 000 \$	50 000 \$	50 000 \$
	Ajustement en fonction des risques	↓20 %			
Etr	Évitement des coûts de la main-d'œuvre qui aurait fourni les alertes en avance et les sources pour les marchés émergents nécessaires, non disponibles dans d'autres solutions (ajusté en fonction des risques)		40 000 \$	40 000 \$	40 000 \$
Total sur trois ans : 120 000 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 99 474 \$		

BÉNÉFICES NON QUANTIFIÉS

Les clients ont constaté d'autres bénéfices, mais sans pouvoir les quantifier :

- **Vies humaines sauvées.** La plupart des personnes interrogées ont décrit des événements spécifiques pour lesquels les alertes de Dataminr

ont conduit à une action anticipée qu'elles ont considérée comme cruciale pour la protection des employés, des clients ou d'autres travailleurs. Le responsable du renseignement dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie/restauration a décrit quatre événements survenus dans les sept jours précédant l'entretien, qui auraient pu avoir un impact négatif sur les employés ou sur les clients.

Le responsable mondial des opérations de sécurité d'un éditeur de logiciels pour entreprises a déclaré : « Pour les incidents où nous devons réagir rapidement, nous pouvons le faire beaucoup plus tôt qu'auparavant. Une attaque terroriste a eu lieu dans [un pays étranger], dans un complexe hôtelier où nous avons nos bureaux. L'alerte de Dataminr est parvenue 30 minutes avant toutes nos autres sources de renseignements. Nous avons prévenu en masse les employés sur place bien avant les 30 minutes, et ils ont pu quitter l'endroit en toute sécurité. »

- **Maintien d'une réputation d'entreprise qui accorde la priorité aux employés.** Les actions de l'équipe de sécurité de l'entreprise pour protéger les employés ont démontré un engagement envers le bien-être des employés qui a été reconnu en interne. Bien que la protection

« Dataminr me permet de rédiger un message "tout va bien" ou "sous contrôle" à l'intention des personnes clés en dehors de mon équipe avant qu'elles n'aient le temps de s'inquiéter. Il est très important qu'en tant que service de sécurité, nous soyons plus rapides sur ces points que notre équipe de direction, car lorsqu'ils disposent de ces informations avant même de réaliser qu'il y a eu un incident, cela renforce la confiance dans notre équipe de sécurité. »

Responsable mondial des opérations de sécurité, logiciels pour entreprises

des employés ne puisse être directement associée à la fidélisation de ces derniers, certaines personnes interrogées pensent que leur bon travail contribue à la satisfaction des employés vis-à-vis de leur entreprise.

- **Obtention de la confiance des dirigeants d'entreprise.** Selon les personnes interrogées, leur relation avec la direction de l'entreprise s'est améliorée grâce à leur capacité à agir rapidement et de manière décisive en utilisant Dataminr.
- **Une action proactive qui permet à l'entreprise de ne pas être au centre de toutes les attentions réduit la culpabilité future par association.** De nombreux bénéfices augmenteront avec le temps, car l'association répétée de l'entreprise ou du produit avec des crises et des événements critiques sera évitée. Les personnes interrogées ont indiqué qu'elles souhaitaient minimiser l'attention portée à leur marque, leur produit ou leur entreprise lorsqu'un incident se produit.
- **Partenariat avec une équipe Customer Success solide.** Les personnes interrogées ont décrit les équipes Customer Success et Account Management de Dataminr, qui offrent des services d'assistance inclus dans le contrat de base, comme des partenaires essentiels pour assurer leur réussite. Ces équipes s'efforçaient de comprendre les objectifs et les besoins de la personne interrogée, de personnaliser les paramètres du compte, d'offrir des formations, d'évaluer et d'améliorer les performances, et de communiquer les meilleures pratiques.

Le responsable du centre de sécurité mondial d'une entreprise technologique a confié :
« Dataminr est facile à apprendre et encore plus facile à aborder grâce aux efforts assidus de l'équipe Customer Success. Elle prend toujours des nouvelles [et est] disponible pour des formations, et nous fournit de nombreuses ressources. »

- **Surveillance de la pandémie de COVID-19.** Certains clients interrogés ont utilisé le suivi de la COVID-19 par Dataminr, qui consistait à associer les pics de publications dans les réseaux sociaux dans certaines régions avant les flambées de COVID-19. Cela s'est avéré parfois utile pour prendre des décisions rapides, mais en général, cela a permis aux clients de savoir où porter leur attention.

Le responsable du centre de sécurité mondial d'une entreprise technologique a déclaré à Forrester : « Dataminr nous a aidés pendant la pandémie, notamment pour la surveillance de COVID. Dataminr a rapidement reconnu que sa clientèle allait être confrontée à un ensemble de problèmes inédits, et a donc rapidement élaboré des algorithmes pour comprendre l'environnement de la COVID et les besoins en matière de reporting pour cette pandémie. Il était très facile de, disons, cliquer sur "coronavirus" pour effectuer une recherche par thème et pour que les informations commencent à nous parvenir. Honnêtement, la sécurité globale a fini par être le leader dans toutes nos réponses au COVID parce que nous avons été en mesure de fournir des informations exploitables. Nous disposons de la rigueur, des renseignements et du soutien en matière d'analyse pour aider à élaborer et à exécuter certains de ces plans. »

FLEXIBILITÉ

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

- **Organisation de l'équipe de sécurité de l'entreprise.** Les personnes interrogées ont évoqué la flexibilité de l'entreprise de leur équipe de sécurité d'entreprise. Les grandes entreprises disposent d'équipes centrales, régionales, locales et mobiles, tandis que d'autres sont en mesure de répondre aux attentes avec un service très centralisé.
- **Extension à d'autres équipes.** Dataminr a été employé pour de nombreux autres cas d'utilisation tels que la conformité, le suivi des changements de politique gouvernementale, le risque sur la chaîne d'approvisionnement et l'identification de la privation des droits des employés. Les personnes interrogées n'ont pas pu se prononcer sur la valeur des cas d'utilisation par d'autres services.

« Sur le plan de la réputation au sein de l'entreprise, Dataminr est une valeur sûre. Nous travaillons avec les responsables de l'exploitation, de la communication d'entreprise, du service juridique, tous ces services, parce que nous recevons d'excellentes informations, en temps voulu. Beaucoup d'autres fonctions sont devenues dépendantes de notre expertise. »

Responsable du renseignement, tourisme et hôtellerie-restauration

- **Bienveillance lors d'événements spéciaux.** Les personnes interrogées ont étendu leur utilisation de Dataminr à la protection des clients VIP et des dirigeants lors d'événements spéciaux. La prestation de ces services a probablement apporté une valeur ajoutée à l'entreprise, soit directement, soit indirectement.
- **Utilisation de l'API ouverte pour une automatisation supplémentaire et la prise en charge d'autres cas d'utilisation ciblés.** Les personnes interrogées ont intégré les données de Dataminr dans d'autres systèmes de sécurité et de gestion des risques, ce qui a permis de créer des opportunités d'automatisation et de prendre en charge l'automatisation des workflows.

Le responsable du centre de sécurité mondial d'une entreprise technologique a confié : « Je travaille dans ce secteur depuis longtemps. Il n'existe pas de solution miracle. Il n'existe pas d'application capable de répondre à tous les besoins d'une entreprise en matière de collecte de renseignements. Nous avons des besoins uniques, et nous voyons cela comme un partenariat. Dataminr a pris les devants pour naviguer dans cet environnement très sophistiqué. L'API, par exemple, nous a permis de tirer parti du fait que l'ordinateur peut aller beaucoup plus vite qu'un humain dans l'évaluation des informations qui arrivent, et nous automatisons certains de ces processus. »

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 d'installation, de formation et de licence	23 000 \$	74 750 \$	81 650 \$	88 550 \$	267 950 \$	224 963 \$
	Total des coûts (ajusté en fonction des risques)	23 000 \$	74 750 \$	81 650 \$	88 550 \$	267 950 \$	224 963 \$

COÛTS D'INSTALLATION, DE FORMATION ET DE LICENCE

Preuves et données. Selon les personnes interrogées, le processus de mise en œuvre s'avère court et professionnel.

- Grâce à l'équipe Customer Success de Dataminr, les clients ont reçu une assistance pour la personnalisation des paramètres de leur compte, ainsi que la formation, la documentation et les autres ressources nécessaires pour utiliser Dataminr efficacement. Ces services et cette assistance client étaient inclus dans les frais annuels d'abonnement à la licence.
- Les personnes interrogées ont noté la facilité d'utilisation de l'interface utilisateur de Dataminr.

Modélisation et hypothèses. D'après les entretiens avec les clients, Forrester estime ce qui suit pour l'entreprise de référence :

- L'entreprise de référence n'a pas encouru de frais de services professionnels externes pour utiliser Dataminr.
- L'équipe Customer Success a aidé à définir les paramètres utilisateurs, et a fourni des conseils sur l'intégration des API et l'utilisation des outils.

Risques. Le coût peut varier en fonction des facteurs suivants :

- La taille et le champ d'application du déploiement au sein des équipes, des business units, des régions, etc.
- Les cas d'utilisation et la combinaison d'utilisations au sein de la solution.
- Des exigences d'intégration avec d'autres outils.

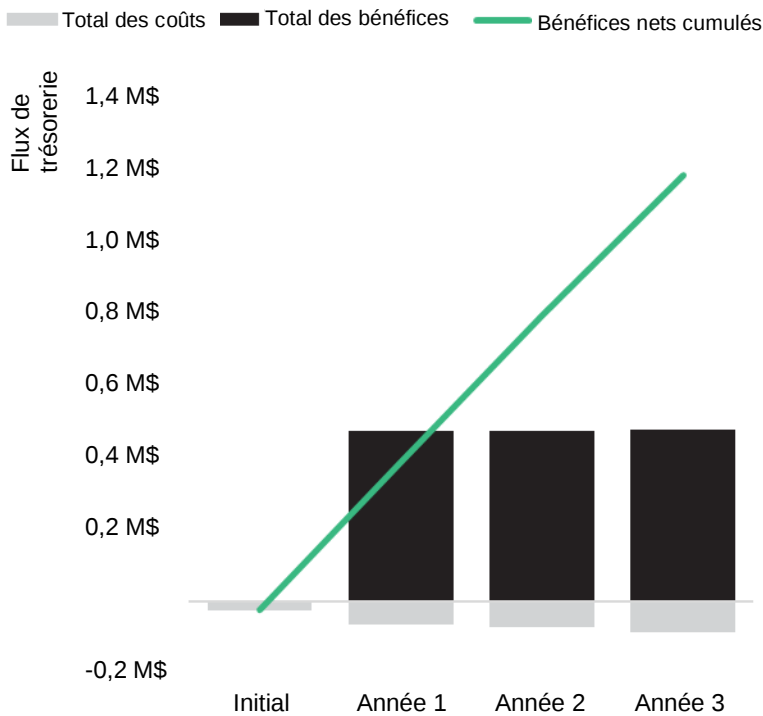
Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 15 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 224 963 \$ sur trois ans.

Coûts d'installation, de formation et de licence						
Réf.	Indicateur	Source	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Configuration des profils, mise en place des API de données, et formation	Entreprise de référence	20 000 \$		1 000 \$	2 000 \$
F2	Services Customer Success et licence	Entreprise de référence		65 000 \$	70 000 \$	75 000 \$
Ft	Coûts d'installation, de formation et de licence	F1+F2	20 000 \$	65 000 \$	71 000 \$	77 000 \$
	Ajustement en fonction des risques	↑15 %				
Ftr	Coûts d'installation, de formation et de licence (ajustés en fonction des risques)		23 000 \$	74 750 \$	81 650 \$	88 550 \$
Total sur trois ans : 267 950 \$			Valeur actuelle sur trois ans : 224 963 \$			

Bilan financier

INDICATEURS CONSOLIDÉS SUR TROIS ANS ET AJUSTÉS EN FONCTION DES RISQUES

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



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

Ces valeurs de ROI, de VAN et de période de remboursement ajustées en fonction des risques s'obtiennent en appliquant des facteurs d'ajustement 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	(23 000 \$)	(74 750 \$)	(81 650 \$)	(88 550 \$)	(267 950 \$)	(224 963 \$)
Total des bénéfices	0 \$	470 125 \$	471 125 \$	472 175 \$	1 413 425 \$	1 171 497 \$
Bénéfices nets	(23 000 \$)	395 375 \$	389 475 \$	383 625 \$	1 145 475 \$	946 534 \$
ROI						421 %
Délai de rentabilité (mois)						<6

Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus de décision d'une entreprise en matière de technologies. D'une part, elle aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. 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 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 incrémentaux par rapport à l'environnement existant pour déterminer les coûts récurrents associés à la solution.

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

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

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



VALEUR ACTUELLE (VA)

Valeur actuelle ou courante des estimations 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 %.



PÉRIODE DE REMBOURSEMENT

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

¹ Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels d'une entreprise en matière de technologies et aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services à leurs 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.

The background is a dark green color with a repeating pattern of a building's window grid. The pattern consists of a grid of squares, each representing a window. The grid is composed of thin, dark lines that form the window frames. The squares are arranged in a regular, repeating pattern across the entire image. The color of the background is a deep, forest green. The pattern is subtle and covers the entire area, creating a textured effect.

FORRESTER®