



La valeur économique commerciale optimisée grâce à la plateforme Freshservice développée par Freshworks

Les entreprises qui sont passées de grandes plateformes existantes à Freshservice ont enregistré un retour sur investissement de 168 %, grâce à des économies sur les coûts opérationnels, à une efficacité accrue du personnel et à une évolutivité permettant la croissance des services.



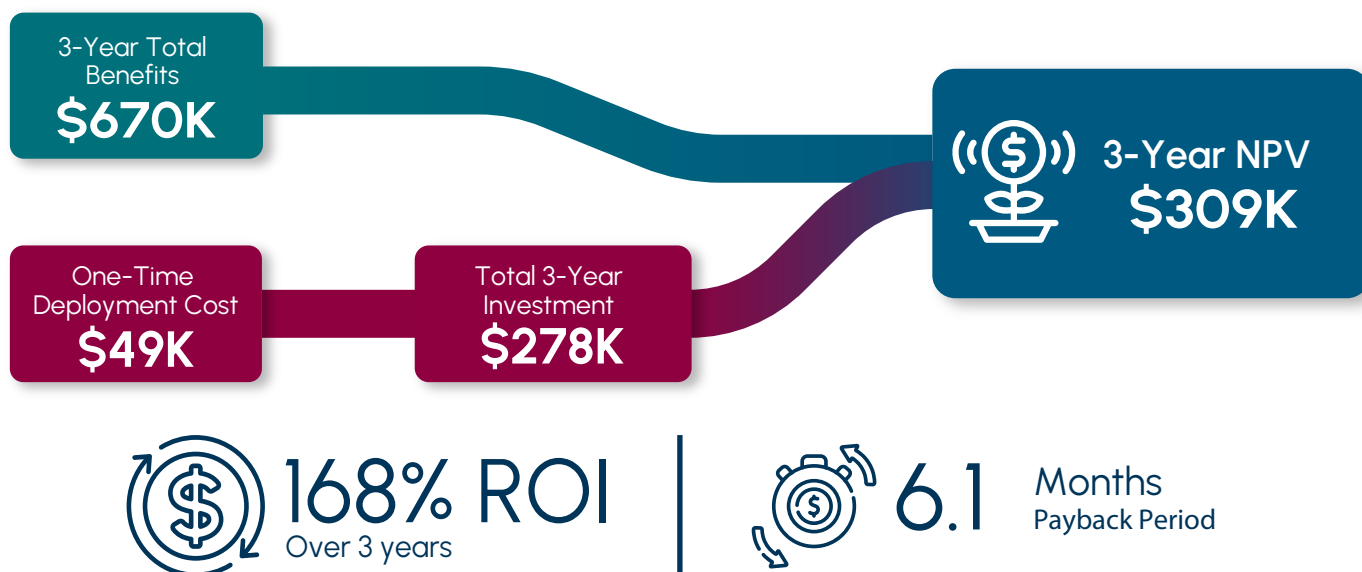
Résumé analytique

Freshservice, développée par Freshworks, est une plateforme de gestion des services entièrement basée sur le cloud qui permet d'unifier la gestion des services, des actifs et des opérations au sein d'une seule et même plateforme alimentée par l'IA. La suite logicielle comprend la gestion des incidents et des changements, la gestion des actifs, une base de données de gestion des configurations (CMDB), des portails en libre-service, une gestion moderne des incidents, une automatisation enrichie par l'IA par l'entremise de l'assistant Freddy AI, ainsi que des analyses en temps réel. La plateforme est conçue pour répondre aux besoins de l'entreprise et s'étend au-delà de l'informatique pour englober les ressources humaines, les finances, la gestion des installations et toute autre fonction à forte intensité de services.

Futurum a mesuré la valeur économique commerciale (« Business Economic Value » ou « BEV ») de Freshservice en interrogeant les responsables de quatre grandes entreprises clientes, chacune comptant entre 800 et 1 200 agents disposant d'une licence Freshservice, puis en regroupant les retombées commerciales qu'ils ont rapportées avec les données exclusives de Futurum Research et 91 avis clients provenant d'entreprises multinationales utilisant Freshservice sur G2. Futurum a élaboré un modèle financier composite évolutif, basé sur un échantillon de 100 utilisateurs, qui quantifie l'investissement et les avantages mesurables associés aux déploiements provenant des personnes interrogées, démontrant ainsi l'impact financier potentiel pour les clients de Freshservice.

L'analyse financière réalisée par Futurum a révélé que Freshservice offrait un retour sur investissement (ROI) de 168 % sur trois ans et une période de recouvrement des coûts de 6,1 mois aux entreprises qui avaient remplacé leurs anciennes plateformes coûteuses par l'environnement ITSM unifié et optimisé par l'IA de Freshservice (voir la Figure 1). En tenant compte à la fois des avantages et des coûts, le déploiement a généré une valeur actualisée nette (VAN) sur trois ans de 308 986 dollars pour 100 utilisateurs sous licence, ce qui signifie que chaque utilisateur disposant d'une licence a généré plus de 1 000 dollars d'avantages nets par an, après déduction des coûts.

Figure 1. Modélisation du retour sur investissement (ROI) sur trois ans et du profil des avantages nets totaux pour les déploiements de Freshservice





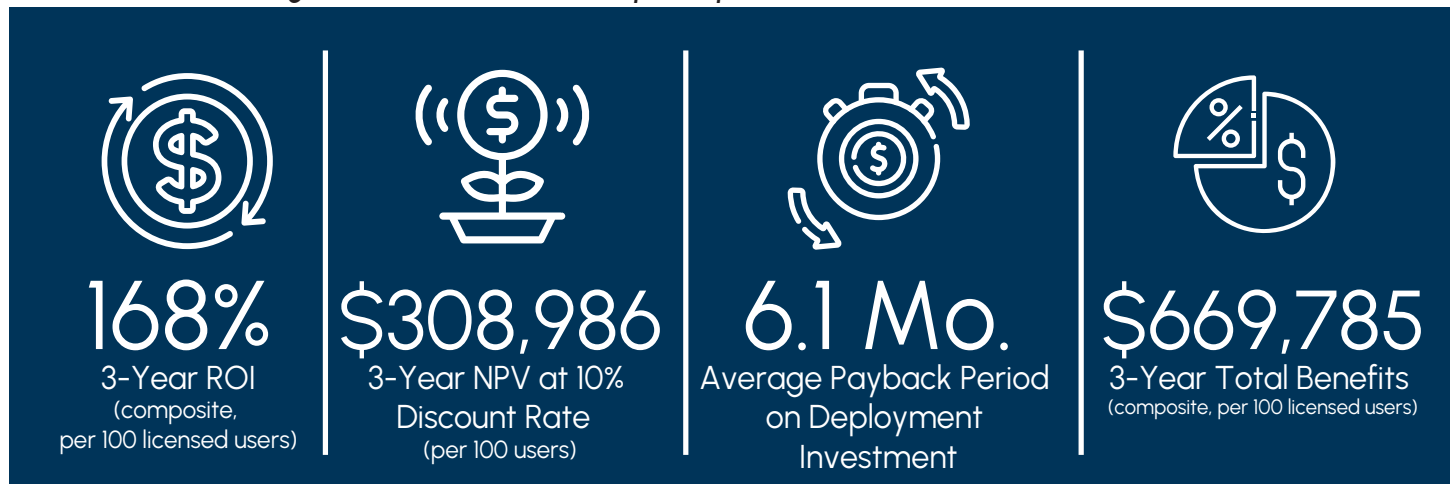
Les quatre entreprises ont toutes tiré des avantages financiers tangibles et mesurables en déployant Freshservice malgré leurs différences en termes de taille, de secteur d'activité et de complexité de leur plateforme antérieure. Les trois principaux avantages financiers liés à la migration depuis de grandes plateformes héritées vers Freshservice sont les suivants :

- Réduction des coûts directs liés à la plateforme grâce au remplacement des contrats ITSM hérités et onéreux et à la consolidation d'un environnement d'outils fragmenté au sein d'une plateforme Freshservice unifiée
- Amélioration de la productivité grâce à l'IA, via l'assistant Freddy AI Copilot et l'automatisation intelligente en libre-service, ce qui permet de réduire le temps de résolution des agents, de rediriger les tickets de support courants et de réduire les temps d'attente des utilisateurs finaux
- Expansion des activités et des services, sans augmentation proportionnelle des effectifs ni des coûts, grâce à l'automatisation des workflows et à la mise en œuvre structurée des normes ITIL par Freshservice, qui a permis aux équipes existantes de gérer des volumes de services nettement plus importants.

Freshservice a également permis d'optimiser la prestation de services, de faire évoluer les capacités en matière d'IA, d'améliorer la conformité et de réduire les risques, de réorienter les équipes vers des tâches à plus forte valeur ajoutée, et d'améliorer l'expérience des collaborateurs. Les personnes interrogées se sont déclarées satisfaites de leur investissement, un sentiment corroboré par les données provenant des avis publiés sur G2, qui font état d'un score NPS de 75 et d'une note de 4,5/5 attribuée par 91 entreprises ayant évalué Freshservice au cours des trois dernières années.¹

Alors que près des trois quarts des acheteurs corporatifs affirment que l'interface utilisateur est le critère le plus important, la complexité des plateformes ITSM héritées devient un handicap économique mesurable, et non plus seulement une source de désagrément.

Figure 2. Résultats financiers composites pour 100 utilisateurs (modèle BEV sur trois ans)



¹ Source : Données issues des avis publiés sur G2 entre le 27 avril 2023 et le 27 avril 2026 par des entreprises internationales clientes de Freshservice (N = 91 entreprises ayant laissé un avis).



Méthodologie

Présentation de l'étude BEV

Futurum, un cabinet de recherche et d'analyse technologique de premier plan, a mené début 2026 des entretiens approfondis auprès de quatre grandes entreprises qui utilisent activement Freshservice comme principale plateforme de gestion des services informatiques. Ces entreprises ont été sélectionnées en fonction de leur utilisation avérée dans les processus informatiques et de services métier, ainsi que de leur capacité à fournir des données portant tant sur les coûts que sur l'impact opérationnel; elles sont présentées de manière anonyme, avec des points de données individuels agrégés, afin de préserver la confidentialité. Futurum a regroupé les données des quatre entreprises, ainsi que ses propres données d'étude et celles de G2 concernant les acheteurs et les utilisateurs, au sein d'un modèle financier composite qui reflète un déploiement d'entreprise typique de Freshservice. Lorsque les entreprises présentaient des différences en termes de taille, de structure tarifaire ou d'approche de déploiement, Futurum a normalisé les données d'entrée par rapport à une référence commune afin de permettre la comparabilité au sein de l'ensemble de données (voir le Tableau 1).

Cette étude a été commanditée par Freshworks. Futurum a mené de manière indépendante l'ensemble des opérations de collecte de données, de modélisation et d'analyse, et conserve le contrôle éditorial final sur les conclusions et le contenu.

Tableau 1 Profil des entreprises participantes incluses dans le modèle composite

Type d'entreprise	Industrie	Collaborateurs	Agents
Entreprise spécialisée dans la vente au détail	Commerce de détail, plusieurs points de vente	8 000	800
Entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données	Fabrication de produits technologiques	27 000	975
Entreprise spécialisée dans la distribution de systèmes et de composants électroniques	Distribution de systèmes et de composants électroniques B2B	5 000	500
Entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance	Conseil en stratégie informatique/activités d'infogérance	2 000	1 200



Méthodologie d'analyse financière

L'analyse BEV évalue l'impact sur une période de trois ans, conformément aux horizons typiques d'investissement des entreprises. Futurum a appliqué des taux horaires « tout compris », spécifiques à chaque entreprise, compris entre 45 et 92 dollars de l'heure, reflétant les variations régionales des frais d'effectifs informatiques confirmées par les personnes interrogées. Futurum a appliqué un facteur d'attribution de 50 à 65 % aux gains de productivité et aux avantages opérationnels afin d'isoler l'impact de Freshservice par rapport à celui des autres systèmes et changements de processus impliqués. Cette hypothèse prudente tient compte du fait que tous les avantages observés ne peuvent pas être attribués uniquement à la plateforme. Les économies de coûts directes, telles que la réduction du nombre de licences provenant de la plateforme héritée, sont attribuées à 100 % aux différences de coûts mesurées. Les taux de référence antérieurs à Freshservice ont été modélisés de manière à refléter le déploiement progressif et l'extension des capacités d'IA au sein des différents groupes d'utilisateurs, sur la base des tendances observées dans les quatre entreprises interrogées.

Le modèle composite met l'accent sur des résultats financiers et opérationnels mesurables. L'analyse ne prévoit pas de réduction des effectifs, sauf si les personnes interrogées indiquent explicitement le contraire; les gains de productivité se traduisent par une augmentation de la capacité de service et du débit plutôt que par une réduction des effectifs. Les résultats sont basés sur un échantillon restreint de quatre entreprises et ne sont pas représentatifs de l'ensemble des clients de Freshservice. Cependant, les résultats fournissent une vue directionnelle des résultats observés et des tendances cohérentes en matière de valeur dans les déploiements actifs en production (voir le Tableau 2).

Tableau 2 Hypothèses financières clés et paramètres de modélisation

Hypothèse financière	Valeur/approche
Taux d'actualisation	10 % appliqués de manière uniforme aux quatre modèles
Facteur d'attribution	50 à 65 % pour les gains de productivité et les avantages opérationnels, ce chiffre étant susceptible de varier d'une entreprise à l'autre en fonction du stade de maturité du déploiement et de la mesure dans laquelle Freshservice a pu être identifiée comme le principal moteur du changement observé; 100 % pour les économies directement réalisées; le facteur d'attribution permettant d'isoler le pourcentage des gains observés attribuables spécifiquement à Freshservice, par opposition aux investissements organisationnels ou aux changements de processus menés simultanément
Taux horaire des employés à temps-plein (ETP)	45 à 92 \$/heure (chiffres propres à l'entreprise, validés par la personne interrogée; susceptibles de varier selon la région et le poste occupé)
Période d'acquisition des droits	De la première à la troisième année uniquement; Année 0 = coût de déploiement unique exclusivement
Base de normalisation	Pour 100 utilisateurs disposant d'une licence, moyenne pondérée de manière égale des quatre entreprises



Migration et adoption

La nécessité de se doter de Freshservice

Avant de déployer Freshservice, les quatre entreprises participant à cette étude étaient confrontées à un problème commun qui se manifestait différemment selon leur secteur d'activité : Les environnements ITSM étaient devenus trop coûteux, trop fragmentés ou trop fragiles pour soutenir leurs prochaines phases de croissance.

- Les coûts de licence de la plateforme ITSM héritée augmentaient à chaque renouvellement, sans qu'aucune nouvelle fonctionnalité ne soit ajoutée.
- Certaines équipes devaient gérer 18 outils ITSM distincts hérités d'acquisitions.
- Les workflows de conformité se déroulaient entièrement en dehors du système de gestion des tickets de support.
- En raison de l'absence de mécanismes de protection, les changements affectant la production étaient déployés de manière imprévisible.

Les données de Futurum vont dans le même sens : selon les DSI, la gestion des fournisseurs est passée du statut de défi majeur pour 15,3 % d'entre eux jusqu'à affecter 27,8 % d'entre eux entre le deuxième et le quatrième trimestre 2025. Une stratégie de consolidation de plateforme solide est un moyen important de contrôler les défis liés à la gestion des fournisseurs.²

Freshservice a comblé ces lacunes structurelles en remplaçant des environnements fragmentés et trop coûteux par une plateforme unifiée enrichies par l'IA conçue pour les opérations de service modernes, plutôt que d'ajouter une autre couche d'outils.

² Futurum Research, enquête mondiale CIO Insights, deuxième trimestre 2025 et quatrième trimestre 2025. Filtré en fonction des entreprises interrogées.

Pourquoi les décideurs ont-ils choisi Freshservice?

Les dirigeants et les responsables informatiques de chaque entreprise ont décidé de migrer de leurs anciennes plateformes volumineuses vers Freshservice en se fondant sur des critères de sélection convergents :

- En raison d'un cycle de renouvellement devenu non viable, l'entreprise spécialisée dans la vente au détail recherchait une alternative rentable à sa plateforme ITSM actuelle.
- L'entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données avait besoin d'une plateforme permettant de regrouper une douzaine d'outils autonomes, notamment des outils d'analyse, d'IA, une base de données de gestion des configurations (CMDB) et des workflows en conformité avec la loi Sarbanes-Oxley (SOX), dans le cadre d'un contrat unique et sans frais supplémentaires.
- L'entreprise spécialisée dans la distribution de systèmes et de composants électroniques a évalué 15 solutions ITSM avant de choisir Freshservice, en mettant en avant son environnement de développement structuré, qui a permis d'éviter l'instabilité en production qui caractérisait la plateforme précédente.
- L'entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance avait besoin d'une plateforme unique pour harmoniser les processus ITSM sur les 18 systèmes hérités issus de 15 entreprises rachetées, afin de prendre en charge à la fois le service informatique interne et les 2 500 clients externes des services gérés.

Dans toutes les entreprises, c'est le modèle de licence « tout compris » de Freshservice qui a fait l'unanimité : un prix unique par poste de travail couvrant l'IA, l'analyse des données, la base de données de gestion des configurations (CMDB), la gestion des changements et la suite complète de modules ITSM. Les entreprises qui devaient auparavant s'acquitter de frais supplémentaires pour chaque fonctionnalité ont trouvé ce modèle à la fois plus simple sur le plan structurel et plus prévisible sur le plan financier. Comme l'a fait remarquer l'une des personnes interrogées, les plateformes qui facturent chaque fonctionnalité séparément créent un frein à leur adoption. Les services qui pourraient tirer parti de l'IA ou du libre-service analytique en sont souvent exclus, car le coût incrémentiel lié à la mise en place de cet accès est trop élevé.

Dans le même temps, les dépenses consacrées à l'IA connaissent une forte hausse. Selon les données de Futurum pour le premier semestre 2026, les trois principaux cas d'utilisation de l'IA générative (GenAI) pour les décideurs des plateformes d'IA sont l'assistance (support)/ expérience client (56,5 %), la gestion des connaissances (51,7 %) et les opérations/workflows (51,1 %), qui correspondent chacun directement aux fonctions essentielles de l'ITSM.³ Une plate-forme ITSM comme Freshservice, qui intègre l'IA pour la résolution des tickets de support, l'automatisation de la base de connaissances et l'orchestration des workflows, se situe à l'intersection des trois cas d'utilisation de l'IA les plus prioritaires pour les entreprises. Les décideurs des plateformes d'IA citent également la transparence des tarifs, la rapidité de mise en œuvre, un retour sur investissement rapide et une gouvernance des données rigoureuse comme des facteurs essentiels – des domaines dans lesquels les personnes interrogées ont estimé que Freshservice se démarquait.⁴



³ Futurum Research, Enquête sur les plateformes d'IA auprès des décideurs, premier semestre 2026.

⁴ Futurum Research, Enquête sur les plateformes d'IA auprès des décideurs, premier semestre 2026.

L'analyse par Futurum des données de G2 des trois dernières années a identifié 91 avis provenant d'entreprises internationales clientes de Freshservice.⁵ Pour ces entreprises ayant laissé un avis, les deux principaux critères étaient de loin la facilité d'utilisation et les fonctionnalités. Voici leur avis sur Freshservice : 6,4/7 pour la conformité aux exigences, 6,5/7 pour la facilité d'utilisation, 6,25/7 pour la facilité de configuration et 6,44/7 pour la facilité d'administration. Les entreprises ayant laissé un avis ont fait état d'un sentiment de 5/7 concernant les tarifs, mais lorsqu'on compare spécifiquement ces solutions aux plateformes destinées aux grandes entreprises, les économies réalisées et la consolidation sont apparues comme des critères majeurs :

« Le principal problème pour nous était le prix – [la solution précédente] prévoyait de quasiment tripler nos coûts annuels. En comparaison, Freshservice s'est révélée bien mieux adaptée à nos besoins. »

« Nous sommes passés de [la solution précédente] à Freshservice principalement pour la facilité d'utilisation, le meilleur rapport qualité-prix et l'implémentation plus rapide de celle-ci. Freshservice propose une interface bien plus intuitive, tant pour les agents que pour les utilisateurs finaux, ce qui a permis de réduire le temps de formation et d'améliorer l'adoption du système à tous les niveaux. Bien que [la solution précédente] soit hautement personnalisable, elle semblait souvent trop complexe et nécessitait des efforts considérables en termes de gestion et de configuration. « Freshservice offre un meilleur équilibre – il s'agit d'une solution puissante, mais bien plus conviviale et agile pour répondre aux besoins quotidiens de notre équipe. »

– Avis d'un administrateur sur Freshworks publié sur G2, travaillant au sein d'une entreprise internationale qui a décidé de quitter une grande plateforme héritée

« Notre ancienne plateforme était un outil performant qui répondait aux besoins de l'entreprise, mais son prix était trop élevé. Le facteur déterminant numéro un était le coût. »

– Coordinateur des opérations informatiques, entreprise spécialisée dans la vente au détail

⁵ Source : Données issues des avis publiés sur G2 entre le 27 avril 2023 et le 27 avril 2026 par des entreprises internationales clientes de Freshservice (N = 91 entreprises ayant laissé un avis).

Déploiement de Freshservice

Pour les entreprises participantes, les délais de déploiement liés à la migration des anciennes plateformes vers Freshservice variaient entre deux mois et un an, ces écarts s'expliquant par la taille de l'entreprise et par le choix entre un périmètre restreint visant la rapidité et des déploiements plus minutieux adaptés aux besoins hautement complexes ou à une approche pérenne.

L'intégration des agents s'est avérée moins contraignante que prévu pour les quatre personnes interrogées. Bien que la formation et la gestion du changement soient souvent citées comme les principaux facteurs de coût liés au déploiement d'investissements similaires, les personnes interrogées ont systématiquement décrit ces déploiements comme simples, grâce à l'interface conviviale de Freshservice et à ses supports d'intégration.

Aucune des entreprises n'a augmenté ses effectifs pour soutenir ce déploiement. Une fois que les premiers workflows de production ont été mis en ligne et que les agents ont pu constater que les tickets de support étaient acheminés, traités et transférés automatiquement sans intervention manuelle, le débat interne est passé de « Devrions-nous développer cela? » à « Que pouvons-nous automatiser d'autre? »



« Freshservice nous a fourni... les garde-fous nécessaires pour développer et personnaliser nos processus tout juste assez, sans perturber la production. Cela ne s'était jamais produit depuis le moment où nous l'avons mis en ligne. »

– Directeur des services de bureautique, entreprise spécialisée dans la distribution de systèmes et de composants électroniques

6 Source : Données issues des avis recueillis sur G2 entre le 27 avril 2023 et le 27 avril 2026 auprès des entreprises clientes internationales de Freshservice (N = 51 avis concernant le délai de mise en service, N = 32 avis concernant le délai nécessaire avant d'atteindre un retour sur investissement positif).



Impact financier et catégories d'investissement

Les sections suivantes décrivent les principaux générateurs de valeur métier et catégories d'investissement identifiés au sein des quatre entreprises à la suite de la migration de leurs anciennes plateformes ITSM vers Freshservice. Chacune comprend : le mécanisme par lequel la valeur a été générée, les hypothèses composites utilisées dans le modèle financier, la fourchette observée indiquée par les personnes interrogées, ainsi qu'une note intitulée « Ce que cela signifie pour vous » expliquant comment les résultats peuvent varier selon le contexte organisationnel.

Freshworks a réduit les coûts de licence et consolidé les plateformes

Le modèle de licence « tout compris » de Freshservice, qui couvre l'IA, l'analyse des données, la base de données de gestion des configurations (CMDB) et la suite complète de modules ITSM sous un prix unique par poste de travail, a éliminé la dynamique de surcoûts qui avait entraîné une hausse annuelle des dépenses liées à la plateforme. Cette réduction directe des coûts liés aux licences logicielles a constitué l'avantage financier le plus immédiat et le plus constant.

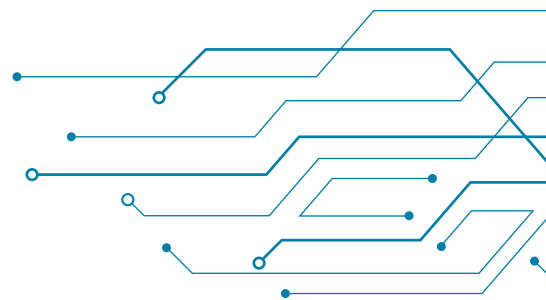
L'entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données met en évidence à la fois les avantages en termes de réduction des coûts et de consolidation. L'entreprise a réduit ses dépenses annuelles liées aux licences ITSM de 300 000 dollars, passant d'un renouvellement pour une plateforme héritée, dont le coût était estimé à 800 000 dollars, à 500 000 dollars avec Freshservice, tout en augmentant le nombre de postes de travail disposant d'une licence de 900 à 975. Cette opération a permis de regrouper simultanément une douzaine d'outils autonomes, notamment des plateformes d'analyse, d'IA, de reporting et de conformité SOX, au sein de la suite unifiée de Freshservice. Cela a permis de réaliser une économie supplémentaire estimée à 90 000 dollars par an, tout en supprimant les coûts associés à l'intégration, la complexité liée à la gestion des fournisseurs et les tâches administratives redondantes.

D'autres entreprises ont affiché des tendances similaires :

- L'entreprise spécialisée dans la vente au détail a réalisé des économies estimées à environ 100 000 dollars par an par rapport à sa plateforme précédente, soit une réduction de 25 % du coût par poste de travail.
- L'entreprise spécialisée dans la distribution de systèmes et de composants électroniques a supprimé son ancienne plateforme de gestion des licences simultanées et a remplacé ses différents outils de signature électronique par les fonctionnalités natives de Freshservice, ce qui lui a permis de réaliser une économie d'environ 91 500 dollars par an.
- L'entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance a regroupé 18 contrats relatifs à des outils ITSM au sein d'un seul contrat avec Freshworks, ce qui lui a permis d'éliminer les coûts de support et de maintenance liés à chaque outil et de simplifier la gestion des fournisseurs dans le cadre d'une activité couvrant cinq pays.

« Freshservice n'est pas une succession d'offres distinctes, chacune avec son propre prix de vente. Vous pourriez opter pour l'ensemble des aspects liés à l'ITSM, à l'IA, à l'analyse de données, tout cela essentiellement regroupé dans un cadre unifié. »

– Directeur principal, entreprise spécialisée dans le domaine des infrastructures informatiques et des solutions globales de stockage de données



Key Metrics



\$65,000

License & Consolidation
Savings, Year 1
(composite per 100 users)



\$195,000

License & Consolidation
Savings, 3-Year Total
(composite per 100 users)



18 → 1

ITSM Systems Consolidated,
IT Consulting & Managed
Services Organization

Ce que cela signifie pour vous

Lorsque vous établissez la rentabilité de Freshworks pour votre entreprise, prenez en considération ce qui suit :

- **Cet avantage évoluera au fil du temps** pour les entreprises disposant de contrats plus importants liés à des plateformes existantes ou dont l'environnement d'outils est plus fragmenté.
- **La réduction des coûts est immédiate, directe et prévisible** et ne dépend ni d'une adoption progressive ni d'un changement de comportement.
- **Les entreprises qui paient actuellement des tarifs supérieurs à ceux du marché dans le cadre de contrats ITSM hérités de longue date doivent avoir de solides assises financières**, en particulier celles qui approchent de leur cycle de renouvellement et se voient proposer des devis de plus en plus élevés.
- **Le modèle de licence « tout compris » de Freshservice élimine le plafond imposé sur l'adoption des fonctionnalités** : les services qui auparavant ne disposaient pas des moyens d'activer les fonctionnalités d'IA, d'analyse des données, de la base de données de gestion des configurations (CMDB) y ont désormais accès sans coût supplémentaire.

Freshworks améliore la productivité des agents et facilite la résolution des problèmes grâce à l'IA

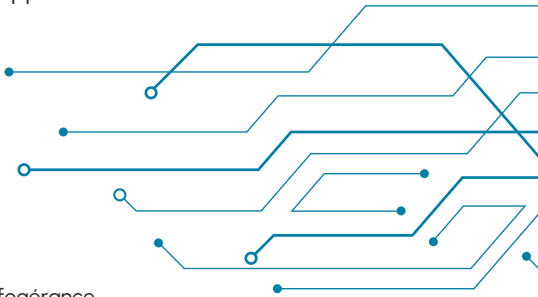
L'assistant Freddy AI Copilot de Freshservice, l'optimisation de l'exécution des workflows et la traçabilité des tickets de support en temps réel ont permis d'obtenir des gains de productivité mesurables pour les agents du service desk dans les quatre entreprises, ces gains s'accroissant à mesure que l'adoption de l'IA gagnait en maturité. Ces gains de productivité ont directement renforcé la capacité des entreprises à répondre aux besoins de leurs clients et à stimuler leur croissance sans augmentation significative de leurs effectifs :

- L'entreprise spécialisée dans la vente au détail a fourni les données comparatives les plus directes : dans le cadre de son déploiement de Freshservice, les agents utilisant l'assistant Freddy AI Copilot ont résolu les tickets de support en 12 heures en moyenne, contre 16 heures pour les agents n'utilisant pas Copilot, soit une **amélioration de 25 % du temps de résolution, d'après les données de production en temps réel**. L'entreprise a modélisé le déploiement progressif de Copilot en partant d'un premier groupe de 140 agents (soit 17 % de ses 800 agents) la première année, pour passer à 280 agents la deuxième année et à 400 la troisième année, ce qui a permis d'accroître l'impact global sur la productivité à mesure que l'adoption de la solution se généralisait.
- L'entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance a considérablement amélioré sa productivité à grande échelle; au cours de sa première année d'utilisation de Freshservice, **elle a traité 50 % de tickets de support en plus avec le même nombre d'agents**. Le chef du personnel a attribué la moitié de ce résultat à la plateforme unifiée de Freshservice, à ses workflows automatisés et à la mise en œuvre structurée des processus ITIL.
- L'entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données **a réduit de 50 % le temps consacré à l'interaction avec le système par ticket de support**, ce qui est attribué à la structure rationalisée des champs de Freshservice, à la progression de l'automatisation des workflows et aux recommandations assistées par l'IA, qui ont remplacé les processus chronophages liés à l'interface complexe de l'ancienne plateforme et aux mises à jour manuelles de plusieurs champs dans des outils hétéroclites.

Dans les quatre entreprises, la traçabilité des tickets de support et la visibilité au niveau des activités se sont révélées être des facteurs de productivité constants, sans nécessiter de recourir à l'IA. La journalisation détaillée des activités proposée par Freshservice a permis d'éliminer les ambiguïtés opérationnelles liées aux tickets de support mal acheminés ou égarés, réduisant ainsi le temps que les agents et les responsables consacraient auparavant au suivi et au rapprochement des statuts des tickets de support.

« De 2024 à 2025, nous avons traité 50 % de tickets de support en plus avec à peu près le même nombre d'employés à temps plein (ETP). Nous avons doublé notre chiffre d'affaires en matière de services gérés, mais nos effectifs n'ont augmenté que de 10 %. »

– Chef du personnel, entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance



Ce que cela signifie pour vous

Lorsque vous établissez la rentabilité de Freshworks pour votre entreprise, prenez en considération ce qui suit :

- Les entreprises qui proposent des salaires plus élevés, qui ont déployé Copilot à plus grande échelle ou qui traitent un volume de tickets de support plus important peuvent tirer davantage parti de cette catégorie. La réduction de 25 % du délai de résolution dans ce modèle repose sur les données de production réelles fournies par une personne interrogée, ce qui constitue une base de référence conservatrice. Toutefois, des benchmarks externes⁷ indiquent que les gains en matière de résolution obtenus grâce à l'IA peuvent s'accroître à mesure que son adoption se généralise et que sa couverture s'étend.
- Les résultats réels varieront en fonction de la qualité de la base de connaissances, de la conception des workflows, de la maturité des processus et de l'adoption par les utilisateurs.
- Les entreprises qui investissent dans l'enrichissement de leur base de connaissances avant de déployer Copilot, en s'assurant ainsi que l'IA puisse proposer immédiatement des articles et un contexte pertinents, accéléreront le rythme auquel cet avantage s'accroîtra au cours des deuxième et troisième années.

Freshworks a assuré la prestation des fonctions d'analytique en libre-service et de productivité des effectifs enrichies par l'IA

Les capacités d'IA de Freshworks vont bien au-delà de l'automatisation des réponses courantes. Elles transforment en profondeur la manière dont les services informatiques apportent de la valeur aux collaborateurs et gèrent les charges de travail liées aux services à grande échelle. La plateforme Freshservice intègre l'assistant Freddy AI à travers deux modes de prestation complémentaires : L'assistant Freddy AI Copilot, qui optimise les workflows des agents en accélérant la résolution des demandes et en réduisant le délai de traitement, et l'assistant Freddy AI Agent, qui traite les demandes des collaborateurs de manière autonome sans nécessiter l'intervention d'un agent en direct. Ensemble, ces fonctionnalités génèrent des retombées positives tant en termes d'efficacité opérationnelle que d'expérience utilisateur.

Au sein des quatre entreprises participant à cette étude, le libre-service analytique optimisé par Freshworks et la productivité améliorée grâce à l'IA ont généré une valeur quantifiée sur trois ans de 174 944 dollars pour 100 utilisateurs, ce qui reflète une amélioration de la rapidité de résolution des problèmes, une réduction du temps d'attente des utilisateurs finaux et une baisse du coût total par interaction de service. Deux des quatre entreprises avaient mis en place des déploiements actifs de l'assistant Freddy AI qui contribuaient directement à l'amélioration des résultats en matière de libre-service analytique; les deux autres ont enregistré des gains de productivité grâce à des améliorations des workflows rendues possibles par la plateforme et à une meilleure expérience utilisateur. L'une des entreprises participantes, spécialisée dans les solutions globales de stockage de données, a confirmé une réduction de 50 % du délai de traitement par ticket de support, ce qui a permis de ramener le délai de traitement par agent de cinq minutes à 2,5 minutes par ticket de support pour plus de 280 000 tickets traités par an. Une deuxième entreprise spécialisée dans la vente au détail a fait passer le nombre d'agents utilisant l'assistant Freddy AI Copilot de 140 à 400 au cours de la période étudiée, tandis que ses fonctionnalités autonomes de libre-service analytique sont encore dans une phase initiale de montée en puissance.

Pour situer ces résultats dans un contexte plus large, le rapport comparatif 2025 de Freshworks fait état d'une réduction de 76,6 % du délai de résolution des tickets de support traités avec l'aide de Copilot par rapport aux tickets traités manuellement, sur l'ensemble des déploiements actifs. Les gains de productivité observés dans cette étude correspondent aux résultats obtenus par la plateforme à grande échelle, et les entreprises prenant part à l'étude à ce stade se situent à différents stades de maturité. À mesure que chaque entreprise fait évoluer sa configuration de l'IA dans Freshservice, les résultats en termes de rendement opérationnel et de productivité du personnel sont appelés à s'améliorer au fil du temps.

L'impact sur la productivité des utilisateurs finaux s'est étendu aux quatre entreprises : les notifications en temps réel, la transparence sur le cycle de vie des tickets de support et la gestion des tickets de support optimisée pour les appareils mobiles ont permis de réduire les perturbations causées par les incidents informatiques, que le libre-service analytique enrichi par l'IA soit pleinement actif ou non. Les collaborateurs n'avaient plus à patienter au téléphone ou en ligne sur les outils de chat pour obtenir une première réponse. Au lieu de cela, le portail en libre-service et les capacités d'IA ont fourni une reconnaissance immédiate et, dans de nombreux cas, une résolution immédiate. L'entreprise spécialisée dans la distribution de systèmes et de composants électroniques a souligné que la gestion des tickets support sur portable constituait une fonctionnalité particulièrement utile pour son équipe chargée des installations, dont les collaborateurs travaillent la plupart du temps à l'extérieur du bureau : « Toutes les tâches réalisées par les membres de l'équipe des installations s'effectuent depuis leur portable. » « Ces derniers peuvent tout simplement ouvrir un ticket de support, le clôturer ou le mettre à jour, le tout très rapidement. »

⁷ McKinsey & Company, État des lieux de l'IA : Enquête mondiale 2024.

À grande échelle, l'effet cumulé d'une résolution plus rapide et de délais d'attente plus courts permet de libérer un nombre considérable d'heures pour l'ensemble du personnel, ce qui constitue l'une des principales catégories d'avantages dans le modèle composite.

« Les utilisateurs n'attendent plus dans des files d'attente. Ils peuvent poser leur question et obtenir une réponse immédiate de la part du chatbot. C'est là que réside tout l'intérêt, et c'est pourquoi les utilisateurs sont si satisfaits. »

– Directeur principal, entreprise spécialisée dans le domaine des infrastructures informatiques et des solutions globales de stockage de données



Key Metrics



\$174,944

Three-year self-service and end-user productivity value across the four organizations per 100 users



50%

Reduction in per-ticket system handling time
(Global Data Storage organization)



76.6%

Reduction in resolution time for Copilot-assisted tickets
(Freshworks Benchmark Report 2025)

Ce que cela signifie pour vous

Lorsque vous établissez la rentabilité de Freshworks pour votre entreprise, prenez en considération ce qui suit :

- Renforcer la base de connaissances permet d'améliorer la rentabilité du libre-service IA.
- Il est vivement conseillé de prioriser dès le départ les types de demandes répétitives et à fort volume afin de tirer pleinement parti de l'automatisation enrichie par l'IA et des gains de productivité pour les utilisateurs finaux, qui s'amplifient à mesure que l'adoption et la maturité de la plateforme progressent.
- Les gains de productivité et d'efficacité générés par l'IA augmentent à mesure que la plateforme et son adoption gagnent en maturité, mais les résultats varient en fonction de la mise en œuvre et de la configuration initiale.
- Les entreprises présentant un ratio utilisateurs finaux/agents plus élevé en tireront davantage de valeur, car les gains de productivité ne se limiteront pas aux utilisateurs disposant d'une licence, mais s'étendront à l'ensemble du personnel.

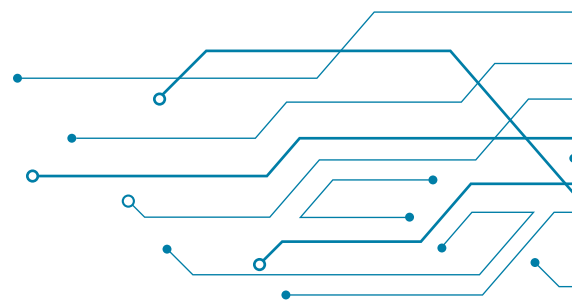
Freshworks a amélioré la continuité des activités et la gestion des incidents majeurs

Les fonctionnalités de gestion des incidents majeurs, d'intégration à la base de données de gestion des configurations (CMDB) et de gestion des problèmes proposées par Freshservice ont permis de réduire les risques financiers liés aux temps d'arrêt imprévus des infrastructures critiques à grande échelle. L'intérêt de la gestion des incidents majeurs réside dans les améliorations cumulées qu'elle permet d'obtenir, notamment des temps de réponse plus courts, une diminution du nombre d'incidents récurrents et une réduction du délai moyen de résolution des problèmes hautement prioritaires :

- L'entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données mène en permanence des activités de production sur plusieurs continents et considère sa base de données de gestion des configurations (CMDB) intégrée comme un atout majeur : grâce aux 70 000 actifs suivis et associés à des fiches d'incident, de changement et de problème, l'entreprise est en mesure d'identifier en temps réel les causes profondes. Dans l'environnement précédent, où les données étaient dispersées entre plusieurs outils, l'analyse des causes profondes était plus lente et reposait davantage sur les connaissances institutionnelles.
- L'entreprise spécialisée dans la distribution de systèmes et de composants électroniques a fait état d'améliorations similaires en matière de continuité opérationnelle. Dans le système précédent, les problèmes de production se produisaient fréquemment et perturbaient les opérations; depuis le déploiement de Freshservice, l'entreprise n'a enregistré aucune période d'inactivité dans la production, grâce à des mesures de protection structurées en matière de développement et à des contrôles plus rigoureux de la gestion du changement.

« Freshservice a été l'occasion pour nous de prendre un nouveau départ, de faire un bond en avant décisif dans la modernisation de nos processus. Disposer d'une source unique et fiable pour toutes les informations avec ses parties interdépendantes est l'attrait majeur de cette solution. »

– Directeur principal, entreprise spécialisée dans le domaine des infrastructures informatiques et des solutions globales de stockage de données



Key Metrics



\$10,000
Business Continuity
& Uptime Value, Year 1
(composite per 100 users)



\$36,000
Business Continuity
& Uptime Value, 3-Year Total
(composite per 100 users)



70,000
CMDB Assets Tracked for
Real-time Incident Correlation,
Global Data Storage Organization

Ce que cela signifie pour vous

La valeur de la continuité des activités est intrinsèquement propre à chaque entreprise, et l'évaluation financière présentée dans cette étude est, par nature, prudente.

- Les entreprises manufacturières, les sociétés de services financiers et les détaillants dont les temps d'arrêt entraînent une perte de chiffre d'affaires horaire importante en tireront des avantages financiers plus importants.
- Les entreprises soumises à des obligations contractuelles documentées en matière d'accords de niveau de service (SLA) ou à des échéances réglementaires en matière de reporting réduiront les risques financiers supplémentaires, tels que les pénalités contractuelles et les coûts liés à la mise en conformité.
- C'est dans le cadre de la gestion d'une infrastructure complexe et interdépendante que l'argument en faveur d'un investissement dans une base de données de gestion des configurations (CMDB) est le plus convaincant : dès lors que plus de 70 000 actifs sont répertoriés et mis en corrélation avec les incidents en temps réel, la valeur marginale de chaque fiche supplémentaire associée s'amplifie et accélère l'analyse des incidents.

Freshworks a permis d'améliorer l'évolutivité et de favoriser la croissance de l'entreprise, tout en limitant au maximum l'augmentation des effectifs et des coûts.

Freshworks a permis à toutes les entreprises interrogées d'automatiser leurs opérations de service à volume élevé, augmentant ainsi leur rendement sans augmentation proportionnelle des effectifs ni des coûts d'exploitation. Plutôt que de recruter davantage d'agents pour faire face à l'augmentation du volume de tickets de support ou à l'élargissement du champ d'application de la plateforme, les entreprises ont eu recours à l'automatisation, au routage intelligent et à l'analytique en libre-service pour accroître leur capacité. L'efficacité opérationnelle a permis de faire face à la hausse de la demande, ce qui a permis aux entreprises de reporter les ajouts d'effectifs planifiés.

- L'entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance a **presque doublé le chiffre d'affaires des services d'infogérance avec une augmentation de seulement 10 % de ses effectifs** (passant de 10 % à 22 % du chiffre d'affaires de l'entreprise). Associée à une croissance de 50 % des tickets de support et à une dotation en personnel des agents inchangée, la croissance du rendement par agent s'est accentuée à mesure que l'automatisation a évolué et que l'adoption de la plateforme s'est étendue.
- L'entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données a étendu Freshservice aux ressources humaines, aux finances ainsi qu'aux services chargés de la sécurité, de la logistique et de la sécurité physique sans ajouter d'administrateurs dédiés.
- L'entreprise spécialisée dans la vente au détail a évité de recruter du personnel informatique tout en développant ses capacités en matière d'IA et en favorisant une utilisation transversale au cours de sa première année d'activité.

« Qu'est-ce qui allait nous ouvrir la voie vers l'avenir et nous permettre de nous développer au cours des 10 à 15 prochaines années? Telle était la question. Nous avons perçu Freshservice comme étant un acteur disruptif dans le secteur. »

– Directeur des services de bureautique, entreprise spécialisée dans la distribution de systèmes et de composants électroniques



Key Metrics



\$8,000

Scalability & Headcount
Avoidance, Year 1
(composite per 100 users)



\$29,000

Scalability & Headcount
Avoidance, 3-Year Total
(composite per 100 users)



2x

Managed Services Revenue
Growth with Only 10% Headcount
Increase, IT Consulting &
Managed Services Organization

Ce que cela signifie pour vous

La justification d'une réduction des effectifs est d'autant plus crédible qu'elle s'appuie sur des plans de dotation en personnel documentés ou sur des offres d'emploi en cours, deux composantes qui étaient présentes dans les entreprises couvertes par l'étude. Les entreprises dont le volume de tickets de support augmente rapidement, en particulier celles qui étendent leurs activités aux ressources humaines, aux finances et à la gestion des installations, sont plus susceptibles de bénéficier de cet avantage, car l'automatisation permet d'absorber la demande supplémentaire. L'entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance illustre bien cette dynamique : elle a enregistré une augmentation de 50 % du volume de tickets de support par rapport à l'année précédente, sans augmentation proportionnelle des effectifs, ce qui témoigne d'une amélioration de la capacité opérationnelle à mesure que l'automatisation a évolué. Cet avantage est particulièrement pertinent sur les marchés du travail rigides, où les délais de recrutement sont allongés.

Freshservice a apporté une valeur qualitative supplémentaire

Freshservice a apporté aux personnes interrogées des avantages qualitatifs qui ne s'inscrivent pas dans le modèle quantifié : une meilleure prestation de services, la maturité des capacités en matière d'IA, la conformité et la réduction des risques, la réorientation vers des tâches à plus forte valeur ajoutée, ainsi qu'une amélioration de l'expérience des collaborateurs. Les personnes interrogées ont régulièrement fait état de ces résultats, mais comme le lien avec des répercussions financières directes n'a pas pu être établi, ceux-ci ne sont pas pris en compte dans le modèle financier quantifié ni dans les calculs du retour sur investissement (ROI), de la valeur actuelle nette (VAN) ou du délai de recouvrement des coûts. Cette étude ne tient pas non plus compte des avantages supplémentaires potentiels que les entreprises dont la situation initiale est différente (qui ne disposent pas d'une grande plateforme héritée) ou dont les cas d'utilisation et les besoins sont différents, car ceux-ci ne relèvent pas de la portée de cette collecte de données.

Amélioration de la prestation et de la qualité des services

L'entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérances a enregistré une hausse de son NPS (Taux de recommandation net), qui est passé d'environ 30 à plus de 51 après le déploiement, ce qui témoigne de la mise en place de processus ITSM plus cohérents et plus transparents. Ces changements internes ont permis d'obtenir des résultats tangibles en matière de service, notamment un meilleur respect des accords de niveau de service (SLA), des délais de réponse plus courts et un recours moindre aux canaux informels de remontée des problèmes.

« Notre taux de recommandation net est passé d'environ 30 à plus de 51 depuis que nous avons déployé Freshservice. Voilà ce qui explique pourquoi tout s'améliore en même temps : les processus, la visibilité et la réactivité. »

– Chef du personnel, entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance

Évolution du niveau de maturité des capacités en matière d'IA

Les entreprises qui déploient Freddy AI pour des cas d'utilisation bien définis jettent les bases de capacités qui vont au-delà du retour sur investissement immédiat. Au fil du temps, celles-ci mettent en place des pratiques en matière de gouvernance, de gestion des connaissances et de gestion du changement qui permettent une adoption plus large des opérations de services enrichies par l'IA. Par exemple, l'entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données a décrit son déploiement comme un processus continu, passant d'une utilisation initiale de l'IA dans le domaine informatique à un déploiement actif dans les services des ressources humaines et des finances, soutenu par un portail en libre-service destiné à 27 000 collaborateurs.

Amélioration de la conformité et réduction des risques

Freshservice a renforcé ses capacités en matière de conformité et de gestion des risques. Par exemple, l'entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données a mis en œuvre au sein de son service financier des workflows conformes à la loi Sarbanes-Oxley (SOX), s'appuyant sur des processus d'approbation structurés, un contrôle des modifications documenté et des fonctionnalités complètes de pistes d'audit, ce qui était difficile à réaliser dans les environnements fragmentés antérieurs. Dans toutes les entreprises, la gestion structurée du changement a permis de réduire le risque de modifications non documentées ou non traçables des systèmes, améliorant ainsi la stabilité opérationnelle et la préparation aux audits. Par exemple, l'entreprise spécialisée dans la distribution de systèmes et de composants électroniques a indiqué que les incidents de production fréquents qu'elle subissait dans son environnement précédent avaient cessé après la migration vers Freshservice.

Approche intégrant des tests « shift-left » pour une production à plus forte valeur ajoutée

Les personnes interrogées ont fait état d'une diminution des tâches opérationnelles à faible valeur ajoutée et d'une concentration accrue sur des activités de service plus complexes. Grâce à des workflows structurés, à un routage automatisé et à une résolution assistée par l'IA, le temps consacré au traitement manuel des tickets de support, au suivi de leur statut et à la commutation entre les systèmes déconnectés a été réduit. Les agents pourraient ainsi se consacrer davantage à des questions complexes nécessitant un esprit d'analyse, une expertise technique et une interaction avec les parties prenantes.

Expérience des collaborateurs

Les collaborateurs qui sont passés de tâches manuelles et répétitives à des activités de service client plus complexes ont fait état de workflows plus fluides, de boucles de rétroaction plus rapides et d'une réduction des frictions opérationnelles, ce qui a contribué à améliorer leur expérience de travail au quotidien.



Coûts de déploiement et de mise en œuvre

Les coûts de déploiement initiaux de Freshworks comprennent la mise en œuvre et les services professionnels, la main-d'œuvre interne nécessaire à la configuration et au développement des workflows, la formation et la gestion du changement, les tâches liées aux API et à l'intégration, la mise en place de la base de données de gestion des configurations (CMDB) et la migration des données à partir de plateformes héritées.

Le coût de déploiement normalisé s'élevait à 49 430 dollars pour 100 utilisateurs, mais les coûts variaient considérablement d'une entreprise à l'autre, allant de 5 128 dollars pour 100 utilisateurs (pour l'entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données, avec assistance à la mise en œuvre incluse) à 146 500 dollars pour 100 utilisateurs (pour l'entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance, qui a nécessité un déploiement progressif dans cinq pays et plus de 15 000 heures de main-d'œuvre interne). Les données provenant de G2 corroborent parfaitement cette analyse : les coûts ponctuels moyens liés au déploiement de Freshservice s'élevaient à 49 500 dollars, normalisés pour 100 utilisateurs, selon les 22 entreprises ayant laissé un avis sur G2 et fourni des données sur les coûts.⁸

Les coûts étaient principalement liés à la complexité de l'intégration et à la main-d'œuvre interne plutôt qu'aux licences. Les entreprises qui ont tiré parti des ressources d'implémentation de Freshworks ont pu réduire leurs coûts et accélérer leur retour sur investissement, tandis que celles qui ont dû faire appel à des services de conseil externes, à des intégrations personnalisées ou à une harmonisation à l'échelle internationale ont engagé des investissements initiaux plus élevés.



Ce que cela signifie pour vous

Les coûts de déploiement et de maintenance sont les variables les plus maîtrisables au sein de l'équation BEV (Business Economic Value), mais contrairement aux coûts de licence, qui évoluent de manière prévisible en fonction de l'utilisation, les coûts liés aux services varient en fonction du périmètre du projet, des exigences d'intégration et de la complexité organisationnelle.

Les entreprises qui définissent clairement le périmètre du projet, négocient une assistance pour toute la durée du processus d'implémentation dans le cadre de la conclusion de l'accord de licence et utilisent les ressources d'intégration groupées de Freshworks, réaliseront leur déploiement à un coût bien inférieur à la moyenne globale. Les connecteurs d'intégration des infrastructures de l'année 0, les modèles de workflow et la configuration de la base de données de gestion des configurations (CMDB) présentent un potentiel de réutilisation plus élevé. Le coût marginal lié à l'extension de Freshservice à une autre fonction métier au cours de la deuxième ou de la troisième année est nettement inférieur à l'investissement initial, de sorte que le coût par fonction diminue à chaque extension.

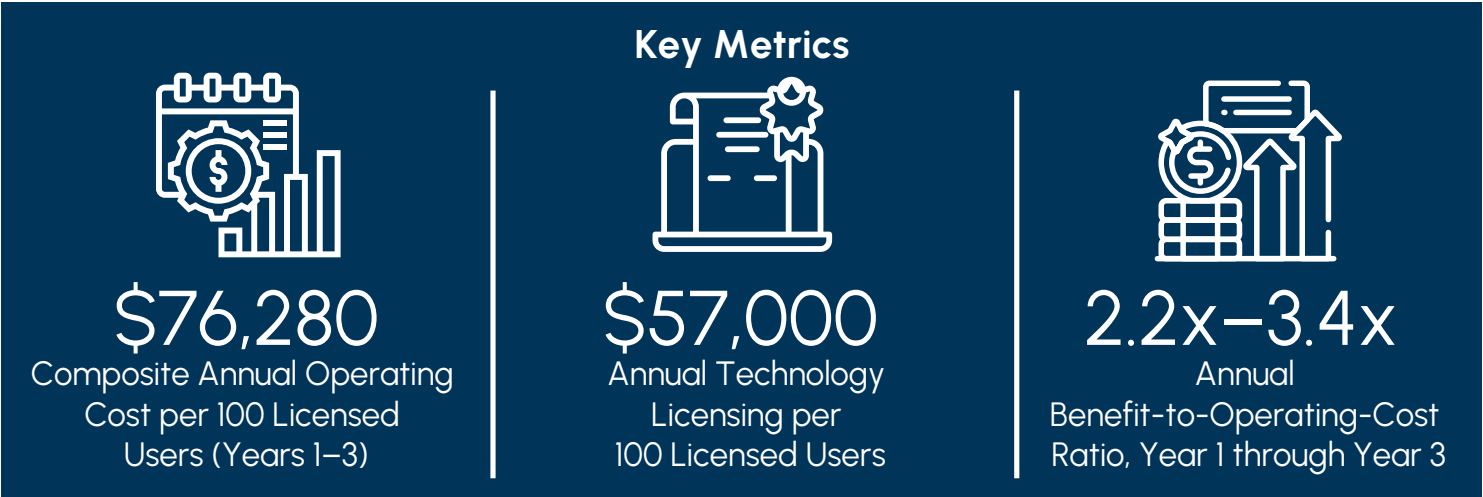
⁸ Source : Normalisation pondérée par Futurum de N=22 : entreprises internationales ayant laissé un avis sur G2 du 27 avril 2023 au 27 avril 2026 qui sont des clients de Freshservice.

Coûts d'exploitation annuels

Les coûts d'exploitation annuels comprennent les licences de la plateforme, l'administration, ainsi que la configuration et l'optimisation continues. Ces coûts sont restés globalement stables d'une année sur l'autre pour les participants à l'étude, avec seulement de légères hausses dans certains cas, liées à l'augmentation du nombre d'utilisateurs ou à une utilisation plus étendue de la plateforme.

Le coût d'exploitation annuel normalisé s'élevait à environ 76 280 dollars pour 100 utilisateurs au cours des années 1 à 3, dont environ 57 000 dollars pour les licences et 19 280 dollars pour l'administration. Futurum a omis les données issues des avis publiés sur G2 dans son analyse financière en raison d'une importante variabilité et de l'impossibilité d'examiner en détail et de vérifier l'ensemble des coûts; il convient toutefois de noter que les entreprises ayant laissé un avis sur G2 indiquent que certaines d'entre elles pourraient parvenir à des coûts nettement inférieurs.

L'entreprise spécialisée dans les solutions globales de stockage de données illustre l'efficacité du modèle « tout compris ». Bien que la couverture ait été étendue à six services et que le champ d'application de la plateforme ait été élargi, les coûts annuels sont restés stables, car il n'y avait pas de frais supplémentaires par module ou par fonctionnalité. Toutefois, les services de support et de conseil premium peuvent entraîner des coûts supplémentaires, comme l'a constaté l'entreprise spécialisée dans le conseil en stratégie informatique et dans les activités d'infogérance.



Ce que cela signifie pour vous

Les coûts d'exploitation annuels devraient être évalués en tenant compte de l'échelle, du périmètre et de l'utilisation. À mesure que les déploiements s'étendent aux services autres que ceux liés à l'informatique, la valeur ajoutée de la plateforme augmente tandis que sa structure de coûts par poste de travail reste fixe, ce qui améliore le ratio coûts-bénéfices d'une année à l'autre. Dans cette étude, les bénéfices annuels ont dépassé les coûts d'exploitation annuels d'un ratio d'environ 2,2 au cours de la première année, pour atteindre un ratio d'environ 3,4 la troisième année, la courbe des bénéfices s'accéléralant tandis que les coûts d'exploitation demeuraient stables. Les entreprises qui respectent rigoureusement les règles de gouvernance, qui veillent à la qualité de leur base de connaissances et qui mettent en œuvre dans les délais prévus les extensions prévues de leurs capacités d'IA, enregistreront l'amélioration la plus marquée de ce ratio « au-delà de l'horizon » de modélisation.



Recommandations

Les résultats présentés dans cette étude reflètent les résultats obtenus grâce à des migrations vers Freshservice menées de manière rigoureuse et bien définies, à partir de grandes plateformes existantes, dans divers contextes d'entreprise.

Sur la base des résultats et des recommandations issus des entretiens avec les clients, Futurum recommande de :

- **Commencer par définir clairement le périmètre - puis de l'élargir** : Activez dès que possible l'assistant Freddy AI Copilot et les fonctionnalités en libre-service, puis définissez des indicateurs de référence pour le taux de déviation et le délai de résolution. Les entreprises qui commencent par un déploiement ciblé obtiennent un retour sur investissement plus rapide et réduisent leurs coûts initiaux, tandis que les déploiements à grande échelle et transversaux accroissent la complexité et retardent l'obtention de résultats.
- **Établir des références opérationnelles avant la mise en service** : Évaluez le volume des tickets de support, leurs délais de traitement et leurs taux de résolution avant le déploiement. Des références claires permettent d'attribuer avec précision les résultats et de renforcer les arguments en vue d'une expansion future.
- **Standardiser les processus avant d'étendre l'automatisation** : Des processus consistants et conformes aux principes ITIL sont nécessaires pour tirer pleinement parti de l'automatisation. Les entreprises qui déploient l'automatisation sur des processus inconsistants risquent d'amplifier les inefficacités plutôt que de les éliminer.
- **Concevoir une architecture de gouvernance et de connaissances pour une mise à l'échelle** : Investir dès le départ dans des processus structurés, des contrôles d'audit et des bases de connaissances de haute qualité permet d'améliorer les performances de l'IA et de réduire le recours aux interventions manuelles au fil du temps. La mise en place d'une infrastructure de base au cours de l'année 0 permet un développement plus efficace lors des phases ultérieures.
- **Dépassez le cadre du service informatique et impliquez dès le début les services non informatiques dans la prise en charge des workflows** : L'expansion dans des fonctions telles que les ressources humaines, les finances et la gestion des installations renforce la valeur de la plateforme à un coût marginal minimal. La réussite dépend de la clarté des processus et de la gestion du changement, et non des investissements technologiques.
- **Utiliser les ressources d'implémentation fournies par le fournisseur** : Les entreprises qui ont fait appel à une assistance pour toute la durée du processus d'implémentation de Freshworks ont pu accélérer le déploiement et réduire les coûts. La stratégie d'implémentation doit être définie lors de la négociation du contrat afin d'optimiser les coûts et le délai de rentabilisation.
- **Si votre organisation a un point de départ différent, envisagez d'autres facteurs susceptibles de générer de la valeur** : Cette étude se concentre sur les migrations depuis les plateformes des grandes entreprises; les entreprises présentant d'autres profils, telles que celles qui n'utilisaient auparavant que des outils basiques, celles qui étaient confrontées à une fragmentation élevée affectant plusieurs outils (au sein des services, suite à des fusions-acquisitions ou dans le cadre de conglomérats), ou encore celles de plus petite taille (petites, moyennes ou à forte croissance), pourraient y trouver un certain nombre d'avantages potentiels supplémentaires par rapport aux problèmes, lacunes ou opportunités qu'elles rencontraient dans leurs environnements antérieurs.

Récapitulatif financier

Cette analyse financière illustre l'impact financier potentiel de la migration vers Freshservice de Freshworks pour les entreprises qui utilisaient auparavant de grandes plateformes ITSM héritées. Toutes les valeurs sont normalisées sur une base par 100 utilisateurs disposant d'une licence. Moyenne pondérée de manière égale dans les quatre entreprises. Il se peut que ces chiffres ne correspondent pas exactement en raison des arrondis.

Figure 3. Modèle BEV composite des flux de trésorerie sur trois ans (pour 100 utilisateurs disposant d'une licence)

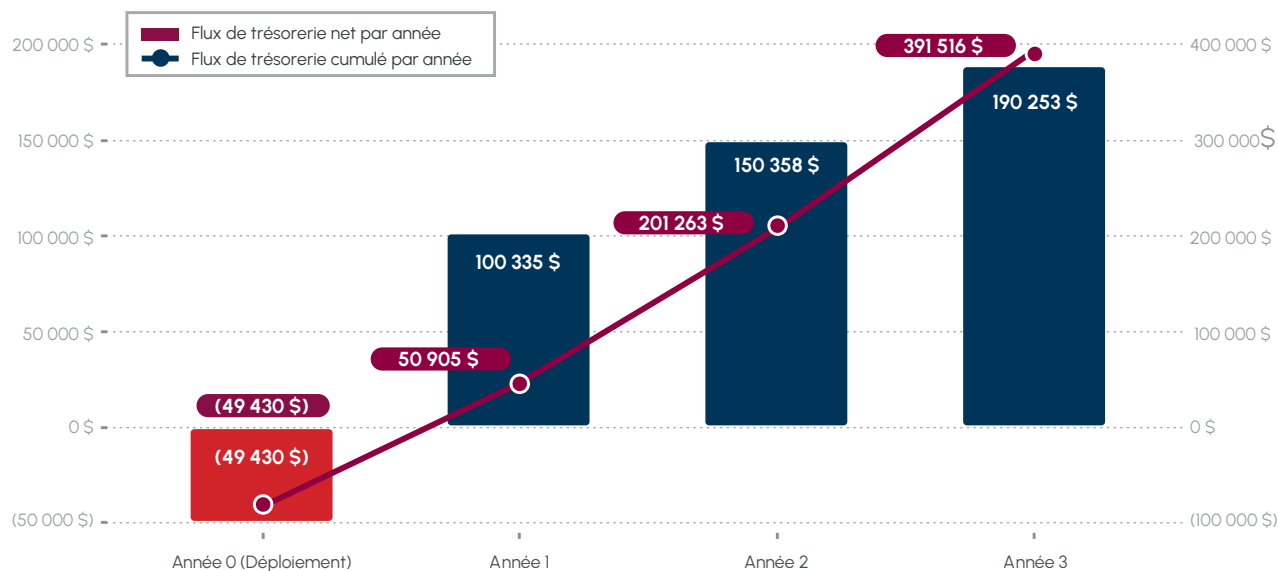


Tableau 3 Résultats BEV (Business Economic Value) composites (pour 100 utilisateurs)

Métrique	Résultat composite (pour 100 utilisateurs)
Retour sur investissement sur 3 ans	168 %
Période de recouvrement des coûts	6,1 mois
Valeur actuelle nette (VAN) sur 3 ans avec un taux d'actualisation de 10 %	308 986 \$
Coût initial de déploiement (année 0)	49 430 \$
Coût d'exploitation total sur trois ans (de la première à la troisième année)	228 840 \$
Investissement total sur 3 ans (tout compris)	278 269 \$
Total des prestations sur trois ans (non actualisées)	669 785 \$

Tableau 4 Résultats BEV (Business Economic Value) composites (pour 100 utilisateurs)

Catégorie d'avantages	Modèle composite (3 ans, pour 100 utilisateurs)
Réduction du coût des licences et consolidation des outils	195 000 \$
Productivité des agents et résolution des problèmes assistée par IA	234 841 \$
Libre-service, déflexion et productivité des utilisateurs finaux	174 944 \$
Continuité des activités et gestion des incidents majeurs	36 000 \$
Évolutivité et réduction des effectifs	29 000 \$
Total des prestations sur trois ans	669 785 \$

Freshworks a commandité cette étude BEV, que The Futurum Group a menée conformément à sa méthodologie établie pour quantifier la valeur des logiciels et des services destinés aux entreprises. Les résultats financiers présentés reflètent les données agrégées issues d'entretiens directs menés début 2026 par les analystes de Futurum Research auprès de quatre grandes entreprises ayant déployé Freshservice entre 2022 et 2025. Toutes les données financières sont des estimations fondées sur des études et ne doivent pas être interprétées comme des garanties de performances financières futures; elles fournissent une idée des résultats auxquels les organisations peuvent s'attendre en migrant vers Freshservice, à condition de mettre en place une planification adéquate, d'investir dans les processus et de faire preuve d'une rigueur constante dans l'implémentation de l'IA. Les résultats individuels varient en fonction de la taille de l'entreprise, de la complexité initiale de la plateforme, du secteur d'activité et du niveau de maturité du déploiement.

Informations importantes concernant ce rapport

AUTEUR

Donald Jin

Directeur de recherche, Business
Economic Value | The Futurum Group

CONTRIBUTEUR

Benjamin Brown

Vice-président, Custom Research | The Futurum Group

ÉDITEUR

Futurum Research

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez discuter de cette étude; The Futurum Group vous répondra dans les plus brefs délais.

CITATIONS

Le présent document peut être cité par la presse accréditée et les analystes, mais doit l'être dans son contexte, en mentionnant le nom de l'auteur, son titre et « The Futurum Group ». Toute personne n'appartenant ni à la presse ni au milieu des analystes doit obtenir l'autorisation écrite préalable de The Futurum Group pour toute citation.

OCTROI DE LICENCES

Le présent document, ainsi que tous les documents annexes, appartiennent à The Futurum Group. La présente publication ne peut être reproduite, diffusée ou partagée sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de The Futurum Group.

DÉCLARATIONS

The Futurum Group propose des services de recherche, d'analyse, de conseil et d'accompagnement à de nombreuses entreprises du secteur des hautes technologies, notamment celles mentionnées dans le présent document. Aucun collaborateur travaillant pour le cabinet ne détient de participation dans l'une des entreprises mentionnées dans le présent document.



À PROPOS DE FRESHWORKS

Freshworks est une entreprise internationale de logiciels qui propose des solutions modernes basées sur le cloud, conçues pour améliorer l'expérience client et celle des collaborateurs. Son portefeuille couvre le service client, la gestion des services informatiques (ITSM), la gestion de la relation client (CRM) et l'automatisation du marketing, en mettant l'accent sur la simplicité d'utilisation, la rapidité de déploiement et un retour sur investissement élevé. L'une de ses principales offres, Freshservice, est une plateforme de gestion des services informatiques enrichie par l'IA qui aide les entreprises à rationaliser la prestation de services, à automatiser les workflows et à améliorer l'efficacité opérationnelle au sein des équipes informatiques et métier. Freshworks se différencie par une conception intuitive, un délai de rentabilisation rapide et un modèle tarifaire qui rend les fonctionnalités de niveau entreprise accessibles aux moyennes et grandes entreprises.



À PROPOS DE THE FUTURUM GROUP

The Futurum Group est un cabinet indépendant spécialisé dans la recherche, l'analyse et le conseil, axé sur l'innovation numérique ainsi que sur les technologies et les tendances qui bouleversent les marchés. Chaque jour, nos analystes, chercheurs et conseillers aident les dirigeants d'entreprises du monde entier à anticiper les bouleversements majeurs qui secouent leurs secteurs d'activité et à tirer parti des innovations disruptives pour acquérir ou conserver un avantage concurrentiel sur leurs marchés.



COORDONNÉES: The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | (833) 722-5337