

Une étude Total Economic Impact™ de  
Forrester commandée par Stripe  
Juillet 2018

# Total Economic Impact™ de Stripe Connect

Réduction des coûts et avantages  
commerciaux rendus possibles par  
Stripe Connect

FORRESTER®

# Table des matières

<b>Sommaire</b>	<b>1</b>
Principales conclusions	2
Cadre de référence et méthodologie du TEI	4
<b>Le parcours client de Stripe Connect</b>	<b>5</b>
Entreprises interrogées	5
Principaux défis	5
Principaux résultats	6
Entreprise composite	9
<b>Analyse des avantages</b>	<b>10</b>
Profit supplémentaire dû aux fonctionnalités améliorées	10
Meilleure intégration des marchands	12
Économies sur la gestion des plateformes	12
Expansion internationale	14
Avantages non quantifiés	16
<b>Analyse des coûts</b>	<b>17</b>
Coût de mise en œuvre	17
Temps de gestion et de développement	18
<b>Bilan financier</b>	<b>20</b>
<b>Stripe Connect : Présentation</b>	<b>21</b>
<b>Annexe A : Total Economic Impact</b>	<b>22</b>

Directrice du projet :  
Sarah Musto

## À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil basés sur la recherche, indépendants et objectifs, pour contribuer à la réussite des dirigeants dans leur entreprise. Les services de conseil de Forrester, qu'il s'agisse de courtes sessions stratégiques ou de projets sur mesure, vous mettent en contact direct avec des analystes de recherche qui mobilisent leur expertise pour répondre aux défis spécifiques de votre activité. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© 2018, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations s'appuient sur les meilleures ressources disponibles.

Les avis exposés reflètent un jugement à un moment donné et peuvent être amenés à évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs entreprises respectives. Pour des informations complémentaires, rendez-vous sur [forrester.com](https://forrester.com).

**FORRESTER®**

## Sommaire

### Avantages clés



Volume supplémentaire pour les plateformes dû à de nouvelles fonctionnalités, d'ici à la troisième année :

**\$91 millions**



Réduction du temps moyen d'intégration d'un marchand avec Stripe Connect :

**deux semaines**

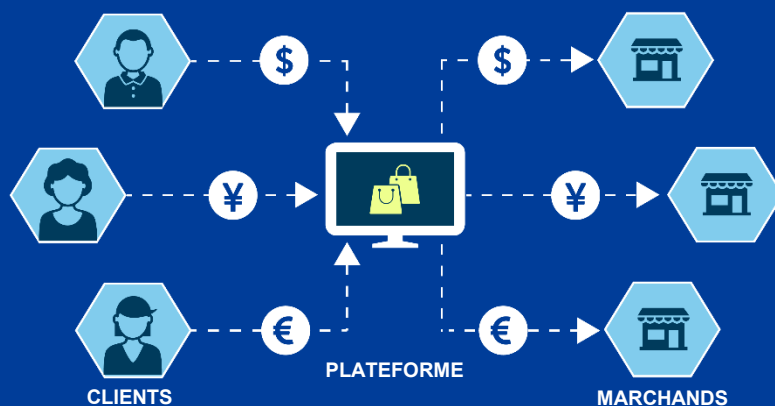


Expansion internationale plus rapide et plus économique avec Stripe Connect :

**quatre marchés supplémentaires avec 67 % de réduction des coûts**

Stripe a demandé à Forrester Consulting de mener une étude TEI (Total Economic Impact™) pour examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que peuvent réaliser les entreprises en déployant Stripe Connect, une offre permettant aux places de marché et aux plateformes d'accepter des paiements et d'en envoyer à des tiers.

Les places de marché et les plateformes connectent les clients aux marchands en acceptant les paiements des clients (clients finaux achetant des biens ou des services), en déduisant les frais et en orchestrant les décaissements à des marchands indépendants (entreprises ou particuliers fournissant des biens ou des services).



Les paiements sont essentiels au succès des places de marché et des plateformes pour lesquelles les transactions sont des éléments essentiels de la satisfaction du client. Les marchands recherchent de plus en plus des paiements rapides et flexibles, tandis que les marchands et les clients recherchent un processus intégré et transparent. Compte tenu de la complexité des transactions impliquant plusieurs tiers sur une plateforme, il est plus difficile de répondre à ces attentes.

Cette étude a pour but de fournir aux lecteurs un cadre de référence leur permettant d'évaluer l'impact financier potentiel associé à l'utilisation de Stripe Connect dans leur entreprise. Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé plusieurs clients ayant une expérience de l'utilisation de Stripe Connect depuis plusieurs années.

Avant d'utiliser Stripe Connect, les entreprises que nous avons interrogées utilisaient différentes solutions de paiement qui ne permettaient pas de relever les défis uniques auxquels les plateformes étaient confrontées. Ces solutions : 1) manquaient de flexibilité dans l'acheminement des paiements ; 2) nécessitaient des processus manuels pour pallier aux lacunes des fonctionnalités ; et 3) demandaient plus d'efforts pour l'expansion internationale. Les solutions ne pouvaient aider ces entreprises à gérer les réglementations mondiales en constante évolution dans les places de marché, et créaient un risque supplémentaire de conformité. Les fonctionnalités incohérentes rallongeaient l'intégration des marchands ; la confusion des clients entraînait souvent une augmentation des contestations de paiements et du temps consacré à l'assistance client. Les entreprises dédiaient de précieuses ressources pour pallier à ce manque d'efficacité, au détriment de leur croissance.

Avec Stripe Connect, les entreprises peuvent surmonter ces difficultés en réduisant la complexité de la gestion des paiements, et en se concentrant sur les stratégies clés pour leur entreprise. Stripe Connect



**ROI**  
**364 %**



**Avantages en VA**  
**\$6,1 millions**



**VAN**  
**\$4,8 millions**



**Délai de rentabilité**

« Nous avons l'impression que Stripe évoluait à un rythme si rapide que nous ne nous contentions pas de souscrire aux outils que nous obtenons aujourd'hui, mais que nous avons également souscrit aux outils que nous aurons demain, un an plus tard et même cinq ans plus tard. C'était un concept d'autant plus facile à intégrer car d'autres entreprises offrent la même solution depuis des années. »

*Ancien directeur des données,  
plateforme de gestion de ligue*



est une solution complète, intégrant un moteur de paiement et des services supplémentaires pour aider les plateformes, les marchands et les clients. Les entreprises interrogées utilisent Stripe Connect pour gérer facilement les paiements, intégrer plus rapidement de nouveaux marchands, et fournir aux marchands et aux équipes internes les rapports nécessaires. Les entreprises délèguent à Stripe les tâches de conformité exigeant beaucoup de temps, ce qui réduit leur fardeau administratif et les risques de non-conformité. Stripe Connect facilite également l'expansion dans 25 marchés internationaux. Les efforts de développement économisés par ces entreprises grâce à Stripe peuvent être reportés sur le développement et le lancement de nouvelles fonctionnalités stimulant la croissance.

## Principales conclusions

**Avantages quantifiés.** Les avantages quantifiés suivants en valeur actuelle (VA) ajustée pour risques sont représentatifs de ceux des entreprises interrogées :

- › **Des revenus annuels supplémentaires atteignant \$3,6 millions et provenant du nouveau volume sur les plateformes, grâce aux fonctionnalités activées avec Stripe Connect, soit une augmentation des revenus allant jusqu'à 10 % en moyenne.** En corrigeant les limites des solutions de paiement précédentes et en proposant de nouvelles fonctionnalités adaptées aux pratiques de leurs marchands, les entreprises attirent de nouveaux marchands sur leurs plateformes et augmentent ainsi le volume des transactions de 10 % à partir de la troisième année.
- › **Une réduction moyenne de deux semaines du temps d'intégration des marchands, augmentant le revenu annuel moyen des nouveaux marchands.** Les entreprises ont noté une augmentation de 10 % du revenu annuel pour les nouveaux marchands grâce à l'intégration plus rapide permise par Stripe Connect.
- › **Juste un peu moins de \$1 million d'économies réalisées annuellement sur les temps de traitement en remplaçant les processus manuels par Stripe Connect.** Les entreprises ont réalisé différentes économies sur les postes comptabilité, finance, développeurs et assistance client, en éliminant ou en réduisant considérablement le travail manuel associé aux plateformes de paiement antérieures.
- › **Une réduction allant jusqu'à 67 % sur les coûts d'expansion grâce à la facilité d'expansion apportée par Stripe Connect.** Les entreprises interrogées peuvent s'étendre sur les marchés internationaux de manière plus économique et plus rapide qu'avec les plateformes précédentes, en pénétrant sur quatre marchés internationaux supplémentaires en moyenne par rapport aux prévisions précédentes.

**Avantages non quantifiés.** Les entreprises interrogées ont bénéficié des avantages suivants non quantifiés pour cette étude :

- › **Réduction du risque de conformité.** En plus de réduire le temps passé sur les processus de conformité, mentionnés ci-dessus, les entreprises ont estimé que leur risque de non-conformité diminuait grâce à l'investissement dans Stripe.
- › **Réduction des contestations de paiement.** En améliorant l'expérience des clients grâce à l'investissement dans Stripe Connect, certaines entreprises ont constaté une baisse du nombre des contestations de paiement allant jusqu'à 25 %.

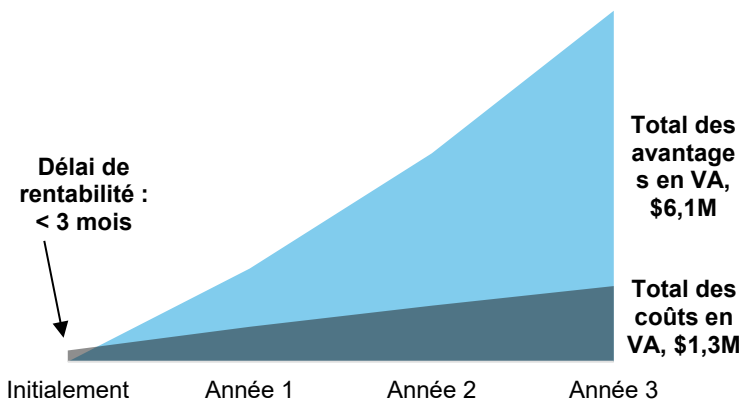
- › **Amélioration des taux de conversion de marchands.** Les entreprises ont constaté une amélioration des taux de conversion des marchands grâce à un processus d'intégration plus rapide et une meilleure expérience des marchands sur leur plateforme.

**Coûts** Les entreprises interrogées ont constaté les coûts en valeur actuelle ajustée pour risques suivants :

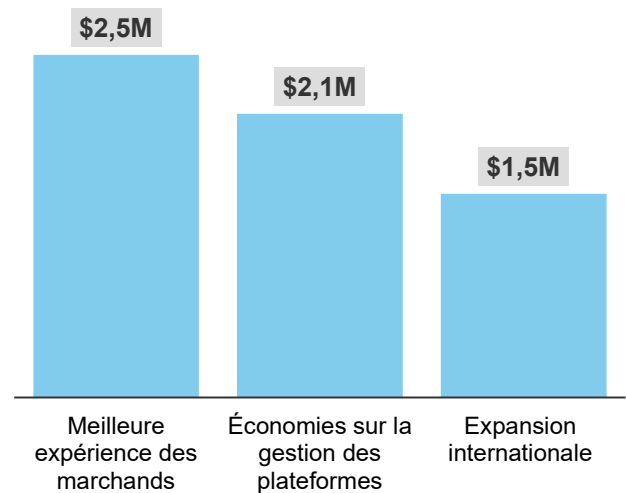
- › **Coûts de mise en œuvre et de formation.** La plupart des entreprises avaient des temps de mise en œuvre allant de trois à six mois. Quelques collaborateurs ont suivi une session de formation d'une heure.
- › **Livraison de nouvelles fonctionnalités améliorant l'expérience des marchands.** Afin de générer une partie de la croissance supplémentaire indiquée ci-dessus, les entreprises ont investi du temps de développement dans la fourniture de nouvelles fonctionnalités qui ont amélioré l'expérience des marchands.

Les entretiens de Forrester avec quatre clients existants de Stripe et l'analyse financière ultérieure ont montré qu'une entreprise basée sur ces entreprises interrogées avait bénéficié d'avantages de \$6,1 millions sur trois ans, avec des coûts de \$1,3 million, soit une valeur actuelle nette de \$4,8 millions et un ROI de 364 %.

### Bilan financier



### Avantages (trois ans)



La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives informatiques à la direction et aux autres acteurs clés de l'entreprise.

## Cadre de référence et méthodologie du TEI

À partir des informations collectées dans ses enquêtes, Forrester a créé un cadre de référence Total Economic Impact™ (TEI) pour ces entreprises en ce qui concerne la mise en œuvre de Stripe Connect.

L'objectif du cadre de référence TEI est d'identifier les facteurs de coût, d'avantage, de flexibilité et de risque qui affectent la décision d'investissement. Forrester a opté pour une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que Stripe Connect peut avoir sur une entreprise.



### DILIGENCE RAISONNABLE

Entretien avec les intervenants de Stripe et les analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à Stripe Connect.



### ENTRETIENS AVEC DES CLIENTS

Nous avons enquêté auprès des entreprises qui utilisent Stripe Connect pour obtenir des données concernant les coûts, les avantages et les risques.



### ENTREPRISE COMPOSITE

Nous avons conçu une entreprise composite d'après les caractéristiques des entreprises ciblées par 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 tenu compte des risques du modèle financier en fonction des problèmes et inquiétudes des entreprises interrogées.



### ÉTUDE DE CAS

Quatre éléments fondamentaux du TEI ont été utilisés pour modéliser l'impact de Stripe Connect : avantages, coûts, souplesse et risques. Compte tenu de la sophistication croissante des entreprises en matière d'analyses du ROI relatif à leurs investissements informatiques, la méthodologie TEI de Forrester permet d'offrir une image complète de l'impact économique total des décisions d'achat. Veuillez vous reporter à l'Annexe A pour en savoir plus sur la méthodologie TEI.

## INFORMATIONS

Les lecteurs doivent être avisés de ce qui suit :

L'étude est commandée par Stripe et réalisée par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à être utilisée comme analyse concurrentielle.

Forrester ne fait aucun postulat concernant le retour sur investissement potentiel que d'autres entreprises peuvent en tirer. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans les limites du cadre de référence fourni dans le rapport pour déterminer le caractère approprié d'un investissement dans Stripe Connect.

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

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

# Le parcours client de Stripe Connect

## AVANT ET APRÈS L'INVESTISSEMENT DANS STRIPE CONNECT

### Entreprises interrogées

Pour cette étude, Forrester a effectué quatre entretiens avec des clients de Stripe Connect. Les entreprises interrogées sont les suivantes :

SECTEUR	RÉGION	PERSONNE INTERROGÉE	VOLUME SUR STRIPE
Plateforme de gestion de ligue	Siège social aux États-Unis	Ancien directeur des données, responsable des opérations commerciales	\$275 millions de volume de transactions par an
Entreprise de technologie	Siège social aux États-Unis, entreprise implantée dans plus de 20 pays	Vice-président senior finance	\$600 millions de volume de transactions par an
Entreprise d'affaires publiques, de stratégie et de marketing	Siège social aux États-Unis	Directeur général	Plus de \$50 millions de volume de transactions par an
Logiciel de comptabilité	Siège social en Nouvelle-Zélande, entreprise implantée dans presque 200 pays	Directeur de la technologie	\$500 millions de volume de transactions par an

### Principaux défis

Avant d'investir dans Stripe Connect, les entreprises interrogées faisaient face à plusieurs défis, notamment :

› **Les solutions de paiement antérieures ne fournissaient pas de fonctionnalités complètes, nécessitant parfois plusieurs systèmes pour gérer les paiements (entrants et sortants).**

Plusieurs personnes interrogées utilisaient de multiples solutions de paiement avant Stripe Connect pour assembler les fonctionnalités dont elles avaient besoin pour soutenir leurs activités. Une entreprise avait sept mécanismes de paiement différents qu'elle consolidait avec Stripe Connect. La solution initiale d'une autre entreprise ne pouvait pas payer les marchands situés en dehors des États-Unis ; elle a donc utilisé différentes solutions à l'intérieur et à l'extérieur des États-Unis. D'autres personnes interrogées ont indiqué les limitations d'un système unique antérieur à Stripe Connect, telles que des restrictions des flux de fonds et l'impossibilité de personnaliser les systèmes marchands et clients.

› **Les entreprises consacraient un temps précieux de leurs collaborateurs pour gérer les limitations des solutions de paiement antérieures.** Une entreprise consacrait beaucoup de temps au rapprochement manuel, ce qui entraînait un risque d'erreur plus élevé. Une autre entreprise a décrit le temps nécessaire aux ingénieurs et au service clientèle pour gérer des flux de fonds complexes avec ses multiples solutions antérieures. Plusieurs entreprises ont mentionné les efforts requis pour la conformité, admettant qu'ils étaient si coûteux, en temps et en argent, qu'ils risquaient de compromettre la conformité, en particulier avec des réglementations fréquemment modifiées. Des entreprises ont également noté le temps consacré à l'assistance à la clientèle sur les problèmes de paiement, en particulier la gestion des contestations de paiement et les rapprochements.

« Avec [notre plateforme précédente], nous avions beaucoup de restrictions sur la façon dont l'argent circulait, ce qui était très défavorable. Lorsque nous traitons un don, nous pouvons payer les clients finaux, mais nous ne pouvons pas les facturer en cas de remboursements et de contestations de paiement. Si vous menez une campagne marketing agressive, vous serez confrontés à des remboursements et des contestations de paiement. »

*Directeur général, entreprise d'affaires publiques, de stratégie et de marketing*



- › **La croissance de l'entreprise était limitée par les faiblesses des solutions précédentes et par le temps et le coût pour les corriger.** Les entreprises interrogées ont indiqué plusieurs domaines où la croissance était limitée par leurs problèmes de gestion des paiements. Plusieurs entreprises ont indiqué les longs processus d'intégration qui diminuaient les taux de conversion des marchands. Les entreprises ont également indiqué que le manque de fonctionnalités clés, telles que les règlements quotidiens ou la possibilité de payer les marchands en temps réel, empêchait les marchands de rejoindre leurs places de marché. L'expansion vers de nouveaux marchés géographiques posait également problème. Certaines entreprises allouaient des ressources supplémentaires et s'associaient à de nouvelles solutions de paiement pour ne s'étendre que lentement, tandis que d'autres abandonnaient cette opportunité. Une entreprise nous disait, « Lorsque vous devez traiter des paiements au Canada, les règles sont toutes différentes, n'est-ce pas ? Nous n'envisagions même pas à chercher comment faire, jusqu'à ce que Stripe nous dise : « Nous pouvons le faire. Il vous suffit simplement de nous ajouter à la plateforme. » ».

« La complexité provenait du fait que tout l'argent que nous avons collecté nous était parvenu, et nous avons besoin ensuite d'un moyen de le redistribuer aux ligues, moins nos frais. Et ceci était simplement un processus grotesquement complexe qui occupait [le responsable des activités commerciales], quatre ingénieurs et huit personnes du service client, tous les jours, chaque semaine. Sincèrement, c'était mauvais. »

*Ancien directeur des données, plateforme de gestion de ligue*



## Principaux résultats

Les entretiens ont révélé que les résultats clés de l'investissement dans Stripe Connect sont :

- › **Stripe Connect a réduit le temps passé par les entreprises sur les processus de paiement manuels.** En introduisant Stripe Connect, les entreprises interrogées ont pu gagner du temps dans différentes fonctions, notamment parmi les équipes comptables et financières, les développeurs, les ingénieurs et les équipes d'assistance client. Les processus manuels ont été réduits de façon très nette, ou complètement éliminés, et une diminution du nombre des demandes d'assistance client a été enregistrée. Les entreprises interrogées utilisent également Stripe Connect pour la gestion de la conformité, ce qui réduit les coûts internes et externes. Ces entreprises ont décrit les nombreuses améliorations de leurs processus de paiement grâce à Stripe Connect. Une entreprise disait, « Au lieu de collecter l'argent nous-mêmes, chaque transaction qui passe par Stripe est répartie en trois et réglée avant la fin de la journée. Nous ne touchons à aucun montant des règlements, ce qui occasionne une grande économie de ressources et un énorme moyen d'éliminer les risques pour l'entreprise. » Une autre entreprise interrogée disait que grâce à ses fonctions de rapport granulaires, utilisées notamment par toutes les personnes interrogées par souci d'efficacité, Stripe Connect était devenu « la source de données financières faisant autorité ».
- › **En améliorant l'expérience des marchands avec Stripe Connect, les entreprises ont constaté une croissance progressive du volume de la plateforme.** Les entreprises interrogées se sont concentrées sur la livraison de nouvelles fonctionnalités permettant d'améliorer l'expérience des marchands pour améliorer la croissance. Une entreprise a indiqué l'amélioration du temps d'intégration, en déclarant : « Le processus d'intégration est extrêmement simple et tout se fait en ligne. En fait, le temps d'intégration est passé de deux ou trois semaines à seulement 5 minutes. » Les entreprises associent l'amélioration du processus d'intégration à celle des taux de conversion des marchands. Une autre personne interrogée indiquait que les coûts des solutions antérieures étaient obscurs et imprévisibles, et que

« Stripe a fourni aux développeurs une expérience très simple, très facile, intégrée, très flexible et robuste. Nous avons donc pu l'éditer très rapidement et très facilement. Nous avons également pu ajouter des fonctionnalités supplémentaires très rapidement. Le travail d'intégration avec Stripe était très facile, leurs API très simples, c'est évident. »

*Directeur de la technologie, logiciel de comptabilité*



« Le processus d'intégration est extrêmement simplifié et exécuté entièrement en ligne. En fait, le temps d'intégration est passé de deux ou trois semaines à seulement 5 minutes. »

*Responsable des opérations commerciales, plateforme de gestion de ligue*





les marchands appréciaient la visibilité et la prévisibilité des tarifs de Stripe. En ce qui concerne la gestion des contestations de paiement et les remboursements, une entreprise déclarait : « Stripe a rendu nos clients plus heureux car, pour être honnête, nos clients préfèrent payer un remboursement en temps réel plutôt qu'à la fin du mois et obtenir une facture de \$20 000 en remboursement. ». Pour plusieurs entreprises, l'utilisation de Stripe Connect conduit à la réduction du nombre d'appels de support et moins de contestations de paiement. Comme le disait une entreprise, « moins nous avons de remboursements et de contestations de paiement, plus nos clients collectent des fonds, ce qui signifie que nous gagnons plus d'argent. » Plusieurs personnes interrogées étaient en mesure de relier l'introduction de fonctionnalités améliorées à l'augmentation du nombre de marchands et du volume sur leurs plateformes.

- › **Stripe Connect a permis une expansion plus rapide sur de nouveaux marchés, créant des opportunités de croissance internationale.** Une entreprise a été en mesure de pénétrer dans plus de marchés grâce à des délais et des coûts réduits avec Stripe Connect. La personne interrogée précisait qu'avec Stripe, les coûts internes liés à la mise en place des paiements sur les marchés internationaux avaient été réduits de 67 %. Grâce à la facilité d'expansion offerte par Stripe Connect, une autre entreprise interrogée a pu commencer à envisager une expansion sur de nouveaux marchés après l'investissement.
- › **La conformité était un sujet de préoccupation majeur pour toutes les personnes interrogées, et Stripe Connect a permis de réduire les délais et les coûts associés à la conformité, tout en réduisant les risques commerciaux.** Les entreprises interrogées ont mentionné le risque que la non-conformité présente pour leurs plateformes, tout en notant que la gestion de la conformité en interne n'était pas une force et qu'il serait coûteux de la développer. Les personnes interrogées ont décrit la conformité avec Stripe Connect comme étant « transparente », notant que « nous pouvons demander à Stripe leurs documents de conformité pour nos audits, ils les fournissent, ce qui nous met hors de cause ». Une autre personne interrogée disait qu'elle avait été en mesure de « complètement confier à Stripe la conformité à la norme PCI ». Une personne interrogée mentionnait que le passage à Stripe avait levé une limitation qui, dans la solution précédente, créait un risque important : « Il s'agissait d'un risque annuel évalué à plusieurs millions, d'une probabilité faible mais d'une grande gravité, car s'il s'était produit, il aurait déclenché une catastrophe et 20 % de nos revenus auraient été instantanément éliminés. »
- › **Les entreprises interrogées ont considéré l'investissement dans Stripe Connect comme un partenariat et se sont félicitées de l'innovation de Stripe et de son ouverture aux commentaires.** Plusieurs personnes interrogées étaient optimistes quant à la feuille de route de Stripe, mettant l'accent sur l'innovation de Stripe et l'attention portée sur les fonctionnalités demandées par les personnes interrogées. Les personnes interrogées disaient ceci de Stripe :
  - « Nous avons l'impression que Stripe évoluait à un rythme si rapide que nous ne nous contentions pas de souscrire aux outils que nous obtenons aujourd'hui, mais que nous avons également souscrit aux outils que nous aurons demain, un an plus tard et même cinq ans plus tard. C'était un concept d'autant plus facile à intégrer car d'autres entreprises offrent la même solution depuis des années. »

« Au cours des deux dernières années, les pays où nous avons pu croître ont généré des millions de dollars de revenus supplémentaires. Je ne pense pas que nous aurions pu être dans tous ces pays à cause de nos coûts et de nos délais[, sans l'aide de Stripe]. »

*Vice-président senior finance, entreprise de technologie*



« Nous ne voulions pas prendre ce risque de conformité. Nous avons absolument besoin d'un partenaire. Nous pouvions évidemment créer une partie de notre propre système de paiement et en tirer tous les bénéfices, mais il nous aurait fallu développer une énorme entreprise pour faire face à ce risque. C'est bien là le problème. Nous ne voulions pas faire cela. Nous avons confiance dans ce que Stripe a bâti. Nous leur sous-traitons essentiellement ce risque en tant que prestataire de paiements, c'est là l'essentiel. »

*Directeur de la technologie, logiciel de comptabilité*



- « Je dirai que les représentants de Stripe sont très, très réactifs et vraiment utiles dans de nombreux domaines. Je pense que nous avons vraiment obtenu un bien meilleur résultat avec Stripe, bien meilleur que si nous l'avions entrepris nous-mêmes avec [nos plateformes précédentes]. Nous sommes donc probablement en mesure de gagner beaucoup de temps grâce à la réactivité des personnes qui nous assistent. J'ai l'impression que les heures qu'ils ont passées pour nous nous ont définitivement fait gagner du temps. »
- « Nous estimons avoir été en mesure de vraiment bien nous développer grâce à Stripe, d'étendre notre activité et de remplir nos missions. Nous sommes vraiment très heureux de travailler avec leur équipe. Nous sentons réellement qu'ils sont investis dans notre entreprise et soucieux de notre réussite. Nous avons enregistré des avantages financiers grâce à notre partenariat avec Stripe. »
- « Stripe propose constamment de nouvelles choses et est ouvert aux commentaires. Avec [notre plateforme précédente], on nous disait constamment : « Dans six mois, dans six mois ». Ce n'est pas ce que je ressens avec Stripe. Ils ont pris nos remarques au sérieux et ont réellement mis en œuvre un changement qui ne s'était jamais produit auparavant. Cela nous a vraiment ravis et j'espère que d'autres en profiteront également. Nous avons l'impression que nous pouvons exprimer nos idées et ils sont ouverts à cela. Quand ils ont déployé le tableau de bord, ils ont dit : « Que voulez-vous voir d'autre ? Ils avaient peut-être déjà [nos recommandations] sur leur feuille de route, je ne sais pas. Elles ne s'y trouvaient pas lorsque je l'ai regardée. Mais elles s'y trouvaient trois semaines plus tard. »

« Nous estimons avoir été en mesure de vraiment bien nous développer grâce à Stripe, d'étendre notre activité et de remplir notre mission. Nous sommes vraiment très heureux de travailler avec leur équipe. Nous sentons réellement qu'ils sont investis dans notre entreprise et soucieux de notre réussite. Nous avons enregistré des avantages financiers grâce à notre partenariat avec Stripe. »

*Vice-président senior finance,  
entreprise de technologie*



## Entreprise composite

À partir des entretiens, Forrester a établi un cadre de référence TEI, une société composite et une analyse de ROI correspondant illustrant les domaines affectés sur le plan financier. L'entreprise composite est représentative des quatre sociétés interrogées par Forrester. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière sous forme agrégée dans la section suivante. Voici les caractéristiques de l'entreprise composite synthétisée par Forrester à partir de ses entretiens avec les clients.

**Description du composite.** L'entreprise composite, basée sur les personnes interrogées pour le présent rapport, est une vaste place de marché en ligne, avec un volume de transactions de \$475 millions avant son investissement dans Stripe Connect. L'entreprise applique 4 % de frais pour les transactions, dont 40 % représentent la marge après les coûts. L'entreprise travaille dans quatre marchés internationaux et sa croissance est à deux chiffres par rapport à l'année précédente. L'entreprise étend ses activités à deux marchés internationaux supplémentaires par an en moyenne, mais souhaite se développer plus rapidement. Avant d'utiliser Stripe Connect, l'entreprise disposait de deux solutions de paiement qui nécessitaient un travail manuel important. L'entreprise s'efforce de fournir aux marchands une meilleure expérience pour maintenir une croissance rapide, et avec de plus en plus de temps interne pris par les paiements et la conformité, l'entreprise a besoin d'une nouvelle solution de paiement pour rationaliser ses activités et améliorer ses fonctionnalités.

**Caractéristiques du déploiement.** L'entreprise composite déploie Stripe Connect en remplacement total de ses deux précédentes solutions. L'entreprise fournit aux marchands des fonctionnalités actualisées, augmentant le volume de transactions jusqu'à 10 % la troisième année. Elle est également en mesure, au cours de la période de trois ans, d'entrer sur quatre marchés internationaux supplémentaires par rapport à son rythme d'expansion précédent, ceci grâce à la facilité d'expansion offerte par Stripe Connect. Pendant la période d'analyse triennale, l'entreprise s'est implantée sur 10 nouveaux marchés au total, soit 14 marchés au cours de la troisième année. À la fin de la troisième année, le volume annuel de transactions de l'entreprise s'élève à \$996 millions et 19 % de son volume provient des marchés internationaux.



### Hypothèses clés :

- Volume de \$996 millions d'ici la troisième année
- 19 % de volume international d'ici la troisième année
- 8 à 10 % d'accroissement du volume grâce aux nouvelles fonctionnalités apportées par Stripe Connect

# Analyse des avantages

DONNEES D'AVANTAGES QUANTIFIES TELLES QU'APPLIQUEES A L'ENTREPRISE COMPOSITE

## Total des avantages

RÉF.	AVANTAGE	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3	TOTAL	VALEUR ACTUELLE
Atr	Profit supplémentaire dû aux fonctionnalités améliorées	\$648 883	\$899 493	\$1 231 964	\$2 780 340	\$2 258 869
Btr	Meilleure intégration des marchands	\$95 063	\$88 202	\$109 853	\$293 118	\$241 849
Ctr	Économies sur la gestion des plateformes	\$658 715	\$885 298	\$984 130	\$2 528 143	\$2 069 874
Dtr	Expansion internationale	\$364 568	\$537 368	\$946 890	\$1 848 825	\$1 486 943
	Total des avantages (ajustés pour risques)	\$1 767 229	\$2 410 361	\$3 272 837	\$7 450 426	\$6 057 535

## Profit supplémentaire dû aux fonctionnalités améliorées

Les entreprises interrogées ont rapidement compris les avantages opérationnels de leur investissement dans Stripe. Ces améliorations de processus sont quantifiées dans la section Économies sur la gestion des plateformes ci-dessous. Les entreprises interrogées se sont cependant concentrées sur les avantages stratégiques apportés par ses améliorations opérationnelles. Grâce à une plateforme de paiement flexible dans Stripe Connect, les entreprises ont pu dégager plus de temps pour le consacrer à leurs priorités, à de nouvelles façons d'améliorer l'expérience des marchands et pour stimuler une croissance supplémentaire de leurs activités.

- » Une entreprise ne pouvait pas fournir de règlement quotidien avec ses solutions de paiement antérieures, et cette limitation empêchait les marchands de rejoindre leur plateforme. L'entreprise interrogée disait : « Nous avons perdu de gros clients qui avaient besoin de règlements quotidiens. Un nombre important de gros clients sont revenus dans la plateforme car nous avons maintenant, avec Stripe, des règlements quotidiens. Par conséquent, c'est là que les économies sont minimales comparées à ce que nous gagnons du côté revenu avec Stripe. \$40 millions de nouveau volume ne pouvaient arriver sur la plateforme avant Stripe. »
- » Une autre entreprise a pu proposer des paiements en temps réel aux marchands sur sa plateforme avec Stripe, et de gros marchands ont rejoint la plateforme. En six mois, l'entreprise « a traité, de cette façon, environ un demi million de dollars. Nous nous attendons à traiter \$3 millions supplémentaires au cours des six prochains mois. Nous avons un client, un fournisseur en ligne, qui nous utilise car nous avons cette fonctionnalité. Il nous l'a dit. Nous avons donc maintenant deux [efforts de collecte de fonds] relativement médiatisés que nous avons obtenus uniquement en raison de cette fonctionnalité. Et nous espérons pouvoir obtenir plus de clients de ce type en expliquant à d'autres fournisseurs les avantages de ce que nous avons. »

Le tableau ci-dessus donne le total de tous les avantages des domaines indiqués ci-dessous, ainsi que les valeurs actuelles escomptées à 10 %. Sur une durée de trois ans, l'entreprise composite prévoit que le total des avantages ajustés pour risques atteigne une valeur actuelle de plus de \$6 millions.

« Nous avons perdu de gros clients qui avaient besoin de règlements quotidiens. Un nombre important de gros clients sont revenus dans la plateforme car nous avons maintenant, avec Stripe, des règlements quotidiens. Par conséquent, c'est là que les économies sont minimales comparées à ce que nous gagnons du côté revenu avec Stripe. \$40 millions de nouveau volume ne pouvaient arriver sur la plateforme avant Stripe. »

*Responsable des opérations commerciales, plateforme de gestion de ligue*



- › Une personne interrogée a expliqué comment le partenariat avec Stripe est devenu une nouvelle et puissante source de revenus : « Le principal avantage est l'accord de partage des revenus conclu avec Stripe. Ayant les connecteurs, la possibilité de s'associer à Stripe, ils sont devenus un partenaire très robuste. Nous sommes en mesure de partager les revenus générés et nous allons de ce fait, évidemment, générer plus de revenus, et donc plus de revenus pour nous. Nous avons alors une relation symbiotique, très forte, et il devient très facile de procéder à une analyse de rentabilisation autour de différentes fonctionnalités, de différents produits. Nous allons compter, cette année, sur un revenu supplémentaire d'environ \$5 millions que nous doublerons peut-être l'année prochaine. »

Forrester a émis les hypothèses suivantes pour l'analyse composite :

- › Au début de la première année, l'entreprise avait un volume annuel de \$475 millions sur sa plateforme. En plus de la croissance annuelle organique et des efforts de croissance internationale, l'entreprise voit son volume augmenter de 8 % grâce aux nouvelles fonctionnalités apportées par Stripe Connect. Dans la troisième année, le volume de l'entreprise a augmenté de 10 % en raison de la croissance due aux nouvelles fonctionnalités.
- › L'entreprise applique des frais de 4 % aux marchands et sa marge moyenne, après les frais de Stripe, est de 40 %.
- › L'entreprise consacre des développeurs à l'introduction et l'amélioration de fonctionnalités qui amélioreront l'expérience des marchands et génèrent de nouveaux domaines de croissance. Ceci est compris dans les catégories de coûts ci-dessous.

Les risques qui pourraient affecter cet avantage sont :

- › Les opportunités de croissance dépendront de la maturité de la solution de paiement antérieure d'une entreprise.
- › Le taux de croissance dépendra de la hiérarchisation des efforts de développement visant à améliorer les fonctionnalités.
- › Les personnes interrogées ont décrit un ensemble de revenus et de marges brutes dont Forrester a effectué la moyenne.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a réduit cet avantage de 15 %, ce qui a donné une valeur actuelle ajustée pour risques de plus de \$2,2 millions sur trois ans.



Une augmentation de 10 % du volume des transactions grâce aux fonctionnalités activées par Stripe Connect

Le risque d'impact est le risque que l'investissement ne réponde pas aux besoins technologiques et à ceux liés à l'activité de l'entreprise, ce qui entraînerait une baisse globale du total des avantages. Plus l'incertitude est grande, plus l'éventail des résultats potentiels est large pour l'estimation des avantages.

#### Profit supplémentaire dû aux fonctionnalités améliorées : tableau des calculs

RÉF.	INDICATEUR	CALC.	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3
A1	Volume supplémentaire dû à Stripe	Entretiens	\$47 712 000	\$66 139 200	\$90 585 600
A2	Revenu supplémentaire	Frais de 4 %	\$1 908 480	\$2 645 568	\$3 623 424
A3	Marge moyenne	Entretiens	40 %	40 %	40 %
At	Profit supplémentaire dû aux fonctionnalités améliorées	$A1 * A2 * A3$	\$763 392	\$1 058 227	\$1 449 370
	Ajustement pour risques	↓ 15 %			
Atr	Profit supplémentaire dû aux fonctionnalités améliorées (ajusté pour risques)		\$648 883	\$899 493	\$1 231 964

## Meilleure intégration des marchands

En plus d'attirer, par des fonctionnalités améliorées, de nouveaux marchands sur leurs plateformes, certaines entreprises ont également été en mesure d'intégrer des marchands plus rapidement. Cela a permis aux entreprises de disposer de plusieurs semaines de revenus supplémentaires grâce aux nouveaux marchands, et d'augmenter ainsi jusqu'à 10 % leur revenu annuel moyen par marchand.

Forrester a émis les hypothèses suivantes pour l'analyse composite :

- › Le chiffre d'affaires annuel moyen par marchand est d'environ \$960 avant Stripe Connect, et il passe à \$1 000 avec Stripe Connect en raison d'une réduction de deux semaines pour l'intégration de nouveaux marchands.
- › Cet avantage ne s'applique qu'aux nouveaux marchands rejoignant la plateforme après amélioration du processus d'intégration.

Les risques qui pourraient affecter cet avantage sont :

- › Cet avantage dépendra de la solution de paiement antérieure de l'entreprise et de l'inefficacité de l'intégration.
- › La moyenne annuelle par marchand varie considérablement.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a réduit cet avantage de 15 %, ce qui a donné une valeur actuelle ajustée pour risques de \$242 000.



Deux semaines de revenus supplémentaires pour les nouveaux marchands intégrés plus rapidement

### Meilleure intégration des marchands : tableau de calcul

RÉF.	INDICATEUR	CALC.	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3
B1	Revenu annuel moyen par marchand	Hypothèse	\$962	\$962	\$962
B2	Semaines supplémentaires de revenus grâce à une intégration plus rapide avec Stripe	Entretiens	2	2	2
B3	Augmentation annuelle moyenne en nombre de marchands	Hypothèse	6 764	6 276	7 817
B4	Marge moyenne	Entretiens	40 %	40 %	40 %
Bt	Meilleure intégration des marchands	$((B1/52 \text{ sem.}) * B2) * B3 * B4$	\$100 066	\$92 844	\$115 635
	Ajustement pour risques	↓5 %			
Btr	Meilleure intégration des marchands		\$95 063	\$88 202	\$109 853

## Économies sur la gestion des plateformes

L'un des avantages immédiats du passage à Stripe Connect en remplacement des solutions de paiement antérieures est l'automatisation et l'efficacité obtenues avec Stripe. Stripe Connect simplifie la complexité des paiements pour les plateformes, ce qui permet aux collaborateurs de consacrer leur temps à des priorités stratégiques.

- › D'après certaines entreprises interrogées, la gestion des flux de fonds complexes était un processus chronophage. Une entreprise précisait « C'était un processus grotesquement complexe qui [nous] occupait quatre ingénieurs et huit personnes du service client, tous les jours, chaque semaine. Sincèrement, c'était mauvais. Avec Stripe Connect, nous avons économisé \$200 K en travail de support et \$225 K en travail d'ingénierie [par an] avec Stripe Connect. »
- › Certaines entreprises interrogées rencontraient des difficultés à déclarer leurs revenus, expliquant : « À la fin de l'année, nous devons produire les 1099 K pour nos sous-marchands et, avant Stripe, ce processus était un véritable cauchemar : nous devons déterminer le nombre de nos clients que nous avons afin de produire et d'imprimer les formulaires 1099-K. Puis 35 personnes devaient remplir les enveloppes et les expédier. Stripe propose un service par lequel j'appuie sur un bouton, ils téléchargent toutes les informations de mon compte, puis à partir de là, je peux sélectionner les comptes pour lesquels je souhaite générer le formulaire 1099-K et, enfin ils proposent un service d'envoi par la poste.
- › Avant Stripe Connect, plusieurs entreprises interrogées passaient du temps sur les rapprochements manuels. Une entreprise interrogée expliquait qu'elle avait passé « facilement, en tout, plusieurs centaines d'heures. Cela prenait probablement, pour une personne, une semaine ou plus par mois. Nous avons toujours un processus de rapprochement, mais il n'occupe qu'une personne pendant une demi-journée par mois. Une autre entreprise interrogée a constaté une réduction de 50 % du volume de tickets de support client pour les rapprochements avec Stripe Connect.
- › Une autre entreprise a permis à son équipe comptable d'économiser du temps, et disait : « C'était un système très difficile pour notre équipe comptable. En contrôlant les paiements avec Stripe Connect, nous avons économisé au moins une journée de comptabilité par mois. » Stripe Connect a également permis à l'entreprise de réduire le volume d'assistance client relatif aux contestations de paiement de 25 %.
- › Plusieurs entreprises ont gagné du temps sur les processus de conformité avec Stripe Connect. Une personne interrogée a déclaré : « C'est efficace, nous n'avons pas besoin de nous occuper de la conformité à la norme PCI. Nous avons envisagé de le faire par nous-mêmes plutôt que de passer par Stripe, mais cela nous aurait coûté entre soixante et cent mille dollars. Une autre entreprise a fait l'économie d'un développeur en confiant les processus de conformité à Stripe. Une autre a déclaré que l'équipe comptable économisait trois semaines par an pour deux collaborateurs en gérant la conformité avec Stripe.

Forrester a émis les hypothèses suivantes pour l'analyse composite :

- › Au départ, l'entreprise a fait l'économie de deux développeurs à temps plein, huit collaborateurs d'assistance client à temps plein et 64 jours de comptabilité par an avec Stripe Connect, par rapport aux processus antérieurs.
- › À mesure que le volume des transactions augmente avec le temps, les économies réalisées par rapport à la solution de paiement précédente atteignent trois développeurs à temps plein, douze collaborateurs d'assistance client à temps plein et 85 jours de comptabilité économisés.

Les risques qui pourraient affecter cet avantage sont :



**Économie de trois développeurs à temps plein avec Stripe Connect**



**12 collaborateurs d'assistance client à temps plein économisés avec Stripe Connect**



**85 journées de comptabilité économisées avec Stripe Connect**

- › Les entreprises ont réalisé différentes économies en fonction des solutions de paiement antérieures et des processus manuels résultants.
- › Certaines économies en jours-hommes résultent de l'amélioration des fonctionnalités de la plateforme avec Stripe Connect.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a réduit cet avantage de 15 %, ce qui a donné une valeur actuelle ajustée pour risques de plus de \$2 millions sur trois ans.

### Économies sur la gestion des plateformes : tableau de calcul

RÉF.	INDICATEUR	CALC.	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3
C1	Développeurs à temps plein économisés avec Stripe	Entretiens	2	3	3
C2	Rémunération moyenne complète d'un développeur	Hypothèse	\$135 000	\$135 000	\$135 000
C3	Collaborateurs d'assistance client à temps plein économisés avec Stripe	Entretiens	8	10	12
C4	Rémunération moyenne complète d'un collaborateur d'assistance client	Hypothèse	\$50 000	\$50 000	\$50 000
C5	Jours de finance/comptabilité économisés	Entretiens	64	74	85
C6	Rémunération moyenne complète d'un collaborateur du service finance/comptabilité	Hypothèse	\$95 000	\$95 000	\$95 000
Ct	Économies sur la gestion des plateformes	$(C1 \cdot C2) + (C3 \cdot C4) + (C5 \cdot (C6 / 260 \text{ jours}))$	\$693 385	\$931 892	\$1 035 926
	Ajustement pour risques	↓5 %			
Ctr	Économies sur la gestion des plateformes (ajustées pour risques)		\$658 715	\$885 298	\$984 130

## Expansion internationale

L'entrée dans de nouveaux marchés peut être difficile pour les plateformes. Les entreprises interrogées rencontraient des difficultés avec les différentes réglementations et avaient besoin de solutions de paiement supplémentaires pour les marchés internationaux. Les personnes interrogées ont estimé que, grâce au partenariat avec Stripe, l'effort global de pénétration de nouveaux marchés était plus rapide et plus facile.

- › Une entreprise a déclaré : « Nous avons des clients canadiens et nous n'avons jamais été en mesure de traiter des fonds en dollars canadiens avec notre ancien prestataire. Stripe a une solution pour le faire. Je dirais, par conséquent, que pour l'international c'est une autre raison pour laquelle nous avons choisi Stripe. Nous savions qu'en prenant une dimension internationale, Stripe nous apporterait une solution assez simple. »
- › Une autre entreprise a déclaré : « Le coût et l'effort auraient été probablement deux à trois fois plus élevés [sans Stripe] simplement parce que nous aurions eu besoin d'ajouter du personnel, sans que ce soit à des fins de croissance. « Au cours des deux dernières années, les pays où nous avons pu croître ont généré \$6 millions de revenus supplémentaires.

Forrester a émis les hypothèses suivantes pour l'analyse composite :

- › Avant d'investir dans Stripe Connect, l'entreprise pénétrait en moyenne deux nouveaux marchés par an.



Entrée dans quatre marchés supplémentaires avec Stripe Connect



- › Les coûts de la mise en place de paiements sur de nouveaux marchés, avant Stripe Connect, s'élevaient à un peu plus de \$100 000. Avec Stripe Connect, ces coûts sont passés à \$35 000.
- › Au cours des trois années d'analyse, l'entreprise est entrée dans 10 nouveaux marchés, dont quatre où nous n'aurions pas pu pénétrer sans Stripe Connect durant cette période.
- › Chaque nouveau marché génère, en moyenne, un volume de \$12 millions par an pour la plateforme.

Les risques qui pourraient affecter cet avantage sont :

- › Les entreprises diffèrent par leur rythme d'expansion internationale.
- › Stripe Connect se trouve aujourd'hui dans 25 pays. Certaines entreprises interrogées ont pénétré dans tous ces marchés, ce qui limite l'ampleur de cet avantage.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a réduit cet avantage de 5 %, ce qui a donné une valeur actuelle ajustée pour risques de plus de \$1,5 million sur trois ans.

#### Expansion internationale : tableau de calcul

RÉF.	INDICATEUR	CALC.	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3
D1	Nombre moyen de marchés pénétrés par an, avant Stripe	Entretiens	2	2	2
D2	Nombre de marchés supplémentaires pénétrés par an, avec Stripe	Entretiens	1	1	2
D3	Coût de pénétration d'un marché, avant Stripe	Entretiens	\$106 538	\$106 538	\$106 538
D4	Coût de pénétration d'un marché, avec Stripe	Entretiens	\$35 513	\$35 513	\$35 513
D5	Économies totales de l'expansion	$(D1+D2)*(D3-D4)$	\$213 075	\$213 075	\$284 100
D6	Volume moyen par marché	Entretiens	\$12 000 000	\$12 000 000	\$12 000 000
D7	Revenu moyen par marché	Frais 4 %	\$480 000	\$480 000	\$480 000
D8	Marge moyenne	Entretiens	40 %	40 %	40 %
D9	Cumul des marchés supplémentaires avec Stripe	D2	1	2	4
D10	Marge supplémentaire avec Stripe	$D7*D8*D9$	\$192 000	\$384 000	\$768 000
Dt	Expansion internationale	$D5+D10$	\$405 075	\$597 075	\$1 052 100
	Ajustement pour risques	↓ 10 %			
Dtr	Expansion internationale (ajustée pour risques)		\$364 568	\$537 368	\$946 890

## Avantages non quantifiés

Les personnes interrogées ont indiqué d'autres avantages qu'elles ne pouvaient quantifier, mais elles ont néanmoins estimé que ces avantages étaient importants, en particulier :

- › **Le risque et l'impact de la non-conformité sur les activités d'une entreprise.** Les entreprises interrogées ont reconnu que le risque de conformité augmentait à mesure que la réglementation évoluait, et que les processus de conformité internes et externes devenaient trop coûteux pour être maintenus. Une entreprise indiquait que 20 % de son revenu, avec sa solution de paiement précédente, était exposé à un risque dû à un facteur de conformité, et que Stripe avait éliminé ce risque. Une autre entreprise dépendait d'un ingénieur pour gérer la conformité, et elle se sentait beaucoup plus confiante avec l'étendue des connaissances et de l'expertise de Stripe pour la gestion de ses risques. Plusieurs entreprises auraient dû faire de gros investissements en effectifs supplémentaires pour être en mesure de gérer la conformité aussi bien que Stripe. Qu'il s'agisse d'éviter un investissement important, une perte de revenus ou des amendes, toutes les personnes interrogées ont convenu de la valeur de Stripe Connect.
- › **Une réduction du taux de contestations de paiement.** Certaines entreprises interrogées ont constaté une réduction des contestations de paiement grâce aux fonctionnalités améliorées de Stripe Connect. En plus d'une amélioration de la satisfaction des marchands, elles ont également noté une meilleure performances des marchands sur la plateforme, ce qui a permis une augmentation du revenu de l'entreprise. Une entreprise a attribué une partie de cette réduction à quelque chose d'aussi simple que les descripteurs de cartes bancaires dynamiques proposés par Stripe. L'entreprise estimait que le nombre de contestations de paiement avait été réduit de 25 % avec Stripe Connect.
- › **Une amélioration des taux de conversion des marchands.** Il est difficile d'attribuer à un quelconque facteur les changements de taux de conversion, mais plusieurs personnes interrogées pensaient que l'augmentation des taux de conversion des marchands était due aux meilleures intégrations de nouveaux marchands avec Stripe Connect. Une personne interrogée disait que « La corrélation est suffisamment nette pour attribuer ce changement à Stripe Connect. »



- Stripe Connect réduit le risque de conformité.
- Stripe Connect a permis une réduction de 25 % des taux de contestations de paiement.

# Analyse des coûts

DONNEES DE COUTS QUANTIFIES TELLES QU'APPLIQUEES A L'ENTREPRISE COMPOSITE

## Total des coûts

RÉF.	COÛT	INITIAL	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3	TOTAL	VALEUR ACTUELLE
Etr	Coût de mise en œuvre	\$194 602	\$0	\$0	\$0	\$194 602	\$194 602
Ftr	Temps de gestion et de développement	\$0	\$446 806	\$446 806	\$446 806	\$1 340 419	\$1 111 141
	Total des coûts (ajustés pour risques)	\$194 602	\$446 806	\$446 806	\$446 806	\$1 535 020	\$1 305 743

## Coût de mise en œuvre

Les délais de mise en œuvre peuvent varier selon l'ampleur avec laquelle une entreprise souhaite personnaliser l'expérience des clients et des marchands :

- › La plupart des entreprises interrogées ayant demandé un degré élevé de personnalisation, les périodes de mise en œuvre, en fonction de leur environnement précédent, ont duré de trois à six mois et ont généralement été complétées par un mélange de personnel interne et d'équipe d'intégration de Stripe. Une entreprise, ne disposant pas d'ingénieurs en interne, a fait appel à un prestataire de développement pour l'aider dans sa mise en œuvre. Au cours de la période de mise en œuvre, la plupart des entreprises interrogées procéderont à un démarrage par étape, en migrant d'abord par solution de paiement ou par marché.
- › Une entreprise interrogée a choisi un niveau minimal de personnalisation en ne prenant que le tableau de bord de Stripe et ses flux d'intégration. Sa mise en œuvre dura deux jours.
- › Une fois la mise en œuvre terminée, la plupart des entreprises interrogées ont fait suivre une courte session de formation à leur personnel comptable et d'assistance client, afin de passer en revue les nouvelles fonctionnalités et l'utilisation du tableau de bord.
- › Les entreprises interrogées ont toutes estimé que le coût de Stripe Connect était à peu près équivalent à celui de leur système de paiement précédent. Il n'y a donc pas eu de coût supplémentaire net dû à l'utilisation de Stripe Connect. Toutefois, dans les bénéfices différentiels supplémentaires ci-dessus, les valeurs calculées sont nettes des coûts de traitement, de sorte que les coûts différentiels associés au volume généré par Stripe ont été inclus dans ces calculs.

Forrester a émis les hypothèses suivantes pour l'analyse composite :

- › L'entreprise composite a choisi une mise en œuvre de Stripe Connect fortement personnalisée permettant de personnaliser l'intégration, le calendrier des virements, les flux monétaires complexes et les rapports intégrés.
- › La période de mise en œuvre a duré cinq mois, et comprenait la création du système d'intégration connecté à Stripe, la mise en place du traitement des cartes bancaires et de la génération de rapports. Au cours de cette période, l'entreprise s'est complètement séparée de ses solutions de paiement antérieures.
- › Trois développeurs à temps plein ont travaillé avec Stripe au cours de la mise en œuvre.

Le tableau ci-dessus donne le total de tous les avantages des domaines indiqués ci-dessus, ainsi que les valeurs actuelles escomptées à 10 %. Sur une durée de trois ans, l'entreprise composite prévoit que le total des coûts ajustés pour risques atteigne une valeur actuelle de plus de \$1,3 million.



**Cinq mois**  
Temps total de mise en œuvre et de déploiement

- › Le personnel des services finance/comptabilité et assistance clientèle ont participé à une session de formation d'une heure.

Les risques qui pourraient affecter cet avantage sont :

- › La complexité de l'environnement précédent de l'entreprise, notamment le nombre de solutions de paiement antérieures et la présence sur le marché.
- › Le degré de personnalisation désiré.
- › La possibilité d'utiliser des ressources internes pour la mise en œuvre par rapport à l'utilisation de services externes.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a réduit cet avantage de 15 %, ce qui a donné une valeur actuelle ajustée pour risques de \$195 000.

Le risque de mise en œuvre est le risque qu'un investissement proposé puisse s'écarter des spécifications initiales ou attendues, entraînant des coûts plus élevés que prévu. Plus l'incertitude est grande, plus l'éventail des résultats potentiels est large pour l'estimation des coûts.

### Coût de mise en œuvre : tableau de calcul

RÉF.	INDICATEUR	CALC.	INITIAL	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3
E1	Durée de mise en œuvre en mois	Entretiens	5			
E2	Développeurs à temps plein pour la mise en œuvre	Entretiens	3			
E3	Rémunération moyenne mensuelle complète d'un développeur	135 000/12	\$11 250			
E4	Collaborateurs du service finance/comptabilité formés	Entretiens	5			
E5	Collaborateurs du service d'assistance client formés	Entretiens	10			
E6	Durée de la session de formation en heures	Entretiens	1			
E7	Rémunération moyenne horaire complète d'un collaborateur du service finance/comptabilité	95 000/2 080	\$46			
E8	Rémunération moyenne complète d'un collaborateur d'assistance client	50 000/2 080	\$24			
Et	Coût de mise en œuvre	$(E1 * E2 * E3) + (E4 * E6 * E7) + (E5 * E6 * E8)$	\$169 219	\$0	\$0	\$0
	Ajustement pour risques	↑15 %				
Etr	Coût de mise en œuvre (ajusté pour risques)		\$194 602	\$0	\$0	\$0

### Temps de gestion et de développement

Dans l'ensemble, comme indiqué ci-dessus dans les avantages d'économies sur la gestion des plateformes, les entreprises ont réalisé des économies de temps nettes liées à la gestion des paiements pour les développeurs, les services finance/comptabilité et d'assistance client. Cela était dû à une réduction des tâches manuelles associées aux solutions précédentes. Mais, il y avait deux domaines dans lesquels les entreprises interrogées passaient du temps supplémentaire en raison de Stripe.

- › La plupart des personnes interrogées étaient en contact toutes les semaines, par téléphone ou par courrier électronique, avec leur équipe de compte Stripe. Les personnes interrogées ont comparé la fréquence de leurs conversations avec Stripe et le service client parfois médiocre de leurs solutions antérieures.
- › Avant l'investissement, les entreprises interrogées avaient besoin des développeurs pour se concentrer sur l'ingénierie relative aux



**Trois collaborateurs à temps plein ont travaillé sur l'amélioration des fonctionnalités**

paiements afin de contourner les limites des solutions de paiement précédentes. Avec Stripe Connect, les entreprises peuvent plutôt demander aux développeurs de se concentrer sur l'ingénierie orientée utilisateur, pour améliorer les fonctionnalités de la plateforme. Comme le disait une entreprise, « l'équipe travaille en permanence mais ne s'occupe pas réellement spécifiquement de gestion au quotidien. Elle développe de nouvelles fonctionnalités tous les jours ».

Forrester a émis les hypothèses suivantes pour l'analyse composite :

- › Un représentant de l'entreprise composite est chargé de la relation avec Stripe et passe en moyenne 30 minutes par semaine à communiquer avec Stripe sur la gestion des comptes au quotidien.
- › Trois développeurs à temps plein développent de nouvelles fonctionnalités ou améliorent des fonctionnalités existantes avec Stripe afin d'améliorer la satisfaction des marchands et générer un volume supplémentaire sur la plateforme.

Les risques qui pourraient affecter les estimations de coût sont :

- › Une entreprise a consacré du temps de développement supplémentaire pour résoudre des bogues inattendus dans la plateforme Stripe.
- › Les entreprises peuvent noter des différences quant aux efforts internes d'amélioration de la fonctionnalité de paiement.

Pour tenir compte de ces risques, Forrester a réduit cet avantage de 10 %, ce qui a donné une valeur actuelle ajustée pour risques de \$1,1 million.

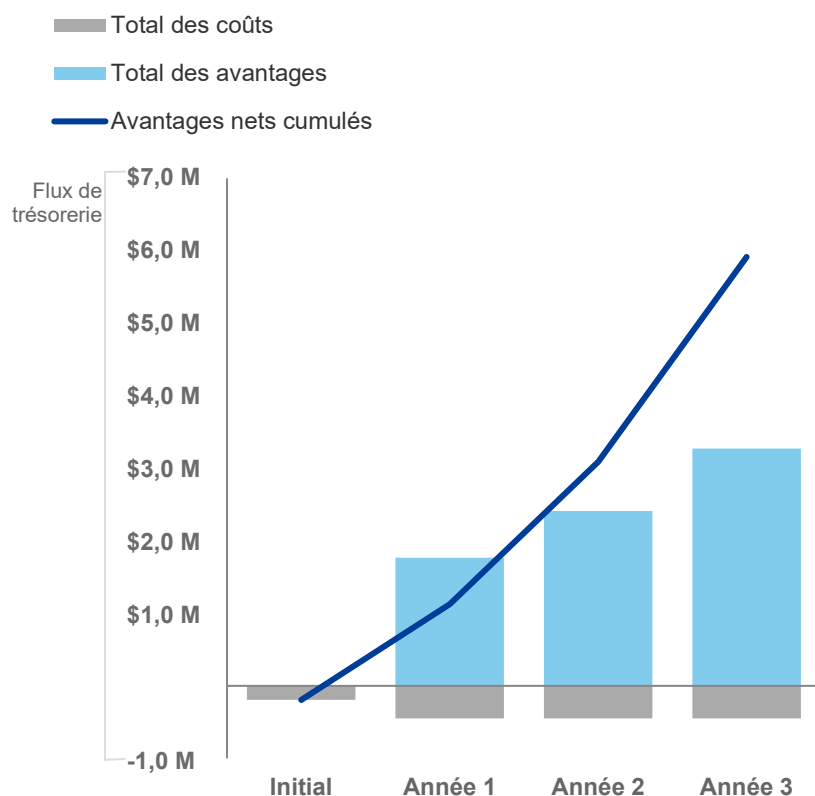
#### Temps de gestion et de développement : tableau de calcul

RÉF.	INDICATEUR	CALC.	INITIAL	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3
F1	Temps de gestion des comptes en heures	30 minutes/semaine		26	26	26
F2	Rémunération moyenne horaire complète d'un collaborateur de gestion de compte	95 000/2 080		\$46	\$46	\$46
F3	Développeurs à temps plein pour créer de nouvelles fonctionnalités	Entretiens		3	3	3
F4	Rémunération moyenne complète d'un développeur	Hypothèse		\$135 000	\$135 000	\$135 000
Ft	Temps de gestion et de développement	$(F1 \cdot F2) + (F3 \cdot F4)$	\$0	\$406 188	\$406 188	\$406 188
	Ajustement pour risques	↑10 %				
Ftr	Temps de gestion et de développement (ajusté pour risques)		\$0	\$446 806	\$446 806	\$446 806

# Bilan financier

## INDICATEURS AJUSTÉS POUR RISQUES CONSOLIDÉS SUR TROIS ANS

### Graphique des flux de trésorerie (ajustés pour risques)



Les résultats financiers calculés dans les sections Avantages et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement (ROI), la valeur actuelle nette (VAN) et le délai de rentabilité pour l'investissement de l'entreprise composite. Forrester suppose un taux d'actualisation annuel de 10 % pour cette analyse.



Ces valeurs de retour sur investissement, de VAN et de délai de rentabilité ajustées pour risques sont déterminées en appliquant des facteurs d'ajustement pour risques aux résultats bruts de chaque section Avantages et Coûts.

### Graphique des flux de trésorerie (ajustés pour risques)

	INITIAL	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3	TOTAL	VALEUR ACTUELLE
Total des coûts	(\$194,602)	(\$446,806)	(\$446,806)	(\$446,806)	(\$1,535,020)	(\$1,305,743)
Total des avantages	\$0	\$1,767,229	\$2,410,361	\$3,272,837	\$7,450,426	\$6,057,535
Avantages nets	(\$194,602)	\$1,320,423	\$1,963,554	\$2,826,031	\$5,915,406	\$4,751,792
ROI						364 %
Délai de rentabilité						< 3 mois

# Stripe Connect : Présentation

Les informations ci-dessous sont fournies par Stripe. Forrester n'a pas validé ces informations et ne cautionne pas Stripe ou ses offres.

Stripe est une entreprise spécialisée dans la technologie qui crée des infrastructures économiques pour Internet. Des entreprises de toute taille, aussi bien des startups que de grandes entreprises publiques telles que Salesforce, Shopify et Microsoft, utilisent les logiciels de Stripe pour accepter des paiements et gérer leurs activités en ligne.

Les plateformes et les places de marchés (des entreprises connectant des réseaux de « clients » et de « marchands »), qui seront les principaux moteurs de la croissance au cours de la prochaine décennie, font face à un ensemble unique de défis pour démarrer et développer leurs activités.

Avec Stripe Connect, le premier produit du genre, Stripe aide les places de marchés et les plateformes à gérer la complexité de l'acceptation des paiements provenant du monde entier et à gérer les paiements destinés à des tiers. Stripe Connect vérifie également l'identité et les informations concernant les comptes bancaires des marchands qui sont les receveurs ultimes des fonds, veille à ce que chaque marchand reçoive le montant correct en temps voulu et aide à satisfaire aux exigences en matière de réglementation et de fiscalité. Stripe Connect facilite également la croissance et les activités internationales des places de marchés et des plateformes. Par exemple, même si une place de marché est basée à Singapour, un « client » payant peut être situé au Caire et un « marchand » payé peut être situé à Toronto.

En satisfaisant aux besoins des entreprises qui auraient eu des difficultés à fonctionner, voire qui n'auraient simplement pas pu exister, il y a une décennie, Stripe Connect est le catalyseur de la nouvelle économie.

# Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels d'une entreprise en matière de technologies, et aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives informatiques à la direction et aux autres acteurs clés de l'entreprise.

## L'approche Total Economic Impact



**Les avantages** représentent la valeur apportée à l'entreprise par le produit. La méthodologie TEI place un poids égal sur la mesure des avantages et sur celle des coûts, ce qui permet l'examen complet de l'impact de la technologie sur l'ensemble de l'entreprise.



**Les coûts** tiennent compte de toutes les dépenses nécessaires pour apporter la valeur proposée ou les avantages du produit. La catégorie de coûts du TEI capture les coûts différentiels dans l'environnement existant pour les coûts continus associés à la solution.



**La flexibilité** représente la valeur stratégique pouvant être obtenue pour un investissement futur potentiel s'appuyant sur l'investissement initial déjà réalisé. La possibilité de capturer cet avantage présente une VA qui peut être estimée.



**Les risques** mesurent l'incertitude des estimations des avantages et des coûts en tenant compte de : 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 risques du TEI reposent sur une « distribution triangulaire ».

La colonne de l'investissement initial contient les coûts engagés au « moment 0 » ou au début de l'Année 1, qui ne sont pas escomptés. Tous les autres flux de trésorerie sont escomptés à l'aide du taux d'actualisation à la fin de l'année. Les calculs de VA sont effectués pour chaque estimation de coût et d'avantage total. Les calculs de VAN figurant dans les tables de synthèse sont la somme de l'investissement initial et des flux de trésorerie escomptés chaque année. Il est possible que les calculs des sommes et de la valeur actuelle des tables Total des avantages, Total des coûts et Flux de trésorerie ne s'additionnent pas exactement, en raison de l'arrondissement des nombres.



### Valeur actuelle (VA)

Valeur actuelle ou actualisée des estimations d'avantages et de coûts avec un taux d'intérêt donné (le taux d'actualisation). La VA des coûts et des avantages alimente la VAN totale des mouvements de trésorerie.



### Valeur actuelle nette (VAN)

Valeur actuelle ou actualisée des futurs flux de trésorerie nets (actualisés) avec un taux d'intérêt donné (le taux d'actualisation). La VAN positive d'un projet indique normalement que l'investissement est recommandé, à moins que d'autres projets affichent des VAN supérieures.



### Retour sur investissement (ROI)

Rentabilité attendue d'un projet, exprimée en pourcentage. Le ROI est calculé en divisant les avantages nets (avantages moins coûts) par les coûts.



### Taux d'actualisation

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



### Délai de rentabilité

Seuil de rentabilité d'un investissement. C'est le moment où les avantages nets (avantages moins coûts) arrivent à égalité avec l'investissement ou le coût initial.