

Etude
BTA

Les échecs de transaction coûtent aux entreprises plus de 24 millions GBP par an

Les sociétés ont aujourd'hui de grandes difficultés à répondre aux exigences d'un environnement économique en constante évolution

Selon une récente étude initiée par [Progress Software Corporation \(NASDAQ: PRGS\)](#), 90% des sociétés interrogées disent avoir subi des pertes de revenus du fait d'échecs de transaction, pour un total dépassant probablement les 24 millions GBP par an. Cette enquête, menée auprès des directeurs et responsables informatiques de 210 entreprises internationales, révèle également que bien que le volume des transactions n'ait cru que de 16% en moyenne, les échecs ont quant à eux bondi de plus de 35% au cours de l'année passée.

Le Royaume-Uni, dont le volume des transactions a augmenté de 18%, soit un peu plus que la moyenne, subit en revanche un taux d'erreur inférieur aux autres pays européens, dans la mesure où seules 11% des entreprises britanniques indiquent avoir constaté une augmentation. En effet, sept fois plus de sociétés françaises annoncent un accroissement des échecs de transactions, alors que leur croissance en volume n'a été que de la moitié de celle du Royaume-Uni.

Cette enquête, menée par le cabinet spécialisé Vanson Bourne, suggère que la croissance du volume de transactions est essentiellement due à la demande des clients en termes de nouveaux produits et services – ceci ayant entraîné les entreprises à mettre en place des environnements informatiques de plus en plus complexes. 57% des personnes interrogées déclarent que la fourniture de produits et services en "bundle", et l'ouverture de nouveaux canaux de distribution, ont accru de manière inexorable la complexité des systèmes informatiques.

Chiffre étonnant, 94% des personnes se plaignant d'une complexité accrue, pensent que ceci a entraîné des erreurs de transactions, fréquentes ou occasionnelles.

« Cette enquête met en évidence une situation kafkaïenne pour les entreprises internationales », explique Dan Foody, vice-président, responsable des produits Actional chez Progress Software. « Elles déploient de plus en plus de services sur de nombreux canaux de distribution afin de répondre à la demande et de rentabiliser toujours plus les relations avec les clients existants. Mais ces nouveaux services entraînent une augmentation exponentielle de la complexité et des volumes de transactions, d'où un taux d'échecs sans cesse croissant. Ceci détériore grandement la satisfaction des clients, et a un impact direct sur le chiffre d'affaires ».

L'étude indique que le chiffre de 24 millions de pertes est une estimation prudente. Parmi les sociétés interrogées :

- 63% craignent que les échecs ou retards de traitement entraînent un mécontentement certain ou probable des clients.
- 82% pensent que leurs meilleurs clients ne reçoivent pas systématiquement le meilleur service possible.
- 89% estiment que les échecs ou retards de traitement ont un impact négatif sur la satisfaction client.

Un autre coût caché identifié dans l'étude concerne la résolution de ces problèmes. 64% des sociétés interrogées déclarent que le traitement des échecs de transaction augmente la pression sur leurs ressources. Les personnes interrogées estiment également qu'une fois identifié, la résolution de chaque problème de transaction nécessite une moyenne de 18 ETP (équivalent temps-plein) pendant un minimum de deux heures.

« Cette étude montre clairement l'effet désastreux des échecs de transaction sur l'environnement économique actuel. La tendance à accroître la complexité des systèmes informatiques aggrave encore davantage la perte de revenus, du fait de l'augmentation des erreurs, de l'insatisfaction des clients et de l'utilisation inefficace de ressources ».

« Les entreprises doivent adopter une approche plus rationnelle en matière de suivi des flux de commandes au sein de leur environnement informatique, afin de pouvoir répondre en temps réel aux conditions du marché et aux interactions des clients. Cela permettra aux leaders de tirer parti de toutes les opportunités, d'améliorer leur efficacité et de réduire ainsi le risque d'impact négatif sur la satisfaction client. Une approche plus réactive fournira une visibilité et un contrôle susceptibles d'arrêter cet engrenage négatif », conclut Dan Foody.

A propos de Progress Software Corporation

Progress Software Corporation (Nasdaq : PRGS) est un fournisseur mondial de logiciels permettant aux entreprises d'agir de façon proactive face aux changements et aux interactions avec leurs clients, lorsque de nouveaux événements se présentent. Ceci leur permet de capitaliser sur de nouvelles opportunités, d'être plus efficaces et de réduire les risques. Progress Software propose un portefeuille complet de logiciels d'infrastructures, permettant d'assurer une visibilité et des réponses en temps réel aux événements ; et garantissant l'intégration, l'accès aux données ainsi que le développement et le déploiement d'applications. Toutes ces solutions supportent des déploiements en mode SaaS/Cloud ou on-premise. Progress améliore l'efficacité opérationnelle de votre entreprise en simplifiant l'IT et en réduisant son coût total de possession (TCO).

Progress Software, à travers Fuse - sa division Open Source suite au rachat de Iona Technologies - adhère aux trois principes clés d'ouverture et d'intégration : choix de standards ouverts, ouverture de l'architecture et choix de l'open source.

Pour plus d'informations: www.progress.com ou www.fusesource.com

###

Progress Software is a trademark or registered trademark of Progress Software Corporation or one of its subsidiaries or affiliates in the U.S. and other countries. Any other trademarks contained herein are the property of their respective owners.

Contacts presse

<p>LEWIS PR Elodie Lefeuvre – Jerome Caron elodiel@lewispr.com jeromec@lewispr.com Tél : 01 55 31 98 04</p>	<p>Progress Software France Nathalie Brar Chauveau nbrar@progress.com Tél : 01 41 16 16 00</p>
--	---