



Quel est l'impact des données de faible voire de mauvaise qualité sur votre entreprise ?

Livre Blanc janvier 2006

Etude réalisée par l'agence Dynamic Markets
commissionnée par QAS.



DYNAMIC MARKETS



QAS
An Experian company

Avant-propos

Maintenir le niveau de satisfaction de ses clients est dans l'intérêt de chaque entreprise. Pour y parvenir, il serait pertinent de se focaliser tant sur la collecte des données client que sur les individus eux-mêmes. Pour l'heure, une sensibilisation à la qualité des données doit être préconisée par l'ensemble des départements de l'entreprise et non pas exclusivement par les fonctions directement impliquées dans la gestion ou l'exploitation des données.

Les conséquences d'une défaillance en terme de gestion des données se répercuteront sur l'ensemble des départements de l'entreprise, notamment sur le chiffre d'affaires de l'entreprise.

QAS a commissionné ce projet d'étude approfondi afin de démontrer aux entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, l'intérêt de disposer de données exhaustives et à jour. Cette étude mondiale révèle l'impact des données de faible voire de mauvaise qualité sur l'ensemble des départements de l'entreprise : financier, commercial, marketing, logistique, services avant-vente et après-vente, services juridiques, etc.

Les témoignages ont été collectés dans le monde entier : Amérique du Nord, Europe, Australasie et Extrême-Orient.

La première partie de cette recherche internationale, publiée en juillet 2005 étudiait l'étendue du degré de connaissance client dont disposent les entreprises à travers le monde. Cette deuxième partie démontre de quelle manière les données de faible qualité impactent l'entreprise dans sa globalité. Les résultats révèlent que la plupart des entreprises souhaitent réduire leurs dépenses et réaliser des économies tout en augmentant leur productivité. Toutefois, en dépit de cela, nombreuses sont les entreprises qui ont conscience de perdre de l'argent en raison de leur incapacité à gérer au mieux la qualité de leur données client.

La segmentation client permet de capitaliser sur les opportunités de marché et contribue à maintenir une base de données exhaustive et à jour. Cependant, si la stratégie de gestion des données mise en place au sein de l'entreprise est défaillante, le potentiel marché ne sera pas représentatif, des opportunités de marché seront écartées et le manque à gagner impactera directement la rentabilité de l'entreprise.

Cette étude met l'accent sur le lien existant entre le coût à financer pour mettre en place une stratégie de gestion des données et le rapide retour sur investissement qui en découle. Investir dans une solution de gestion des données crée un cercle vertueux en terme de profitabilité.

La gestion des données doit être placée au cœur de chaque stratégie d'entreprise quel que soit son secteur d'activité, du commerce de détail au secteur financier, en passant par le secteur public. Ce livre blanc expose l'étendue de la responsabilité de chaque département, en matière de gestion des données et présente l'impact qu'ont des données de faible voire de mauvaise qualité sur l'ensemble de l'entreprise. Par souci de compétitivité, il est nécessaire d'investir du temps, des ressources humaines et financières dans une stratégie de gestion des données afin de garantir des informations de qualité.

QAS a anticipé sur le besoin spécifique des entreprises en matière de gestion des données. En effet, les informations clients étant des données vitales pour toute entreprise, la seule manière de pérenniser cette source de valeur consiste à investir dans une solution permettant à la fois de gérer et d'actualiser ces données.

Harry Meikle
Directeur Général, QAS



Contexte

QAS a lancé ce projet d'étude mondial afin d'améliorer sa propre compréhension des besoins émanant des clients et pour faire un bilan sur la manière dont les entreprises exploitent leurs données.

La première partie de l'étude publiée en juillet 2005, intitulée « À quel point connaissez-vous vos clients ? » étudiait la façon dont les entreprises à travers le monde, gèrent leurs données tout en soulignant le manque de « bonnes pratiques » en la matière. Dans cette deuxième partie de l'étude, QAS expose l'impact des données de faible voire de mauvaise qualité sur la rentabilité des entreprises.

La société Dynamic Markets a été commissionnée par QAS pour réaliser cette étude au travers de 550 entretiens de représentants du secteur public et du secteur privé, dans 10 pays à travers le monde (Allemagne, Australie, Belgique,

Espagne, France, Luxembourg, Pays Bas, Singapour, UK et USA).

Les secteurs représentés dans ce panel sont la banque, l'assurance et la finance; le commerce de détail; les télécommunications; l'énergie, l'environnement et les services collectifs; les loisirs, le tourisme et les transports; et le secteur public (Cf. graphique 2).

Les personnes sondées occupent des fonctions de décideurs : Président Directeur Général/Directeur Général, Directeur Commercial, Directeur Marketing, Directeur Informatique - toutes étant concernées par la gestion des données.

Figure 1 – Répartition par pays

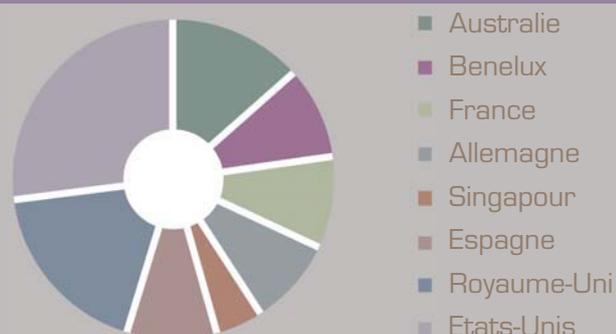
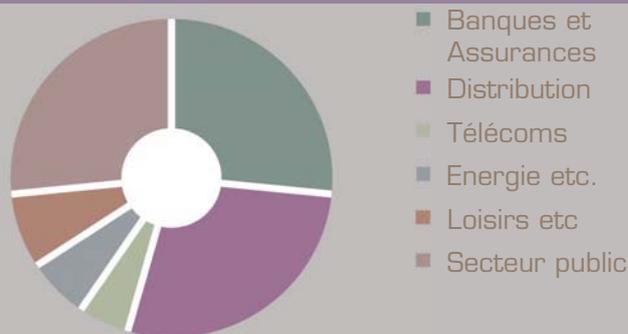


Figure 2 – Répartition par secteurs



La première partie de l'étude, intitulée « À quel point connaissez-vous vos clients ? », exposait l'étendue du degré de connaissance client, tous pays et tous secteurs confondus. Bien que la plupart des entreprises ait conscience des risques liés à l'exploitation de données erronées et qu'elles reconnaissent une perte de revenu potentiel en l'absence de stratégie en la matière (Cf. tableau 1), elles demeurent confrontées au manque de temps, de ressources humaines et financières.

La perte en qualité des données résulte essentiellement du fait que la plupart des sociétés n'appliquent pas de stratégie globale de gestion des données. Seulement 30 % des entreprises américaines, 32 % des entreprises australiennes et uniquement 26 % des entreprises britanniques disposent d'une telle stratégie.

Le nombre d'entreprises qui ne considèrent pas la mise en place d'une stratégie de gestion des données comme une nécessité contribuent à aggraver ce problème.

En Allemagne, seulement 6 % des personnes interrogées ont affirmé que la qualité des données relatives aux clients et prospects a été discutée par le comité de direction au cours des trois dernières années. Les États-Unis et Singapour sont en tête avec 35 %, pays où les dispositions réglementaires et l'obligation de conformité aux lois en vigueur ont élevé l'importance des données clients.

Dans cette deuxième partie de l'étude, QAS a analysé la façon dont les entreprises gèrent leurs données, la perte financière causée par des informations erronées et l'impact de ces dernières sur la rentabilité de l'entreprise.

Tableau 1 : Exhaustivité des données et Perte de revenu potentiel

Pays	Entreprises déclarant disposer de données exhaustives à 100 %	Entreprises admettant une perte de revenu potentiel en raison de données de faible/mauvaise qualité
Singapour	36%	45%
France	22%	60%
Allemagne	22%	89%
Espagne	18%	66%
États-Unis	13%	77%
Royaume-Uni	8%	71%
Australie	7%	65%
Bénélux	6%	86%

Axes majeurs de l'étude

Quelques statistiques

· 75 % des sociétés admettent une perte de chiffre d'affaires potentiel liée aux opportunités non détectées en raison d'un défaut de segmentation de la base clients et prospects.

· 60 % des entreprises du secteur public à travers le monde ont conscience que les données erronées et incomplètes leur coûtent de l'argent : gaspillage des ressources, perte de productivité et/ou dépenses inutiles imputées au budget marketing.

· L'étude montre qu'un grand nombre de fonctions est impliqué dans la gestion des bases de données : il s'agit le plus souvent du Directeur Informatique (60 %), de l'Administrateur Internet et Réseaux (50 %) ou du Responsable Informatique (47 %).

· 42 % des entreprises disposent d'un Gestionnaire Base de Données, mais très peu d'entre elles attribuent l'ensemble des responsabilités qui découlent de cette fonction à cette seule et même personne.

· Seulement 34 % des sociétés déclarent qu'un cadre dirigeant prend part à la gestion des bases de données.

· À l'échelle mondiale, 51 % des entreprises envisagent d'investir dans une solution de gestion des données au cours des 12 prochains mois.

· 76 % des entreprises rentables envisagent d'investir dans une solution de gestion des données, contre 34 % des entreprises financièrement stables ou déficitaires.

Les données erronées causent une perte de chiffre d'affaires potentiel

En général, les entreprises sont conscientes du fait que les données erronées génèrent des coûts inutiles en plus d'une perte de chiffre d'affaires potentiel. 73 % des entreprises admettent que cette somme se traduit par un gaspillage des ressources de l'entreprise, par un manque de productivité et par des dépenses inutiles en marketing (Cf. graphique 3 pour une répartition verticale).

En approfondissant l'impact qu'ont les données de mauvaise qualité sur la rentabilité de l'entreprise, il est possible d'estimer le coût moyen des dépenses à hauteur de 6% du chiffre d'affaires. Le rapport entre rentabilité et investissement en matière de gestion des données client a été analysé dans le cadre de cette étude. Aussi les sociétés qui se déclarent rentables estiment qu'en moyenne, la mauvaise qualité des données leur coûte entre 1 à 5 % de leur chiffre d'affaires. Parmi les sociétés financièrement stables ou déficitaires, 34 % ont déclaré perdre plus de 5 % de leur chiffre d'affaires, voire même jusqu'à 50 % d'après une entreprise en situation particulière.

75 % des entreprises interrogées dans le cadre de cette étude internationale reconnaissent également une perte de revenu liée à des opportunités non détectées en raison d'un défaut de segmentation de la base clients et prospects. La perte moyenne de revenu liée à ce manque à gagner s'élève à 6,2 % du chiffre d'affaires, considération faite des entreprises des secteurs de la finance et du commerce de détail, qui attestent que ce montant peut atteindre les 50 %.

Près d'une entreprise sur dix déclare que plus de 10 % de leur chiffre d'affaires est gaspillé en l'absence d'analyse des profils clients du fait d'un manque à gagner sur les ventes potentielles de produits et/ou de services. De nos jours, encore 13 % des entreprises ne savent pas évaluer la perte de revenu causée par des données de mauvaise qualité.

Alors que nombreuses sont les entreprises qui connaissent le coût engendré par une base de contacts qui n'est soumise à aucune mise à jour, nombreuses sont celles qui ne réalisent même pas le montant total des pertes qu'elles subissent. 15 % des sociétés relevant des services collectifs et 12 % des sociétés du commerce de détail ne sont même pas en mesure de dire si elles perdent ou non de l'argent en raison d'une mauvaise politique de gestion des données.

Graphique 3 : Impact de la non qualité des données sur le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entreprise

Commerce de détail

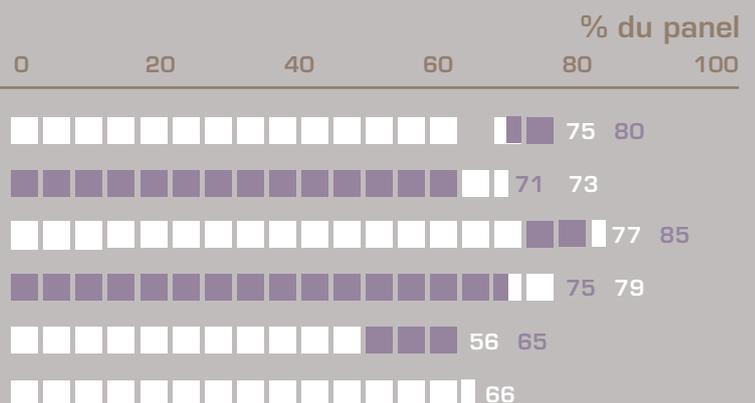
Banque/Assurance/Finance

Energie/Environnement/Services collectifs

Télécommunications

Loisirs/Tourisme/Transports

Secteur Public



■ % en perte de revenu potentiel - opportunités manquées

□ % en perte de revenu potentiel - ressources gaspillées

Gestion des bases de données

Peu d'entreprises déclarent disposer d'un Gestionnaire Bases de Données, seul responsable de l'administration et de la gestion des bases de contacts. Généralement, cette responsabilité est partagée par les départements Informatique et Marketing. Seulement 3 % des entreprises ont un Gestionnaire Bases de Données, qui à lui seul assume l'ensemble des responsabilités qui lui incombent ; toutes les autres sociétés répartissent cette responsabilité entre différents départements, de façon inappropriée.

Les personnes responsables de la gestion des données client au sein d'une entreprise sont le plus souvent :

- Le Directeur Informatique (60 %)
- L'Administrateur Internet et Réseaux (50 %)
- Le Responsable Informatique (47 %)

La principale difficulté qui subsiste en matière de gestion des données est liée au fait que la plupart des entreprises ne disposent pas d'un interlocuteur unique en charge de la mise à jour des bases de données. 79 % des sociétés sondées ont déclaré que 3 personnes sont responsables de la gestion des données au sein de leur entreprise, dans la majorité des cas, cette responsabilité est donc partagée.

47 % des entreprises du secteur public, contre 41 % des entreprises du secteur Banque/Finance /Assurances confient cette tâche au Responsable Informatique. 29 % des sociétés du commerce de détail et 36 % des sociétés de télécommunications attribuent cette responsabilité aux professionnels du Marketing.

Un indicateur clé de l'étude montre que les entreprises du secteur public sont plus nombreuses (62 %) que celles du secteur privé (42 % en moyenne) à disposer d'un Responsable Base de Données. Cela peut s'expliquer par le fait que, pour les entreprises du secteur public, les informations clients sont davantage considérées dans la mesure où elles rendent compte de la satisfaction de ces derniers avant même de constituer un moyen de générer du profit.

Ces chiffres soulèvent maintes questions intéressantes. Entre autres, comment définir le champ de responsabilités et les domaines de compétences de chaque département de l'entreprise, en matière de gestion des données, afin de maximiser le potentiel de la base client ?

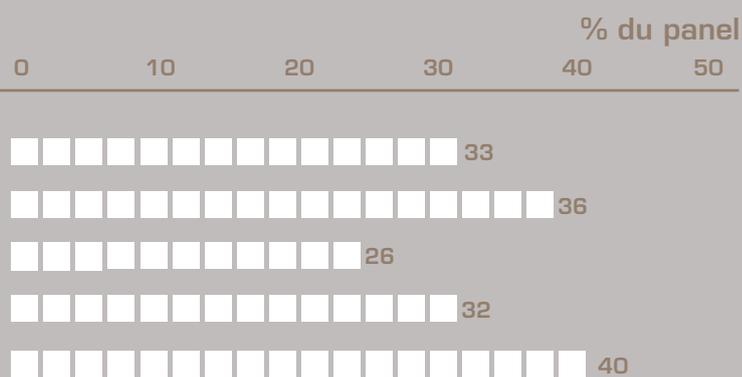
En général, la responsabilité de la gestion des données incombe à un membre du département Informatique. Toutefois, sachant que 61 % des entreprises pensent que la satisfaction des clients contribue de façon indirecte à l'amélioration des informations détenues, la gestion de la qualité des données doit-elle uniquement être du ressort du département Informatique ?

Le département Informatique dispose certes de la connaissance technique des systèmes à implémenter et du budget requis pour financer la mise en place d'un système de gestion des données, mais il requiert le soutien de la direction afin que la société dans son ensemble prône une culture de l'intégrité des données (voir graphique 4).

Les entreprises du secteur public étant les plus avancées en matière de gestion des données, quel est alors le montant prévisionnel des investissements futurs ? En fait, peu nombreuses sont les entreprises du secteur public (25 %) qui envisagent d'investir dans de meilleures pratiques de gestion des données au cours des 12 prochains mois, contrairement aux entreprises du privé (59 à 64 %), peut-être en raison des investissements déjà réalisés.

64 % des sociétés de télécommunications et 65 % des sociétés dans le secteur des loisirs et du tourisme, reconnaissent une perte de revenu potentiel liée à des opportunités de marché écartées. L'impact sur le chiffre d'affaires est considérable pour les secteurs Banque/Finance/Assurance (71 %) ainsi que pour les secteurs Energie/Environnement/Services collectifs (85 %).

Graphique 4 : % de dirigeants chargés des données



Vous prévoyez d'investir?

Alors que certaines entreprises n'ont pas conscience du besoin d'améliorer la qualité des données client, il est rassurant de constater que globalement, 51 % des entreprises envisagent d'investir dans de meilleures pratiques de gestion des données au cours des 12 prochains mois. Parmi ces entreprises, 24 % envisagent fermement d'investir et 27 % déclarent que ce n'est pour l'instant, qu'un projet (voir graphique 5).

Le constat général est le suivant : ce sont les sociétés les plus rentables qui envisagent d'investir dans des solutions de gestion des données, financé en majeure partie par le département Informatique. Le graphique 6 illustre les départements, qui habituellement, financent ce type d'investissement.

76 % des sociétés rentables envisagent d'investir dans de meilleures pratiques de gestion des données contre seulement 34 % des sociétés financièrement stables ou déficitaires.

Selon le critère géographique, les sociétés situées en Australie (57 %), à Singapour (60 %), au Royaume-Uni (57 %) et aux États-Unis (55 %) sont celles qui comptent investir dans une solution de gestion des données au cours de l'année à venir. 50 % des personnes interrogées en France et 66 % en Espagne, ont confirmé qu'elles n'envisageaient aucun investissement en la matière.

Graphique 5 : investissement dans une meilleure gestion des données au cours des 12 prochains mois



Graphique 6 : qui paie pour la gestion des données ?



L'enjeu principal de la qualité des données: la rentabilité de votre entreprise

Il suffit d'analyser attentivement les rapports financiers des entreprises interrogées afin de comprendre la corrélation directe entre la rentabilité d'une société et la qualité des données dont elle dispose. A ce sujet, l'étude présente quelques tendances fort intéressantes.

Toutes les entreprises, quel que soit leur bilan financier, considèrent la recherche d'un meilleur taux de satisfaction client ainsi qu'une plus haute qualité de prestations de services proposées, comme des moteurs à l'amélioration de la qualité des données. En revanche, se conformer aux lois régissant les données n'est pas perçu comme une nécessité absolue à l'échelle internationale, ce qui était prévisible.

Parmi les enjeux liés à la qualité des données, on constate que 62 % des entreprises rentables se focalisent sur la protection de leur notoriété. A titre comparatif, seulement 33 % des sociétés financièrement stables ou déficitaires perçoivent cet angle de façon stratégique. Cela laisse penser que les entreprises profitables cernent davantage les enjeux liés à la qualité des données, tandis que les entreprises moins stables financièrement ne considèrent pas cet aspect comme un élément essentiel à leur survie et à leur succès financier.

Un autre enjeu qui ressort clairement de cette étude est le fait de capitaliser sur les opportunités de marché potentielles issues de la segmentation des bases de données. 50 % des entreprises profitables défendent cet argument, contre seulement 17 % des entreprises non rentables. Si l'on considère le lien direct existant entre rentabilité et gestion des données, les résultats de l'étude suggèrent que les entreprises qui investissent dans la gestion des données sont davantage rentables dans la mesure où elles peuvent exploiter les données client à leur profit.

Conclusion

Les entreprises sont parfaitement conscientes du fait qu'elles ont la possibilité d'améliorer la gestion de leurs données, que ce soit pour augmenter leur taux de satisfaction client ou pour inverser la tendance actuelle en terme de perte de chiffre d'affaires. Parmi les bonnes résolutions des entreprises, il est bon de souligner que 51 % des entreprises envisagent d'investir dans des solutions ou systèmes de gestion des données, bien que reste à régler la question de l'étendue de la responsabilité des données au sein de l'entreprise : Département Informatique, Département Marketing, Comité de Direction ?

L'intégrité des données dépend de l'implication de chaque département et tout particulièrement de la responsabilité de l'équipe dirigeante, compte tenu des répercussions financières et de tout autre impact causé par des données de mauvaise qualité.

L'étude démontre clairement qu'il existe un lien entre l'investissement nécessaire pour pérenniser la qualité des données et le succès financier d'une entreprise. Les sociétés bénéficiaires envisagent d'investir à l'avenir, démontrant ainsi qu'elles voient un lien direct entre l'investissement dans une solution de gestion des données et leurs performances financières. Les sociétés financièrement stables ou déficitaires n'ont pas le même niveau d'engagement en termes d'investissement et devraient prendre exemple sur leurs homologues plus profitables. Elles doivent comprendre la corrélation étroite entre intégrité des données et rentabilité de l'entreprise, au lieu de considérer la gestion des données comme une pure et simple dépense.

Bien que le succès des entreprises du secteur public ne puisse être évalué à l'aune de la rentabilité, il a été possible d'établir que la motivation principale de celles-ci est de satisfaire leurs clients et non pas encore de générer des gains par l'exploitation des données dont elles disposent. Pour autant ce sont les entreprises qui ont le plus investi dans la gestion des bases de données à ce jour, dans l'unique perspective de proposer des prestations de services à plus forte valeur ajoutée.

Les entreprises du secteur privé qui investissent dans une solution permettant de préserver l'intégrité des données constatent une nette amélioration de leur rentabilité ainsi que de leur productivité, une fidélité accrue de leurs clients ; ce qui contribue à terme à valoriser leur image de marque. Ainsi, ces entreprises bénéficient d'une meilleure compréhension de leur clientèle et optimisent les opportunités de marché grâce à une segmentation des bases efficace.

Certes cet investissement exige du temps, des ressources humaines et financières, mais il est largement recouvert par la satisfaction des clients qui induit un impact positif sur la rentabilité de l'entreprise.





An Experian company

www.qas.com