

6 bis, rue Auguste Vitu
75015 Paris
Tél : 33 (0) 1 56 77 17 77
Fax : 33 (0) 1 56 77 17 70

www.markess.fr

Des projets de modernisation avec les technologies de l'information stimulés par le contexte économique

Paris, le 20 mai 2009 – MARKESS International, société d'études et de conseil basée à Paris et à Washington, D.C., spécialisée dans l'analyse de la modernisation et de la transformation des organisations privées et publiques avec les technologies de l'information, a interrogé lors de ses dernières études plusieurs centaines d'utilisateurs sur l'impact de la crise sur les budgets associés à leurs projets.

A l'instar de nombreux secteurs d'activité, la crise économique n'épargne pas le secteur informatique et, parmi les thématiques étudiées par MARKESS International depuis septembre 2008, apparaissent des segments de marché plus dynamiques que d'autres et qui semblent mieux faire face à l'environnement actuel tendu.

- **Les applications en ligne à la demande en mode SaaS bravent le ralentissement de l'économie**

A la question « Pour 2009, quel est l'impact du contexte de crise économique sur votre budget alloué aux solutions suivantes », les réponses des décideurs dans les entreprises et administrations interrogées sont consignées dans le tableau ci-dessous.

**Comparaison de l'Impact de la Crise sur les Budgets
pour Différentes Solutions Intégrant les Technologies de l'Information
France, 2009**

Impact de la crise économique sur les budgets alloués à :	En % d'Organisations Interrogées		
	Défavorable	Neutre	Favorable
Des applications en ligne en mode SaaS / On Demand	14%	34%	52%
Aux projets d'optimisation de gestion des interactions clients via internet et le mobile	40%	45%	15%
A la relation client dans son ensemble	44%	39%	17%
Des solutions de gestion des talents	50%	30%	20%
Des solutions d'archivage de courriers électroniques	59%	39%	2%

Base : 378 entreprises et administrations

Source : **MARKESS International**

- ✓ **Les applications en ligne à la demande en mode SaaS** (Software as a service) ou **ASP** (Application Service Provider) apparaissent clairement comme l'un des domaines que la crise épargne. Nombreux sont les décideurs chez les utilisateurs qui voient ce nouveau mode d'accès aux applications logicielles sous forme de service, payé selon l'utilisation et ne nécessitant pas d'infrastructure sur site, comme une solution anti-crise flexible et rapide à implémenter.

Aussi, les applications en mode SaaS apparaissent pour certaines organisations comme une alternative en temps de crise permettant de tirer parti des technologies de l'information afin de se moderniser, se transformer et innover sans avoir à supporter des coûts d'investissement (CAPEX) puisque les dépenses associées sont des dépenses de fonctionnement (OPEX), par ailleurs linéarisées dans le temps.

Les organisations interrogées ont aussi quantifié de nombreux bénéfices parmi lesquels figurent des arguments forts en temps de crise : gains financiers et réduction de certains coûts (notamment d'exploitation), accélération du « time-to-market », amélioration de l'efficacité et de la productivité, gains de temps et amélioration de la qualité...

- ✓ **Les solutions de relation client**, et plus particulièrement d'optimisation des interactions client via internet et le mobile, devraient mieux résister elles aussi. Cependant les entreprises indiquent clairement devoir faire face à une équation complexe : répondre d'un côté aux nouveaux enjeux comme la montée en puissance de l'e-mail et du web au détriment des canaux plus traditionnels comme celui de la voix, tout en réduisant en parallèle leurs coûts et en améliorant leur productivité.

Dans un contexte marqué par des difficultés économiques, les entreprises sont en effet plus que jamais confrontées à des réductions de leurs budgets, quels qu'ils soient, tout en devant continuer à satisfaire leurs clients. Etant admis que le coût d'acquisition d'un client est supérieur à son coût de fidélisation, les efforts en matière de relation client pour conserver et retenir les clients restent au cœur de leurs préoccupations.

- ✓ Plus exposées à un contexte économique difficile, **les solutions de gestion des talents** sont aujourd'hui impactées avec des budgets contractés.

Néanmoins de nombreuses entreprises se préparent à l'après crise, conscientes de l'importance d'optimiser la gestion de leurs talents internes comme des talents externes. Pour elles, le capital humain est un facteur déterminant pour gagner quelques points de compétitivité, de productivité et d'efficacité. A cette fin, les solutions de gestion des talents les aident à retenir, fidéliser, évaluer, motiver, faire évoluer les collaborateurs grâce à la gestion des compétences, aux entretiens annuels, à l'évaluation de la performance, à la formation et au développement, à la gestion de la mobilité, à la gestion des carrières et successions, des rémunérations, etc.

- ✓ Quant à **l'archivage des courriers électroniques**, les projets sont fortement ralentis dans le contexte actuel et ceci malgré l'accélération de la dématérialisation des échanges qui, elle, est loin de connaître la crise avec l'explosion des e-mails, messages instantanés (ou « chats »), SMS et autres moyens électroniques.

Cependant les budgets pour ce type de projet sont résolument en baisse, voire reportés ou encore ont un périmètre réduit avec un moindre volume de courriers électroniques ou de boîtes à lettres électroniques gérés, une réduction du nombre de fonctionnalités choisies, une moindre sophistication de ces fonctionnalités, etc.

- **Des chantiers qui perdurent malgré la crise traduisant la marche vers l'économie numérique**

En plus des segments de marchés mentionnés précédemment, les dernières études de MARKESS International ont permis de confirmer des projets d'investissement dans les chantiers relatifs à :

- ✓ **La dématérialisation** de manière générale, et plus spécifiquement la dématérialisation de factures qui devrait aussi être moins touchée que d'autres projets par la conjoncture économique actuelle, les gains financiers tangibles qui y sont associés étant plus particulièrement recherchés par les entreprises en temps de crise. Les ROI de tels projets sont rapides et quantifiables, ce qui devrait donc maintenir les investissements associés.

- ✓ **La gestion de contenu** avec des solutions permettant de mieux gérer les courriers électroniques ou e-mails, les contenus web, les enregistrements mais aussi la chaîne éditoriale. Le recours à de nouvelles solutions plus appropriées, la volonté d'homogénéiser les outils en place, et éventuellement de les déployer à l'ensemble de l'organisation expliquent les hausses de budget que prévoient d'allouer la majorité des organisations interrogées par MARKESS International sur leurs projets de gestion de contenu d'entreprise.
- ✓ Quant **au secteur public**, il semble inégalement impacté par la crise.

Si certains organismes publics affichent des budgets en baisse, il est néanmoins constaté des poches de croissance dans le secteur public. Les réformes enclenchées ainsi que les grands projets informatiques lancés et désormais incontournables (numérisation et dématérialisation, télé-procédures, décisionnel, stockage et archivage électronique, gestion électronique de documents, applications collaboratives, sécurité des systèmes d'information, infrastructures sous IP...) soutiennent les budgets informatiques. Ce secteur confirme aussi son avancée vers l'open source avec des budgets associés en progression chaque année depuis 2006 et qui continueront à croître d'ici 2010.

Enfin l'externalisation dans l'administration, sous la forme de contrats d'hébergement d'infrastructures IT et/ou d'applications, d'infogérance, de recours à des services en ligne en mode SaaS, par exemple, semble prendre de l'ampleur. Certaines administrations interrogées évoquent le recours à l'externalisation comme consécutif aux réformes issues de la RGPP, révision générale des politiques publiques, qui impulse de nouvelles formes de gestion des systèmes d'information.

En conclusion, la crise ne touche pas de façon homogène les secteurs des technologies de l'information étudiés par MARKESS International. Certains segments sont plus ou moins épargnés. Il s'agit notamment de projets ayant des bénéfices tangibles et quantifiables (réduction de coûts, augmentation de la productivité, amélioration de la satisfaction client...), rapidement opérationnels et faciles à mettre en œuvre, portant sur des budgets de fonctionnement et favorisant le mode externalisé.

Ce communiqué porte sur les études suivantes publiées par MARKESS International :

Gestion des Talents : Enjeux & Solutions

Optimisation de la Gestion des Interactions Client avec Internet et le Mobile

Prochains Enjeux de l'Archivage de Courriers Electroniques

Atouts & Bénéfices du Modèle SaaS / On Demand

Bilan et Perspectives des Logiciels et Services IT dans l'Administration Française

Gestion de Contenu d'Entreprise : Enjeux & Perspectives

Solutions Collaboratives & Communication d'Entreprise en Mode ASP / SaaS

Hébergement à Valeur Ajoutée : Réponses aux Défis de la Continuité de Business

Dématérialisation de Documents et Courriers Entrants

L'Administration Française et l'Open Source

Bénéfices & Gains de la Dématérialisation de Factures

Motivations et Clés de Succès de l'Externalisation d'Applications et Processus RH

POUR TELECHARGER LES SOMMAIRES DE NOS ETUDES : www.markess.fr/etudes.php

POUR RECEVOIR NOS AUTRES COMMUNIQUEES DE PRESSE : www.markess.fr/pressreleases.php

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter :

Sylvie Chauvin au 01 56 77 17 77 ou à l'adresse e-mail : schauvin@markess.com

MARKESS International est un cabinet d'études et de conseil qui analyse depuis 10 ans

la transformation et la modernisation des organisations avec les technologies de l'information.

Etabli à Washington, D.C. et à Paris, **MARKESS International** a pour mission d'aider tant les maîtrises d'ouvrage à mieux comprendre et tirer parti des technologies de l'information que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés. Depuis 2002, fort de ses expériences et de son savoir-faire dans le domaine de l'administration électronique aux USA et de ses connaissances des impacts des nouvelles technologies sur les entreprises privées, **MARKESS International** a lancé une practice dédiée à l'analyse des marchés de l'administration et du secteur public.