

# LIVRE BLANC INTEROP



TÉLÉCOMS

RÉSEAUX

INTERNET

## L'adoption des **solutions Internet** dans les Entreprises

Septembre 2001



Taylor Nelson Sofres a mené une étude auprès des PME françaises, visant à comprendre l'usage que les entreprises font de l'Internet et de l'Internet Mobile.

Cette étude a été réalisée en Juillet 2001 auprès de 131 entreprises de 5 à 500 employés, et fait suite à celle réalisée en Septembre 2000 auprès d'un échantillon similaire. Elle permet ainsi d'en tirer des tendances .

Les principaux résultats de l'étude, détaillés ci-dessous, sont complétés par des graphes illustrant une comparaison 2000/2001 par question.

## Principaux résultats

### ■ La généralisation de l'usage de l'Internet dans les PME est portée par le courrier électronique

En France, l'utilisation de l'Internet se développe, mais reste encore concentré sur le courrier électronique interne/externe (85%).

**Puis viennent :**

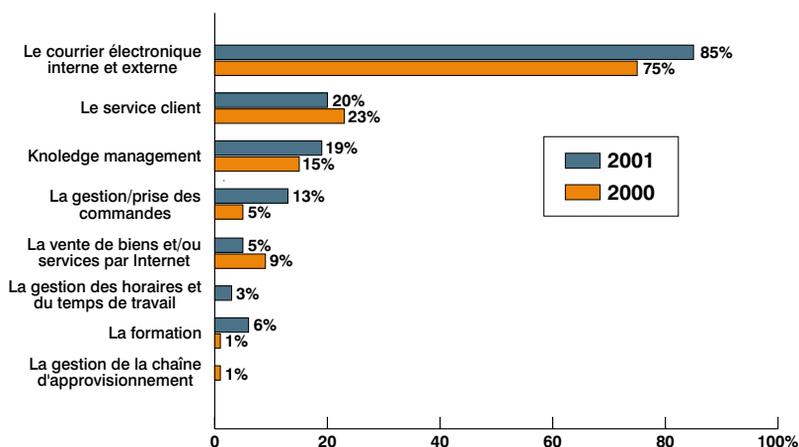
la gestion du service client (20%), le Knowledge management (19%) et la gestion/prise des commandes (13%).

L'utilisation du courrier électronique augmente de 10 points par rapport à 2000, son utilisation pour le service client et le Knowledge management restant stable.

En 2001, la formation par Internet est apparue en France (6% contre 1% l'année dernière). Une autre utilisation, la gestion des horaires et du temps de travail reste anecdotique mais a vocation à se développer.

#### Le Panel des décideurs IT

Question : Pour quels domaines d'applications votre entreprise utilise-t-elle actuellement Internet ?



Total des répondants en %

## ■ Les apports de l'Internet pour l'entreprise

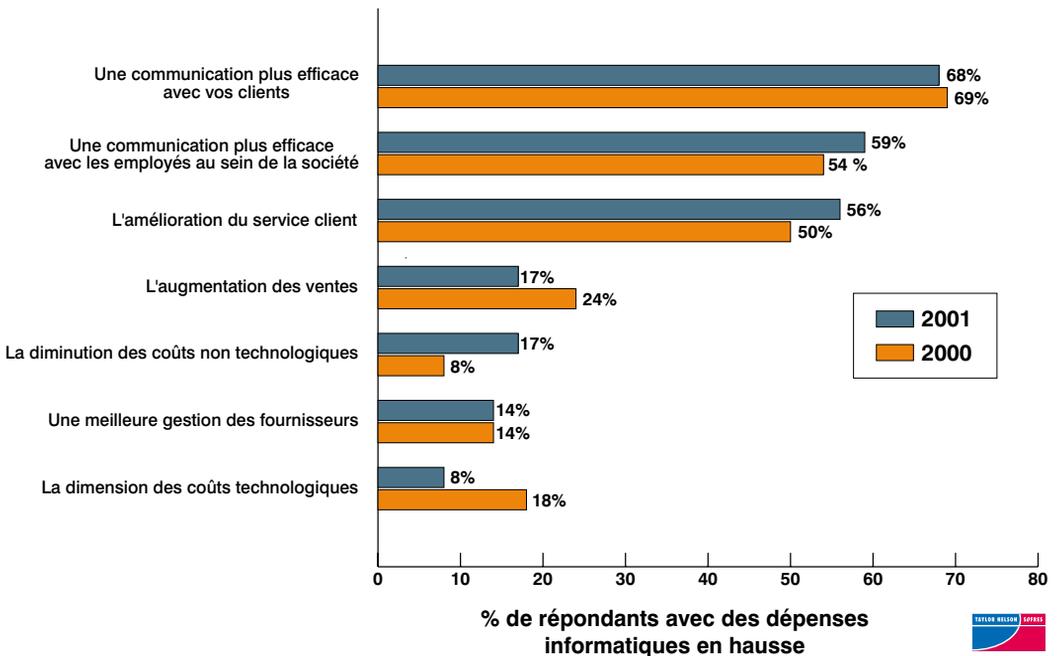
Les PME considèrent que l'Internet est un levier qui leur permettra d'augmenter l'efficacité de leur communication externe clients (68%) puis celle via leur public interne (59%).

### Viennent ensuite :

des meilleures ventes (17%) et une réduction des coûts non technologiques (17%) ainsi qu'une meilleure gestion des fournisseurs (14%).

### Le Panel des décideurs IT

Question : Pourquoi l'usage de l'Internet par votre entreprise va-t'il augmenter ?  
 ...Diriez-vous que l'usage de l'Internet a contribué à...



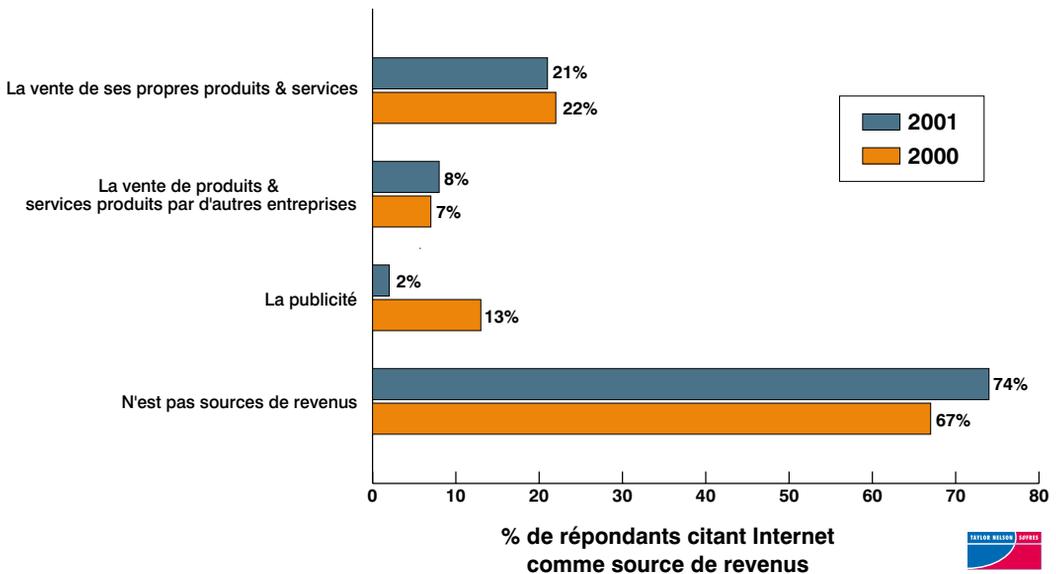
## ■ L'Internet n'est toujours pas un facteur synonyme de ventes dans les PME

Pour les PME, le commerce électronique n'est, à ce jour, toujours pas ou peu source de revenus :

74% des entreprises l'affirment (67% en 2000). A l'inverse, seules 21% des PME génèrent un revenu de la vente de leurs produits propres ou ceux d'autrui (8%).

### Le Panel des décideurs IT

Question : Lesquelles des applications suivantes constituent une source de revenus sur votre site WEB ?



## ■ Plus de la moitié des PME externalisent leurs prestations Internet

**53% des PME font appel à des ressources externes pour le développement de leur activités Internet :**

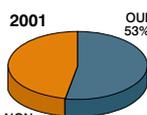
principalement pour les connections réseau (65%), la conception de site (60%), le fonctionnement du réseau ou système (59%).

Le respect des délais (55%), la compréhension des besoins (50%), une bonne vision du futur de l'Internet pour développer des solutions (46%), la créativité (43%) sont les facteurs principaux de sélection d'un tel intervenant.

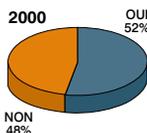
Dans une moindre mesure, le rapport qualité / prix et la proximité géographique sont également des facteurs influents. Ces données restent stables par rapport à 2000.

### Le Panel des décideurs IT

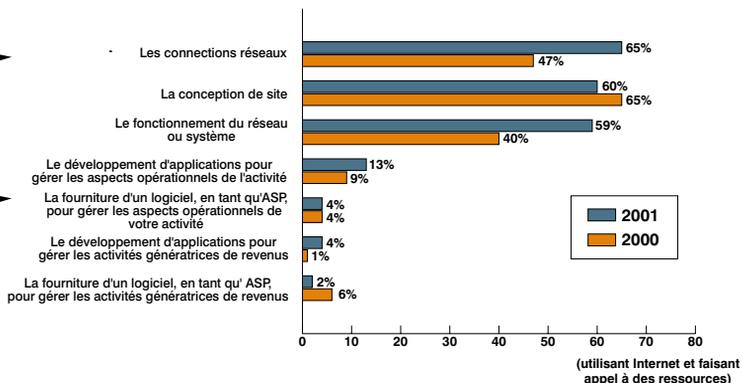
Question : Lors de ces 2 dernières années, avez-vous fait appel à des ressources externes pour la création ou le fonctionnement d'un quelconque aspect de vos capacités Internet ? Dans quels domaines ?



OUI POUR →



OUI POUR →



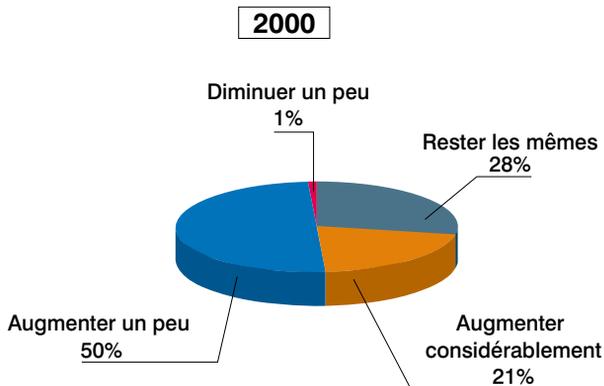
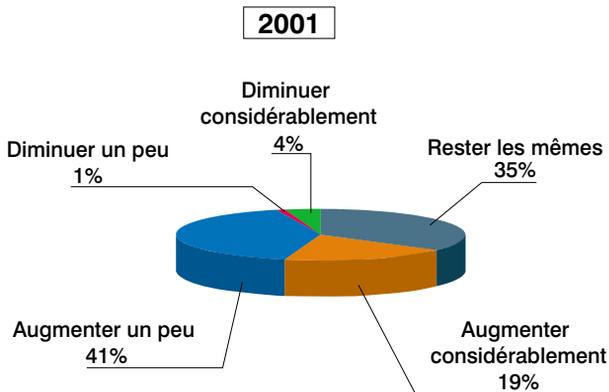
Répondants utilisant Internet

## ■ La croissance des investissements Internet se ralentit

Dans les 12 prochains mois, 60% des PME françaises souhaitent augmenter leurs investissements liés à Internet (contre 71% en 2000).

### Le Panel des décideurs IT

Question : Dans les 12 prochains mois, pensez-vous que les dépenses de votre entreprise liées de l'internet vont...



Répondants utilisant Internet

## ■ L'usage de l'Internet Mobile est essentiellement destiné au courrier électronique

L'internet mobile (WAP, Palm PC, portable et smart-phones) est utilisé en France par 38% des PME (29% en 2000). 12% des non-équipés envisageraient de le devenir.

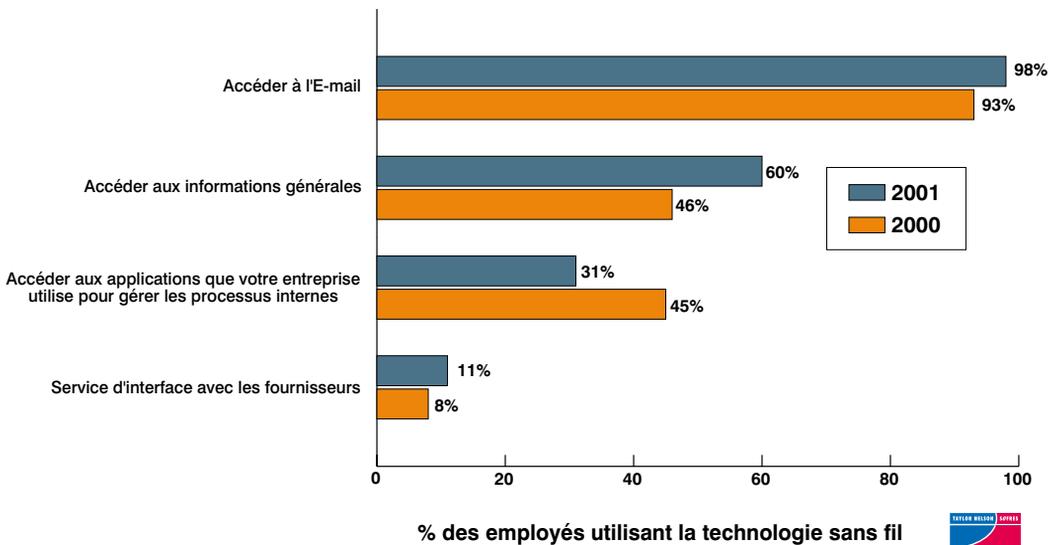
### A ce jour, l'utilisation est majoritairement destinée à permettre aux salariés d'accéder de manière distante à Internet :

E-mail (98%), information générale (60%), applications internes (31%) et servir d'interface avec les fournisseurs (11%). Ces domaines sont appelés à se développer.

**Mais les freins à l'adoption de cette technologie sont encore bien réels :** coûts de développement, bande passante limitée, problèmes de sécurité, réticence des employés face aux nouvelles technologies.

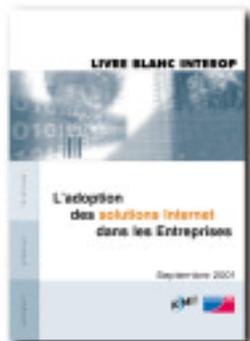
### Le Panel des décideurs IT

Question : Pour quelles applications vos employés utilisent-ils connections mobiles à Internet ?



## ■ Les PME ont acquis plus de maturité à l'égard de l'Informatique

Pour les PME françaises, l'informatique reste un service / support à l'activité, et un avantage compétitif stratégique pour 30% d'entre elles (contre 22% en 2000). Cela devient également une dépense à contrôler (22%, contre 15% en 2000).



Ce livre blanc Interop a été réalisé en collaboration avec



14, place Marie-jeanne Bassot  
92593 Levallois-Perret cedex, France  
Tél : +33 (0)1 46 39 56 56 - Fax : +33 (0)1 46 36 56 99