



Temps d'arrêt



Coûts



Réparations



Perspectives des leaders IT sur l'e-commerce B2B '22/23

L'effet de vague d'un e-commerce B2B mal aligné



Une introduction de notre CPO **Arno Ham**

Voici l'une des questions que les leaders IT me posent régulièrement :
« Pourquoi s'embêter avec l'e-commerce B2B alors qu'il semble impliquer tant de complications ? »

La réponse est simple. L'e-commerce B2B n'est plus une option, c'est une nécessité. La force motrice derrière cette série de rapports est de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les leaders IT lors de la mise en œuvre – et de la mise à profit – de leur solution e-commerce B2B.

Je veux inspirer les leaders IT à partager leur vision d'un avenir axé sur la technologie, où les organisations sont davantage centrées sur le client, tout en étant plus fiables et en constante évolution.

Nous avons chargé Sapio Research d'interroger plus de 1 000 leaders IT à travers le monde qui disposent actuellement d'une solution e-commerce B2B au sein de leur entreprise.

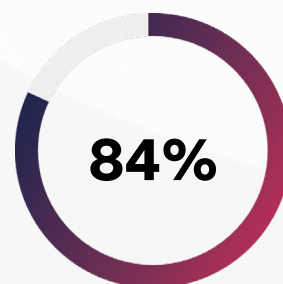
Ce que nous avons constaté : 84% des leaders IT ne sont pas satisfaits de leur solution e-commerce B2B, allant jusqu'à dire qu'elle a eu un impact négatif sur les affaires.

Ces chiffres ne sont pas très optimistes.

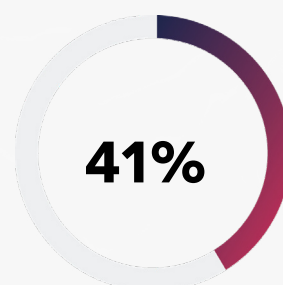
Ajoutez à cela la pression constante des problèmes de maintenance qui englobent plus de 41% du temps des départements informatiques, il n'est pas étonnant que les leaders IT soient débordés.

Les résultats de notre enquête sont clairs : les leaders IT ont un rôle clé à jouer dans leur organisation lorsqu'il s'agit de choisir la bonne solution e-commerce B2B.

*Arno Ham
CPO Sana Commerce*



des leaders IT ne sont pas satisfaits de leur solution e-commerce B2B



du temps des départements informatiques est consacré aux problèmes de maintenance

L'objectif de ce rapport :

- Comprendre les priorités et les défis des leaders IT
- Comprendre le rôle des services informatiques dans l'e-commerce B2B
- L'adoption, l'utilisation et l'expérience des plateformes e-commerce B2B

Pourquoi les entreprises B2B optent-elles pour une plateforme e-commerce ?

Les entreprises qui cherchent à évoluer optent souvent pour des solutions e-commerce B2B qui répondent à leurs besoins. Ces solutions sont généralement axées sur les points suivants :



Mieux servir une clientèle grandissante



Atteindre de nouveaux marchés



Assurer leur position dans un avenir axé sur le numérique

À quoi ressemble une solution e-commerce B2B mal alignée ?

Bien que ces solutions e-commerce B2B apportent de grandes promesses, rendant les chefs d'entreprise désireux de les adopter, elles sont souvent vouées à l'échec.

Une solution mal choisie peut manifester de nombreux problèmes différents. Le premier signal d'alarme est qu'elle comporte de nombreuses fonctionnalités dont vous n'avez pas besoin ou que vous ne savez pas comment intégrer dans votre pile technologique. Le second est le temps d'arrêt. Si votre boutique en ligne n'est pas opérationnelle en permanence, vous risquez de perdre des revenus. Enfin, si vous devez constamment effectuer des maintenances ou des mises à jour de logiciel, vous ne préparez pas efficacement l'avenir de votre entreprise. **Conclusion : cette solution vous facilite-t-elle la vie ?**



Les solutions e-commerce B2B rendent **la vie d'un leader IT plus difficile**

92%

des leaders IT ont au moins une frustration avec leur plateforme e-commerce B2B

Ces frustrations comprennent :

Haut niveau de maintenance requis	29%
Temps perdu sur des dysfonctionnements	26%
Manque de disponibilité API	23%

Le département IT ne soutient pas l'entreprise, il **est** l'entreprise

La mise en œuvre d'une solution e-commerce B2B sans la participation d'un département informatique signifie que les entreprises reçoivent une solution qui n'est pas du tout une solution.

Cela peut potentiellement nuire gravement à la relation entre une entreprise et ses clients. En conséquence, la relation entre les départements IT et l'entreprise en souffre également.

En ce qui concerne les coûts tangibles, une solution e-commerce B2B mal alignée peut vous faire perdre des centaines de commandes en raison de temps d'arrêt, de commandes perdues et d'une maintenance coûteuse. Et ce n'est que le début de l'effet de vague qui pourrait faire ou défaire vos relations commerciales. **Les enjeux sont incroyablement élevés.**

Les départements IT sont **sous pression.**

En conséquence, vous devez mettre en œuvre une solution qui nécessite plus de temps et de budget que prévu ou souhaité. En tant que leader IT, vous avez une décision à prendre : aller de l'avant ou communiquer vos frustrations.

Les coûts élevés sont la principale frustration, et ce point de douleur s'aggrave lorsque l'on considère le temps et le budget consacrés à l'implémentation et à la maintenance.

Principaux défis à l'heure actuelle pour les leaders IT

Coûts IT élevés et budgets réduits	55%
Agilité et flexibilité	40%
Failles de sécurité	40%
Manque d'intégrations de systèmes	33%

37%

du budget informatique est consacré à l'intégration

Les leaders IT prévoient de consacrer en moyenne 37% de leur budget à l'intégration de nouveaux logiciels dans leur environnement informatique existant. Cela s'ajoute aux coûts et à la pression pour assurer que votre boutique en ligne fonctionne.

41%

de temps consacré à la maintenance

41% des heures de travail sont consacrées à la maintenance de la solution e-commerce B2B. Il faut également y ajouter une main d'œuvre additionnelle car les entreprises emploient, en moyenne, **entre 2 et 3 employés pour maintenir leur solution.**

Revenus à risque

188

commandes

En moyenne, **188 commandes** sont à risque chaque mois en raison de temps d'arrêt.

265 664 \$



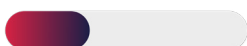
Les pertes de commandes signifient qu'en moyenne **265 664 \$ de ventes en ligne sont à risque** pour votre entreprise par an en raison des temps d'arrêt.

Alors que vous essayez de trouver des moyens de maintenir, de mettre à jour et d'intégrer votre solution, les risques grandissent. La vague continue à prendre forme, apportant une foule de problèmes, dont beaucoup ne seront pleinement visibles que beaucoup plus tard.



Conclusion : frustration

1/3



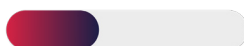
Seul un tiers des leaders IT ont estimé que l'adoption de leur plateforme avait dépassé leurs attentes.

42%



Ont examiné d'autres solutions e-commerce.

35%



Ont demandé haut et fort un changement de solution ou ont conseillé à leur direction une autre voie.

Les leaders IT partagent que l'adoption a nui à leur relation avec l'entreprise.

67%

L'impact négatif au-delà de l'IT

La mise en œuvre d'une solution devrait être la première étape solide pour amorcer votre projet e-commerce, surtout avec une solution qui idéalement s'auto-entretient à mesure que votre entreprise se développe.

Au lieu de cela, les leaders IT constatent que ces nouvelles plateformes sont brillantes, coûteuses et prennent beaucoup de temps, et seulement une petite partie d'entre eux se sentent vraiment satisfaits avec leur produit.

Le résultat : des responsables et des départements informatiques surchargés de travail, des erreurs et des pertes, et une solution qui a coûté trop cher en temps et en argent.

Au fur et à mesure que des problèmes surviennent au sein du département, ils surviennent également dans l'entreprise, mettant à rude épreuve les relations avec les dirigeants et les services de vente qui sont de plus en plus frustrés par le manque de rapidité et de qualité.

Le **raz-de-marée** des conséquences commerciales

Ce qui était une décision commerciale rapide et apparemment isolée – l'adoption d'une solution e-commerce – est devenu un problème complexe. Votre département IT doit alors démêler, entretenir et résoudre les problèmes récurrents qui consomment lentement mais sûrement du temps, des budgets et de la patience.

La vague accélère : c'est maintenant un raz-de-marée, changeant la relation entre les leaders IT et l'entreprise. Cela met les leaders IT sous pression et, en fin de compte, a un impact sur les résultats des entreprises.

« Les risques et les coûts du e-commerce B2B semblent intimidants. C'est pourquoi il n'a jamais été aussi important pour les leaders IT de s'appuyer sur leur expertise et de faire entendre leur voix lors des discussions commerciales. Les professionnels de l'informatique ont l'expérience et les connaissances nécessaires pour être également des navigateurs d'affaires. »

Arno Ham
CPO Sana Commerce



Le prochain rapport, qui examinera plus en détail les conséquences de choisir une solution e-commerce B2B qui ne correspond pas à vos objectifs, sera publié en septembre.

Gardez un œil sur votre boîte mail.