



Exploitation des data : Une grande majorité des entreprises exploitent des données erronées

Considérée comme l'or noir du digital, la data est mise à profit par les professionnels du marketing dans le cadre de leur stratégie (acquisition/ fidélisation, personnalisation, analyse d'audience ...). Online, 90% de la collecte de données se fait via des tags, ces bouts de code provenant des partenaires et insérés sur les pages des sites web. **Une étude menée par Netvigie, partenaire de la qualité digitale et expert en solutions de monitoring, démontre qu'une grande partie des entreprises exploitent ou ont déjà exploité des données erronées. Un constat qui alerte sur les problèmes rencontrés par les entreprises pour obtenir des données fiables. Une dimension très importante à prendre en compte qui a un impact direct sur les prises de décision business et sur le chiffre d'affaires généré via le site web.**

84% des entreprises ont déjà exploité des données erronées

Les équipes marketing et analytics sont les principaux utilisateurs des datas. Ces dernières managent des données parfois erronées et en ont partiellement conscience. **Ainsi, 84% des entreprises interrogées affirment avoir déjà exploité des données non fiables. D'ailleurs,** le doute quant à l'exactitude des données exploitées fait partie des problématiques récurrentes évoquées par les répondants.

Cette incertitude autour de la data génère également des interrogations quant à la sécurité des données des utilisateurs, alors même que la loi sur la protection des données (RGPD) a été mise en œuvre le 25 mai dernier.

Un impact direct sur le chiffre d'affaires des entreprises

Outre la protection des données, l'utilisation de data erronées a des répercussions sur les résultats des organisations. **43% des entreprises constatent que l'exploitation de data non fiables a un impact direct sur leur chiffre d'affaires.** Des pertes évaluées à plusieurs dizaines de milliers d'euros selon le type de structures et qui peuvent pénaliser la progression de l'activité digitale des entreprises.

Temps, écosystème, et manque d'outil à l'origine de ce problème

Des outils existent afin de référencer les tags et cadrer la collecte des data : le plan de marquage.

« Pour obtenir des datas exploitables il est nécessaire d'avoir un plan de marquage à jour. Ce dernier a pour objectif de référencer les types d'informations qui doivent être collectées par les tags. Un plan de marquage non mis à jour a de fortes chances d'entraîner des failles dans la collecte des informations » affirme Charles Thumerelle, consultant analytics & Product Owner de seenaptic chez Netvigie.

Malheureusement, nombreuses sont les équipes qui rencontrent des difficultés dans la gestion de leur plan de marquage. Elles évoquent en premier lieu le manque de temps. **81% des équipes mettent à jour leur plan de marquage manuellement. Pourtant, pour maximiser la fiabilité des**

data envoyées aux partenaires, un recettage du plan de marquage est recommandé avant chaque mise en production du site internet. Une tâche qui demande beaucoup de ressources et de temps : pour 30% des sondés chaque mise à jour du plan de marquage se déroule sur au moins 2 jours. On pense également à l'écosystème qui se densifie et au nombre de partenaires qui se multiplie. Aujourd'hui, on compte en moyenne 45 tags différents par site internet.

« Les problématiques sont identifiées et les solutions disponibles peu nombreuses. Chez Netvigie, nous proposons seenaptic, une solution qui contrôle le bon respect des plans de marquage et la fiabilité des data. Elle se destine aux entreprises qui souhaitent vérifier automatiquement, efficacement et rapidement leur plan de marquage et exploiter des données 100% fiables » affirme Charles Thumerelle.

L'étude menée par Netvigie ainsi que les interventions de 9 experts du Tag Management autour de thématiques telles que le RGPD ou encore la fiabilité des data, sont compilés dans un livre blanc intitulé « Les secrets du Tag Management ». Il est téléchargeable directement sur le site internet : www.netvigie.com

A propos de Netvigie

Netvigie est depuis 2004 l'expert en solutions de monitoring web et mobile

Netvigie, c'est **150** clients français et internationaux, **1500** monitorings actifs et **4** offres pour accompagner les entreprises dans leurs projets digitaux :

seenaptic, l'unique solution de Web Quality Management 360° pour le contrôle de la qualité et de la fiabilité des données marketing.

Monitoring des parcours stratégiques au moyen de scénarios utilisateurs : surveillance du bon fonctionnement et mesure de temps de chargement au moyen de robots. **Real User Monitoring** : analyse des temps de chargement vécus par les utilisateurs réels par type de device, navigateur, localisation... **Test de montée en charge** : simulation de pics de trafic sur la plateforme et analyse de son comportement : charge maximale, impact sur les performances, anomalies...