

End User Experience Monitoring (EUEM) : 6 statistiques qui donnent à réfléchir

Vous voulez proposer une expérience digitale de qualité à tous vos utilisateurs ? Pour prendre la bonne décision, ne perdez pas de vue ces 6 réalités.



RÉALITÉ N°1

Il faut 12 expériences utilisateur positives pour faire oublier une seule expérience négative non résolue.¹

Il est essentiel de mesurer l'expérience réellement ressentie pour résoudre les problèmes avant que vos utilisateurs ne se rendent compte de quoi que ce soit. L'End User Experience Monitoring, ou EUEM, mesure l'expérience de chaque utilisateur et déclenche une alerte au moindre écart constaté.

RÉALITÉ N°2

90 % des utilisateurs disent avoir cessé d'utiliser une appli à cause de ses mauvaises performances ; 86 % ont supprimé ou désinstallé au moins une appli mobile pour les mêmes raisons.²

Attirer de nouveaux clients coûte bien plus cher que de satisfaire des clients existants. C'est pourquoi il est important de vérifier l'impact des mises à jour sur l'expérience des utilisateurs.



RÉALITÉ N°3

Le nombre de salariés mobiles dans le monde devrait atteindre 1,87 milliard en 2022, soit 42,5 % de toute la population salariée à l'échelle mondiale.³

Le BYOD et la mobilité offrent certes de la flexibilité aux salariés, mais compliquent aussi la tâche des équipes IT. Car c'est à elles qu'incombe la responsabilité d'assurer la qualité de l'expérience utilisateur sur toutes les applications de l'entreprise, quels que soient le lieu et l'appareil utilisé.



RÉALITÉ N°4

Les équipes IT ont moins de contrôle sur les applications cloud. Pourtant, les salariés exigent des performances équivalentes, voire supérieures à celles des applications hébergées en interne.⁴

Les applications grand public ont placé la barre très haut en matière d'attentes chez les salariés. De leur côté, les fournisseurs cloud sont tenus à des engagements de disponibilité sur la seule partie qu'ils contrôlent. Pourtant, les départements IT internes sont seuls responsables de l'expérience utilisateur en bout de chaîne. C'est pourquoi ils ont besoin de données temps réel pour résoudre les problèmes en collaboration avec les fournisseurs cloud.



RÉALITÉ N°5

Chaque salarié ouvre en moyenne 6 tickets de support par an, dont 1/3 fait l'objet d'une escalade.⁵

À eux deux, le monitoring proactif de l'expérience utilisateur et la résolution automatisée des problèmes peuvent améliorer la satisfaction et la productivité des utilisateurs.

RÉALITÉ N°6

Un ticket de support résolu par l'utilisateur lui-même coûte 2 \$, soit 20 \$ de moins qu'une résolution au niveau L1. Lorsque le problème est escaladé au niveau L2, la facture s'élève à 91 \$ par ticket.⁶

Plus le problème est difficile à résoudre, plus les coûts sont élevés. Investir dans des outils de résolution des problèmes en self-service, c'est réduire considérablement le volume de tickets, les temps de résolution et donc les coûts.



End User Experience Monitoring : c'est à vous de jouer

La solution EUEM de Riverbed se distingue par sa capacité à corréler les données d'intégrité des appareils, de performances applicatives et d'utilisation des applications pour booster la productivité et la satisfaction des salariés.

61 % des clients Riverbed sondés ont vu le nombre de tickets de support diminuer.



33 % ont observé plus de 15 % de tickets en moins.

[Plus d'infos >>>](#)

Sources

¹ http://ww2.glance.net/wp-content/uploads/2015/07/Counting-the-customer_-_Glance_eBook-4.pdf
² <https://www.impactbnd.com/blog/user-experience-stats-infographic>
³ <https://www.strategyanalytics.com/strategy-analytics/news/strategy-analytics-press-releases/2016/11/09/the-global-mobile-workforce-is-set-to-increase-to-1.87-billion-people-in-2022-accounting-for-42.5-of-the-global-workforce>
⁴ Riverbed, Monitoring du cloud : état des lieux, 2018
⁵ <https://www.thinkhdi.com/~media/HDI/Corp/Files/Library-Archive/Insider%20Articles/cost-per-ticket-per-user.pdf>
⁶ <https://www.thinkhdi.com/library/supportworld/2017/metric-of-month-first-level-resolution-rate.aspx>
⁷ <https://www.techvalidate.com/collections/aternity-results>