

# ACE Cash Express

L'amélioration du formulaire apporte plus de 1000 demandes de prêt supplémentaires par mois

## Objectif

Avec le lancement de plusieurs nouveaux produits financiers en ligne, ACE Cash Express a récemment établi sa première équipe dédiée au commerce électronique sous la houlette d'Everett Meredith, directeur du commerce électronique pour ACE Cash Express et ses marques associées.

« La fonction première de notre site est de traiter de nouvelles demandes », explique Everett. Étant donné que les demandes sont le cœur de son activité en ligne, l'objectif initial de l'équipe était simple : améliorer le taux de conversion des formulaires et augmenter le nombre de demandes de prêt traitées via le site.

## Défi

Au départ, ACE Cash Express analysait les données de Google Analytics (GA) et des indicateurs VoC, comme NPS, pour évaluer le fonctionnement de leur site. Everett explique qu'il pouvait parfois obtenir des informations sur les pages de formulaire avec GA, mais ceci ne lui indiquait pas les raisons de ces problèmes. Les indicateurs VoC n'ont pas été utiles non plus. Les scores NSP étaient toujours très élevés. Everett attribue ces scores élevés au fait que leurs offres financières entrent dans une catégorie de services financiers plus « lourds et basés sur les besoins ». Ainsi, les personnes étaient toujours reconnaissantes suite à leur expérience.

« Il était important pour nous de mieux comprendre comment nos visiteurs utilisent réellement les formulaires de notre site », explique Everett. C'est là que Decibel est intervenue ! »

## Stratégie

Google Analytics nous a fourni la première pièce du puzzle, mais ce n'est que grâce à Decibel que nous avons pu découvrir les raisons exactes pour lesquelles certains utilisateurs ne pouvaient pas terminer le processus de demande en ligne.



Everett  
Meredith, directeur du  
commerce électronique  
pour ACE Cash Express

« **Nous utilisons principalement des analyses de formulaire, des relectures de session et des cartes thermiques dans Decibel pour découvrir les problèmes d'expérience.** Grâce à Decibel, nous sommes enfin en mesure d'observer les expériences réelles des utilisateurs en ligne lors du traitement des demandes. »



**ACE Cash Express, Inc. est l'un des principaux fournisseurs de services financiers américains, spécialisé, entre autres, dans**

**les prêts à la consommation à court terme, le paiement de factures et l'encaissement de chèques.**

ACE Cash Express s'adresse principalement aux personnes non bancarisées, sous-bancarisées et à d'autres consommateurs à la recherche d'alternatives aux services bancaires traditionnels, en leur offrant un accès pratique et immédiat aux services financiers.

Avec Decibel, Ace Cash Express :



**A identifié des améliorations rapides pour augmenter les conversions de formulaire de 1**



Avec l'aide de Decibel, plusieurs problèmes d'expérience ont été rapidement découverts dans le processus de demande en ligne. En voici 4 exemples :

### 1. Messages inadéquats avant la demande entraînant des retards et l'abandon du formulaire

Pour remplir les formulaires de demande de produits financiers, les utilisateurs ont besoin de certaines informations qu'ils pourraient ne pas avoir sous la main, comme des coordonnées bancaires et des informations concernant leur emploi. L'expérience acquise grâce à l'outil d'analyse de formulaire de Decibel a aidé Ace Cash Express à relier les retards de formulaire et l'abandon de la demande à des champs de formulaire spécifiques de l'application, indiquant un manque de préparation de la documentation appropriée de la part du client.

Dans ce cas, ceci a mis en avant la nécessité de messages plus adaptés avant que la demande soit effectuée.

### 2. Champs défectueux aléatoires empêchant le traitement des demandes viables

Avec l'outil d'analyse de formulaires de Decibel, ACE Cash Express a également pu découvrir des erreurs courantes rencontrées dans le processus de demande. Par exemple, des erreurs de déclenchement ont été trouvées sur l'un de leurs formulaires liées à des champs de numéros de téléphone défectueux. Ce type de problème aurait été difficile à reproduire ou à détecter uniquement avec un échantillonnage aléatoire de relectures de session en raison de l'incohérence du problème.

### 3. Manque de clarté des messages, source de confusion à plusieurs étapes du processus de demande

Après avoir observé certains comportements lors des relectures de session, il est devenu clair que les instructions pour les demandes portaient à confusion et ne permettaient pas de guider les utilisateurs durant le processus. Everett explique, « nous avons vu des utilisateurs atteindre des points de décision, puis faire des allers-retours et faire défiler de haut en bas sans prendre de décision ni avancer dans le processus de demande. »

### 4. Intégrations tierces obsolètes provoquant des bugs et des erreurs

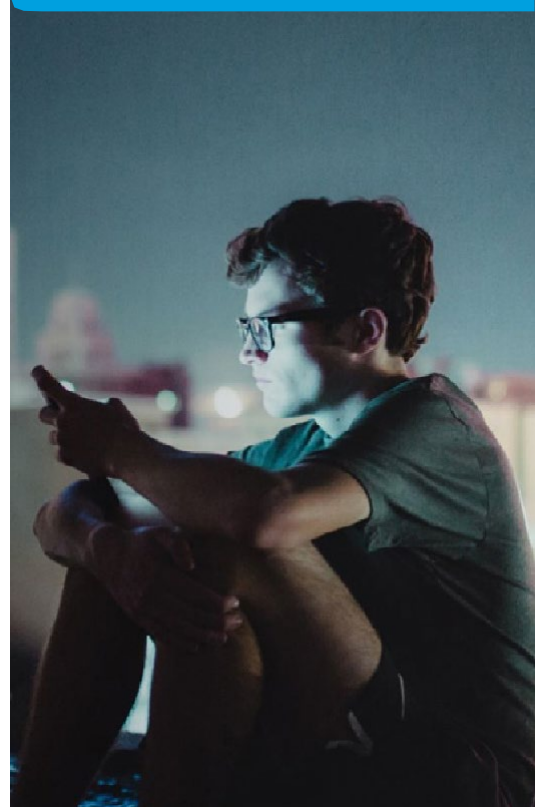
ACE Cash Express utilise plusieurs intégrations tierces lors du traitement des demandes en ligne. En analysant les erreurs courantes découvertes lors des relectures de session, ses ingénieurs ont pu aller plus loin dans l'identification des causes et relier ces erreurs à des intégrations tierces. Ils se sont rendu compte qu'ils utilisaient une API de première génération obsolète pour certains de ces plug-ins.

« Je travaille dans le commerce électronique depuis longtemps et j'utilise de nombreux outils différents. Decibel est l'un des premiers outils que j'ai utilisés qui offre des informations exploitables pour votre page.

**Au-delà de cela, la société est un excellent spécialiste et partenaire. »**



Everett Meredith, directeur du commerce électronique pour ACE Cash Express



## Résultat

Aujourd'hui, Everett et son équipe utilisent activement Decibel pour développer une liste d'actions concernant les problèmes liés à l'expérience client tout au long du parcours de leurs clients. Parmi ceux identifiés jusqu'à présent, Everett estime qu'environ 30 % des problèmes ont été traités d'une manière ou d'une autre.

Pour avoir une idée de l'impact de ces améliorations, la résolution d'un seul problème de champs défectueux a entraîné une augmentation immédiate de 1,5 % du taux de conversion des demandes. Ce changement spécifique a représenté une augmentation de 1000 demandes traitées avec succès chaque mois.

## Étapes

Suite à la décision d'abandonner un site d'ancienne génération trop rigide, le développement du nouveau site d'ACE Cash Express a déjà commencé.

Pour ce nouveau site Web, les connaissances et les idées de Decibel sont utilisées afin de créer une meilleure expérience client à partir de zéro.



Everett Meredith,  
directeur du commerce  
électronique pour ACE Cash  
Express

« La création de formulaires et le processus de demande sur le nouveau site sont des éléments essentiels. **Nous tirons parti de la grande majorité des enseignements de Decibel pour construire une nouvelle version de notre site.** »



Decibel fournit des renseignements en temps réel qui permettent aux sociétés d'évaluer et d'améliorer l'expérience client en ligne, à grande échelle.

À l'origine de la première technologie au monde conçue spécifiquement pour quantifier les expériences, la plateforme Digital Experience Intelligence de Decibel capture des données d'expérience uniques, enrichies par l'apprentissage automatique, pour révéler le langage corporel lié au numérique, comprendre l'état d'esprit de l'utilisateur et identifier les problèmes sur votre site, vos applications Web et vos applications natives. Notre indicateur universel incontournable pour évaluer les expériences en ligne, le score d'expérience numérique (Digital Experience Score ou DXS®), attribue automatiquement une note à la qualité des expériences et peut être segmenté sur l'ensemble de votre offre numérique et en fonction de votre public, pour un aperçu immédiat des avantages les plus importants.

Ces renseignements alimentent les meilleurs outils d'analyse qui permettent aux équipes spécialistes du numérique d'étudier exactement comment et où optimiser pour une meilleure expérience. S'appuyant sur une API publique, flexible et rapide, Decibel facilite l'intégration et l'exportation des données d'expérience intelligentes pour enrichir l'ensemble de votre pile ou modèle en interne. Les plus grandes sociétés au monde, notamment LEGO, British Airways et AllState Insurance, utilisent Decibel pour découvrir de nouvelles opportunités de transformer l'expérience numérique, de fidéliser leur clientèle et de développer leurs activités.

Découvrez comment les données d'expérience de Decibel peuvent transformer votre société.

Rendez-vous sur [decibelinsight.com](https://decibelinsight.com) pour plus d'informations.



**+ 1,5 %**

**d'augmentation  
immédiate du taux de  
conversion**



**+ de 1000**

**demandes supplémentaires  
traitées chaque mois**