

British Airways

Découvrez le « pourquoi » du comportement des utilisateurs en ligne avec Decibel et Usabilla

OBJECTIF

British Airways (BA) souhaitait avoir une compréhension complète de ses parcours utilisateur en ligne. En particulier, BA cherchait à identifier et à mieux comprendre tout problème survenant lors de la connexion au compte en ligne ou du processus de réservation de vol.

stratégie

British Airways a associé des enquêtes Usabilla sur site aux informations sur l'expérience numérique fournies par Decibel pour obtenir une compréhension complète du parcours des utilisateurs.

British Airways utilise des cartes thermiques et des relectures de session de Decibel afin de déterminer les circonstances derrière les problèmes rencontrés par les clients et mis en évidence dans les résultats de l'enquête Usabilla.

Selon Jessica Delaney, responsable de l'optimisation numérique chez British Airways :

« L'aide de Decibel nous a été précieuse pour comprendre et accompagner nos clients. Les sessions que Decibel enregistre sont liées à une enquête Usabilla qui apparaît pour les clients ayant interagit avec au moins trois pages du site de British Airways.

Nous étudions nombre de ces résultats d'enquête et tentons de classer les principaux thèmes d'insatisfaction à l'aide de la relecture de session.

Ceci s'est avéré particulièrement utile lorsque les clients ont indiqué ne pas pouvoir se connecter à leur compte Executive Club. Ce problème avait également été identifié à partir d'autres canaux de rétroaction, mais on ne savait pas pourquoi cela se produisait. Après avoir examiné les relectures de session, nous avons constaté qu'aucune erreur technique n'apparaissait. Au lieu de cela, les clients saisissaient des informations erronées et atterrirent sur la page d'erreur de connexion, où ils interagissaient ensuite avec le lien « code confidentiel / mot de passe oublié » pour réinitialiser leur mot de passe.



Jessica Delaney, responsable de l'optimisation numérique chez British Airways

« L'utilisation rapide de l'outil de relecture de session permet de gagner du temps pour analyser les commentaires des clients. »



British Airways (BA) est une compagnie aérienne multiservices mondiale qui a célébré son 100^e anniversaire en 2019. Basée à l'aéroport d'Heathrow de Londres, BA fait voyager plus de 145 000 clients par jour, avec des avions décollant à travers le monde toutes les 90 secondes. BA s'engage à offrir une expérience client moderne et de premier ordre.

À travers l'intégration Decibel-Usabilla, British Airways a pu :

Générer des améliorations fondées sur des données probantes pour la mise en page



Obtenir une vision globale de l'expérience client sur son site



« Un cas similaire s'est produit lorsqu'un client s'est plaint de ne pas avoir été en mesure de modifier une réservation en ligne. D'après l'explication du client, la raison de cette situation n'était pas claire. Les relectures de session ont véritablement donné vie au commentaire et nous ont permis de voir que les boutons pour modifier une réservation de vol étaient manquants. »

« Avec seulement l'explication du client, cela n'aurait pas été détecté et étudié. De plus, il aurait été très improbable que nous puissions comprendre ce que le client n'était pas parvenu à faire. »



Jessica Delaney,
responsable de
l'optimisation
numérique chez British
Airways

« L'association de la réclamation d'un client à une relecture de session a éclairé le problème et nous a permis de prendre conscience d'un problème jusqu'alors inconnu. »

Au-delà des relectures de session

Les cartes thermiques comportementales fournissent à British Airways des informations supplémentaires sur la manière dont les clients interagissent avec son site. « Nous avons également trouvé les cartes thermiques de Decibel utiles pour discuter des améliorations de page. Ils nous ont fourni des informations supplémentaires concernant les sections de page sur lesquelles les visiteurs se concentrent et nous ont aidés à comprendre quelles sont les parties de pages avec lesquelles les clients n'interagissent pas souvent. »

- British Airways a associé des enquêtes Usabilla sur site aux relectures de session pour une vision plus complète de l'expérience client sur son site.
- En mettant en parallèle les relectures de session et des cas d'assistance spécifiques, British Airways a mis en évidence le contexte des expériences client sur le site ayant pris fin lorsque le client a contacté le centre d'assistance.
- À l'aide de cartes thermiques comportementales, British Airways a pu générer des améliorations fondées sur des données probantes pour la mise en page.



British Airways utilise les fonctionnalités de relecture de session de Decibel afin de déterminer les circonstances derrière les problèmes rencontrés par les clients



Les cartes thermiques fournissent des informations sur la manière dont les clients interagissent avec le site de British Airways



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 decibel.com/fr/ pour plus d'informations.