



DECIBEL Dun & Bradstreet

Optimisation du flux d'utilisateurs et génération d'un trafic ciblé avec Decibel et Adobe Target

dun & bradstreet

+ 168%

d'augmentation

Dun & Bradstreet aide les entreprises à développer leurs relations les plus précieuses en fournissant des solutions de données et d'analyse pour gérer les risques financiers, renforcer le marketing et les ventes et protéger les chaînes d'approvisionnement.

« Decibel contribue à une compréhension des performances des tests A/B qui va au-delà de la réussite ou de l'échec. Nous sommes en mesure d'obtenir une vision détaillée des interactions des utilisateurs avec les variantes de test, expliquant souvent le « pourquoi » des résultats des tests, et pas seulement le « quoi » apporté par les méthodes d'évaluation traditionnelles. Grâce à l'intégration flexible et continue à notre technologie de test, nous n'avons jamais à nous soucier de la configuration : les données sont là lorsque nous en avons besoin. »

« Decibel nous permet de comprendre l'expérience client comme aucun autre outil de notre pile technologique n'est capable de le faire. Il établit un équilibre délicat entre les données quantitatives et qualitatives, nous donnant à la fois le quoi et le pourquoi des performances du site. Le mieux dans tout cela ? L'outil est doté d'une interface utilisateur à la fois simple et puissante, afin que tout spécialiste du marketing puisse tirer parti de ses nombreuses fonctionnalités lorsqu'il en a besoin, sans passer par une formation approfondie. »

Merritt Aho, directeur marketing des tests et de l'optimisation chez Dun & Bradstreet

Introduction

En utilisant Decibel, l'équipe marketing de Dun & Bradstreet a découvert des informations essentielles sur les utilisateurs, contribuant ainsi à des améliorations significatives de l'expérience utilisateur sur leur site.

Générer du trafic vers la section Emplois

L'embauche est un objectif stratégique principal pour Dun & Bradstreet, et la section Emplois de son site est une vitrine permettant aux collaborateurs potentiels d'explorer les opportunités.

À l'aide de l'outil de relecture de session de Decibel, les analystes de Dun & Bradstreet ont identifié une catégorie de visiteurs qui avait du mal à localiser la section Emplois. À l'époque, le lien vers ce contenu n'était disponible qu'après avoir cliqué sur la section « À propos de notre société » sur dnb.com.

Sur la base des informations utilisateur découvertes via Decibel, Dun & Bradstreet a ajouté des liens « Emplois » clairs à sa navigation globale et à son menu de pied de page.

Le résultat a été une augmentation de 168 %, en passant de 3000 visiteurs uniques par mois sur la section Emplois à 8000 suite au changement.

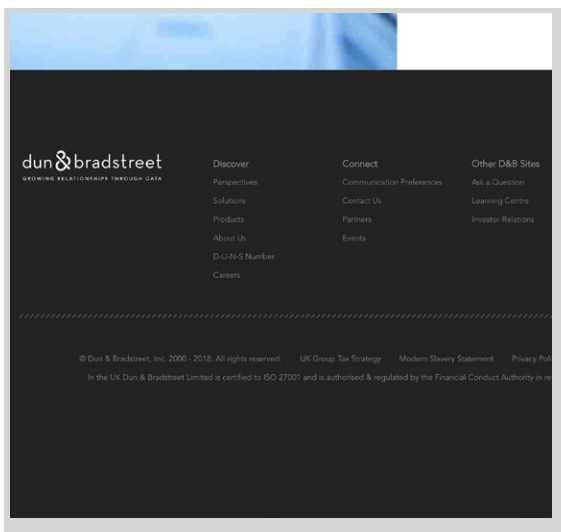


Fig. 1 - Pied de page mis à jour

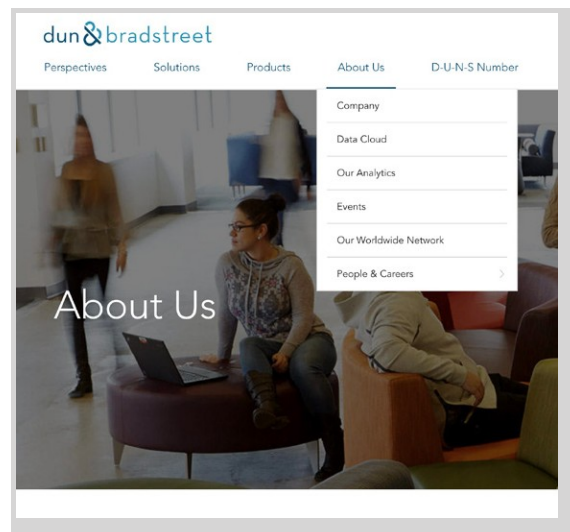


Fig. 2 - En-tête mis à jour

Amélioration de la fonction de recherche

La stratégie numérique de Dun & Bradstreet est centrée sur la possibilité pour ses utilisateurs de rechercher des informations sur la société et des rapports de solvabilité sur dnb.com.

Lors de la récente refonte de son site, le champ de recherche a été mis à jour avec l'ajout d'un bouton pour effacer le terme de recherche actuel, un « x » à droite du texte saisi. Lors des tests, les utilisateurs semblaient perturbés par cette nouvelle fonctionnalité.

Les analystes de Dun & Bradstreet ont utilisé Decibel pour :

- 1 Créer un objectif pour les visiteurs du site ayant interagi avec le nouveau bouton « Effacer la recherche »
- 2 Créer une catégorie de visiteurs ayant atteint cet objectif
- 3 Étudier les relectures de session pour les utilisateurs de cette catégorie

Changements
apportés à
la
navigation
+ 168
%
de visites

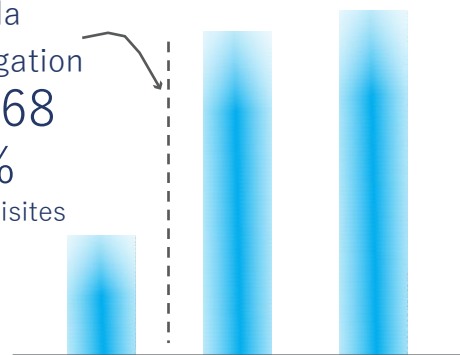
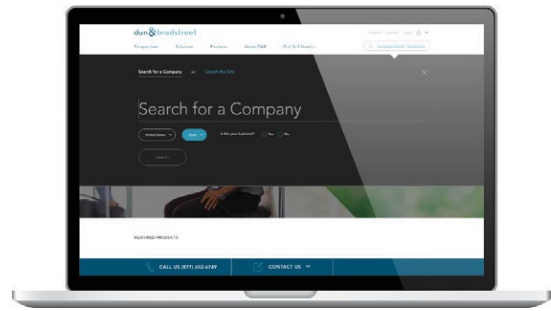


Fig. 3 - Trafic vers la section Emplois

Les résultats de Decibel ont validé les résultats du test utilisateur à petite échelle : les visiteurs cliquaient en fait sur le nouveau bouton « x » avec l'intention de quitter la recherche, plutôt que d'effacer le texte de la recherche actuelle.

En conséquence, Dun & Bradstreet a apporté des modifications simples pour améliorer l'expérience utilisateur pour cet élément de la page, en mettant à jour la fonction du bouton « x » servant désormais à quitter la recherche et en le déplaçant vers une position sur la page plus logique pour sa fonction.



Intégration avec Adobe Target

En tant qu'utilisateur d'Adobe Marketing Cloud, Dun & Bradstreet a déployé l'intégration bidirectionnelle de Decibel avec Adobe Target. Ainsi, leur équipe d'analyse et d'optimisation est en mesure de créer des catégories de public dans Decibel en fonction des variations de test que les visiteurs ont reçues via Adobe Target, et de créer des rapports très utiles sur les expériences utilisateur qui en résultent.

« Decibel nous permet de comprendre l'expérience client comme aucun autre outil de notre pile technologique n'est capable de le faire. »

| + 168 %
d'augmentation

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.

Des sociétés primées telles que LEGO, General Motors, British Airways et AllState Insurance utilisent Decibel pour transformer les expériences numériques, fidéliser leurs clients et développer leurs activités. Vous trouverez plus d'informations sur www.decibelinsight.com.