

Augmentation du taux de conversion et des revenus grâce à un cadre d'optimisation centré sur le client



LexisNexis est un fournisseur mondial de premier plan de solutions de flux de travail basées sur le contenu, conçues spécifiquement pour les professionnels des marchés juridique, de la gestion des risques, des entreprises, gouvernementaux, des forces de l'ordre, comptables et universitaires.

À travers le monde, LexisNexis permet à ses clients d'accéder à des milliards de documents et de dossiers consultables, provenant de plus de 45 000 sources.

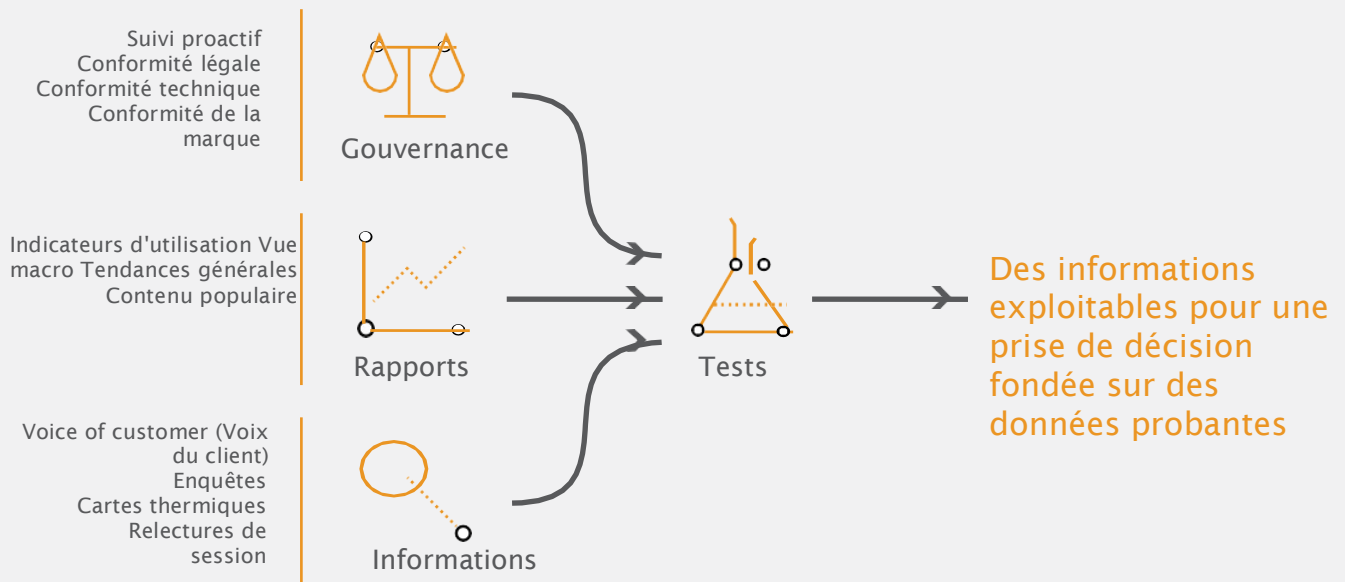
Objectifs commerciaux

Exerçant en tant que consultant interne, l'équipe Global Digital Business de LexisNexis facilite le changement dans les nombreuses propriétés numériques de la société. Leur objectif est d'améliorer les performances de ces propriétés tout en facilitant la création et l'amélioration de leurs propres actifs numériques par d'autres unités commerciales à partir d'un référentiel centralisé.

Un cadre unique pour le changement

L'équipe de commerce numérique mondiale utilise un cadre propriétaire, appelé GRIT (Gouvernance, Reporting, Insight, Testing), qui agit comme un moteur pour la prise de décision fondée sur des données probantes.

Le cadre GRIT



La compréhension de l'expérience client au cœur de l'optimisation

Pour mieux comprendre l'expérience client sur ses propriétés numériques, LexisNexis déploie différentes technologies et applications, dont l'analyse de l'expérience client de Decibel Insight.

En reliant l'analyse de l'expérience client à d'autres outils, comme la VoC et les tests A/B, l'équipe d'optimisation est en mesure d'évaluer les preuves fournies comme un ensemble cohérent. Cette intégration approfondie de l'analyse de l'expérience client donne une vision la plus précise possible de ce qui se passe sur leurs propriétés numériques et pourquoi.

De plus, elle permet une analyse du comportement à différents niveaux, offrant tout : vue d'ensemble de toutes les interactions client, comportement de différents groupes et même comportements individuels des utilisateurs.

Decibel Insight fournit des preuves détaillées du comportement des visiteurs et des expériences des clients directement depuis la source : les interactions individuelles des visiteurs sur la page. Ces interactions sont capturées au fur et à mesure qu'elles se sont produites, pour être recréées pour l'analyste sous forme de relectures de session, de cartes thermiques et d'autres rapports.

Ces données brutes sont également décomposées en indicateurs uniques et nouveaux qui sont les éléments constitutifs d'une session utilisateur, prêts à être filtrés et examinés en détail.

Pour Lexis Nexis, Decibel Insight remplit 3 fonctions essentielles à la méthodologie GRIT :

- **Vérification des commentaires VoC avec des rapports comportementaux**
Les rapports quantitatifs et qualitatifs fournis par Decibel Insight aident à vérifier et à établir l'ampleur des problèmes signalés par le biais des VoC et des outils d'enquête. En résumé, Decibel Insight permet à l'équipe de voir le parcours d'un individu pour déterminer ce qui, au cours de sa session, a provoqué une expérience positive ou négative.
- **Fournir des preuves pour tester les hypothèses**
Étant donné que les analyses de l'expérience client fournissent une source quantifiable d'informations réelles sur le comportement des visiteurs sur le site, l'équipe d'optimisation dispose d'une source de preuves à partir de laquelle créer un programme de tests itératifs et d'améliorations.
- **Eclairer les décisions concernant le marketing de contenu**
La visualisation des données d'expérience client sous forme de cartes thermiques fournit à l'équipe d'optimisation des informations rapides et exploitables à transmettre aux équipes de marketing de contenu au sein d'autres unités commerciales.

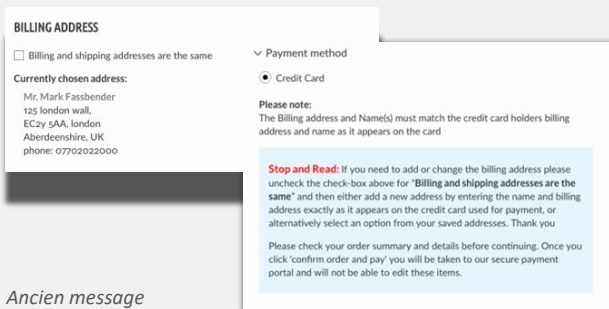


Étude de cas : améliorer les performances du site au Royaume-Uni

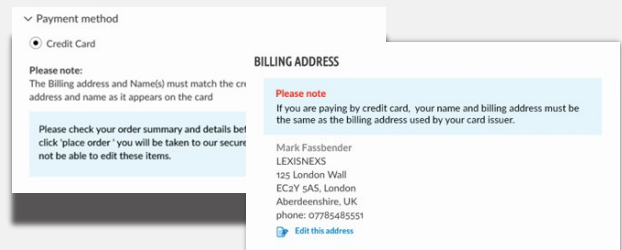
En janvier 2016, LexisNexis a relancé son magasin au Royaume-Uni. 4 mois après la mise en service, le chiffre d'affaires, ayant subi une baisse initiale attendue suite au lancement, n'a pas réussi à se reprendre et est resté en baisse d'une année sur l'autre.

En suivant le cadre GRIT, centré sur Decibel Insight, l'équipe de commerce numérique de LexisNexis a rassemblé des rapports concernant le comportement des visiteurs sur le nouveau site et a utilisé ces preuves pour générer des hypothèses d'amélioration :

- Assouplissement des règles anti-fraude relatives aux vérifications d'adresse
- Déplacement du bouton « procéder au paiement »
- Affichage de messages plus clairs sur les règles de correspondance d'adresses



Ancien message



Version gagnante

Résultats

Grâce aux modifications apportées au site britannique, les performances annuelles ont été améliorées.

+ 81 %
de chiffre d'affaires d'une année sur l'autre

+ 77 %
du taux de conversion d'une année sur l'autre

Ce qu'ils en disent

« En tant que partie intégrante du cadre GRIT, Decibel Insight fournit une validation précieuse et tangible des sections que nous avons ciblées pour l'amélioration. L'outil nous permet de répondre à la question « pourquoi cela se produit-il ? », suite aux questions « que se passe-t-il ? » auxquelles nous répondons grâce à nos données.

Être à même de voir toutes les interactions d'un utilisateur sur notre site est essentiel pour augmenter l'efficacité de notre plateforme d'amélioration continue. Alors que les outils d'analyse traditionnels fournissent de nombreuses informations et données sur le comportement des utilisateurs, Decibel Insight fournit des informations réelles. Sans oublier que rien ne retient plus l'attention des décideurs que de leur envoyer des relectures de sessions d'utilisateurs en difficulté et mécontents. »

Mark Fassbender
Responsable mondial de l'optimisation Web
LexisNexis

