

Optimisation des formulaires du site à l'aide de l'entonnoir de Decibel et de l'analyse de formulaire

Provident

+ 15 %

du taux de remplissage

Provident, créée en 1880, est la plus grande institution de crédit immobilier au Royaume-Uni et une filiale de Provident Financial Group (PFG). PFG est une société FTSE 100 cotée à la Bourse de Londres et l'un des principaux fournisseurs britanniques de produits de crédit personnel sur le marché des crédits spécialisés. Dans cet exemple, l'équipe spécialiste du numérique de Provident a utilisé Decibel pour optimiser son processus de demande de prêt en ligne.

Les analyses fournies par Decibel nous ont permis d'identifier les principaux problèmes et, grâce aux relectures de session, nous avons pu comprendre exactement quelles actions des utilisateurs menaient à des problèmes.

« Grâce à ces informations détaillées sur le « pourquoi », nous avons pu mettre en place des plans qui nous ont permis d'améliorer les performances sur l'ensemble du site, pour une meilleure expérience client et une amélioration des performances commerciales. »

Alex Devine, responsable du contenu et de l'OTC chez Provident

Les clients abandonnant l'entonnoir

L'équipe numérique de Provident a mis en place un entonnoir Decibel sur son site pour suivre le parcours des utilisateurs ayant cliqué sur le bouton « Effectuer une demande » pour un prêt, puis ayant atteint la phase de décision finale du processus de demande. Pour atteindre cette étape finale, les utilisateurs doivent remplir un formulaire de demande de prêt. Comme l'indique l'entonnoir, 32,27 % des utilisateurs abandonnent le processus à cette étape.

L'équipe a enquêté sur cette baisse en se penchant sur le tableau de bord analytique du formulaire de demande de prêt. La répartition granulaire de Decibel concernant l'engagement des utilisateurs avec chaque champ du formulaire a révélé que les erreurs de validation étaient la cause la plus importante d'abandon des utilisateurs.

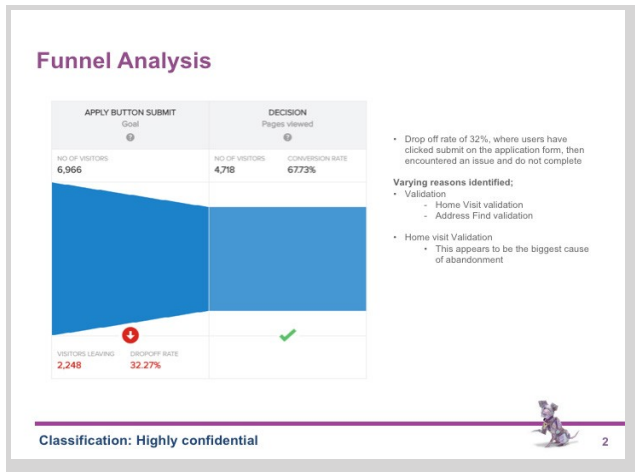


Figure 1. Entonnoir indiquant les utilisateurs ayant cliqué sur « Effectuer une demande » et ayant atteint la dernière étape de la demande.

Erreurs de validation de formulaire provoquant la frustration des utilisateurs

Des erreurs de validation de formulaire se produisent lorsqu'un utilisateur ne remplit pas correctement un champ obligatoire. En règle générale, un message d'erreur apparaît pour informer l'utilisateur de son erreur. Si un utilisateur rencontre des erreurs répétées, cela peut être frustrant. L'analyse de formulaires de Decibel a indiqué à l'équipe spécialiste du numérique de Provident que la plupart des erreurs de validation de formulaire se produisaient dans la section 5 de leur formulaire de demande, la section « Visite à domicile ».

Cette section demandait le prénom, le nom et l'adresse e-mail de l'utilisateur, et présentait une case à cocher servant de « signature électronique » pour confirmer le consentement de l'utilisateur. Les erreurs de validation de formulaire rencontrées dans cette section ont été la contribution la plus importante à l'abandon des utilisateurs.

Résolution du problème

Après avoir déterminé, grâce à Decibel, que la section « Visite à domicile » était la cause principale de l'abandon des utilisateurs, l'équipe spécialiste du numérique de Provident a émis des hypothèses sur la manière de la simplifier. L'équipe a décidé de supprimer les champs de prénom et nom. Ceci a donné plus d'espace pour le champ d'adresse e-mail et la case à cocher, tout en permettant aux utilisateurs de mieux se concentrer.

Les modifications effectuées sont visibles sur les captures d'écran ci-dessous :

Figure 2. Ancienne mise en page

Home Visit 5

What happens next?
A Provident Loan is the loan that comes to you. That means a local and friendly Provident Agent will visit your home to arrange your loan, ironing out all the details to ensure it's exactly what you need.

By typing your name below, you will provide an electronic signature to request an Agent to visit your home to talk about your loan application.

If you don't wish to provide an electronic signature, leave this section blank and complete this step of your application during the initial visit by an Agent. They will then need to make a second visit at a later date to talk to you about your loan application.

First name ❗ Please correct first name is not the same.

Last name ❗ Please correct last name is not the same.

Email address ❗ Please correct email address is not the same.

I confirm that by completing this request I agree for an Agent to visit me in my home. ❗ Please confirm that you agree for an agent to visit.

Figure 3. Nouveau concept

Home Visit 5

What happens next?
A Provident Loan is the loan that comes to you. That means a local and friendly Agent will visit your home to arrange your loan, ironing out all the details to ensure it's exactly what you need.

By entering your email address below, you will provide an electronic signature to request an Agent to visit your home to talk about your loan application.

If you don't wish to provide an electronic signature, leave this section blank and complete this step of your application during the initial visit by an Agent. They will then need to make a second visit at a later date to talk to you about your loan application.

Email address

I confirm that by completing this request I agree for an Agent to visit me in my home.



Suite aux changements ci-dessus, le taux de remplissage du formulaire de demande de prêt a augmenté de 15 %.

+ 15
%

du taux de remplissage
du formulaire

À propos de Decibel

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.