

## Optimisation des messages d'erreur et augmentation des conversions sur les pages produits

## RIVER ISLAND

+ 6,5 %

d'augmentation du taux de conversion

River Island est une marque de prêt-à-porter basée à Londres qui exerce ses activités sur un certain nombre de marchés mondiaux. L'équipe spécialiste du numérique de River Island déploie Decibel Insight sur son site pour évaluer et optimiser l'expérience client.

Dans cet exemple particulier, l'équipe a utilisé la plateforme complète d'analyse de l'expérience client de Decibel Insight, pour effectuer une analyse approfondie de ses pages produits.

« Decibel Insight est une société à la tête du secteur, offrant une plateforme de pointe et conviviale dotée de nombreuses fonctionnalités. Le déploiement a été incroyablement simple et l'intégration transparente avec les outils d'analyse et de test A/B traditionnels a été un réel avantage. »

« Decibel Insight dispose également d'une équipe enthousiaste, compétente et dévouée, qui a vraiment fait la différence lors du choix d'un partenaire d'analyse d'expérience client. »

**James Mitchell, responsable de l'optimisation chez River Island**

À l'aide de l'outil de relecture de session de Decibel Insight, l'équipe de River Island a examiné de plus près ses pages produits pour voir si elle pouvait repérer les comportements des utilisateurs qui leur donneraient des pistes pour augmenter leur taux de conversion.

Grâce aux relectures de session et aux cartes thermiques, ils ont rapidement établi que les visiteurs abandonnaient après avoir reçu un message d'erreur lorsqu'ils n'avaient pas sélectionné une taille pour le produit qu'ils essayaient de commander.

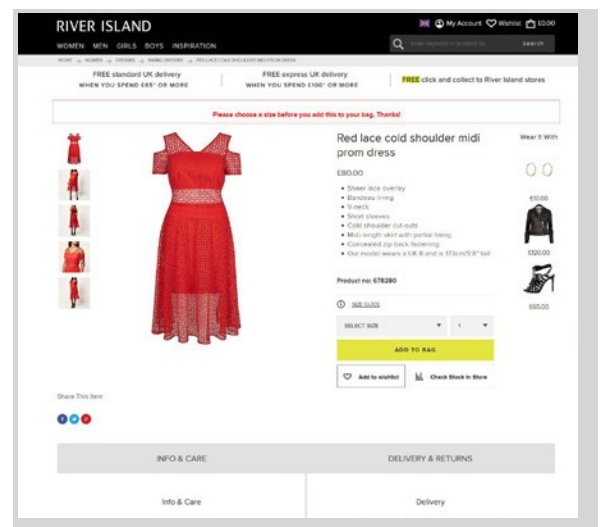


Fig 1. Le message d'erreur original (message d'erreur en rouge)

## Éclairer les tests A/B

En fonction des informations que River Island a recueillies grâce à Decibel Insight, un test a été

to find a better way to handle size errors. créé et exécuté.

Ils ont établi un test A/B avec plusieurs variantes qui a été mis en œuvre durant 30 jours sur ordinateur de bureau, tablette et téléphone portable au Royaume-Uni.

Pour chaque variante, une approche différente du message d'erreur envoyé à un visiteur lorsqu'il ne parvient pas à sélectionner une taille lors de l'ajout d'un article à son panier a été testée.

## D'excellents résultats

La variante gagnante a augmenté la conversion d'achat des utilisateurs ayant vu le message d'erreur de 6,49 %. River Island en a conclu qu'à la suite d'une erreur de taille, les instructions simples et l'appel à l'action dans la variante gagnante ont aidé les utilisateurs de tous types d'appareils à sélectionner une taille et à ajouter un vêtement à leur panier. Les utilisateurs ont bien réagi à une variante plus calme et passive, plutôt qu'à la version par défaut affichant l'erreur en rouge, avec des contours rouges et un défilement automatique vers le haut de la page, loin de l'appel à l'action principal.

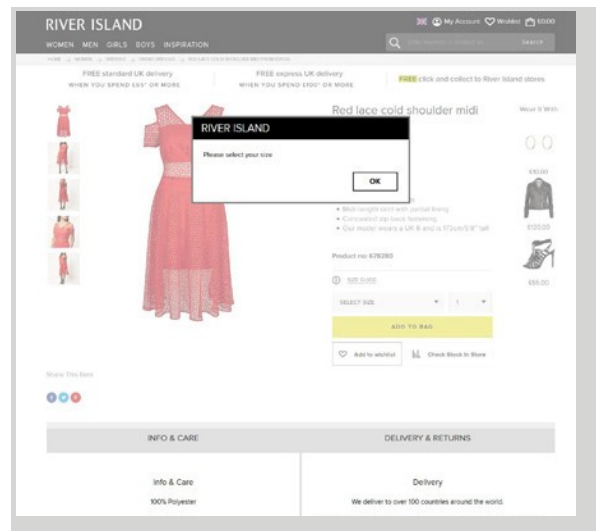


Fig 2. Amélioration des messages d'erreur : des instructions claires et passives

« Decibel Insight donne des informations précises, uniques et jusqu'alors inexplorées sur le comportement réel des clients, nous aidant à établir un programme d'optimisation plus ciblé et plus efficace. »

+ 6,5 % d'augmentation du taux de conversion

+ 23,85 % de retour sur investissement

Du déploiement aux résultats en 35 jours

## 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.

Pioneering the world's first technology designed specifically to quantify experiences, Decibel's

La plateforme Digital Experience Intelligence 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](http://www.decibelinsight.com).