

# The Loan Exchange

La refonte du site donne des résultats immédiats

## Synthèse

L'expérience numérique est essentielle pour The Loan Exchange. Il s'agit d'une organisation entièrement en ligne (pas de magasins physiques) qui met en relation les emprunteurs avec des prêteurs qualifiés via son processus de demande en ligne.

La responsabilité d'assurer une expérience Web transparente incombe à l'équipe de conception de l'interface utilisateur et de l'expérience utilisateur de The Loan Exchange. Avec 75 % de leurs demandes effectuées sur des appareils mobiles, le principal objectif de ce groupe était l'expérience mobile.

## Stratégie

L'équipe de conception de l'interface utilisateur s'appuie sur les informations apportées par Decibel pour voir exactement où se trouvent les problèmes numériques et prendre des mesures pour résoudre rapidement les problèmes identifiés. Le score d'expérience numérique (DXS®) joue un rôle déterminant dans la quantification de l'expérience client, permettant à l'équipe d'identifier et de hiérarchiser les opportunités d'amélioration.

**Grâce à ces renseignements, The Loan Exchange s'est tourné vers Decibel pour obtenir les informations nécessaires afin de mener la refonte d'un nouveau site Web et d'une nouvelle application mobile.**

Decibel a joué un rôle déterminant à bien des égards dans la réussite du lancement début 2019.

Decibel a fourni les meilleurs parcours de conversion (remplissage de formulaires) et a utilisé ces renseignements pour la conception, les tests et l'analyse comparative. Parmi les informations figuraient :

- Grande frustration liée au formulaire de demande en raison de l'impossibilité pour le demandeur d'indiquer combien il voulait emprunter. Les fourchettes par défaut pour le montant du prêt en dollars n'étaient pas appropriées pour les demandeurs.
- Affichage incohérent sur différents appareils : la version pour ordinateur de bureau du formulaire de demande est parfaitement visualisée, alors que la version de l'application mobile n'affiche que 75 % du formulaire.
- Le processus de demande nécessitait un mot de passe complexe, ce qui a entraîné frustration et abandon.



Fondée en 2017, The Loan Exchange propose des outils financiers pour aider les personnes à comprendre leurs options lors de la souscription d'un prêt personnel ou aux petites entreprises. En partenariat avec un réseau de prêteurs, The Loan Exchange permet aux demandeurs d'obtenir des offres via un processus de demande unique pour garantir les meilleurs taux et les meilleurs résultats financiers.

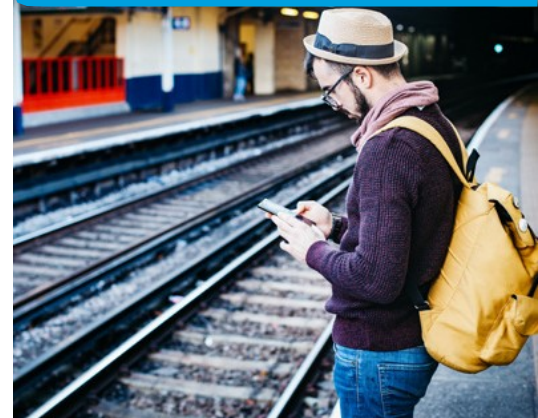
En lançant un nouveau site utilisant des informations apportées par Decibel, The Loan Exchange a :



Augmenté les interactions avec le formulaire de 108 %



Augmenté le remplissage du formulaire de 8 %



## Stratégie

En plus de la refonte de l'application Web et mobile, Decibel a servi de plateforme de test d'assurance qualité avant le lancement, avec une attention particulière portée sur le processus de demande essentiel, afin de garantir une expérience sans problème et de maximiser les conversions.

Dans le but de quantifier les performances de la refonte, The Loan Exchange a utilisé des indicateurs d'expérience fournis via les tableaux de bord de Decibel pour comparer les ICP avant et après le lancement.

## Résultat

Avec Decibel fournissant à l'équipe chargée de l'expérience utilisateur les « plans » pour un parcours client optimal, le DXS et les résultats de conversion d'un mois d'activité des nouvelles versions du site et de l'application sont impressionnants. Le score de navigation DXS a connu l'amélioration la plus significative avec une augmentation de 24 %. Le score de formulaire DXS, qui est le principal appel à l'action de The Loan Exchange, s'est amélioré de 10,7 %.

Pour The Loan Exchange, le remplissage du formulaire est un indicateur essentiel car il a un impact direct sur les revenus. Grâce aux informations fournies par Decibel, **les interactions avec le formulaire ont augmenté de 108 % et le remplissage de formulaire a augmenté de 8 % au cours des 30 premiers jours !** Apporter plus d'interactions et une expérience sans erreurs ni problèmes ont été essentiels.

## Étapes

À l'avenir, les offres via mobile et Web de The Loan Exchange incluront les prêts hypothécaires immobiliers. Decibel continuera d'être un partenaire privilégié sur son parcours, prouvant que la veille comportementale est nécessaire pour découvrir comment les clients interagissent avec son contenu et ses formulaires afin de garantir la meilleure expérience possible.



# + 108 %

d'interactions avec les formulaires



# + 455%

d'envois de formulaires sans erreurs



# - 36 %

d'abandons de formulaires sans erreurs

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 [decibelinsight.com](https://decibelinsight.com) pour plus d'informations.