

CORRIGER LES ERREURS POUR BOOSTER  
LA CONVERSION DU PANIER

**x10**  
en conversion

Créée en 1867 à Saint-Petersbourg, la maison de thé Kusmi Tea propose 80 variétés de thés et d'infusions. Avec ses 87 boutiques dans le monde et son site eCommerce, la marque offre un "thé de qualité décomplexé made in Normandie". Ses packagings originaux et colorés ainsi que son branding en font une marque de thé iconique aujourd'hui. Avec une partie de ses ventes en ligne, Kusmi Tea s'est associé à Contentsquare pour monitorer et optimiser les expériences proposées en ligne.

## Détecter les erreurs...

Afin d'améliorer l'expérience en ligne proposée par la marque, Kusmi Tea développe de nombreux AB tests et afin de suivre leur performance dans le détail, la marque s'aide de Contentsquare pour les monitorer. Pour l'un de ses AB tests, Kusmi Tea suspectait une erreur.

En lançant une analyse JS Error, **les équipes se sont aperçues qu'il existait une erreur JavaScript** sur l'AB test de la page panier, concernant un segment d'utilisateurs spécifique.

**D'après leurs estimations, cette erreur engendrait jusqu'à 5K€ de pertes en seulement 11 jours**, représentant pas moins de 166K € de revenus en moins par an.

**KUSMI TEA**  
PARIS

Que recherchez-vous?

[BOUTIQUE DE NOËL](#)
[NOS THÉS & INFUSIONS](#)
[BOÎTES & SACHETS](#)
[COFFRETS & CADEAUX](#)
[ACCESSOIRES](#)
[LA MARQUE](#)

**Coffret Tsarevna Bio**  
et sa bouteille isotherme assortie, en édition limitée !  
[J'en profite](#)

**Nos accessoires à offrir**  
Pour de délicieux tea-times  
[Je découvre](#)

**A** 0.05% (90) of all sessions match the conditions    **B** 7.68% (14,587) of all sessions match the conditions

	Conversion		Revenue	
	No. of conversions	Conversion rate	Revenue	Median cart
<b>A</b>	<b>2</b>	<b>2,22%</b>	<b>88,0€</b>	<b>44,0€</b>
<b>B</b>	<b>3,487</b>	<b>23,9%</b>	<b>215,795€</b>	<b>53,0€</b>
vs.	3,610 for All users	1,90% for All users	223,279€ for All users	54,0€ for All users

Utilisation du module Quantification des impacts pour mesurer l'impact de l'erreur sur les conversions.

### ... et approfondir l'analyse.

En utilisant le module [Quantification des Impacts](#), Kusmi Tea a pu évaluer précisément l'impact de cette erreur et son niveau de priorisation. En effet, le segment exposé à l'erreur de l'AB test (A) avait un taux de conversion très faible (2,22 %) soit 10 fois inférieur au taux de conversion du segment (B) de 23,9 %.

Avec cette erreur au panier, **le segment A convertit 90,7 % moins que le segment B**, il y a donc une énorme marge de progression !



Analyse de la typologie des utilisateurs rencontrant l'erreur lors de l'AB test.

### Décrypter l'erreur pour la corriger.

Pour mieux corriger l'erreur, Kusmi Tea a cherché à comprendre la typologie des utilisateurs rencontrant l'erreur :

- **Naviguant sur desktop**
- **Via Linux**
- **Et sur Chrome**

De cette manière, la marque de thé a pu plus facilement corriger l'erreur de son AB test.

Ainsi, la donnée est de nouveau venue valider une intuition !

### À propos de Contentsquare

Contentsquare permet aux marques de créer de meilleures expériences digitales sur leurs sites web, mobile et Apps.

Notre technologie collecte des milliards de mouvements de souris et d'interactions mobile, afin d'analyser le parcours des utilisateurs, d'identifier les points de friction, de mesurer la performance des contenus (textes, images, vidéos), et de comparer l'impact des prix et la pertinence des produits. Contentsquare transforme ces données en recommandations, qui permettent aux entreprises de prioriser leurs décisions et d'augmenter leur conversion et leur chiffre d'affaires.

