



CLARKS ET CONTENTSQUARE :



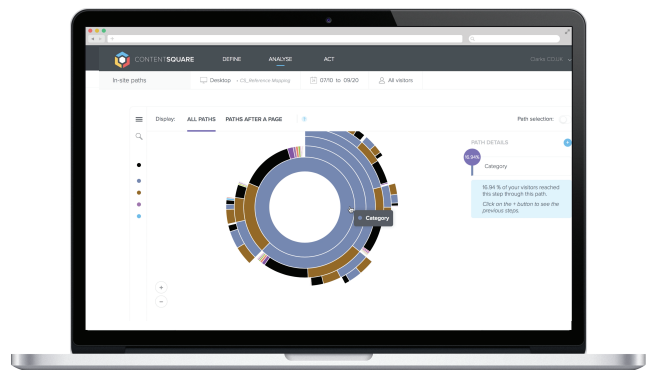
Clarks

La société britannique Clarks produit et vend des chaussures à l'échelle internationale. Elle a été fondée en 1825 par deux frères, Cyrus et James Clark, dans le village où se trouve encore son siège : Street dans le Somerset, en Angleterre.

TEST DES OPTIONS DE LIVRAISON

“Certains tests peuvent ne pas voir le jour s'ils ne relèvent pas d'une préoccupation particulière pour une partie de nos clients. La page des options de livraison du processus de paiement du site allemand est un exemple parlant.

Nous proposons la livraison en point relais en Allemagne et nous avons constaté que certains clients renseignaient leur adresse personnelle, puis passaient également par les étapes de livraison en point relais, tout simplement car ces étapes se trouvaient à la suite sur la page.”



“Dans le processus de paiement, les options de livraison sont sélectionnées via un menu circulaire, qui ouvre ensuite le formulaire approprié. En Allemagne, les clients remplissaient le formulaire de livraison à domicile, puis passaient directement à l'option de point relais, ce qui revenait à réinitialiser la page et à afficher un autre formulaire, menant à des taux d'abandon significatifs.



Une simple modification de conception visant à écarter les alternatives une fois la livraison voulue sélectionnée (options restantes grisées une fois l'une des options sélectionnée) a permis de réduire les abandons et d'améliorer le taux de conversion. **Avec cette mesure, les conversions ont connu un bond de 9 % pour l'Allemagne, équivalent à environ 360 000 €.**

Le site allemand étant l'un de nos plus petits sites, nous n'aurions probablement pas envisagé de rechercher une telle progression, mais l'avantage majeur ici a été la détection du désagrément avant d'implémenter l'option de retrait en magasin au Royaume-Uni. Nous avons donc évité la propagation de ce problème d'expérience utilisateur. ”

Craig Harris, Data & Analytics Manager, Clarks

A PROPOS DE CONTENTSQUARE

ContentSquare est une plateforme d'analyse et d'optimisation de l'expérience utilisateur (UX) à destination des entreprises qui souhaitent comprendre de quelle manière les utilisateurs interagissent avec leurs sites web et mobile ainsi que leurs applications.

Au-delà de comprendre et d'analyser les intentions des utilisateurs, les équipes digitales sont en mesure de prendre des décisions nourries par la connaissance client pour optimiser les parcours de navigation grâce à une plate-forme conçue pour être utilisée sans compétences techniques et dotée d'un outil de recommandations automatiques faisant appel à l'Intelligence Artificielle.

Fondé en 2012, ContentSquare compte plus de 200 clients à travers le monde tels que **Walmart, AccorHotels, Best Western, L'Occitane, L'Oréal, Unilever**, etc. ContentSquare possède des bureaux à Paris, Londres, New-York et Munich.

Pour en savoir plus, envoyez un e-mail à l'adresse contact-fr@contentsquare.com ou rendez-vous sur www.contentsquare.com/fr