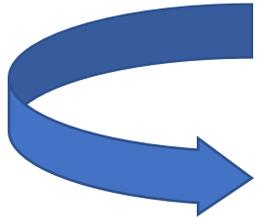




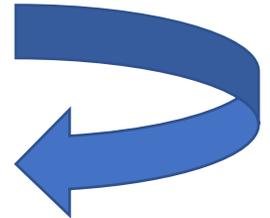
*Digital
Experience
Analytics*

&

*Fraud
Detection*



- Optimiser le revenu digital
- Protéger la réputation et la marque



Optimiser le revenu digital

Le revenu digital est impacté par :

Incidents applicatifs

- Page sans contenu
- Rupture de stock
- Articles non trouvés
- Mauvais affichage
- Problèmes au paiement
- etc

Incidents techniques

- Performance du téléchargement
- HTTP erreurs
- Internal Server Error

Détection en temps réel

Optimiser le revenu digital

Calcul de l'impact (en temps réel) des incidents sur le revenu

Monetisation Summary Event Category: Errors | Product: All

Show 50 entries Search:

Rank	Flagged Event	Count (# Sessions)	Change (# Sessions)	% of Sessions Affected	Impact %	Lost Revenue
1	Session Timeout	1753	1491 ↑	25.04%	65%	£404,504
2	Server 500 Error	895	473 ↑	12.79%	45%	£142,976
3	User Name Incorrect	250	237 ↑	3.57%	96%	£85,200
4	404 Error	325	-27 ↓	5.03%	32%	£39,987
5	Invalid DoB format	173	7 ↑	2.47%	65%	£39,920
6	Invalid Credit Card Number	234	-203 ↓	3.34%	25%	£20,768
7	Page Not Found (internal search)	56	-79 ↓	0.8%	85%	£16,898
8	Page Not found (external search)	229	-442 ↓	3.27%	7%	£5,691
9	Affiliata Inbound	298	74 ↑	4.26%	5%	£5,290
10	Payment gateway error	129	54 ↑	1.84%	10%	£4,580

Détecter la fraude

Détection immédiate des sessions :

1. Tentatives multiples de connexion avec échec d'accès
2. Tentatives multiples de connexion avec accès
3. Tentatives multiples de connexion avec accès et changement de mot de passe et/ou d'adresse de livraison
4. etc

6a. Sessions with more than 'X' failed logins.

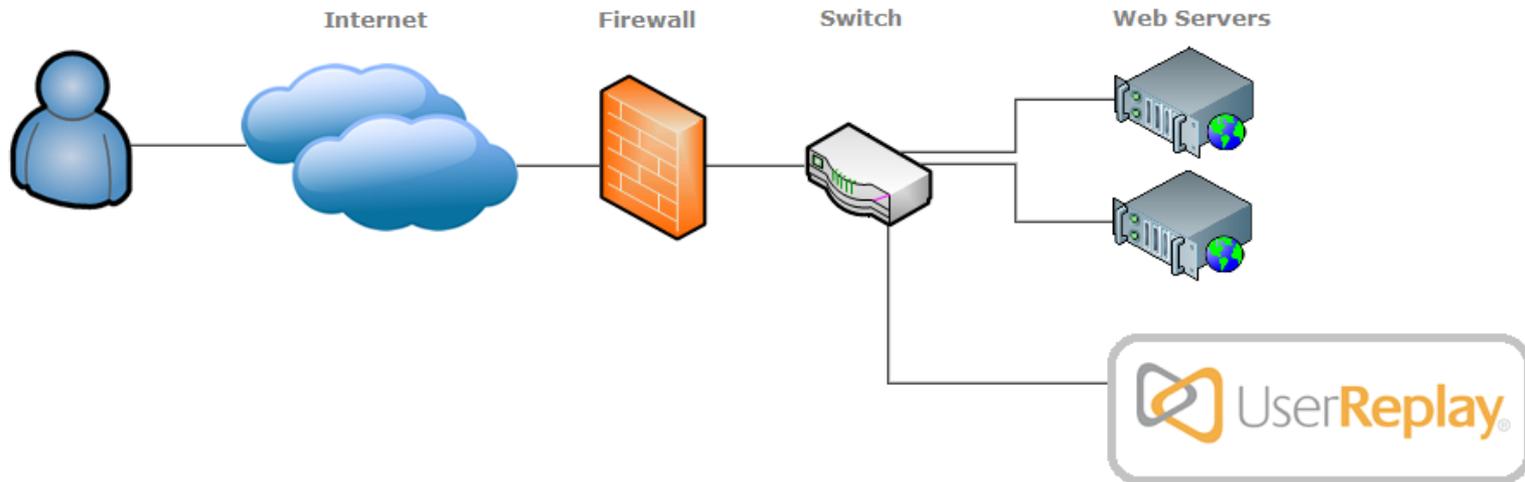
startTime	duration	userJourneyId	invalid_logins	view_session
2013-12-12 04:01:48	00:00:58	1101186	6	Click to view session 1101186

© 2008-2013 User Replay Limited. All Rights Reserved. Ver.: 5.0.0

Session suspecte

Export dans Excel

UserReplay: La solution



- Rapidité de mise en œuvre ➔ Digital analytics disponibles après installation
- Simplicité et convivialité ➔ Interface pour utilisateurs métier (Ecommerce, Marketing, Technique)
- Non intrusif ➔ Pas d'installation sur postes utilisateur, accès via navigateur

Le portail UserReplay

Events



BB1, Tara Flynn, Women...



Sony VAIO VGN-TXN27N/B...



4 5

BB1, Sony VAIO VGN-TXN...

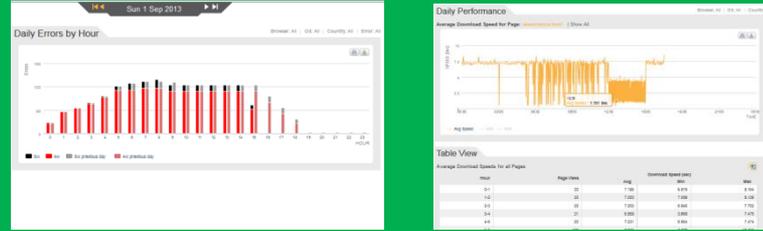
- Contenu
- Vitesse
- Taille
- Alertes



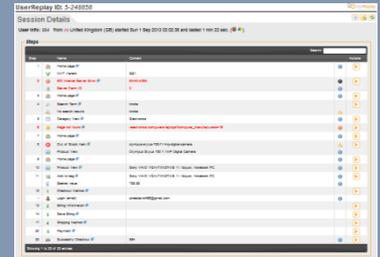
Reporting pour support

- 3c. Abandoned baskets over £X* WITH contact details
- 4a.. MVT Variants in operation (today)
- 4b. Multi Variate Testing - Conversion analysis (NEW)
- 5a. Today's Top 100 Products by Views
- 5b. Today's Top 100 Product Categories by Views

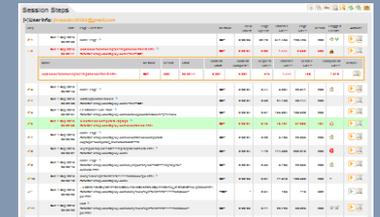
Erreurs & Performance



Replay



Narratif



Technique



Visuel

Tableaux de bord en temps réel



Cas d'usage

- **Trouver et analyser les erreurs de parcours**
Rejouer le parcours permet d'identifier très rapidement les erreurs
- **Gestion des réclamations**
Fourniture de preuve rapide et aisée pour les contestations
- **Analyse des transactions abandonnées, des problèmes au paiement**
Les informations capturées permettent au service Marketing d'analyser les abandons
- **Test des nouvelles fonctionnalités du site E-commerce**
La capture des informations permet de trouver rapidement les erreurs et donc d'accélérer la mise en exploitation d'une nouvelle version
- **Prévention de la fraude**

Apports de la solution

Outil pour toute l'entreprise

Marketing :

Diagnostiquer et résoudre les freins à la conversion

Exploitation :

Identifier et résoudre les problèmes de performance

Service Client :

Répondre aux réclamations et transfert des problèmes techniques à l'informatique

Support applicatif :

Reproduire et résoudre les problèmes techniques



Conformité :

Réduire la fraude et améliorer l'auditabilité

Apports de la solution

- Utilisable par le marketing, le support client et l'informatique : donne des informations E-commerce et techniques

Fédérateur



Connaître
l'impact des
incidents sur la
conversion



Détecter et
vérifier les cas
suspectueux de
fraude

- Permet de décider sur la priorité des actions correctrices

- Complémentaire aux outils de fraude

En résumé, la solution UserReplay permet

- D'avoir une meilleure qualité de service du site eCommerce
- D'améliorer le revenu digital
- De détecter les comportements suspects relatifs à la fraude