

## COMMUNIQUE DE PRESSE

**eShopper Index : le premier indicateur eCommerce qui analyse et compare 113 marques avant, pendant et après l'achat et identifie les meilleures pratiques.**

Paris, le 28 février 2013

iVentures Consulting, Cabinet de conseil en management spécialisé en Stratégie Digitale publie ce jour la première édition de son **eShopper Index**.

L'eShopper Index est le 1<sup>er</sup> indicateur qui :

- **mesure la performance des sites eCommerce de «bout en bout»** (avant, pendant et après l'achat en ligne et la réception de la commande) sur l'ensemble de l'écosystème digital d'une marque (référencement, médias sociaux, mobile, site institutionnel et eCommerce, dialogue de vente, colis et réception, suivi des livraisons et des retours ...),
- **compare et classe des marques de secteurs différents** (exemple : Voyage & Tourisme, Mode, Alimentation, ...) et identifie des bonnes et mauvaises pratiques.

Pour cette première édition, 113 entreprises de 12 secteurs ont été analysées sur plus de 200 critères répartis tout au long des 13 sous-étapes du parcours de l'eShopper, depuis la recherche sur les moteurs jusqu'à la confirmation de commande, la réception et le retour/remboursement.

L'étude, disponible par souscription a mis en évidence plusieurs tendances de fond :

Dans le top 10, on constate que **les meilleurs bricks and clicks ont rattrapé voire dépassé les pure players eCommerce**. En effet, les meilleures marques ont su mettre en place des parcours clients simples et fluides, des sites faciles à utiliser et rassurants, des services clients réactifs et efficaces, des livraisons de qualité et rapides, des retours gratuits et faciles à effectuer ainsi que des remboursements rapides.

Cependant, pour de nombreuses marques qui suivent les têtes de classement, on constate l'existence de **parcours clients souvent complexes et présentant de nombreux points de rupture**. En effet, certaines marques proposent sur leur site des modes de navigation et d'accès aux offres et produits parfois complexes (accès par produits, par besoin et par profil client) plutôt qu'un accès simple par catégorie comme c'est le cas dans les magasins physiques. Par ailleurs, on constate que **certaines acteurs privilégient la mise en place de goodies** (Pinterest, wishlist, flash,...), **plutôt que l'amélioration de l'expérience client** (navigation fluide, réponse immédiate du service client, livraison rapide, process de retour simple, remboursement rapide...).

Du côté des bricks and clicks, l'enjeu des marques est aujourd'hui d'assurer une cohérence et une complémentarité entre le monde digital et le réseau physique. Par exemple, les eShoppers sont en attente d'information sur la présence d'un produit dans le magasin le plus proche, ou encore de se faire rembourser ou échanger des produits achetés en ligne dans les magasins physiques, ou bien encore de se faire livrer chez eux un produit non disponible dans le magasin physique où ils se trouvent.

### **Quelques chiffres et apprentissages clés :**

- Avant l'achat :
  - o Seulement 65% des marques font du SEM
  - o Les plateformes sociales privilégiées sont Facebook (96%), Twitter (84%) et Youtube (81%)
  - o Peu de marques proposent une application M-commerce : 39% sur iOS et 27% sur Android.
  - o 42% des marques n'affichent pas d'éléments de réassurance (paiement, livraison, retour etc...) sur leurs pages produits
- Pendant l'achat :
  - o 63% des marques ont un dialogue de vente en moins de quatre clicks
  - o 81% des marques proposent plus de 3 moyens de paiements
  - o 51% des marques proposent entre 2 à 3 options de livraison

- Seulement 17% des marques ont un service clients disponible 24/7
- 72% des marques mettent plus de 9h à répondre aux emails
- Après l'achat :
  - 25% des marques vendant des produits n'envoient pas de mail de confirmation d'expédition
  - 55% des marques vendant des produits ne joignent pas de formulaire de retour à leur colis
  - Seulement 33% des marques vendant des produits proposent un retour gratuit
  - 59% des marques vendant des produits étendent la durée légale des retours (7 j)
  - 61% des marques vendant des services permettent d'annuler une commande jusqu'au jour de la réservation

**Parmi les bonnes pratiques identifiées :**

- Application M-Commerce : Voyages SNCF
- Page produit : La Redoute
- Dialogue de vente : Zalando et Accor Hôtels
- Service client : Net A Porter
- Compte Client : Fnac
- Procédure d'annulation : Amazon
- Livraison : Clarins
- Retour & remboursement : Puma

**A propos de iVentures Consulting**

iVentures Consulting est un cabinet de Conseil en Management spécialisé en Stratégie Digitale, créé en 2005 par Aurelia Ammour et Christophe Biget et basé à Paris et à San Francisco. iVentures Consulting intervient particulièrement dans les secteurs Luxe, Transport & Voyage, Media, Entertainment, et Utilities. iVentures Consulting accompagne ses clients dans la définition, l'organisation et la mise en œuvre opérationnelle de leur stratégie business digitale et le développement des compétences digitales

Pour plus d'information :

[www.iventures-consulting.com/eshopper-index](http://www.iventures-consulting.com/eshopper-index)

**Contact :**

Christophe Biget - Directeur Associé

T. 01 70 08 06 60

M : 06 62 04 62 75

christopheb@iventures-consulting.com

## Classement général des 113 marques

|    |                |    |                  |    |                        |     |                    |     |                      |
|----|----------------|----|------------------|----|------------------------|-----|--------------------|-----|----------------------|
| 1  | Net a porter   | 26 | Pixmania         | 51 | Louis Vuitton          | 76  | Houra              | 101 | Hertz                |
| 2  | Zalando        | 27 | Thierry Mugler   | 52 | American Vintage       | 77  | Marionnaud         | 102 | Orange               |
| 3  | Amazon         | 28 | Jacadi           | 53 | Baccarat               | 78  | Manege a Bijoux    | 103 | Ikea                 |
| 4  | Voyages SNCF   | 29 | Princesse Tamtam | 54 | Darty                  | 79  | Carrefour / Ooshop | 104 | Habitat              |
| 5  | Clarins        | 30 | Zadig & voltaire | 55 | Voyages privés         | 80  | Ada                | 105 | Alinea               |
| 6  | Tati           | 31 | Petit Bateau     | 56 | Dior Parfums           | 81  | American Apparel   | 106 | Interflora           |
| 7  | La Redoute     | 32 | Yves Rocher      | 57 | Etam                   | 82  | Mister Good Deal   | 107 | BUT                  |
| 8  | Lacoste        | 33 | Accor Hotels     | 58 | Cdiscount              | 83  | Sandro             | 108 | YSL                  |
| 9  | Brandalley     | 34 | Novotel          | 59 | Système U / Telemarket | 84  | Cultura            | 109 | Pierre & Vacances    |
| 10 | Adidas         | 35 | Hotel F1         | 60 | Swarovski              | 85  | Air France         | 110 | Promovacances        |
| 11 | Sarenza        | 36 | Spartoo          | 61 | Rue du Commerce        | 86  | Kenzo              | 111 | Domino's Pizza       |
| 12 | Sephora        | 37 | Déathlon         | 62 | Aquarelle              | 87  | Leroy Merlin       | 112 | Nouvelles Frontières |
| 13 | Asos           | 38 | L'Occitane       | 63 | 3 suisses              | 88  | Nespresso          | 113 | Transavia            |
| 14 | Yoox           | 39 | CCB Paris        | 64 | Hermes                 | 89  | Club Med           |     |                      |
| 15 | Celio          | 40 | Nike             | 65 | Avis                   | 90  | Maje               |     |                      |
| 16 | Jules          | 41 | Apple            | 66 | Dell                   | 91  | Monoprix           |     |                      |
| 17 | Expedia        | 42 | Kiabi            | 67 | Europcar               | 92  | Castorama          |     |                      |
| 18 | Fnac           | 43 | Lafuma           | 68 | Zara                   | 93  | Thiriet            |     |                      |
| 19 | ToysRus        | 44 | Estée Lauder     | 69 | SFR                    | 94  | Viking             |     |                      |
| 20 | Four Seasons   | 45 | Mercure          | 70 | Bouygues Telecom       | 95  | Sushishop          |     |                      |
| 21 | VertBaudet     | 46 | Maty             | 71 | Comptoir Cotonniers    | 96  | Campanile          |     |                      |
| 22 | Puma           | 47 | DPAM             | 72 | Bonpoint               | 97  | Opodo              |     |                      |
| 23 | Gucci          | 48 | Ibis             | 73 | Promod                 | 98  | Pizza hut          |     |                      |
| 24 | Made in Design | 49 | Phone house      | 74 | Bruneau                | 99  | Picard             |     |                      |
| 25 | Eveil & Jeux   | 50 | Vente Privée     | 75 | Galleries Lafayette    | 100 | Easyjet            |     |                      |

**eShopper**  
index