

Comment les performances web impactent directement votre chiffre d'affaires?



Cédric Braem – internetVista.com

E-commerce Xpo – 27 mars 2018





Les impacts de la performance sur votre CA



Les indicateurs de la performance

Cédric Braem



- ✓ Licencié et Maître en Informatique
- ✓ Consultant Internet
- ✓ Fondateur et CEO de internetVista.com
- ✓ Fondateur de SafeShop
- ✓ Formateur et conférencier en E-buisness et E-commerce
- ✓ Coordinateur de la Fédération des Métier du Web
- ✓ E-commerce Technical Advisor



Les impacts de la performance
sur votre CA

... impacts sur la conversion



+3.8%
sur le nombre
de pages vues
par sessions



+6%
sur le temps
moyen d'une
session



+1.7%
sur la valeur du
panier moyen



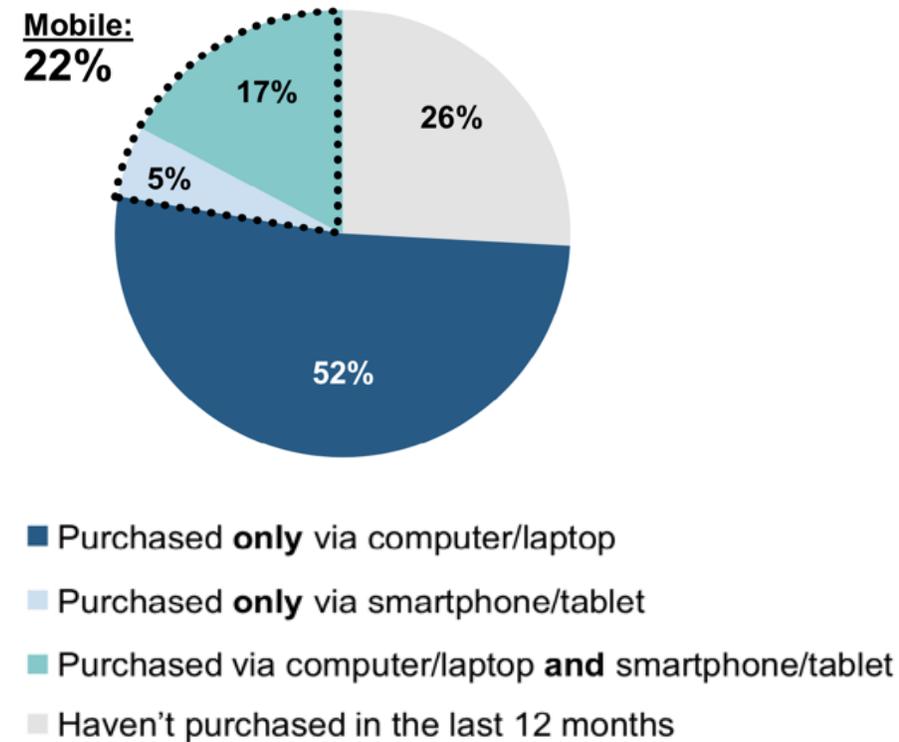
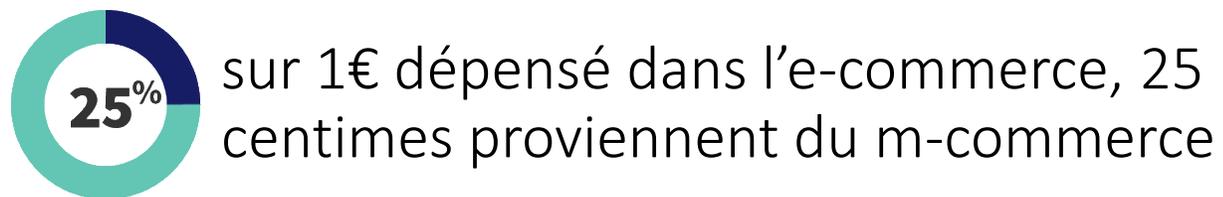
-3.4%
sur le taux de
rebond



+16%
sur le taux de
conversion !



... le mobile en force



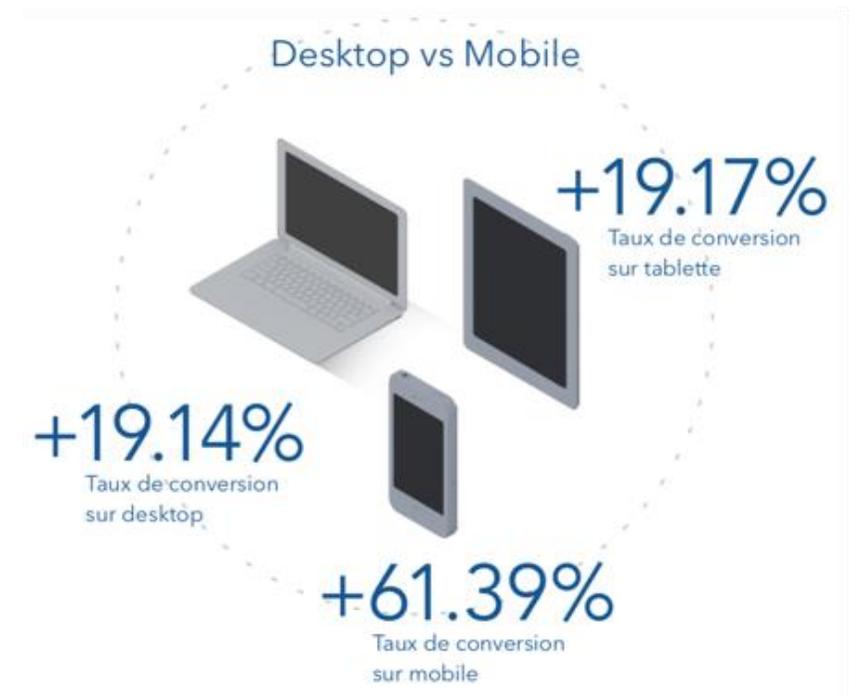
Le mobinaute est :

- Impatient
- Insatisfait



... impacts sur la conversion

Si on optimise un site web, on améliore aussi le taux de conversion mobile



... impacts sur le référencement



... impacts sur l'expérience utilisateur


0.1 **0.2**
SECONDES À SECONDES

l'internaute a le sentiment d'une réponse instantanée.


0.5 **1.0**
SECONDES À SECONDES

l'internaute a un sentiment d'immédiateté. Il se sent toujours en contrôle. Son flux de pensée est maintenu.


2.0 **5.0**
SECONDES À SECONDES

l'internaute commence à s'impatienter, son attention baisse.


7.0 **10**
SECONDES À SECONDES

l'internaute perd sa concentration et le fil de sa navigation.

... impacts sur l'utilisateur

- Altération de l'image de marque
- Abandon des paniers d'achats
- Fidélisation et recommandation client



Branding

Conclusion



Impact sur ...

- Taux de conversion
- Fidélisation
- Référencement
- Expérience utilisateur



"If you can't measure it, you can't improve it"

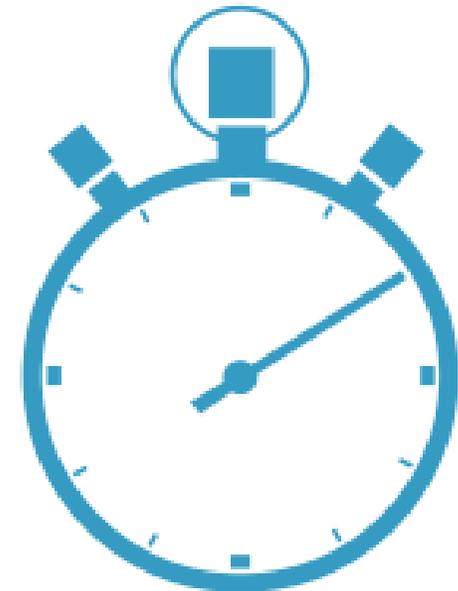
William Thomson



Les indicateurs de la performance

Le temps de réponse serveur

- Quoi?
 - le temps qui s'écoule entre le moment où l'utilisateur "appelle" un site (pour le consulter) et le moment où le serveur renvoie les premiers octets de la page HTML à son navigateur.
- Pourquoi?
 - Détecter des lenteurs
 - Surveiller les pics
 - Corrélation avec le SEO
- Comment?
 - Outils de monitoring (internetVista)



List25

type: HTTP, host: list25.com



Le start Render

- Quoi?
 - Le Start Render est le moment où la page blanche laisse place aux premiers éléments de la page web
- Pourquoi?
 - impact direct sur la vitesse perçue par l'internaute : plus le Start Render arrive rapidement, plus la sensation de vitesse de l'internaute est forte
- Comment?
 - Cette métrique est disponible sur [Webpagetest.org](https://www.webpagetest.org)

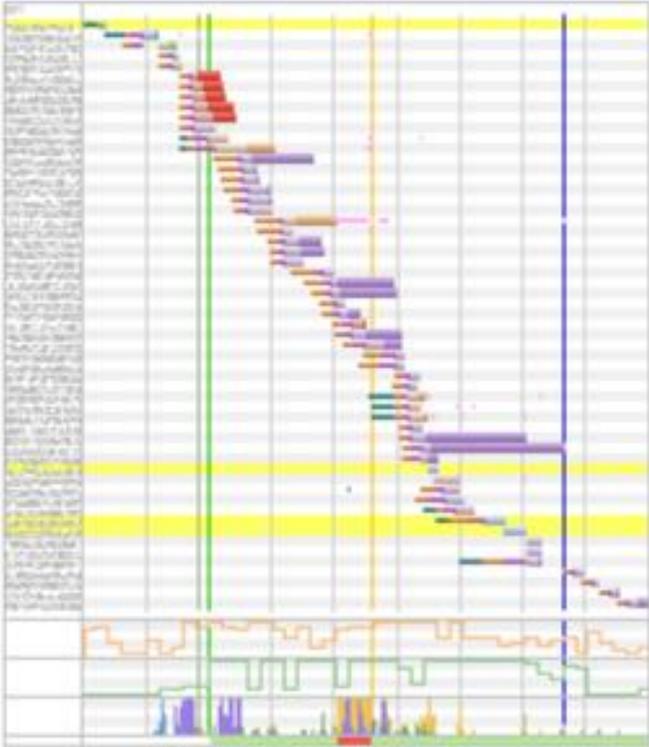
Performance Results (Median Run)

	Load Time	First Byte	Start Render	Speed Index	First Interactive (beta)	Document Complete			Fully Loaded			
						Time	Requests	Bytes In	Time	Requests	Bytes In	Cost
First View (Run 2)	3.638s	0.391s	0.800s	1272	> 2.322s	3.638s	53	1,575 KB	3.895s	57	1,622 KB	\$\$\$\$-

[Plot Full Results](#)

Test Results

Run 1:

	Waterfall	Screen Shot	Video
<p>First View (3.821s)</p> <p>Timeline (view)</p> <p>Processing Breakdown</p> <p>Trace (view)</p>			<p>Filmstrip View</p> <p>-</p> <p>Watch Video</p>

Le Speed Index

- Quoi?
 - Le Speed Index mesure la progression visuelle des parties de la page au-dessus de la ligne de flottaison et calcule un score global indiquant le rythme à laquelle la page s'est affichée sur l'écran. Plus le chiffre est bas, plus la page s'est affichée rapidement
- Pourquoi?
 - Le Speed Index est la mesure la plus fiable car elle est basée sur la progression visuelle du chargement de la page. Cette métrique est celle qui exprime donc le mieux l'expérience utilisateur.
- Comment?
 - Cette métrique est disponible sur [Webpagetest.org](https://www.webpagetest.org)

Website Speed: Publishers Benchmark

97 tested websites

62 news medias & vertical websites
35 corporate websites
17 countries



Median Speed Tests Results News & Vertical Websites (62)

First Byte

Start Render

Fully loaded

0.19
sec

1.07
sec

8.96
sec

>5000

< 1000

3001-5000

1001-2000

2001-3000

SPEED
INDEX
2281

10%

5%

22%

34%

29%

- plus le Speed Index est faible, plus le site web est rapide
- la recommandation de Google : enregistrer un Speed Index inférieur à 1000ms

#1	Newsner	372ms	#6	voelbal INTERNATIONAL	1154ms
#2	deVolkskrant	543ms	#7	nice-matin	1216ms
#3	madmoiZelle	824ms	#8	LE FIGARO · fr	1221ms
#4	L'OBSS	1035ms	#9	ANSA.it	1283ms
#5	KelBillet	1062ms	#10	SAPO	1293ms

Le Time to interact

- Quoi?
 - Le Time To Interact est le moment où le contenu principal est affiché et pour lequel l'utilisateur peut commencer à s'engager de façon significative.
- Pourquoi?
 - Moment où l'attention de l'internaute est saisie
 - Le risque que celui-ci quitte prématurément est plus faible
- Comment?
 - Outils de RUM (Real User Monitoring) → tag à installer qui mesure l'apparition du contenu de la page

1

PERCEIVED LOADING TIME

100%

MEASURED LOADING TIME

63%

2



3



Taux de disponibilité



- Qu'est-ce que c'est?
 - période de temps pendant laquelle le site est en ligne et disponible
- Pourquoi est-ce important?
 - un site hors ligne peut engendrer une perte importante sur le chiffre d'affaire du site mais a aussi un impact négatif sur l'image du site
- Comment l'analyser?
 - internetVista ;)

Taux de Disponibilité	Indisponibilité Par An	Indisponibilité Par Mois	Trafic Perdu/Mois	Revenus Perdus/Mois
99,999% (« Cinq Neuf »)	5 min	40sec	4 visiteurs	1€
99,99% (« Quatre Neuf »)	53 min	2min	20 visiteurs	5€
99,9% (« Trois Neuf »)	9h 26min	43min	400 visiteurs	100€
99,8%	17h 31min	1h 26min	800 visiteurs	200€
99,5%	1j 20h 20min	3h 26min	200 visiteurs	500€
99% (« Deux Neuf »)	3j 15h 36min	7h 12min	4 000 visiteurs	1 000€
98%	7j 7h 12min	14h 24min	8 000 visiteurs	2 000 €
97%	10j 22h 48min	21h 36min	12 000 visiteurs	3 000€
96%	14j 14h 24min	1j 4h 48min	16 000 visiteurs	4 000€
95%	18j 16h 0min	1j 12h 0min	20 000 visiteurs	5 000€

Dans le tableau ci-dessus, un mois est égal à 30 jours et 1 année à 365 jours

Trafic : 400.000/Mois - [Similarweb](#) – [3Suisse.be](#) (March 2017) | Chiffre d'affaires : 100.000€/mois (Fictif)

InternetVista
Uptime Is Money!

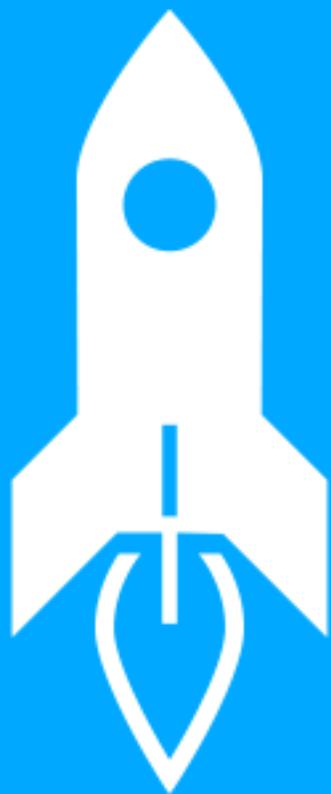
Site E-Commerce	Temps De Réponse	Taux de disponibilité	Durée en Erreur total	Trafic Perdu
Auchan.fr	0,328 seconde	99,967%	1h 28min	21 681 visiteurs
Boulangier.com	0,235 seconde	99,958%	1h 53min	31 290 visiteurs
Cdiscount.com	0,533 seconde	99,898%	4h 31min	483 786 visiteurs
E-leclerc.com	0,104 seconde	99,851%	6h 37min	62 215 visiteurs
Fnac.com	0,298 seconde	99,640%	4h 38min	804 240 visiteurs
Geantcasino.fr	0,252 seconde	99,834%	7h 21min	6 939 visiteurs
Gifi.fr	0,316 seconde	99,862%	6h 08min	27 393 visiteurs
Laredoute.fr	0,195 seconde	99,811%	8h 24min	195 804 visiteurs
Leroymerlin.fr	0,561 seconde	99,887%	5h 01min	144 753 visiteurs
Magasin-u.com	0,555 seconde	99,829%	7h 35min	15 219 visiteurs

Sites surveillés de 01/03 au 01/09/2017 | Fréquence de vérification : 1 minute

Sources : Médiamétrie Sites E-commerce en France | Trafic : Similarweb.com du 01/03 au 01/09/2017

InternetVista
Uptime Is Money!

Conclusion



=

