

Journal / Business-Techno



La Tribune - 15/01/2009 - 127 mots



mention passable aux cybermarchés

Yuseo a créé un observatoire de l'e-performance. Pour sa première édition, consacrée aux cybermarchés, Yuseo a fait tester, par deux panels, cinq grands sites (Auchandirect, Coursengo, Houra, Ooshop et Telemarket). Résultat : à peine un cyberacheteur sur deux (55 %) a réussi les tâches qui lui étaient confiées dans le script. Si 82 % d'entre eux parviennent à commander les produits voulus, ils ne sont plus que 44 % à trouver leur chemin en cas de produit endommagé. « Le commerce électronique est au même stade que les grandes surfaces quand elles ont commencé à bien marcher, explique Jean-Pierre Le Borgne, directeur du développement. Il faut repenser les sites comme on a réorganisé les rayons des magasins avec des têtes de gondole, des zones thématiques, etc., afin que les clients s'y retrouvent. »