

INDICATEURS ET PERFORMANCES POUR LE E-COMMERCE

1. La performance

La performance peut se définir comme la capacité d'une organisation à atteindre les objectifs fixés. On distingue l'efficacité et l'efficience.

L'efficacité apprécie, le rapport entre les résultats obtenus et les objectifs.

L'efficience porte une appréciation sur l'utilisation optimale des ressources financières, humaines et matérielles pour atteindre un résultat.

La performance a longtemps été réduite à sa dimension financière. Mais depuis quelques années, on est schématiquement passé d'une représentation financière de la performance à des approches plus globales incluant des dimensions sociale et environnementale

2. Les indicateurs de performance

Un indicateur permet de mesurer les progrès vers la réalisation d'un objectif. C'est un moyen :

- d'évaluer la performance
- de réaliser un diagnostic
- de communiquer
- de motiver
- de progresser

Un indicateur pertinent est :

- spécifique
- mesurable
- atteignable
- orienté résultat
- évaluable sur la durée

Les principaux indicateurs utilisés par les sites web de contenu ou sites vitrines permettent de mesurer la fréquentation du site, sur une période donnée et sur plusieurs périodes comparées. Le système le plus souvent utilisé est l'encodage (petit programme informatique de quelques lignes) des pages du site permettant d'envoyer les informations vers un serveur distant qui enregistre et analyse les données de navigation (par exemple : Xiti et Google analytics) :

- nombre de visites
- nombre de visiteurs (un visiteur peut effectuer plusieurs visites. Le n° IP de sa machine permet de l'identifier)
- nombre de pages vues
- durée moyenne d'une visite
- origine géographique des visiteurs
- équipement des visiteurs (système d'exploitation et navigateur)

Les principaux indicateurs spécifiquement utilisés par les sites de e-commerce :

- Nombre de visites
- Nombre de visiteurs
- Pages vues

- Fiches articles consultées
- Articles placés dans le panier d'achat
- Articles commandés
- Articles achetés et payés
- Chiffre d'affaires global et par catégories (produits et clients)
- Commandes récurrentes (permet d'apprécier la fidélisation)
- Panier moyen