

TrapaNet

Améliorer et mesurer la rentabilité de votre site Internet

Amay
le 15 mai 2003

TrapaNet

- Contre-exemples
- Coûts d'un site
- Retours d'un site
- Cinq astuces

Au menu

TrapaNet

Trop beau pour être rentable

- Contre-exemples
- Coûts d'un site
- Retours d'un site
- Cinq astuces

Ou comment créer une superbe barrière entre vos clients et vous

Exemples

Deuxième partie:

Quels sont les coûts d'un site?
Comment les maîtriser?

TrapaNet

Combien coûte un site?

- Contre-exemples
- Coûts d'un site
- Retours d'un site
- Cinq astuces

Comparons: combien coûte un véhicule? Euh...

- Trabant ou Rolls?
- Vélo ou cargo?
- A l'achat ou sur sa durée de vie?
- En comptant carburant et chauffeur?

TrapaNet

Combien coûte... un bon site?

- Contre-exemples
- Coûts d'un site
- Retours d'un site
- Cinq astuces

Hébergement Développement

Réflexion stratégique Suivi et maintenance

Cahier des charges Promotion

Production de contenu Traduction

TrapaNet **Combien coûte... un mauvais site?**

Contre-exemples

Coûts d'un site

Euh...?
Un bon site
Un mauvais site
Un très mauvais site

Retours d'un site

Cinq astuces

Hébergement

Développement

Opportunités manquées

Suivi et maintenance alourdis

Contenu inutile car pas utilisé

Domages à l'image et à la crédibilité

Promotion moins efficace

TrapaNet **Combien coûte... le gratuit?**

Contre-exemples

Coûts d'un site

Euh...?
Un bon site
Un mauvais site
Le coût du gratuit
Un très mauvais site

Retours d'un site

Cinq astuces

L'hébergement gratuit coûte cher au niveau de :

- L'image
- La promotion du site
- La satisfaction des visiteurs

Exemple

TrapaNet **Combien coûte... le gratuit?**

Contre-exemples

Coûts d'un site

Euh...?
Un bon site
Un mauvais site
Un très mauvais site

Retours d'un site

Cinq astuces

Le développement gratuit (ou très bon marché) coûte cher au niveau de :

- L'image
- La satisfaction des visiteurs
- L'indépendance et la maintenance

Exemple

TrapaNet **Combien coûte... le gratuit?**

Contre-exemples

Coûts d'un site

Euh...?
Un bon site
Un mauvais site
Un très mauvais site

Retours d'un site

Cinq astuces

Le référencement gratuit (ou très bon marché) coûte cher au niveau... du référencement ! (listes noires)

La mesure d'audience gratuite (ou très bon marché) coûte cher au niveau:

- De l'image de marque (si logo)
- De la pertinence et de l'exactitude des données récoltées

Exemple

TrapaNet

Contre-exemples

Coûts d'un site

Euh...?
Un bon site
Un mauvais site
Un très mauvais site

Retours d'un site

Cinq astuces

Coûts de votre site

Trois pistes pour garder le contrôle

TrapaNet **1. Gestion de contenu: la panacée?**

Contre-exemples

Coûts d'un site

Euh...?
Un bon site
Un mauvais site
Un très mauvais site

Retours d'un site

Cinq astuces

Nouvelle mode : les « CMS »

Forte diminution des coûts de maintenance, **mais**:

- Limitations, selon le produit et le contrat
- Ressources humaines
- Gare à l'inflation de contenu

Exemple

TrapaNet

2. Systèmes d'affiliation

Contre-exemples

Coûts d'un site

Euh... ?
Un bon site
Un mauvais site
Coût du gratuit
Trois pistes

Retours d'un site

Cinq astuces

Principe

Païement d'une petite commission à des partenaires qui vous apportent des visiteurs, des acheteurs, etc.

Avantage

Vous payez au résultat

Inconvénient

Relative complexité, effort de mise en place et de promotion

Exemple

TrapaNet

3. Achat de mots clés

Contre-exemples

Coûts d'un site

Euh... ?
Un bon site
Un mauvais site
Coût du gratuit
Trois pistes

Retours d'un site

Cinq astuces

Principe proche de l'affiliation, mais plus souple :

- Maîtrise des coûts
- Paiement au résultat
- Très grand choix de mots clés

Exemple

Troisième partie:

Quels sont les retours d'un site? Comment les évaluer?

TrapaNet

Que rapporte un site?

Contre-exemples

Coûts d'un site

Retours d'un site

Cinq astuces

Bien plus qu'une simple publicité.

Par exemple:

- Diminuer vos coûts de service après vente
- Etendre et consolider votre réseau d'importateurs et de distributeurs
- Diminuer vos coûts de recrutement

Exemples

TrapaNet

Que rapporte un site?

Contre-exemples

Coûts d'un site

Retours d'un site

Cinq astuces

- Mieux connaître vos clients et leurs préférences (attention à la vie privée)
- Fidéliser
- Mesurer et augmenter la valeur d'un client
- Trouver des investisseurs
- Améliorer votre visibilité dans la presse
- Renforcer la productivité par une meilleure organisation de l'information
- Etc.

Exemples

TrapaNet

Les indicateurs internes au site

Contre-exemples

Coûts d'un site

Retours d'un site

Cinq astuces

Données existent à l'état brut.

Exemples

Besoin de:

- Les « passer à la moulinette »
- Les filtrer
- Les comparer (dans le temps par ex.)

TrapaNet

Les indicateurs internes au site

Contre-exemples

Coûts d'un site

Retours d'un site

Types de retours

Indicateurs internes

Indicateurs externes

Cinq astuces

Intérêt :

- Evolution des performances
- Informations sur le public cible
- Aide à la détection de problèmes techniques ou ergonomiques
- Points chauds et points froids du site

Limites :

- Décrivent mais n'expliquent pas (complémentarité des tests d'ergonomie)
- Ne donnent pas d'idée du ROI

TrapaNet

Les indicateurs externes au site

Contre-exemples

Coûts d'un site

Retours d'un site

Types de retours

Indicateurs internes

Indicateurs externes

Cinq astuces

Par exemple:

- Nombre de prospects générés
- Nombre de nouveaux clients issus du site
- Chiffre d'affaires généré
- Temps gagné en service après vente
- Impact sur le nombre de commandes d'un importateur (et sur leur montant)
- Pourcentage des clients utilisant l'extranet

TrapaNet

Les indicateurs externes au site

Contre-exemples

Coûts d'un site

Retours d'un site

Types de retours

Cinq astuces

Mise en place des indicateurs:

1. Les définir en fonction des objectifs du site
2. Mobiliser les personnes les plus proches de la source
3. Périodiquement, suivre et analyser l'évolution
4. Adopter les mesures correctives

TrapaNet

Les indicateurs croisés

Contre-exemples

Coûts d'un site

Retours d'un site

Types de retours

Indicateurs internes

Indicateurs externes

Cinq astuces

Nombreuses possibilités de comparaison du ROI

Exemple: envoi d'invitations

Par e-mail	Par courrier
Coût des envois (ex: 0,1 euro par envoi)	Coût des envois (ex: 1 euro par envoi)
Nb. Inscriptions obtenues	Nb. Inscriptions obtenues

Exemples

Quatrième partie:

Cinq astuces pour améliorer la rentabilité de votre site

TrapaNet

1. Offrez du contenu, pas du show

Contenu pertinent = publicité presque automatique

Vous êtes...	Vous pouvez offrir...
Fabricant de cheminées	Des conseils sur l'entretien d'une cheminée, l'allumage d'un feu...
Hôtelier, propriétaire d'un gîte	Des informations touristiques sur votre région
Consultant	Des livres blancs, des conseils, des résultats d'études
Producteur de polymères	Des fiches techniques, des descriptions de molécules, des informations techniques

TrapaNet

2. L'ergonomie, pas chère

Grand principe : un mauvais test d'ergonomie vaut toujours mieux que pas de test du tout.

Testez « quick and dirty »

1. Trouvez au moins une personne.
2. Si possible, rendez-vous chez cette personne ou à son bureau.
3. Soumettez-lui des scénarios réalistes.
4. Demandez-lui de penser à haute voix.

Exemples

Contre-exemples
Coûts d'un site
Retours d'un site
Cinq astuces
Contenu
Tests ergonomie

TrapaNet

3. Créez une petite newsletter

Les facteurs de succès sont à votre portée:

- **Acquisition**
Inscription encouragée sur votre site (opt-in)
- **Contenu**
Partage d'informations utiles à propos d'une passion ou d'un intérêt commun (pas trop directement promotionnel)
- **Ton, style**
Naturel et subjectif, personnel
- **Format**
Si HTML, très sobre et très léger
- **Logiciel**
Commencez avec votre logiciel client (type Outlook)

Contre-exemples
Coûts d'un site
Retours d'un site
Cinq astuces
Contenu
Tests ergonomie
Newsletter

TrapaNet

4. Référencement: dosez l'effort

Une partie du travail est simple et gratuite :

- Définissez quelques mots clés
- Utilisez-les dans vos textes
- Inscrivez manuellement votre site dans:
 - Quelques moteurs (Google en priorité)
 - Quelques annuaires généralistes (Yahoo)
 - Un maximum d'annuaires sectoriels
- Patientez

Contre-exemples
Coûts d'un site
Retours d'un site
Cinq astuces
Contenu

TrapaNet

5. Observez, améliorez

A fréquence régulière, par ex. trimestrielle:

- Consultez les indicateurs pertinents (internes et externes au site)
- Interrogez les personnes de terrain
- Vérifiez l'actualisation des infos

A chaque occasion:

- Demandez l'avis de votre public cible
- Effectuez de petits tests
- Faites un tour des outils de recherche et des concurrents

Contre-exemples
Coûts d'un site
Retours d'un site
Cinq astuces
Contenu
T
N
R

Fin

Merci de votre attention

Stephane@Trapa.Net