

Contacts presse

Pour toute information complémentaire, contacter :

Agence Burson-Marsteller i&e - 32 rue de Trévise - 75009 Paris

Elodie Larcis

01.56.03.15.20

elodie.larcis@bm.com

Vincent Darricarrere

01.56.03.12.62

vincent.darricarrere@bm.com

Les e-commerçants peinent à optimiser leur chiffre d'affaires sur mobile selon la dernière étude Adobe

- *Le chiffre d'affaires généré par les smartphones a augmenté de 89 % depuis 2015, contre 8 % pour les ordinateurs et 10 % pour les tablettes*
- *Les taux de conversion sur ordinateurs restent cependant 2,6 fois plus élevés que sur smartphones*

PARIS, France — 3 janvier 2016 — Dans son rapport de 2016 sur le commerce mobile, Adobe révèle que la part des achats en ligne sur smartphones a rapidement progressé en Europe, avec une augmentation de 54 % en glissement annuel du nombre de visites de sites marchands depuis ce type d'appareil en 2016.

Le chiffre d'affaires généré par les smartphones a également augmenté de 89 % depuis 2015, contre seulement 8 % pour les ordinateurs et 10 % pour les tablettes.

Toutefois, les conversions mobiles ne sont pas encore suffisantes pour compenser le déclin de l'utilisation des tablettes et des ordinateurs. Malgré une augmentation constante de l'utilisation des smartphones en Europe, le trafic global sur les sites marchands n'a progressé que de 3 % en glissement annuel. L'utilisation des tablettes et des ordinateurs a, pour sa part, respectivement reculé de 8 % et 7 %. Le chiffre d'affaires généré par les smartphones a beaucoup plus augmenté que celui du commerce en ligne (13 %).

De façon générale, les ordinateurs restent la poule aux œufs d'or pour les cybermarchands, puisqu'ils représentent 74 % du chiffre d'affaires total et 58 % du trafic (les smartphones ne représentant que 12 % du chiffre d'affaires total et 27 % du trafic). En Europe, la valeur moyenne des commandes sur ordinateurs est supérieure de 25 % à celle sur smartphones, et les revenus par visite sur ces derniers restent 3,4 fois inférieurs à ceux sur ordinateurs.

L'étude révèle en outre que les clients mobiles ne réalisent pas autant d'achats que les personnes utilisant un ordinateur. Les taux de conversion sur ordinateurs restent 2,6 fois plus élevés que sur smartphones. Selon les données recueillies par Adobe, les clients rencontrent des difficultés au moment du règlement de leurs commandes sur les sites mobiles. La facilité de navigation (28 %), la possibilité de visualiser les articles sur un écran plus large (23 %) et la simplicité de saisie des informations bancaires (17 %) sont les trois principales raisons qui poussent les consommateurs à finaliser leurs achats sur un ordinateur.

Sachant que les utilisateurs de smartphones constituent une part importante du public ciblé par nombre de cybermarchands européens, tout l'enjeu consiste à présent à fidéliser ce segment et à compenser l'abandon des ordinateurs par des expériences mobiles extrêmement attrayantes. Si ces expériences ne répondent pas aux exigences de qualité et de personnalisation des clients, de la connexion jusqu'au règlement, les cybermarchands passeront à côté de sources de revenus majeures.

« *La page du panier d'achat joue un rôle déterminant dans la conversion des visiteurs mais l'expérience sur mobiles n'ayant pas été optimisée, les clients achètent moins ou abandonnent leurs commandes* », déclare Tamara Gaffney, principal Analyst, Adobe Digital Insights. « *Les cybermarchands doivent impérativement personnaliser l'expérience pour inciter les consommateurs à effectuer davantage d'achats sur leur smartphone, tout en intégrant mieux les technologies comme les portefeuilles mobiles afin de garantir un maximum de fluidité entre les applications et les navigateurs.* »

À propos de l'ADI Mobile Retail Report

Ce rapport d'Adobe sur le commerce mobile est actuellement le plus complet et le plus précis du secteur. Ses conclusions sont basées sur l'analyse de données consolidées et anonymes issues de plus de 300 milliards de visites sur plus de 16 000 sites web mobiles, et de plus de 90 milliards de lancements d'applications. Le rapport s'appuie également sur des entretiens avec plus de 1 000 consommateurs européens.

###

À propos d'Adobe

Adobe révolutionne les expériences numériques à travers le monde. Pour plus d'informations, consultez le site <http://www.adobe.com/fr/>