Communiqué de presse

Octobre 2010

Pingwy, *spécialiste de la surveillance de services internet, lance un nouvel outil de satisfaction client :* ***le Monitoring Transactionnel***

Conscient du développement du e-Commerce et fort d'une technologie qui a déjà fait ses preuves, Pingwy société spécialisée dans la surveillance d'applications Internet, a décidé de réagir et de développer un nouveau service, **Le Monitoring Transactionnel** afin d'apporter son concours aux entreprises (web marchands) soucieuses de la qualité perçue par l'internaute.

La crise profite aux acteurs du e-commerce

De 2006 à 2009 le nombre de sites marchands actifs a augmenté de près de 35% pour atteindre plus de 64000 sites. Les cyber acheteurs ont dépensé 5,5 milliards d'euros au 1er trimestre 2010, soit 35% de progression par rapport à l'année dernière. Les français ont toujours envie de consommer et le passage par le canal internet est devenu un réflexe incontournable d'achat.

L'internaute est de plus en plus exigeant, en matière de disponibilité, performance, qualité de navigation.

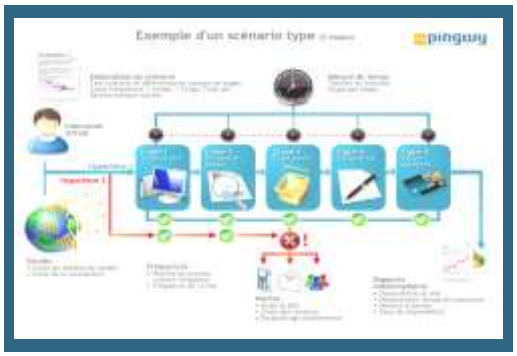
Comme le montre la récente enquête Pingwy sur la disponibilité des sites de e-commerce ***(à télécharger sur www.monitoring-transactionnel.com)*** .Avec l'augmentation du trafic, les pannes deviennent de plus en plus fréquentes, parfois insupportables pour l'internaute, avec par exemple, des temps d'indisponibilité quelques fois de plusieurs jours, ou des temps de chargement excessifs

Ces incidents peuvent très vite conditionner le succès ou l'échec d'un site marchand, la réputation d'une marque. Sans compter la perte de chiffre d'affaires immédiate parce que l'internaute n'a pas de notion de fidélité et passe son chemin.

Les entreprises de e-commerce doivent se préoccuper des attentes de leurs visiteurs

Pour les commandes en ligne, il faut avoir la certitude que l'internaute puisse accomplir l'ensemble des opérations proposées comme parcourir un catalogue, ouvrir une fiche d'information, choisir un produit, réaliser une transaction en ligne, et cela en un minimum de temps !

Du contrôle à la maitrise d'un site web



Le Monitoring Transactionnel est basé sur une technologie de pointe qui simule la navigation dynamique d'un internaute sur un site d'après un scénario (défini par une succession d'étapes) .

Depuis la page d'accueil, en passant par la sélection du produit et jusqu'à la transaction, Pingwy vérifie que le scénario est réalisable 24h/24 et prévient immédiatement au moindre dysfonctionnement.

Les principales fonctionnalités : une identification immédiate du type d'erreur, de sa localisation. Des rapports précis sur le temps du scénario, de chaque étape. Des indicateurs d'évolution du nombre d'alertes, de la performance des scénarios…

De nombreux paramétrages personnalisables (fréquence, nbre de sondes…), pas de modification technique à prévoir, une mise en ligne immédiate après validation du scénario, une étude tarifaire sur mesure.

Pingwy et votre démarche qualité

Toute entreprise doit surveiller les informations relatives à la perception du client et à son niveau de satisfaction attendu.

Pour **la surveillance des applications web,** Pingwy, développe des outils de mesure pour une meilleure satisfaction de l'internaute. Ces rapports d'analyse et de synthèse aux formats adaptés (supervision, analyse, reporting) apportent une vue précise des performance (taux de disponibilité, temps moyen de réponse , uptime et downtime, nature des erreurs, fréquences, temps des scénarios…)

Bien plus que des résultats, les informations fournies sont de véritables « **indicateurs qualité client** » au service d'un objectif de contrôle et de maitrise d'un service web , d'amélioration de la qualité perçue par l'internaute.

Grâce au Monitoring transactionnel, Pingwy permet d'évaluez en temps réel **la performance d'un site, la qualité d'interaction avec l'internaute, la satisfaction client.**

Contact presse / Bernard Mauriange
Tel : 02.41.18.28.27.
Email : bmauriange@pingwy.com
Site : www.pingwy.com

Testez la version beta sur
www.monitoring-transactionnel.com

Enquête e-commerce et fiche produit à télécharger sur :
www.monitoring-transactionnel.com