



Solution de surveillance externe applicative de sites Internet

Etude de disponibilité des sites de e-commerce

Octobre 2010

Introduction

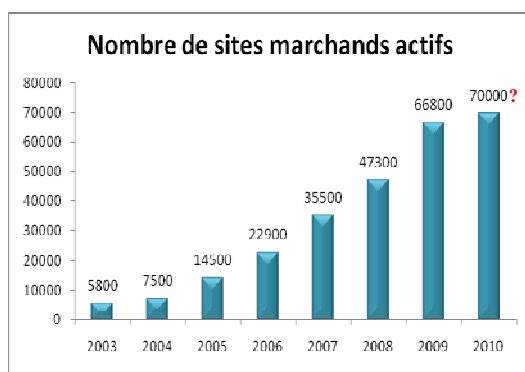
Quelques informations sur le commerce électronique qui désigne l'échange de biens et de services entre deux entités sur les réseaux informatiques, et en particulier Internet.

Les formes d'échange électronique sont multiples : entre entreprises (**BtoB**), entre l'entreprise et ses employés (**BtoE**) entre les entreprises et le gouvernement (**BtoG**), à destination des particuliers (**web marchands BtoC**) et enfin entre particuliers (**CtoC**).

Les sites marchands

De 2006 à 2009 le nombre de sites marchands actifs a augmenté de près de 35% pour atteindre plus de 66000 sites.

A fin Juin 2010 la Fevad recensait **70200 sites actifs**, soit plus de 16000 par rapport à l'année passée.



Source : Fevad -bilan du e-commerce français 2010 et 1^{er} trim 2010

Rang	Enseigne	Visiteurs uniques	Couverture
1	Priceminister	10 982 000	27,90%
2	eBay	10 622 000	27,00%
3	La Redoute	9 268 000	23,50%
4	Amazon	8 776 000	22,30%
5	Voyages Sncf	7 708 000	19,60%
6	Carrefour	7 702 000	19,60%
7	Fnac	7 571 000	19,20%
8	Cdiscount	7 293 000	18,50%
9	Vente Privée	6 403 000	16,30%
10	3 Suisses	5 955 000	15,10%
11	Pixmania	5 219 000	13,30%
12	Spartoo	4 718 000	12,00%
13	Rue du Commerce	4 552 000	11,60%
14	Promovacances	4 462 000	11,30%
15	Brandalley	4 059 000	10,30%

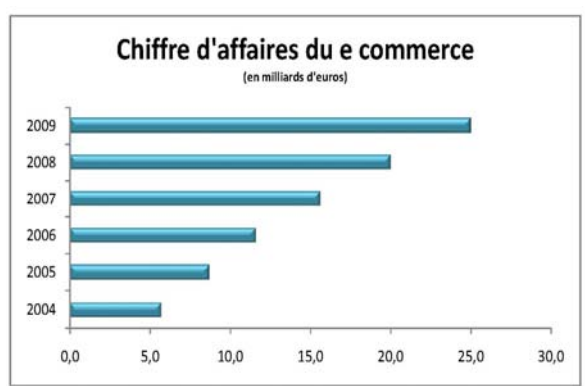
Source : Médiamétrie/Net Ratings /JDN

Les sites marchands classés par audience (2eme Trim 2010) :

Priceminister prend la tête du palmarès trimestriel, se plaçant juste devant eBay. **L'audience agrégée de ces 15 sites recouvre 66 % des internautes** : près de 26 millions se sont rendus chaque mois sur au moins l'un de ces 15 sites, soit 9 % de plus qu'il y a un an.

A noter que le site Leboncoin (présent dans notre étude) qui ne figure pas dans ce classement, génère 10Millions de visiteurs uniques par mois.

En hausse de 29 % sur un an, les ventes en ligne pourraient dépasser les 32 milliards d'euros en 2010, estime la Fevad.



Source : Etude iCE-Bilan e-commerce 2009/Fevad/KPM

Le chiffre d'affaire du e-commerce

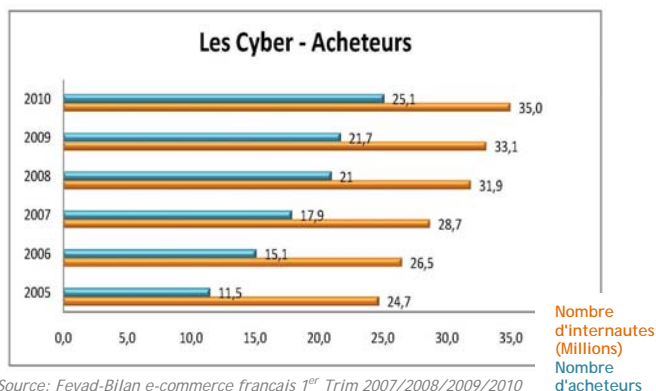
Environ 500 sites ont enregistré plus de 10 000 transactions par mois et la progression est constante.

Le montant des dépenses en ligne est estimé à 14,5 milliards d'euros au premier semestre 2010, un chiffre en hausse de 29 % par rapport à la même période l'an dernier, estime la Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance (Fevad). (source JDN).

Et les Cyber acheteurs ?

71% des internautes ont déjà effectué un achat sur Internet au 1^{er} trim 2010 contre 47% à la même période de 2005.

Le nombre d'acheteurs en ligne a augmenté de 118% en 5 ans contre seulement une augmentation de 41% d'internautes.



Les français ont toujours envie de consommer et le passage par le canal internet est devenu un réflexe incontournable d'achat. Le challenge pour les acteurs du e-commerce est donc là pour les prochaines années.

Ce challenge consistera non seulement à accroître le chiffre d'affaires mais à retenir l'internaute, à le fidéliser, lui apporter un service «virtuel » de qualité.

Pourquoi cette étude ?

Il est à craindre qu'avec l'augmentation du trafic, les pannes éventuelles deviennent plus fréquentes, avec des risques de perte de chiffre d'affaires importantes quand un site est indisponible quelques minutes ou plus, de dégradation d'image et réputation, de zapping de l'internaute

Dans ce contexte où la performance et la qualité des services Web est de plus en plus mise en avant, Pingwy a décidé de réaliser une **étude sur la disponibilité des acteurs du e-commerce** considérant que celle-ci est une composante fondamentale de la qualité des services à offrir aux internautes.

Le thème de l'étude d'aujourd'hui a pour objectif de mieux comprendre comment les sites de e-commerce se comportent aujourd'hui sur de longues périodes, en abordant les éléments suivants : **taux de disponibilité, durée et type d'indisponibilité**, temps d'accès et de chargement.

Les temps d'indisponibilité d'un site

▪ 90%	876 heures, soit – 1 mois et 6 Jours
▪ 95%	438 heures, soit - 18 jours
▪ 99%	87h 36 mns, soit - 3,6 jours
▪ 99,9%	8h 45mns.36s
▪ 99,99%	52mns 33,6s
▪ 99,999%	5mns 15,36s

Taux de disponibilité

Traduit en temps d'indisponibilité cumulé par an

Méthodologie de l'étude ?

Cette étude a été menée sur une période de 4 mois du 17 Mai au 8 Septembre 2010 avec certes une période estivale en Aout mais également la période des soldes en Juillet.

Les tests ont été réalisés sur quatre niveaux :

Test DNS : Tente une résolution du nom de domaine. En cas de non accessibilité du nom de domaine ou temps de résolution excessif, une alerte est déclenchée.

Temps d'accès : Tente d'établir une connexion (http) avec le serveur sur le port 80. En cas d'impossibilité de connexion ou de temps de connexion excessif (>5 sec) une alerte est déclenchée.

Statut du serveur : Une fois connecté le monitoring détecte en fonction du code de réponse HTTP le statut du serveur. Ces codes de réponse donnent une indication sur le bon fonctionnement du serveur (200:ok) ou la nature du problème rencontré (la page n'existe plus, le serveur web est indisponible, accès interdit...) Si un code d'erreur est renvoyé, une alerte est déclenchée.

Temps de chargement : Le monitoring tente de récupérer le contenu d'index du site concerné. Si le temps de chargement du corps de la page (code HTML) est excessif (>30sec) une alerte est déclenchée.

Les sites e-commerce inclus dans cette étude :



- 1 - <http://www.priceminister.com>
- 2 - <http://www.amazon.com>
- 3 - <http://www.cdiscount.com>
- 4 - <http://www.laredoute.fr>
- 5- <http://www.fnac.com>
- 6- <http://www.3suisses.fr>
- 7- <http://www.kiabi.fr>
- 8- <http://www.ruedocommerce.fr>
- 9- <http://www.mistergooddeal.com>
- 10- <http://www.voyages-sncf.com>
- 11- <http://www.ebay.fr>
- 12- <http://www.leboncoin.fr>

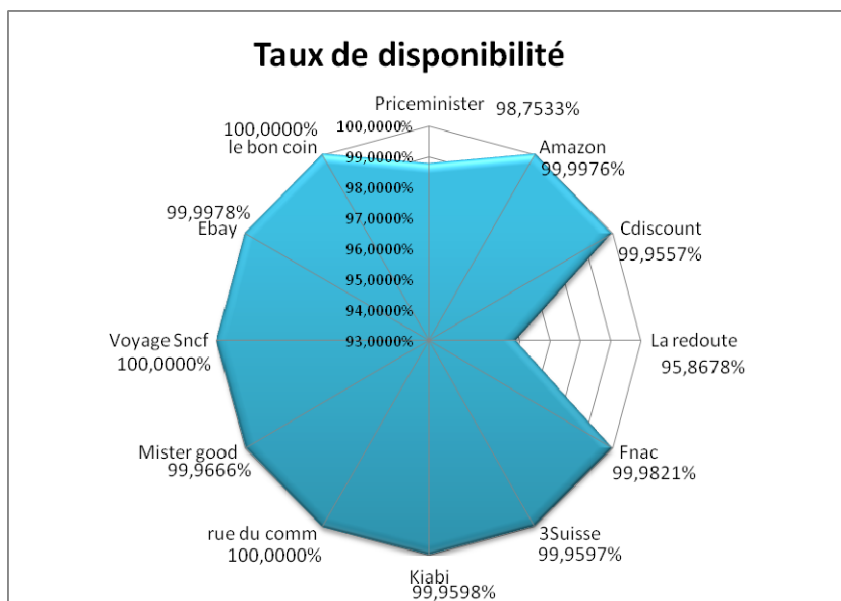
Disponibilité & Indisponibilité des sites de e-commerce

Le taux de disponibilité de 12 sites de e-commerce sur la période du 17 Mai au 08 Septembre 2010

Avez-vous déjà mesuré les conséquences d'un site indisponible?

La notion de « disponibilité » est omniprésente. Elle concerne de plus en plus d'entreprises comme de particuliers, car internet est disponible 24H/24 et 7Jrs/7.

Outre la dégradation de votre image, le risque de commentaires négatifs sur le net, la baisse du trafic, de chiffre d'affaires, l'insatisfaction client, savez-vous combien vous perdez ?



Le taux de disponibilité perçu est le temps pendant lequel nos sondes ont réalisés des tests positifs.

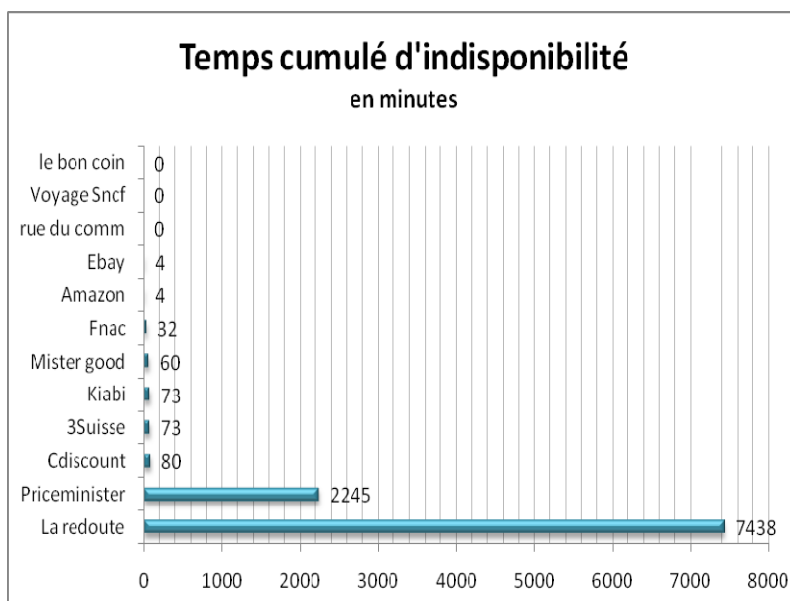
Bien plus que des résultats, les informations fournies sont de véritables indicateurs « qualité » au service de votre objectif de surveillance et d'amélioration de la satisfaction de l'internaute.

C'est le cumul de ces résultats dans le temps qui permettent de mesurer l'efficacité ou non des dispositions prises par l'entreprise en matière d'amélioration qualité client.

Sur une année le temps cumulé d'indisponibilité peut devenir conséquent. Il est cependant normal pour l'ensemble des sites web de rencontrer des pannes régulières limitées à quelques minutes (de 5 à 15 mns).

Ces temps d'indisponibilité peuvent avoir plusieurs explications comme : une période de maintenance, des problèmes de serveur, de logiciels, de pannes réseaux, de pannes d'électricité ... les raisons sont sans fin ...

Comme il n'y a pas de norme en ce qui concerne la durée et la cause d'une interruption, vous pouvez calculer vos pertes par minutes, par ½ heure, quelques fois par heures comme le montre le graphique.

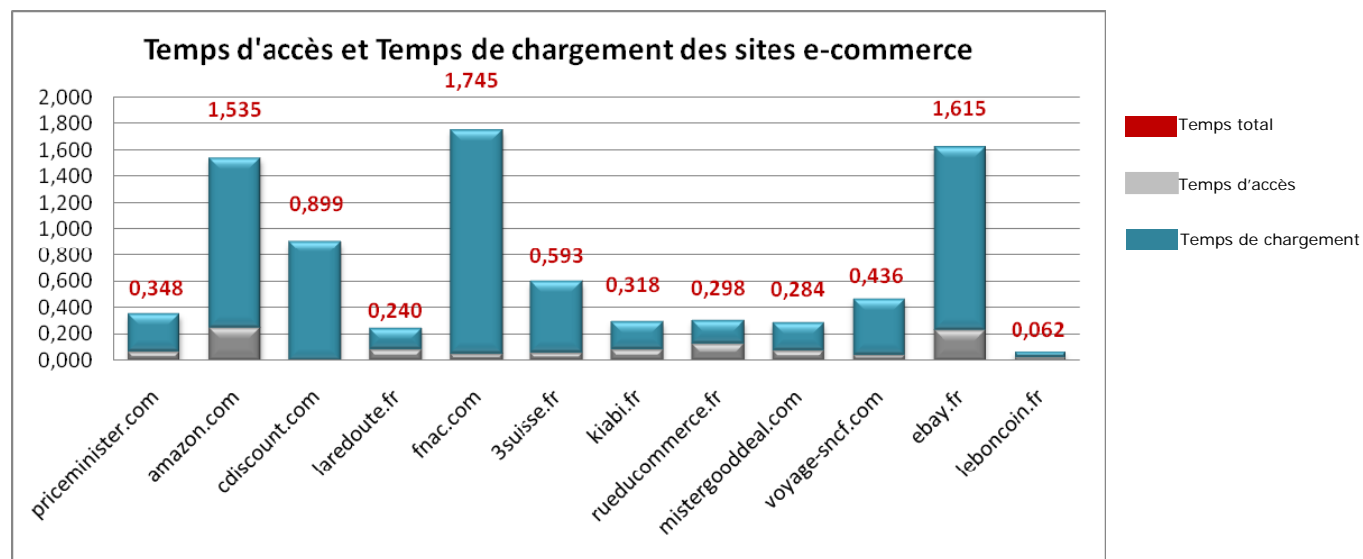


Temps d'accès et temps de chargement des sites de e-commerce

Si la disponibilité est essentielle pour qu'un site soit visible sur le net, le temps d'accès et le temps de chargement sont des paramètres encore plus importants à prendre en compte.

Dans la plupart des cas l'insatisfaction de l'internaute est liée aux temps d'attente. Pour satisfaire l'internaute et éviter qu'il ne vous échappe, mieux vaut donc réduire les temps d'accès et de chargement.

Un temps de chargement de plus de 8 secondes et c'est 49% d'internautes en moins à la première page !



Temps d'accès : En cas d'impossibilité de connexion ou de temps de connexion excessif (>5 sec) une alerte est déclenchée

Temps de chargement :

Si le temps de chargement du corps de la page (code HTML) est excessif (>30sec) une alerte est déclenchée.

(Ce temps ne comprend pas , le temps de chargement des photos, css, java script... et concerne uniquement la page d'accueil du site).

Bien entendu dans le cadre d'une analyse beaucoup plus approfondie, un autre service adapté au e-commerce appelé Monitoring transactionnel peut apporter des mesures complémentaires.

La différence essentielle se situe en amont avec l'élaboration d'un scénario (de la page d'accueil jusqu'à la transaction bancaire), le chargement complet des éléments, et le suivi ensuite du fonctionnement des applications.

Ce service est actuellement en cours de développement chez Pingwy

Quelques commentaires sur les résultats de cette étude

Ces mesures ont été effectuées sur une période de quatre mois, et peuvent bien sûr varier à la hausse ou à la baisse en cumul sur une année. Des pannes brèves mais récurrentes ne sont pas exceptionnelles, mais le cumul sur l'année ne facilite pas la fidélisation de l'internaute.

Comme vous pouvez le constater le taux de disponibilité est très variable d'un site à l'autre et l'on peut classer ceux-ci en trois catégories :

- Les sites qui n'ont pas eu d'indisponibilité ou très peu (0 à 30mns),
- Les sites qui sur quatre mois ont eu de 30mns à quasi 1H30 d'indisponibilité,
- Les sites qui malheureusement ont quelques soucis avec des indisponibilités significatives de 1jrs à plus de 5jrs (en cumul sur la période).

Les sites **Rue du commerce** et **Le bon coin** sont « à pleine disponibilité » et sans turbulences en terme de temps d'accès ou de chargement tandis que **Amazon** et **Ebay** suivent de près mais avec un temps d'accès et de chargement trop long pour totalement satisfaire l'internaute.

La Fnac avec 30mns d'indisponibilité peut mieux faire en termes de satisfaction client puisque ses temps d'accès et de chargement sont les plus élevés de l'étude.

Le deuxième peloton soit près de 25% des sites (**Mistergooddeal**, **3Suisses**, **Kiabi**, **Cdiscount**) connaissent des indisponibilités variant de 30mns à 1H20mns. Afflux ponctuel de trafic, problèmes de serveur, changement d'hébergeur, pannes réseaux, de pannes d'électricité ... site sans surveillance ?

On retiendra que le site **Voyages sncf** tellement décrié sur le net pour son indisponibilité et ses temps d'accès interminables, est parmi les meilleurs sur la période...

A contrario le leader du e-commerce **Priceminister** figure parmi les plus mauvais élèves en indisponibilité cumulée !

Est-ce à dire que le site Voyages sncf a pris toutes les dispositions pour revenir à une qualité de service exemplaire ? Que Priceminister a tellement de prospects que le CA progresse malgré ces indisponibilités ?

Il est à noter également que **La redoute** a eu quelques soucis avec plus de 5jrs d'indisponibilité sur la période. Est-ce un update ? une maintenance quelconque ? Heureusement, une fois sur le site, l'internaute peut naviguer rapidement, facilité par des temps d'accès et de chargement courts !

Enfin retenons que le **taux de disponibilité ne peut pas être dissocié du temps d'accès et de chargement**. Si le site est globalement disponible encore faut-il offrir à l'internaute pressé ce qu'il souhaite : de la vitesse !

C'est encore plus vrai pour les sites de e-commerce, l'internaute ayant l'habitude de naviguer sur plusieurs pages, de flâner ; si malheureusement le temps d'accès ou de chargement est trop élevé, l'internaute zappera vers d'autres concurrents.

Le monitoring est bien un véritable outil au service de la satisfaction de l'internaute

La disponibilité des sites de e-commerce

Tableau de synthèse de l'étude

Site	Taux de disponibilité	Temps d'indisponibilité	Temps moyen sur la période		Nombre d'indisponibilités	Type d'indisponibilités
			accès	chargement		
priceminister.com	98,7533%	2245 min	0,062s	0,286s	9 587	Connexion Erreur HTTP
amazon.com	99,9976%	4min	0,238s	1,297s	1 2	Erreur HTTP DNS
cdiscout.com	99,9557%	80min	0s	0,899s	2 8 12	Connexion Erreur HTTP temps de chargements
laredoute.fr	95,8678%	7438min	0,074s	0,166s	2 1893	DNS Erreur HTTP
fnac.com	99,9821%	32min	0,046s	1,699s	1 12	Erreur HTTP temps de chargements
3suisse.fr	99,9597%	73min	0,051s	0,542s	5 13	Erreur HTTP temps de chargements
kiabi.fr	99,9598%	73min	0,077s	0,214s	2 12 4	connexion DNS temps de chargements
rueducommerce.fr	100,0000%	0min	0,121s	0,177s		Aucune indisponibilité détectée
mistergooddeal.com	99,9666%	60min	0,065s	0,219s	3 2 12	connexion Erreur HTTP temps de chargements
voyages-sncf.com	100,0000%	0min	0,03s	0,433s		Aucune indisponibilité détectée
ebay.fr	99,9978%	4min	0,219s	1,396s	1 1	temps de chargements DNS
leboncoin.fr	100,0000%	0min	0,017s	0,045s		Aucune indisponibilité détectée

NB : L'objet de cette étude ne consiste pas à établir un classement des « bons ou mauvais » élèves. C'est simplement « une photographie » sur une période donnée, de la qualité des sites de e-commerce perçue, comme pourrait le percevoir un internaute.

La disponibilité du site : www.priceminister.com

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

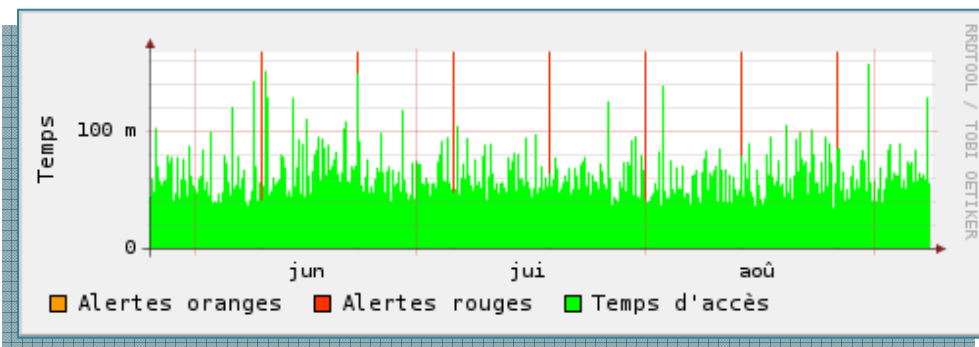
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan des mesures

Taux de disponibilité
98,7533%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	98,7533%
Nombre d'indisponibilité	596
Temps d'indisponibilité	1jrs 13H 25mns
Temps d'accès	0,062s
Temps de chargement	0,286s
Temps total	0,348s

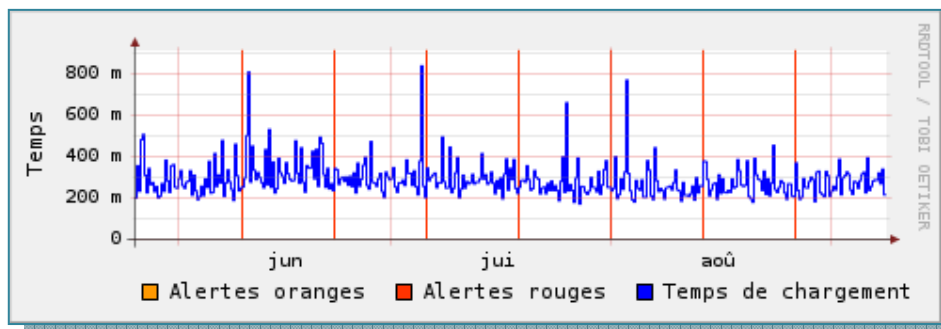
Temps d'accès



Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur. Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.amazon.com

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

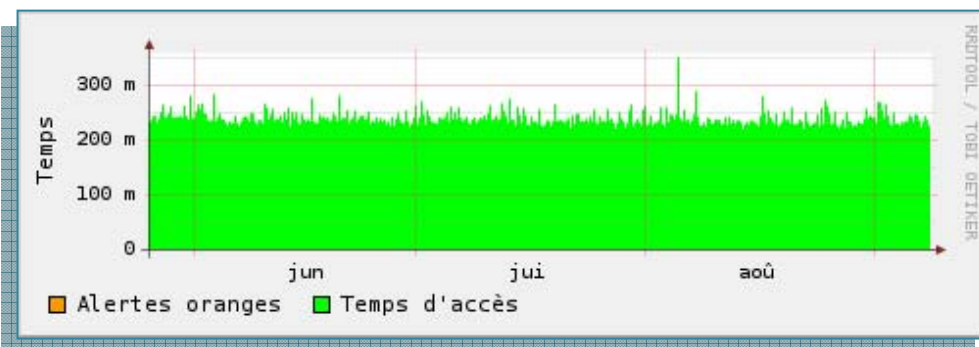
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
99,9976%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	99,9976%
Nombre d'indisponibilité	3
Temps d'indisponibilité	4mns
Temps d'accès	0,238s
Temps de chargement	1,297s
Temps total	

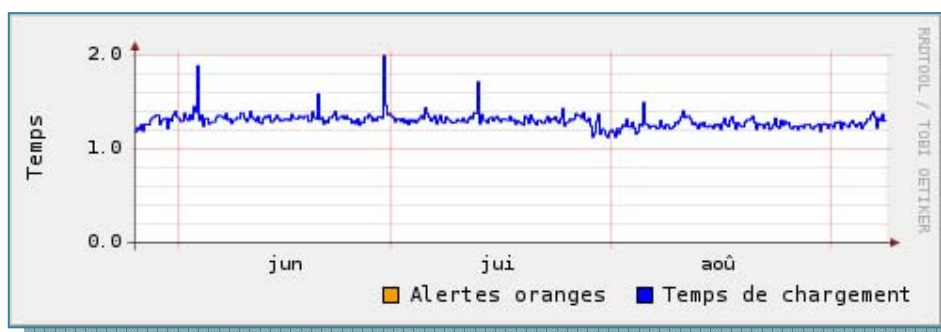
Temps d'accès



Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur. Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.cdiscount.com

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

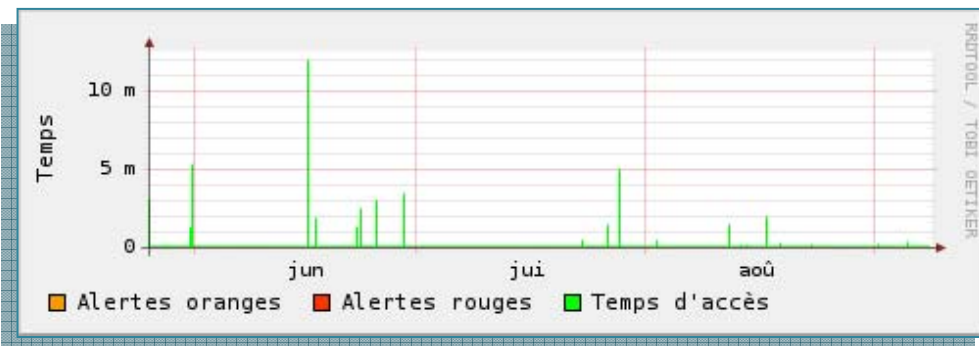
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
99,9957%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	99,9557%
Nombre d'indisponibilité	22
Temps d'indisponibilité	1H 20mns
Temps d'accès	0s
Temps de chargement	0,899s
Temps total	0,899s

Temps d'accès

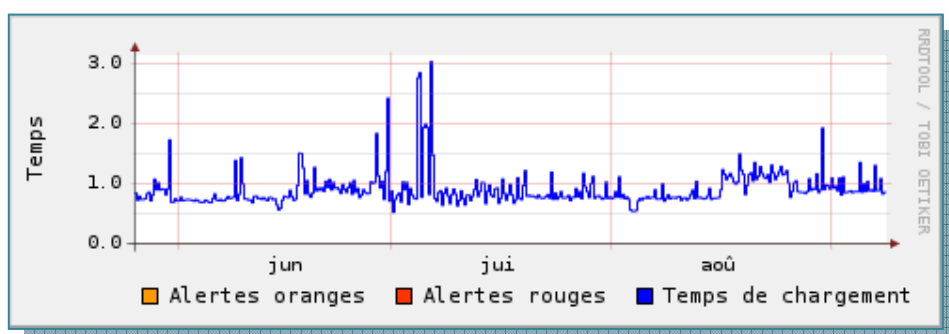


Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur.

Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.laredoute.fr

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

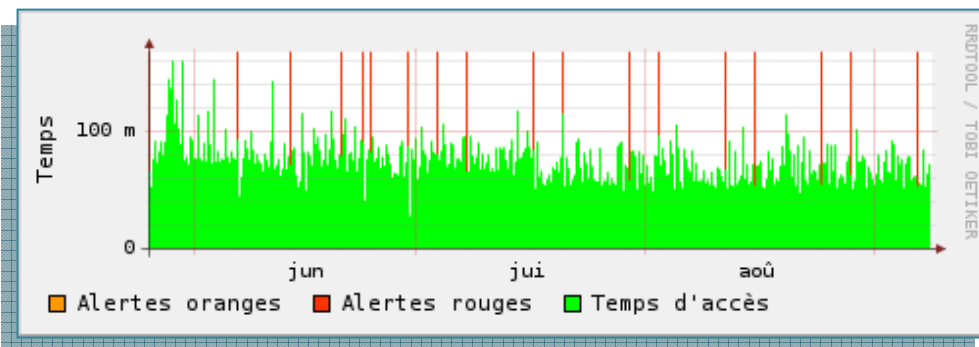
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
95,8678%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	95,8678%
Nombre d'indisponibilité	1895
Temps d'indisponibilité	5jrs 3H 58mns
Temps d'accès	0,074s
Temps de chargement	0,166s
Temps total	0,240s

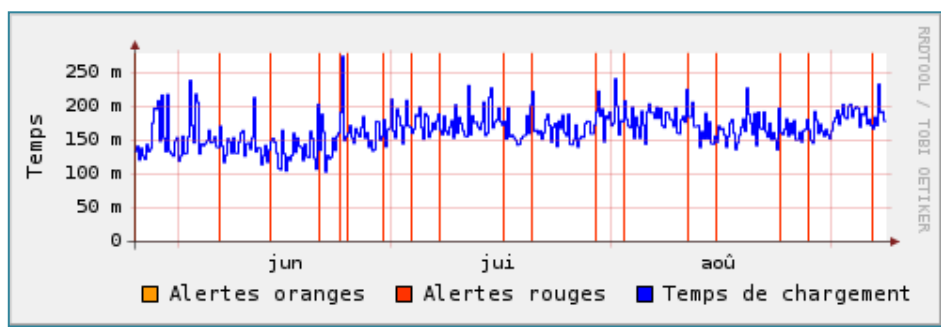
Temps d'accès



Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Temps de chargement

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur. Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...



La disponibilité du site : www.fnac.com

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

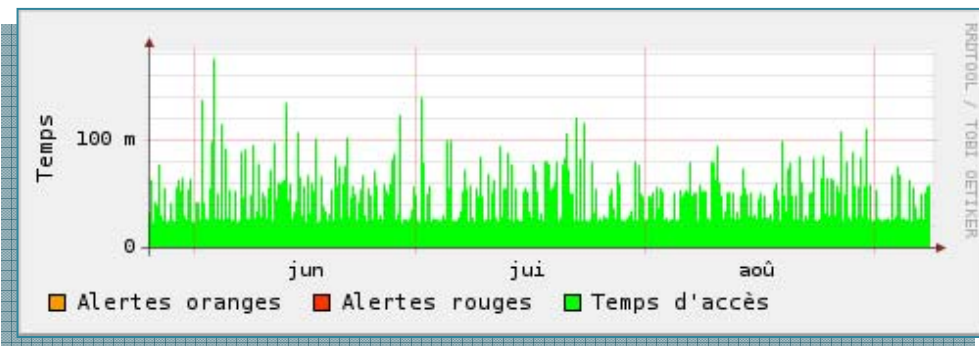
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
99,9821%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	99,9821%
Nombre d'indisponibilité	13
Temps d'indisponibilité	32mns
Temps d'accès	0,046s
Temps de chargement	1,699s
Temps total	1,745s

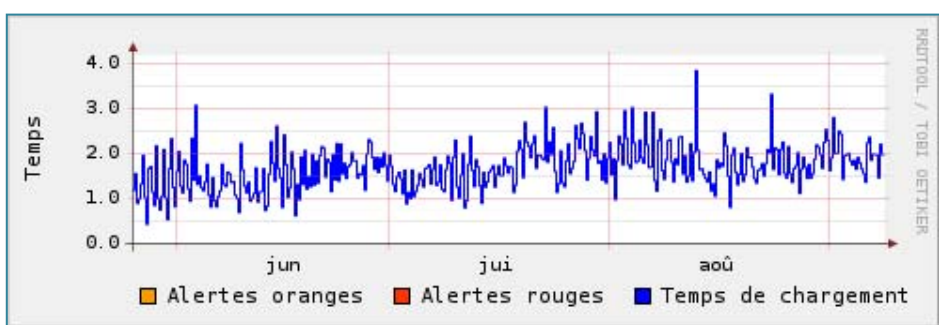
Temps d'accès



Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur. Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.3suisses.fr

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

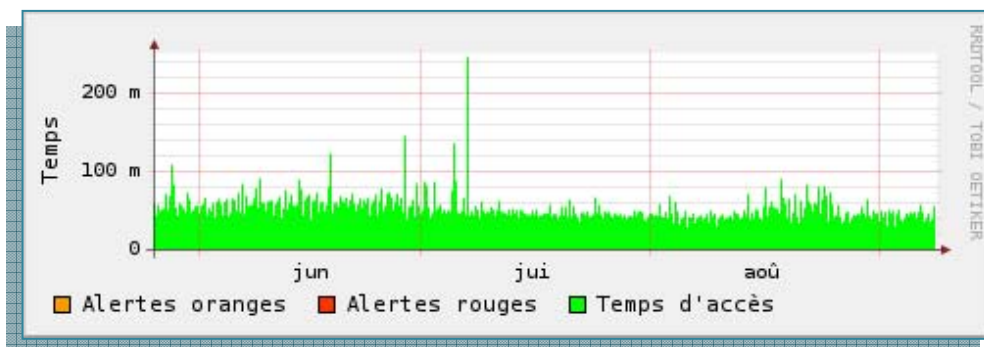
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
99,9597%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	99,9597%
Nombre d'indisponibilité	18
Temps d'indisponibilité	1H 13mns
Temps d'accès	0,051s
Temps de chargement	0,542s
Temps total	0,593s

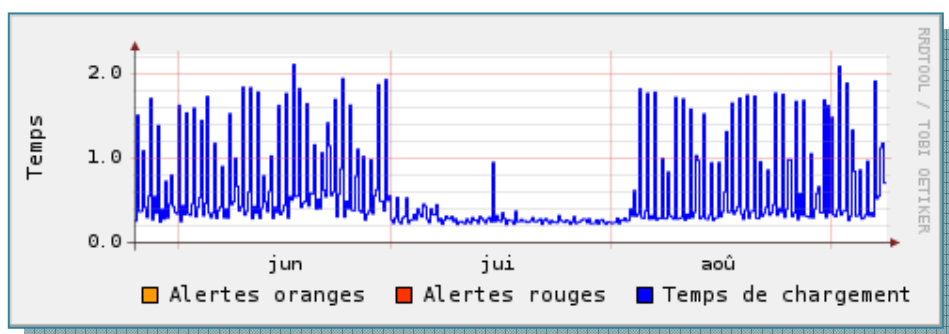
Temps d'accès



Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur. Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.kiabi.fr

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

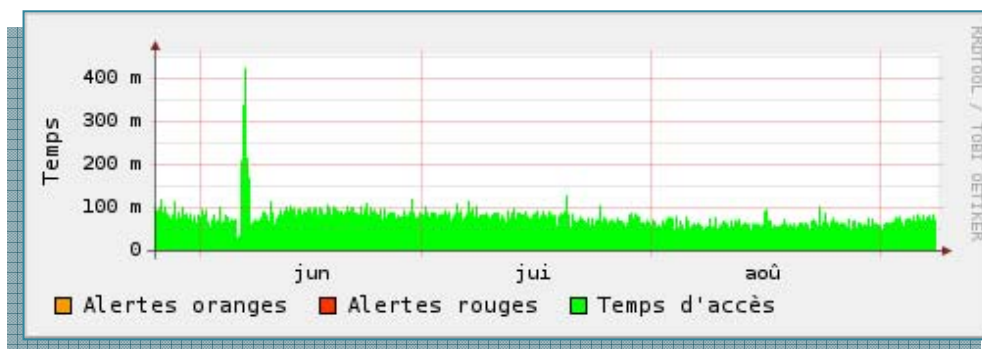
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
99,9598%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	99,9598%
Nombre d'indisponibilité	18
Temps d'indisponibilité	1H 13mns
Temps d'accès	0,077s
Temps de chargement	0,241s
Temps total	0,318s

Temps d'accès

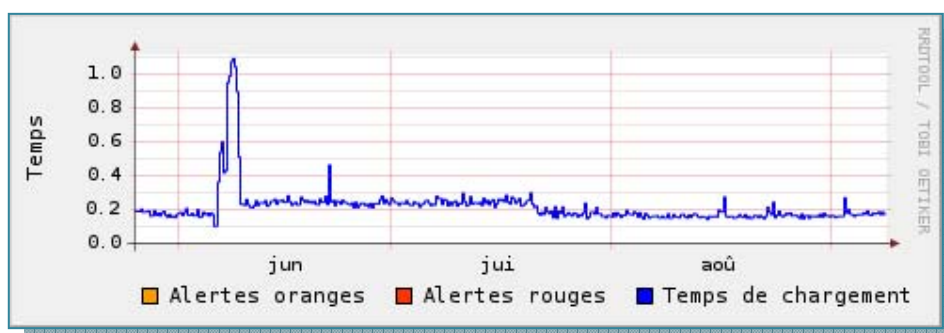


Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur.

Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.rueducommerce.fr

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

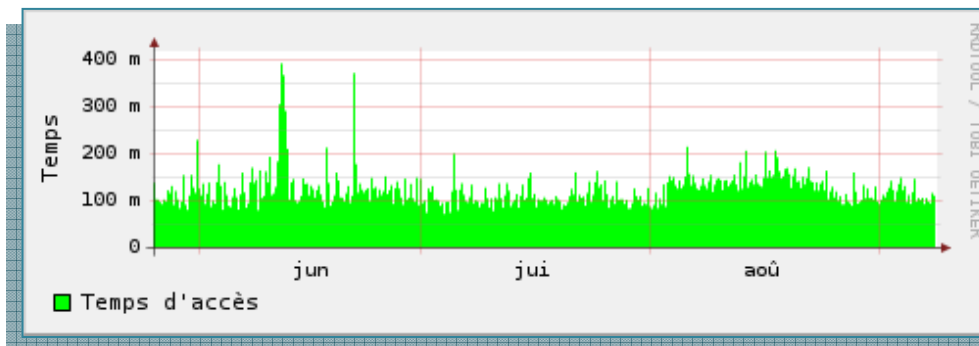
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
100,00%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	100,0000%
Nombre d'indisponibilité	0
Temps d'indisponibilité	0
Temps d'accès	0,121s
Temps de chargement	0,177s
Temps total	0,298s

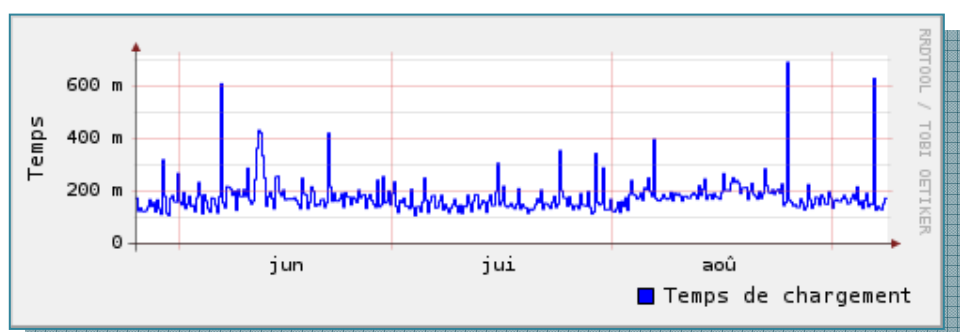
Temps d'accès



Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur. Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.mistergoodeal.com

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

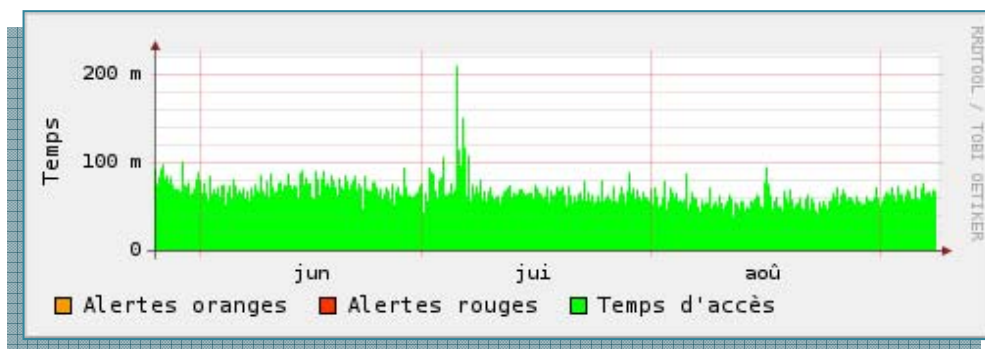
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
99,9666%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	99,9666%
Nombre d'indisponibilité	17
Temps d'indisponibilité	60mns
Temps d'accès	0,065s
Temps de chargement	0,219s
Temps total	0,284s

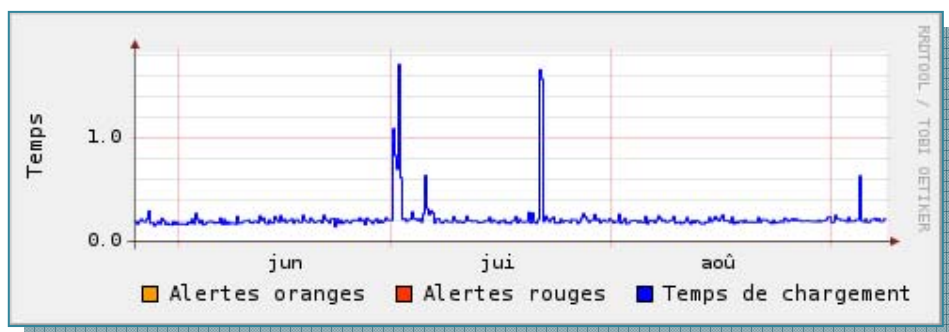
Temps d'accès



Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur. Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.voyages-sncf.com

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

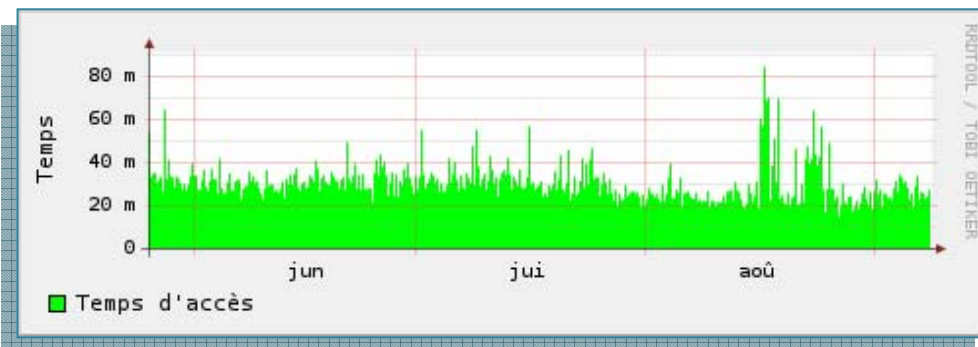
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
100,00%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	100,0000%
Nombre d'indisponibilité	0
Temps d'indisponibilité	0
Temps d'accès	0,03s
Temps de chargement	0,433s
Temps total	0,436s

Temps d'accès

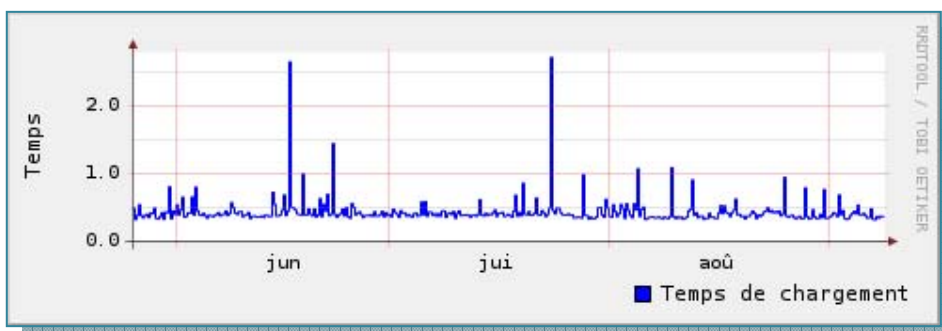


Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur.

Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.ebay.fr

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

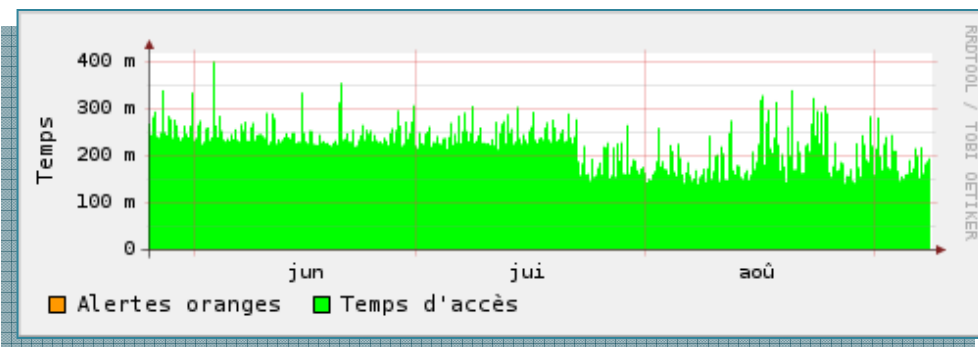
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn.
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

**Taux de disponibilité
99,9978%**

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	99,9978%
Nombre d'indisponibilité	1
Temps d'indisponibilité	4mns
Temps d'accès	0,219s
Temps de chargement	1,396s
Temps total	1,615s

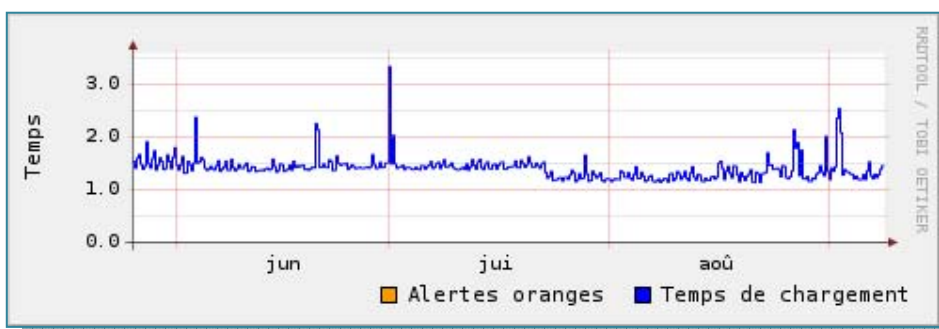
Temps d'accès



Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur. Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



La disponibilité du site : www.leboncoin.fr

DONNEES DE MESURE

Période : du 17/05/2010 00:00:00 au 08/09/2010 23:59:59

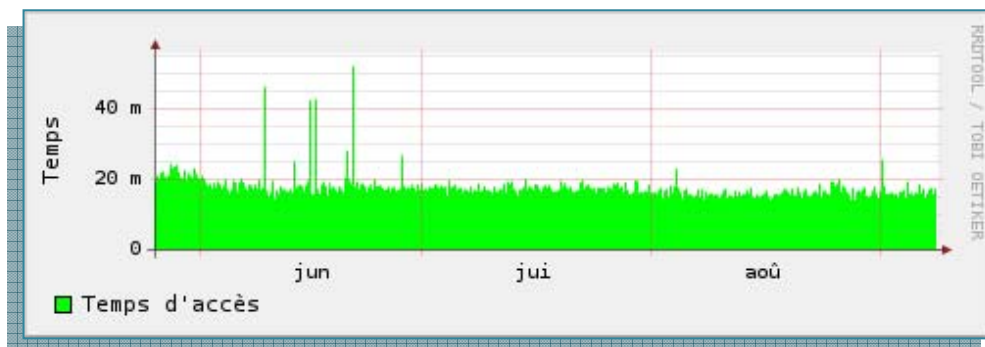
- ▶ Type de serveur : HTTPS
- ▶ Fréquence de monitoring : Toutes les 5 mn
- ▶ Temps avant déclenchement alerte : 3 mn.
- ▶ Timeout connexion : 5 sec
- ▶ Timeout temps de chargement : 45 sec

Bilan de l'étude

Taux de disponibilité
100,00%

Nbre de vérification	6022
Nbre de sondes	3
Taux de disponibilité	100,0000%
Nombre d'indisponibilité	0
Temps d'indisponibilité	0
Temps d'accès	0,017s
Temps de chargement	0,045s
Temps total	0,062s

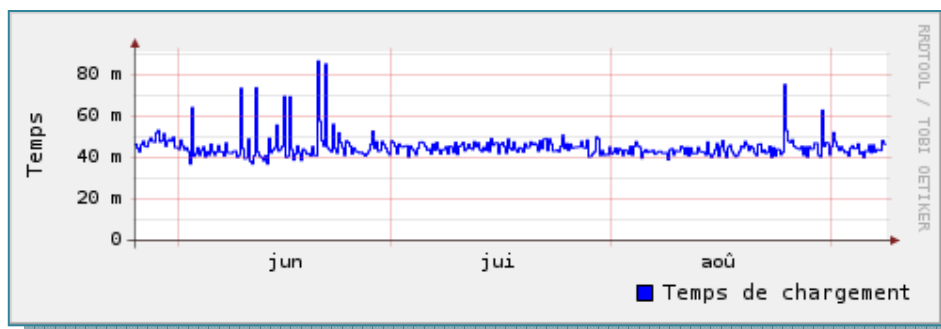
Temps d'accès



Le temps d'accès mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à obtenir une connexion réussie avec votre serveur. Un temps d'accès trop long peut signifier une charge réseau importante et une difficulté du serveur à exécuter les requêtes qui lui sont soumises.

Le temps de chargement mesuré par Pingwy est le temps nécessaire à télécharger le corps HTML de la page renvoyée par votre serveur. Un temps de chargement trop long peut impacter gravement la perception par l'utilisateur de la qualité de votre site web. C'est une donnée à surveiller...

Temps de chargement



Conclusion :

Le monitoring : un outil de satisfaction client

La satisfaction client est un objectif majeur pour la pérennité d'un site de e-commerce et indissociable d'autres notions complémentaires comme la fidélité, la confiance, la sécurité...éléments qui constituent la « Qualité perçue »

Bien que les sociétés investissent en masse dans la technologie internet et se rendent compte de l'importance de leur site en termes de business et d'image, il arrive encore trop souvent de voir des sites ponctuellement ou régulièrement indisponibles.

Avez-vous mesuré les conséquences d'un site indisponible ? (dégradation d'image, baisse de trafic, perte de chiffre d'affaires, commentaires négatifs sur le net...)

C'est parce que **le monitoring externe est fondamental** dans une stratégie web, que Pingwy se positionne en partenaire de premier plan, offrant des solutions innovantes de monitoring de services internet.

Plus encore. Au delà de la vérification au quotidien de la disponibilité et du bon fonctionnement de vos applications web, nous vous proposons des outils d'analyse et de synthèse, très pertinents, qui vous renseignent sur les incidents rencontrés, le niveau de fonctionnement de vos services et vous apportent une vue précise de vos performances.

Dans le cadre d'une démarche volontaire et stratégique « **d'amélioration de la qualité perçue par l'internaute** », Pingwy vous accompagne avec des outils de mesure et de surveillance adaptés.

Qui sommes nous :

Pingwy , vous propose du monitoring externe (monitoring online) de site web ainsi que d'autres services Internet personnalisés.

Pingwy Monitoring assure la surveillance à partir de l'Internet de tous vos services Internet, vous alerte en temps réel de toute anomalie détectée sur vos services web (sites internet, serveurs de messagerie, sites de commerce électronique, serveur FTP, serveurs DNS ...) et vous garantit ainsi un niveau optimal d'accessibilité 24h/24.L'accès à votre site web se fait comme le ferait un de vos clients ou partenaires, c'est-à-dire depuis le monde extérieur.

Pingwy est un véritable partenaire pour toutes les entreprises soucieuses de la satisfaction client, qui souhaitent surveiller leurs services web, améliorer leur relation clients, optimiser leur chiffre d'affaires , contrôler leur performance et atteindre leur **objectif d'amélioration de la qualité perçue**.

NB Rapport :

Ce rapport a été entièrement créé par Pingwy.

Toutes les mesures de monitoring ont été réalisées à l'aide des outils techniques Pingwy . Ces mesures n'ont pas nécessité d'installation particulière, et n'ont pas non plus généré de perturbations chez les cibles mesurées. Ce rapport peut être téléchargé aux adresses suivantes :

<http://www.pingwy.com>

<http://www.monitoring-transactionnel.com>

Si vous utilisez tout ou partie du contenu de ce document merci d'en indiquer la source .



<http://www.pingwy.com>

<http://www.monitoring-transactionnel.com>