



Présentation du suivi des parcours utilisateurs Google Analytics 360



SMART DIGITAL & DATA CONSULTANTS

Dounia ZOUINE
Manager
@ dz@convertteo.com

Charlotte POULAIN
Consultant Sénior
@ cp@convertteo.com

Alexandre CHARIKHI
Consultant
@ ac@convertteo.com



Objectifs de la méthode :

SUIVRE UN UTILISATEUR SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS CROSS SITES



PROBLÉMATIQUE

Lorsqu'un **utilisateur suivi par Google Analytics** arrive sur un site XX et **repart de ce site** pour aller dans vers un site YY du **même écosystème SNCF**, Google Analytics l'identifie comme un nouvel utilisateur sur ce dernier. **Un nouvel ID lui est attribué et on perd alors la continuité de sa session.**



SOLUTION

Google Analytics met à disposition une méthode : « **Cross-domain tracking** » permettant de suivre un utilisateur (avec le même ID) sur l'ensemble de son parcours cross-sites.



OBJECTIFS

Le fait de suivre ces utilisateurs permettra d'améliorer la **web analyse** des équipes métiers pour :

- (1) **Comprendre les parcours complets** utilisateurs
- (2) **Enrichir sa connaissance client** grâce aux variables personnalisées utilisateurs
- (3) **Pouvoir activer la donnée comportementale** tout au long du parcours utilisateur



Objectifs de la méthode : 3 CAS DE SUIVI DES UTILISATEURS MULTI-DOMAINE



1. PARCOURS MULTISITES

Lorsqu'un **utilisateur suivi par Google Analytics** arrive sur un site xx d'une des entités du groupe et **clique sur un lien pointant vers un site d'une autre entité.**

Suivre son parcours entre les deux sites pour obtenir une vision d'ensemble et comprendre son comportement multi-domaines.



2. PARCOURS EMAILS

Lorsqu'un **utilisateur suivi par Google Analytics** arrive sur un site xx et **repart de ce site** pour aller vers ses emails par exemple, puis clique sur un lien au sein de son email **renvoyant sur ce même site.**

Suivre les parcours intra-site entre deux sources de trafic (ex : la réinitialisation de mots de passe, la création de compte...)



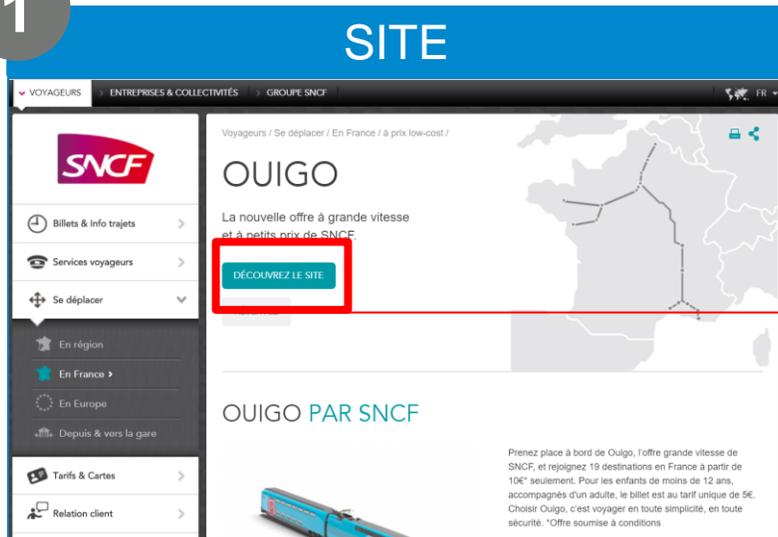
3. PARCOURS « CONNECT »

Lorsqu'un **utilisateur suivi par Google Analytics** arrive sur un site xx et **part dans l'IHM « Connect »** pour se connecter à son espace, puis revient sur le site pour continuer sa navigation.

Suivre les parcours intra-site entre le module Emeraude de login utilisateur afin de comprendre ses habitudes de consommation de contenu et d'identification.

1. PARCOURS MULTISITES

1 L'utilisateur clique sur le bouton « découvrez le site Ouigo » sur sncf.com.



TO DO : Récupérer (dans le DataLayer ou dans le cookie Google Analytics disponible sur le site) le « clientID Google Analytics » et le faire passer en paramètre dans l'url de redirection vers le site ouigo.

Exemple :

www.ouigo.com/?clientId=GA1.2.954713347.1496909287

Lien vers la documentation :

<https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cross-domain>

3 L'utilisateur est redirigé vers le site Ouigo et affiche la home page.



TO DO : Lors de l'arrivée sur le site, Google Analytics comprend qu'il s'agit du même utilisateur en captant le « clientID Google Analytics » dans l'url d'arrivée et continue la session de l'utilisateur sans générer de nouveau cookie utilisateur.

Exemple : ID de Cookie Google Analytics 360 :

GA1.2.954713347.1496909287

2. PARCOURS EMAILS

1 L'utilisateur clique sur le bouton « valider » de changement de mot de passe

The screenshot shows the 'MON COMPTE SNCF' page with a 'RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE' form. The form includes an 'E-mail' input field and a 'VALIDER' button. A red box highlights the 'VALIDER' button. The page also features a 'CONNECTEZ-VOUS' section with a 'VALIDER' button and a 'SNCF CONNECT' banner.

3 L'utilisateur revient sur le site et affiche la page de validation

The screenshot shows the 'MON COMPTE SNCF' page with a 'CONNECTEZ-VOUS' form. The form includes an 'E-mail ou N° de carte de fidélité' input field and a 'VALIDER' button. A red box highlights the 'VALIDER' button. The page also features a 'TOUT SAVOIR SUR LE PROGRAMME VOYAGEUR' banner and a 'SNCF CONNECT' banner.

2 L'utilisateur clique sur le bouton pour revenir sur le site

The screenshot shows the 'SNCF CONNECT' email page with a 'RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE' form. The form includes 'Nouveau mot de passe' and 'Confirmation du mot de passe' input fields and a 'VALIDER' button. A red box highlights the 'VALIDER' button. The page also features a 'SNCF CONNECT' banner and a 'MON COMPTE' banner.

TO DO : Récupérer (dans le DataLayer ou dans le cookie Google Analytics disponible sur le site) le « clientID Google Analytics »

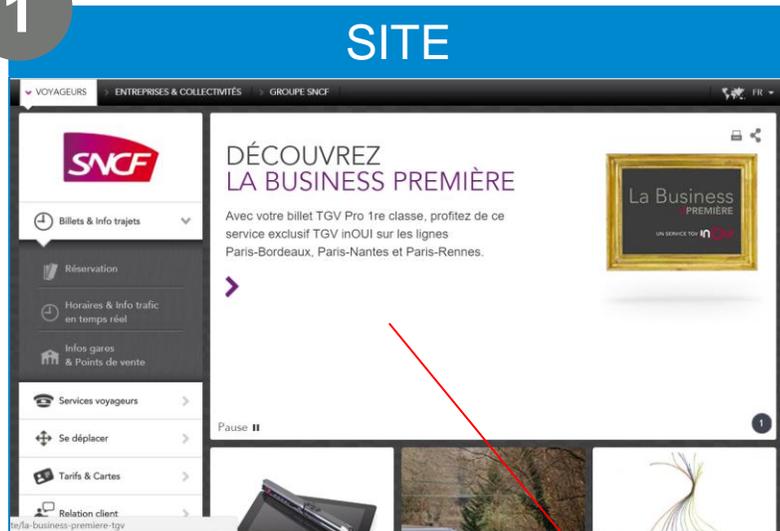
Exemple :
GA1.2.954713347.1496909287

TO DO : Lors du clic sur le bouton de validation du nouveau mot de passe, dans le lien pointant vers le site, faire passer l'ID Google Analytics

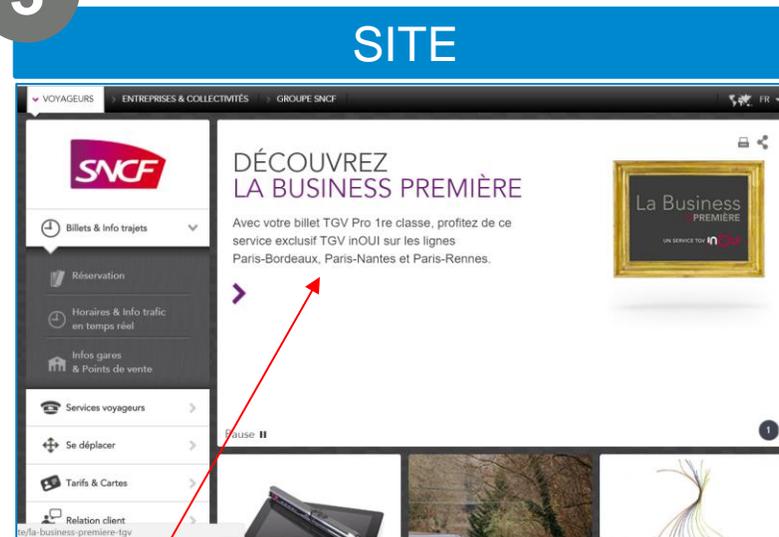
Exemple :
www.connect.moncompte.com/?clientId=GA1.2.954713347.1496909287
Lien vers la documentation :
<https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cross-domain>

3. PARCOURS « CONNECT »

1 L'utilisateur clique sur le bouton « me connecter » sur la futur IHM « Connect »



3 L'utilisateur revient sur le site.



TO DO : Récupérer (dans le DataLayer ou dans le cookie Google Analytics disponible sur le site) le « clientID Google Analytics »

Lors du clique sur le bouton de connexion qui ouvre l'IHM « Connect », **dans le lien pointant vers le site, faire passer l'ID Google Analytics**

Exemple :
www.connect.moncompte.com/?clientId=GA1.2.954713347.1496909287

2 L'utilisateur clique sur le bouton « Me connecter »

The screenshot shows a 'POPIN LOGIN' form with a blue header and a purple 'CONNECTEZ-VOUS' button. The form contains fields for 'E-mail ou N° de carte de fidélité' (with the value '29090109032412134' and a green checkmark) and 'Mot de passe'. A red box highlights the 'ME CONNECTER' button at the bottom of the form.

TO DO : Lors du clique sur le bouton de connexion, **dans le lien pointant vers le site sncf.com, faire passer l'ID Google Analytics**

Exemple :
www.sncf.com/?clientId=GA1.2.954713347.1496909287

Lien vers la documentation :
<https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cross-domain>

Merci de votre attention



SMART DIGITAL & DATA CONSULTANTS

Dounia ZOUINE
Manager
@ dz@convertteo.com

Charlotte POULAIN
Consultant Sénior
@ cp@convertteo.com

Alexandre CHARIKHI
Consultant
@ ac@convertteo.com