



Catalyseur d'intelligence marketing



Module Parcours

Comment identifier l'utilisateur et améliorer son expérience client

19/4/2016

Canada • France • Russie

dialoginsight.com

Table des matières

Préambule	2
Utilisation du stockage Web.....	2
Stockage de session - <i>sessionStorage</i>	2
Stockage local - <i>localStorage</i>	2
Caractéristiques.....	3
Expiration	3
Périmètre d'action	3
Espace de stockage	3
Désactivation / Suppression	3
Clés utilisées par Dialog Insight	4
Utilisation des témoins	6
Témoin visiteur	6
Témoin visite	6
Activer/désactiver le stockage Web	8
Avec Chrome.....	8
Avec Firefox	8
Avec Internet Explorer	9



Préambule

Nous utilisons des méthodes pour reconnaître les parcours des visiteurs sur le site d'un client et privilégions la méthode disponible avec la venue du HTML5, soit l'utilisation du stockage Web local (« *browser local storage* » ou « *local storage object* ». Toutefois, lorsque le HTML5 ne peut être utilisé, nous utilisons une approche à base de témoins informatiques (« *cookies* »).

Utilisation du stockage Web

Le stockage Web local est une technique d'enregistrement de données dans le navigateur Web du contact. Le stockage Web local permet l'enregistrement persistant, comme avec les témoins, mais avec une capacité bien plus grande (au moins 5Mb), et sans avoir à rajouter de données dans l'en-tête de requête HTTP. Il existe deux types de stockage Web local : le stockage local (*localStorage*) et le stockage de session (*sessionStorage*), équivalant respectivement aux témoins persistants et aux témoins de session. Leur seule différence concerne la persistance des données.

Stockage de session - *sessionStorage*

L'interface *sessionStorage* mémorise les données sur la durée d'une session de navigation, et sa portée est limitée à la fenêtre ou l'onglet actif. Lors de sa fermeture, les données sont effacées. Chaque stockage de session est limité à un domaine.

Stockage local - *localStorage*

L'interface *localStorage* mémorise les données sans limites de durée de vie. Contrairement à *sessionStorage*, les données ne sont pas effacées lors de la fermeture d'un onglet ou du navigateur. La portée de *localStorage* est de facto plus large : il est possible de l'exploiter à travers plusieurs onglets ouverts pour le même domaine ou plusieurs fenêtres, à partir du moment où il s'agit bien sûr du même navigateur.



Caractéristiques

Expiration

- *sessionStorage* : nettoyé à la fin de la session du navigateur
- *localStorage* : n'expire jamais

Note : Dans un navigateur en mode privé, toutes les données sont détruites à la fin de la session.

Périmètre d'action

- Chaque clé d'une paire clé/valeur est unique par origine (même protocole, domaine et port) de la page visitée.
- Les données stockées dans le *sessionStorage* pour une origine donnée sont accessibles uniquement dans l'onglet où les données ont été stockées et seulement pour les pages qui partagent la même origine.
- Les données stockées dans le *localStorage* pour une origine donnée sont accessibles dans tous les onglets pour les pages qui partagent la même origine.
- Les données sont publiques, donc tous les scripts de différentes origines ont accès au stockage Web.
- Si l'on veut cacher de l'information, choisir une clé de storage complexe ne sert à rien puisqu'il est possible d'énumérer les clés.

Espace de stockage

De 5 à 10 Mo par objet (dépendamment du navigateur) par origine du script qui met à jour les valeurs. Ainsi, un script malicieux ne peut pas utiliser tout l'espace de stockage pour empêcher les autres scripts d'utiliser le stockage Web.

Désactivation / Suppression

Comme pour les témoins, tous les navigateurs offrent des options pour bloquer et supprimer les données du stockage Web. Voir le tableau ci-après, ou [cette page](#).



Clés utilisées par Dialog Insight

Clé	Description	Valeurs	Description de la valeur
OFSYS_Interception_{clientcode} <i>Type : localStorage</i>	Valeurs utilisées pour évaluer si l'on doit intercepter ou non.	DisplayInterceptorTotalCount	Nombre de fois qu'un intercepteur est affiché au total.
		DisplayByVisitCount	Nombre de fois qu'un intercepteur est affiché au cours de la visite courante.
		dtDisplay	Liste de toutes les dates où un intercepteur a été affiché.
OFSYS_Extra_{clientcode} <i>Type : localStorage</i>	Valeurs additionnelles pouvant être stockées à la suite d'un événement spécial configuré par le client.	dtFirstHit	Date de la première occurrence de l'événement.
		dtLastHit	Date de la dernière occurrence de l'événement.
		vkeyVisitor	Clé du visiteur
		totalHit	Nombre de fois que l'événement a été déclenché.
		{valeur personnalisée}	Valeur personnalisée.
OFSYS_Visit_{clientcode} <i>Type : sessionStorage</i>	Valeurs réservées à une visite.	vkey	Clé de la visite.
		oft_campaign	La campagne (s'il y a lieu).
		["oft_id", "oft_k", "oft_lk", "oft_d", "oft_c", "oft_ck"]	S'il y a lieu, valeur pour identifier le contact dans le projet du client. Dans l'ordre : idSendlog, sendlog key, link key, dtClick, idContact, contact key
OFSYS_Visitor_{clientcode} <i>Type : localStorage</i>	Valeurs décrivant le visiteur. Permet d'identifier le visiteur et d'évaluer si l'on peut l'intercepter.	vKey	Clé du visiteur.
		OFSYSEVENT_dtLastHit_{event name}	Date de dernière occurrence de l'événement « eventname ».
		OFSYSEVENT_countHit_{event name}	Nombre d'occurrences de l'événement «eventname ».
		OFSYSEVENT_dtFirstHit_{event name}	Date de première occurrence de l'évènement « eventname ».
		VisitCount	Nombre de visites.
		dtFirstVisit	Date de la première visite.
		dtLastVisit	Date de la dernière visite.
		dtPreviousVisit	Date de la visite précédente.



		openedPageCount	Nombre de pages ouvertes au cours de la visite courante.
		lastOpenedPage	Dernière page ouverte.
		HitCount	Nombre de hits au total.
		HitCurrentVisit	Nombre de hits au cours de la visite courante.
		TotalVisitSecond	Nombre de secondes passées sur le site au total (toutes les visites), calculé à chaque hit.
		TotalSecondOpen	Nombre de secondes passées sur le site au total (toutes les visites), calculé en temps réel.
		CurrentVisitSecond	Nombre de secondes passées sur le site au cours la visite courante, calculé à chaque hit.
		IsIdentified	Flag qui permet de savoir si le visiteur est identifié.
		TotalSecondOpenVisit	Nombre de secondes passées sur le site au cours de la visite courante, calculé en temps réel.



Utilisation des témoins

Lorsque ces méthodes ne sont pas suffisantes, par exemple avec l'utilisation de navigateurs moins récents, nous utilisons différents témoins pour le fonctionnement de nos applications de la façon suivante :

Témoin visiteur

- Nom : OFSYS_VisitorID_{idSite}
- Contenu : vkey : un code unique de 6 caractères alphanumériques
- Utilisation : permet d'identifier le visiteur. Cette valeur permettra éventuellement de reconnaître un visiteur et de lui présenter des contenus adaptés selon la situation pour mieux le servir lors d'actions ou de visites subséquentes.
- Expiration : 2 ans

Témoin visite

- Nom : OFSYS_VisitID_{idSite}
- Contenu : vkey : un code unique de 6 caractères alphanumériques
S'il y a lieu, un ou plusieurs de ces identifiants :

Clé	Valeur	Utilisation
oft_id	idSendlog	Permet de mesurer l'impact des communications sources à l'origine de la visite.
oft_k	sendlog key	
oft_lk	link key	Permet de mesurer l'impact d'actions de clics sur des liens URL à l'origine de la visite.
oft_d	dtClick	Permet de savoir la date du clic.
oft_c	idContact	Permet d'associer les actions d'une visite à une source relative à un contact, défini pour mesurer ses intérêts et mieux le desservir.
oft_ck	contact key	
oft_campaign	un tag de campagne	Permet d'identifier la campagne à l'origine ou associée à la visite et d'en évaluer l'impact.



Comment identifier l'utilisateur et améliorer son expérience client

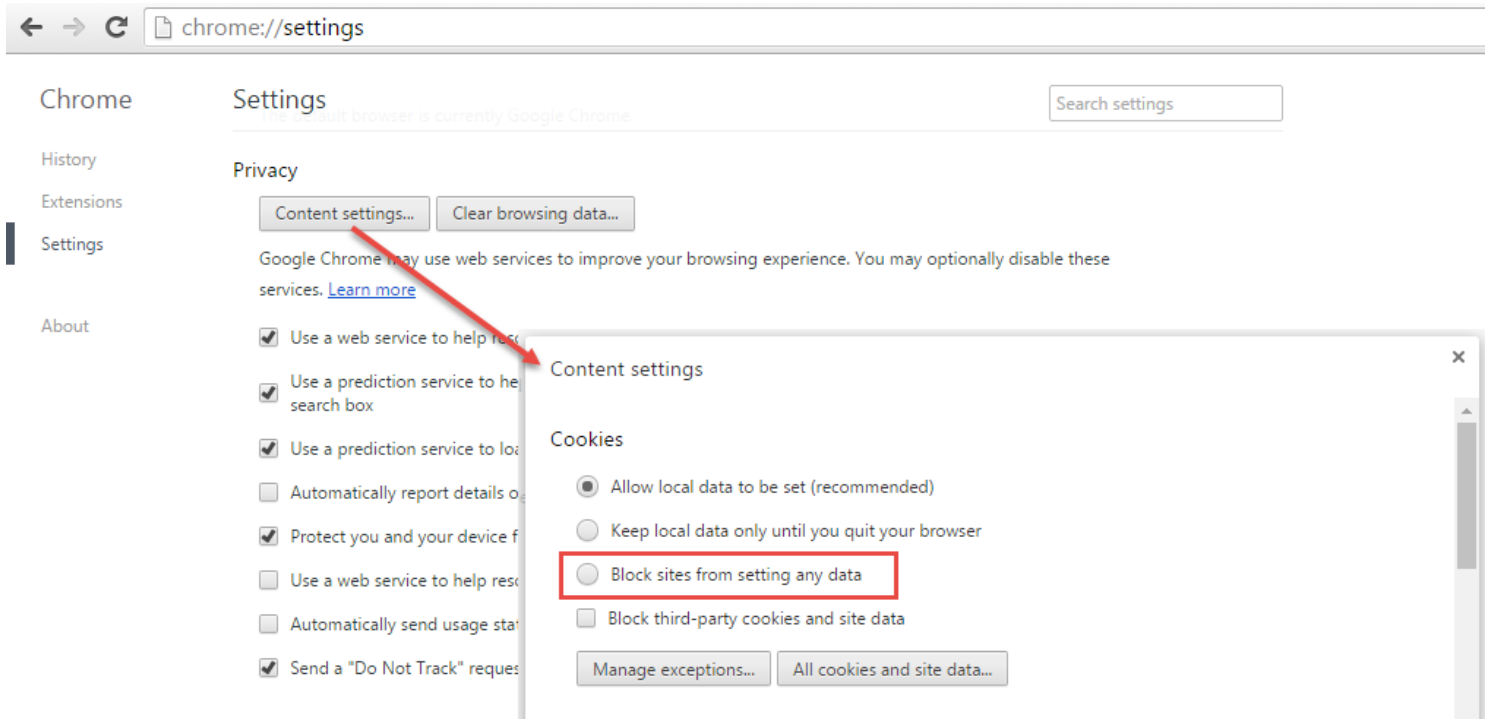
- Utilisation :
 - permet d'identifier les actions d'un contact relatives aux intérêts manifestés dans les pages visitées (les deux témoins visite et visiteur permettent d'associer l'information à un contact, selon la situation).
 - De séparer les actions d'un visiteur par visite - le concept de visite étant récupéré pour mesurer l'impact des communications afin de les rendre plus pertinentes.

- Expiration : à la fin de la session

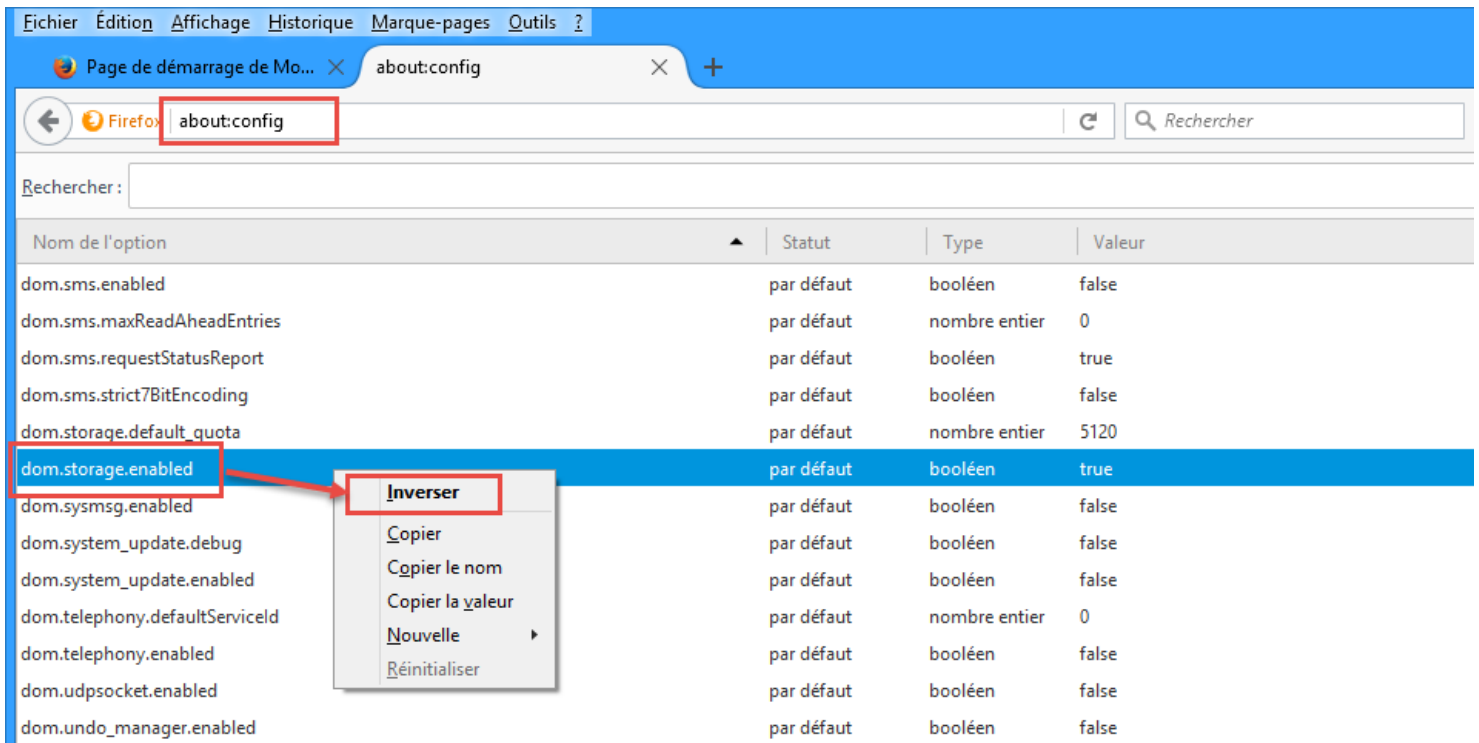


Activer/désactiver le stockage Web

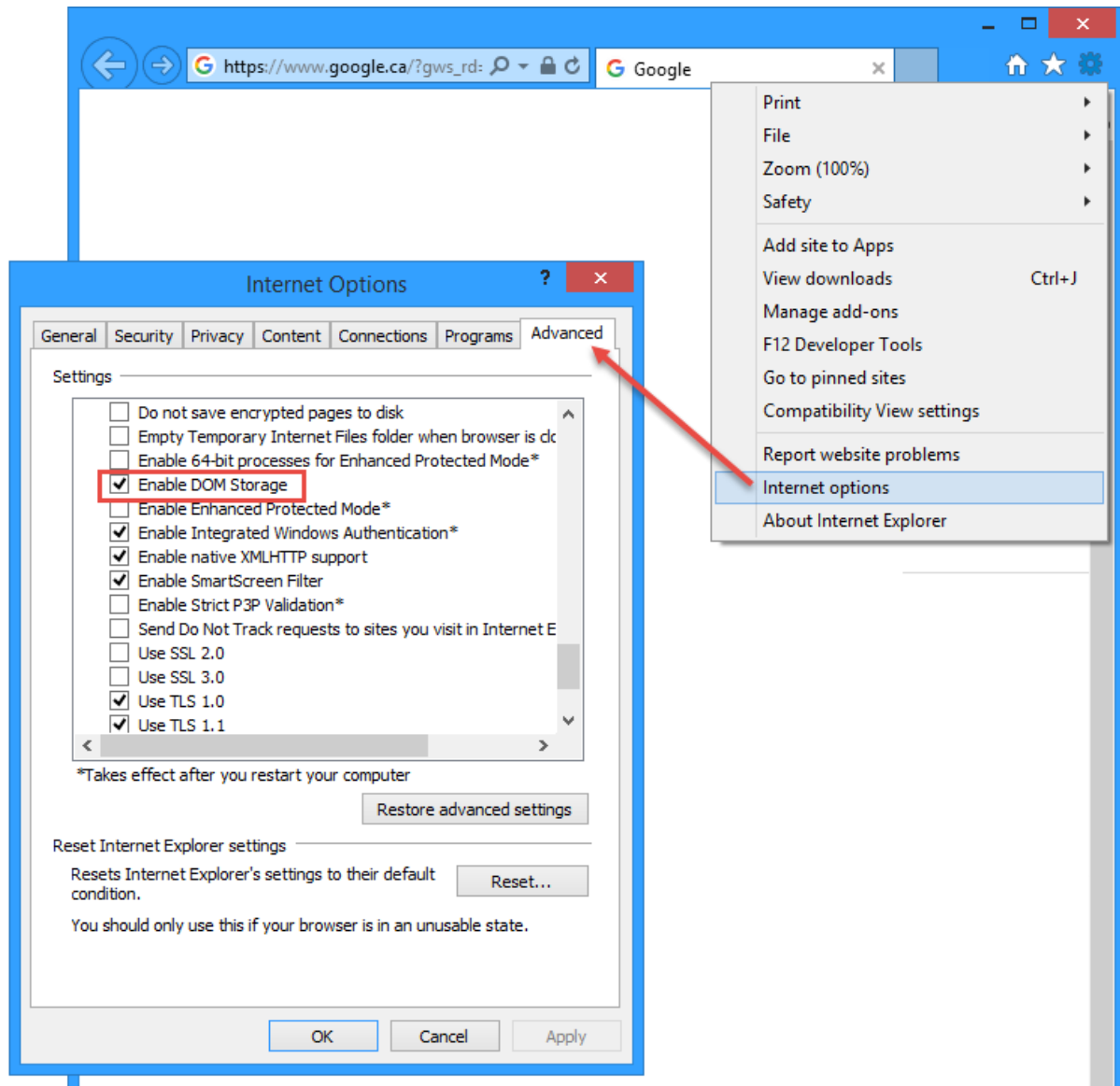
Avec Chrome



Avec Firefox



Avec Internet Explorer



Contact

Canada : 1 866 529-6214

France : 01 84 88 40 66

Russie : +7 (495) 226-04-11

Courriel : info@dialoginsight.com

Site Web : www.dialoginsight.com

Blogue : academie.dialoginsight.com



@DialogInsight



Dialog Insight

