Checklist

auth0

Checklist d'audit – Abandons

Votre flux de connexion favorise-t-il votre croissance ou fait-il fuir vos clients ?

Attirer des utilisateurs sur votre site est déjà un défi. Les perdre lors de l'inscription ou du paiement à cause de formulaires peu conviviaux, de mots de passe oubliés ou d'étapes de connexion inutiles est à la fois frustrant et coûteux.

La plupart des équipes numériques savent que leur tunnel de conversion connaît des abandons, mais il n'est pas toujours évident de mesurer dans quelle mesure ces pertes proviennent de choix en matière d'identité effectués il y a plusieurs années.

Utilisez cette checklist pour examiner votre configuration actuelle. Cela vous aidera à identifier les points où des frictions inutiles freinent les ventes et où une sécurité simple et moderne peut permettre aux véritables acheteurs de poursuivre leur parcours sans ralentissement.

Instructions : cochez chaque case correspondant à votre configuration actuelle. Si vous n'êtes pas certain ou si vous savez que vous utilisez une solution manuelle, laissez la case décochée et considérez-la comme une lacune à combler.

1. Inscription et onboarding

- ☐ Les personnes qui utilisent le service pour la première fois peuvent-elles s'inscrire en un seul clic grâce aux options d'authentification sociale (Google, Apple) ou aux passkeys ?
- ☐ Votre formulaire d'inscription initial comporte-t-il trois champs ou moins (par exemple, uniquement une adresse e-mail ou un numéro de téléphone) ?
- ☐ Les clients peuvent-ils effectuer un achat ou commencer à utiliser votre application avant d'être obligés de vérifier une adresse e-mail ou de remplir un long profil ?
- ☐ Recueillez-vous progressivement des informations supplémentaires sur les clients au fil du temps, lors de différentes visites, plutôt que de tout demander dès le départ ?

2. Expérience des utilisateurs récurrents

- ☐ Les clients récurrents peuvent-ils se connecter à l'aide de la reconnaissance faciale ou de l'empreinte digitale (Touch ID, Face ID, passkeys) sur les appareils compatibles ?
- ☐ Proposez-vous l'envoi de liens magiques par e-mail ou par téléphone comme alternative simple à la saisie de mots de passe ?
- ☐ Les clients peuvent-ils réinitialiser l'accès à leur compte directement dans votre application ou sur votre site, sans devoir attendre les longues procédures de réinitialisation par e-mail ?
- ☐ Votre page de connexion est-elle intégrée directement à votre site web afin que les utilisateurs restent sur le domaine de votre marque sans être redirigés ailleurs ?

3. Sessions omnicanales

- ☐ Les clients disposent-ils d'un compte unique et centralisé pour l'ensemble de leurs interactions sur votre site web, votre application mobile et en magasin ?
- ☐ Les sessions utilisateurs sont-elles synchronisées afin qu'un client connecté sur le Web soit reconnu de manière fluide sur mobile ?
- ☐ Un visiteur peut-il commencer à parcourir le site en tant qu'invité et conserver les articles enregistrés dans son panier lorsqu'il se connecte pour finaliser son achat ?
- ☐ Votre système signale-t-il des changements soudains et inhabituels au cours d'une session active (par exemple, un passage brusque à un appareil ou un emplacement inattendu) ?

4. Expérience développeur et intégration

- ☐ Votre équipe peut-elle activer de nouvelles méthodes de connexion (comme des options d'authentification sociale ou des passkeys) sans avoir à développer un code personnalisé complexe à partir de zéro ?
- ☐ Votre système d'identité se connecte-t-il facilement à vos applications existantes en utilisant des outils et protocoles standard ?
- ☐ Les développeurs peuvent-ils rapidement ajouter des règles métier personnalisées ou des étapes de validation spécifiques dans le flux de connexion lorsque cela est nécessaire ?
- ☐ Votre configuration des flux de connexion permet-elle de synchroniser facilement les données utilisateurs avec votre CRM en aval, vos outils marketing et vos moteurs d'analyse ?

5. Données client et fidélisation

- ☐ Les personnes effectuant des achats peuvent-elles rejoindre votre programme de fidélité en un seul clic lors du paiement, sans avoir à remplir un second formulaire ?
- ☐ Les choix de confidentialité des clients, les options de communication et le consentement marketing sont-ils centralisés et régulièrement mis à jour ?
- ☐ Demandez-vous les préférences des clients à des moments opportuns (par exemple après une commande finalisée) plutôt qu'au moment de l'inscription ?
- ☐ Les clients peuvent-ils facilement consulter et mettre à jour eux-mêmes leurs informations de profil, préférences enregistrées et appareils connectés ?

6. Préparation aux achats automatisés et par l'IA

- ☐ Votre backend est-il prêt à permettre en toute sécurité à des assistants d'achat IA tiers de naviguer ou d'acheter pour le compte d'un utilisateur ?
- ☐ Votre système peut-il accorder à des outils externes un accès temporaire et limité sans partager les véritables mots de passe des comptes ?
- ☐ Disposez-vous de règles claires qui définissent précisément ce qu'un processus automatisé est autorisé à acheter ou à modifier ?
- ☐ Les utilisateurs peuvent-ils facilement examiner et révoquer les autorisations qu'ils ont accordées à des assistants d'achat ou outils externes ?

Calculer votre score

Additionnez vos cases cochées pour évaluer la situation de votre configuration client :

21 à 24 cases cochées
Optimisé
Votre configuration facilite grandement l'inscription et l'achat pour les clients, tout en rendant l'authentification totalement transparente en arrière-plan.

14 à 20 cases cochées
Solide, mais perte de chiffre d'affaires
Vos étapes principales fonctionnent, mais des points de friction cachés dans vos formulaires ou lors des connexions récurrentes vous font probablement perdre des ventes.

Moins de 14 cases cochées
Risque élevé d'abandon
Des étapes de connexion obsolètes et des obstacles manuels ralentissent votre parcours d'achat et incitent les acheteurs à se tourner vers la concurrence.

Prêt à résoudre les failles de votre flux d'inscription ?

Identifier les points d'abandon est la première étape. Les corriger ne devrait pas nécessiter de reconstruire toute votre pile technique à partir de zéro. Pour en savoir plus, consultez notre eBook, Playbook sur les abandons : comment réduire les frictions à la connexion.

Planifiez une session rapide de cadrage technique avec un architecte Auth0. Nous examinerons ensemble les résultats de votre audit, analyserons votre parcours utilisateur actuel et vous montrerons comment éliminer les points de friction lors du paiement afin qu'un plus grand nombre de visiteurs concrétisent leur achat.