

DE RETOUR DU FUTUR



**L'HISTOIRE SE RÉPÈTE :
LES COMMERÇANTS DOIVENT S'ADAPTER
AUX CHANGEMENTS, OU DISPARAÎTRE.**

46%

**DE LA GÉNÉRATION Y EFFECTUENT PLUS
D'ACHATS SUR SMARTPHONE OU
TABLETTE QU'EN MAGASIN**



48%

**DE LA GÉNÉRATION Y EFFECTUERONT,
À L'OCCASION DES FÊTES DE FIN D'ANNÉE,
PLUS D'ACHATS SUR MOBILE QUE L'AN DERNIER**



55%

**DE LA GÉNÉRATION Y UTILISENT LEUR MOBILE EN
BOUTIQUE POUR COMPARER LES PRIX, LIRE DES AVIS
OU TÉLÉCHARGER DES COUPONS DE RÉDUCTION**



36%

**DE LA GÉNÉRATION Y UTILISENT
LEUR MOBILE EN MAGASIN POUR
PASSER COMMANDE**



**COMME LEURS PARENTS, LA GÉNÉRATION Y EXIGE UNE EXPÉRIENCE
CLIENT PARFAITE – ILS NE SE CONTENTENT PAS D'UN SERVICE
PERSONNALISÉ ET DE QUALITÉ EN BOUTIQUE,**

ils attendent une expérience digitale exceptionnelle !

81%

**DE LA GÉNÉRATION Y QUITTENT
UNE APPLICATION QUI BUGGE ET
FONT LEURS ACHATS AILLEURS**

#byebye



#bug



55%

**DE LA GÉNÉRATION Y PARTAGENT
LEURS MAUVAISES EXPÉRIENCES SUR
LES RÉSEAUX SOCIAUX**

#suivant



46%

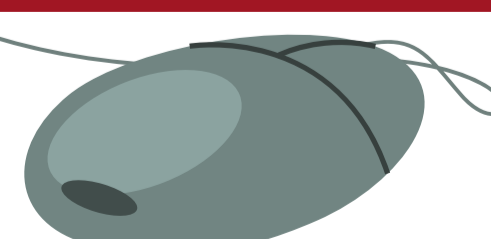
**DE LA GÉNÉRATION Y QUITTENT LE SITE
OU L'APPLICATION SI LA PAGE N'EST
PAS AFFICHÉE DANS LES 3 SECONDES**

56%

**DE LA GÉNÉRATION Y PRÉFÈRENT EFFECTUER
LEURS ACHATS SUR L'APPLICATION
MOBILE DE LA MARQUE**



Ce qui ne change pas ?



**LA NÉCESSAIRE ADAPTATION AUX CHANGEMENTS, ET UN FOCUS PARTICULIER SUR
L'EXPÉRIENCE CLIENT ! PENSEZ AUJOURD'HUI VOS STRATÉGIES DIGITAL DE DEMAIN,
ET APPRENEZ COMMENT GÉRER VOS PERFORMANCES DIGITALES GRÂCE À DYNATRACE.**

Consultez l'intégralité des résultats de l'étude : <http://www.dynatrace.com/content/dam/general/holiday-shopping-report.pdf>.

Méthodologie de l'étude: L'étude, diligentée par Dynatrace, a été menée par le cabinet Harris Poll du 13 au 15 octobre 2015 auprès d'adultes de 18 ans et plus, aux États-Unis (2 009 répondants), au Royaume-Uni (1 025 répondants), en France (1 090 répondants), en Allemagne (1 071 répondants) et en Australie (1 135 répondants). Cette étude en ligne n'est pas basée sur des échantillons de probabilité, aucune erreur d'échantillonnage théorique ne peut donc être calculée. Pour plus d'information et consulter la méthodologie complète de l'étude, et notamment les variables de pondération, contacter kayla.siefker@dynatrace.com.

Dynatrace incarne l'innovation avec la première plateforme de Performance Digitale, permettant aux métiers et à l'IT de bénéficier d'une vision en temps réel des performances digitales. La vocation de Dynatrace : aider les organisations, petites et grandes, à voir leurs applications et leurs chaînes digitales à travers le prisme des utilisateurs finaux. Plus de 7 500 clients maîtrisent ainsi la complexité de leurs applications, gagnent en agilité opérationnelle et augmentent leur revenu, en offrant à leurs utilisateurs des expériences hors du commun.

dynatrace