

# Trophée ip-label ASP Forum

Qualité Technique Perçue des sites :  
Membres de l'ASP Forum

Alain Gouret - Directeur du Développement



**ip-label**



# Sommaire

- Objectif
- Dispositif / Protocole
  - Méthodologie
  - Type de parcours testé
  - Indicateurs retenus
- Participants par Catégorie
- Synthèse et résultats globaux
- Analyse par Catégories
- Vainqueurs



## Objectif de l'analyse

- Évaluer l'accessibilité et la rapidité d'acquisition de l'information sur les sites web membres de l'ASP Forum.
- Produire 2 indicateurs pour les états Généraux
  - Taux d'indisponibilité web de bout en bout
  - Proportion de parcours avec plus d'1 page hors délai



## Méthodologie / Protocole (1/2)

- **Technique de mesure:**
  - Consultation automatisée des sites
- **Méthode:**
  - Audit de parcours clients définis au préalable (43 parcours)
- **Mesures automatiques toutes les heures**
- **Période de l'audit :**
  - du 20 Novembre au 27 Décembre 2007
  - Du Lundi au Dimanche de 6h à 23h
- **Localisation des points de mesure:**
  - Sondes Ip-Label placées en sortie de 5 FAI (Orange, Colt, Telecom Italia, Neuf Cegetel, Verizon)
- **Principe de détection des indisponibilités:**
  - Contrôle du texte, des objets, des liens des pages web.
- **Principe de mesure de la performance:**
  - Enregistrement des temps de chargement des pages.



# Méthodologie / Protocole (2/2)

## Périmètre de l'analyse

- Sites web membres de l'ASP Forum
- **3 Catégories**
  - Agence E.Marketing et SSII
  - Éditeurs de solutions
  - Infogérance IT et FAH
- **43 Scénario transactionnels**

## Conditions techniques

- Sonde PC en configuration de poste utilisateur
  - Windows XP
- Postes récents disposant de tous les logiciels nécessaires
  - Internet Explorer 6.0
  - Java Machine, ...

## Nombre de mesures

- Ensemble: **130.904** mesures
  - **Infogérance IT :**
    - 9 parcours – 27.511 mesures
  - **Agence E.Marketing et Consulting :**
    - 6 parcours – 18.338 mesures
  - **Éditeurs de solutions :**
    - 28 parcours – 84.456 mesures
- Moyenne : **3044** mesures par acteurs sur la période
- Intervalle de confiance
  - IC= +/- 0,1%



# Définition des indicateurs

- **Indisponibilité = Taux d'indisponibilité web de bout en bout (%) :**
  - ensemble des échecs liés à une non disponibilité du site ou à une non réponse.
  - message d'erreur lors de l'affichage d'une page ou la fermeture inopinée du navigateur
  - mauvaise redirection : l'utilisateur est dirigé vers une page qui ne correspond pas au lien sur lequel il a cliqué
  - non intégrité bloquante : le lien nécessaire à la poursuite du parcours ne s'affiche pas
  - non réponse : Temps de chargement de la page supérieur à 60 secondes.
- **Performance = Proportion de parcours avec plus d'une page hors délai (%) :**
  - proportion de parcours pour lesquels 2 pages ou plus dépassent le seuil fixé pour le chargement:
    - page web éditoriale : **2 secondes**
- **Indice de Qualité Global (%) :**
  - Indice / 100 calculé pour 2/3 sur l'indisponibilité et pour 1/3 sur les Hors délais

$$1 - (\text{indisponibilité} * 2/3) + (\text{performance} * 1/3)$$



# Référentiel et Type de parcours testé

- **Référentiel / Objectif**
  - Moyenne observée sur les trois derniers mois sur un panel de référence du secteur Web
    - Indisponibilité mensuelle = 0,5%
    - Performance mensuelle = 5% de parcours hors délai
- **Même profil de Parcours type sur tous les sites :**
  - Visite de la home page
  - Consultation du profil société
  - Choix dans la rubrique produit d'une solution ou un service
  - Accès au descriptif ou contact société

# Participants par catégories

Editeurs de Solutions
BEESEST
CEGID
CENTERSTONE TECHNOLOGIES EUROPE
CERTEUROPE
COMPTANOO
ESKER
INES
KDS - KLEE DATA
KYRIBA
LINEDATA SERVICES
LOGALYS
MICROSOFT
NEXTAPPLICATION
ONE2TEAM
OODRIVE
ORACLE FRANCE
ORYANOO
PLANFAX
PROGINOV
PROGRAMSHOP
RIFT TECHNOLOGIES
SELLIGENT FRANCE
SMARTLINE SYSTEMS
SOURCIA
TOLUNA
TRACE ONE
VEDIOR EFRONT RH
VIA FRANCE

Infogérance IT
ALTERVISIONS
ASPAWAY
ASPLENIUM - LOGIX
ATOS ORIGIN
BOOST
FRANCE TELECOM
NP6 SAS
ORNIS S.A.
XYMOX SYSTEM

Agence E.Marketing & SSII
BIOS CONSULTING
EDATIS
EOLIA CONSULTING
EUROPAXION
EVENTS AND CO
RESEAU CONCEPT

# Synthèse des résultats

- Tableau des résultats globaux

Catégories	Indisponibilité	Performance	Indice Qualité
Agence E. Marketing et SSII	1,2%	0,4%	99,0%
Référentiel	0,5%	5,0%	98,0%
Infogérance IT	1,2%	5,4%	97,5%
Editeurs de solution	3,4%	3,2%	96,7%

- Seul 1 acteur sur 3 est au dessus de l'indice Qualité du référentiel
- Le critère indisponibilité est en dessous de l'objectif pour les 3 acteurs

# Analyse de la catégorie Infogérance IT

- Analyse Infogérance IT

Infogérance IT	Indisponibilité	Performance	Indice Qualité
	0,0%	0,7%	99,74%
	0,3%	0,8%	99,53%
	0,8%	0,2%	99,40%
	0,0%	1,8%	99,39%
	0,2%	2,3%	99,08%
	1,5%	0,8%	98,73%
Référentiel	0,5%	5,0%	98,00%
	1,1%	36,2%	87,16%
	0,7%	99,3%	66,41%
	5,6%	95,7%	64,38%

- 77% des acteurs sont au dessus du référentiel de dispo
- 66% sont très performants
- Le même test il y a 2 ans aurait été nettement plus contrasté
- Le gagnant de la catégorie est ...

# Vainqueur Catégorie Infogérance IT

- Vainqueur :

Catégorie Infogérance IT



Infogérance IT	Indisponibilité	Performance	Indice Qualité
ATOS ORIGIN	0,0%	0,7%	99,74%

# Analyse de la catégorie Agence E.Marketing et SSII

- Analyse Agence E.Marketing et SSII

Agences E.Marketing & SSII	Indisponibilité	Performance	Indice Qualité
	0,3%	0,5%	99,66%
	0,2%	1,3%	99,46%
	1,3%	0,0%	99,10%
	0,1%	3,1%	98,91%
	0,3%	4,2%	98,39%
Référentiel	0,5%	5,0%	98,00%
	5,0%	15,6%	91,48%

- Le gagnant de la catégorie est ...

# Vainqueur

## Catégorie Agences E.Marketing et SSII

- Vainqueur :

Catégorie Agence E.Marketing et SSII



*EuropaXion*

Agences E.Marketing & SSII	Indisponibilité	Performance	Indice Qualité
EUROPAXION	0,3%	0,5%	99,66%

# Analyse de la catégories Éditeurs de solutions

- Éditeurs de Solutions

- Hormis 5 acteurs sur 28 une bonne disponibilité des services
- La performance varie de manière très marquée au-delà de 5%.

- Conclusion

- 71% des acteurs ont une très bonne disponibilité
- 60% ont une qualité globale au dessus du référentiel

- Le gagnant de la catégorie est

...

Editeurs de Solutions	Indisponibilité	Performance	Indice Qualité
	0,0%	0,1%	99,97%
	0,1%	0,0%	99,95%
	0,0%	0,2%	99,93%
	0,2%	0,0%	99,89%
	0,1%	0,2%	99,89%
	0,1%	0,2%	99,84%
	0,3%	0,1%	99,76%
	0,2%	0,6%	99,67%
	0,1%	1,1%	99,60%
	0,5%	0,6%	99,50%
	0,4%	0,8%	99,47%
	0,3%	1,1%	99,43%
	0,2%	1,6%	99,36%
	1,4%	0,3%	98,95%
	0,2%	3,4%	98,72%
	0,9%	2,0%	98,72%
	2,0%	1,8%	98,06%
Référentiel	0,5%	5,0%	98,0%
	0,4%	10,2%	96,33%
	5,0%	2,3%	95,90%
	0,5%	12,9%	95,36%
	10,6%	1,4%	92,49%
	0,1%	24,5%	91,78%
	0,1%	37,0%	87,60%
	0,3%	45,6%	84,62%
	17,1%	32,3%	77,83%
	36,7%	0,7%	75,29%
	2,6%	98,7%	65,36%
	13,8%	82,2%	63,41%

# Vainqueur Catégorie Éditeurs de Solutions

- Vainqueur :

Catégorie Éditeurs de Solutions



Editeurs de Solutions	Indisponibilité	Performance	Indice Qualité
OODRIVE	0,0%	0,1%	99,97%