



## Coucou2

Nuxe

du 26/11/2018 au 02/12/2018



target first®

# Sommaire

- 1 - Introduction de l'analyse  
PAGE 3
- 2 - Dispositif Target First  
PAGE 4
- 3 - Audience  
PAGE 5
- 4 - Nouveaux leads  
PAGE 6
- 5 - Ventes  
PAGE 7
- 6 - Volume d'activité  
PAGE 8
- 7 - Productivité  
PAGE 9
- 8 - Invitation à chatter  
PAGE 10
- 9 - Réactivité des agents  
PAGE 11
- 10 - Satisfaction  
PAGE 12
- 11 - Callback  
PAGE 13



# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 26/11/2018 au 02/12/2018

1 site(s) :

- <https://fr.nuxe.com>



## ↑ 2 - Dispositif Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



Push marketing



Vous utilisez 2 dispositif(s) sur 6, soit 33% du potentiel Target First

Notes

Les statistiques dans ce rapport concernant les dispositifs grisés sont à venir

## ↑ 3 - Audience

### Tunnel de chat



### details



Une page trackée est comptée à chaque fois que le script Target First est appelé.



Internaute en cours de consultation de votre site, tracké par Target First.



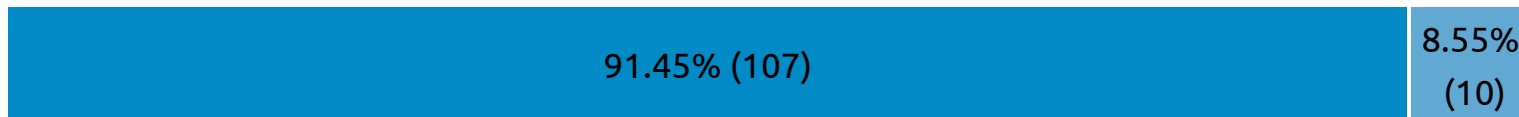
Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.

Notes | Sur un total de 36924 visiteurs ciblés, il y a eu 117 chats, soit un taux de chat de 0.32%

## ↑ 4 - Nouveaux leads

### Total des leads sur la période

Résultat sur 117 leads enregistrés sur cette période.



■ Lead chats   
 ■ Lead callback   
 ■ Lead formulaire (en absence et/ou préchat)

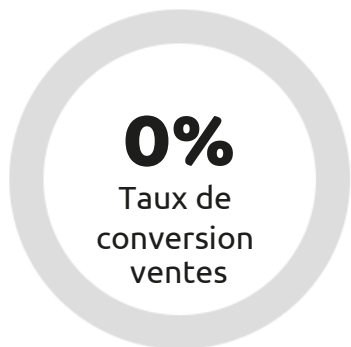
#### Notes

Pour générer des "leads chats", vos conseillers doivent renseigner et sauvegarder les informations récoltées sur les visiteurs en chat. Pour générer des "leads callback", votre site doit être équipé du canal callback Target First et des visiteurs doivent solliciter un callback. Chaque mise en relation sera comptabilisée.

Si votre site est paramétré avec un formulaire pour prendre les messages en absence de conseiller disponible, que vos visiteurs laisse un message, vous aurez des "leads formulaire".

## ↑ 5 - Ventas

### Tunnel de vente



### details



Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.

Ventes après chat : intégralité des ventes sauvées par le chat Target First.

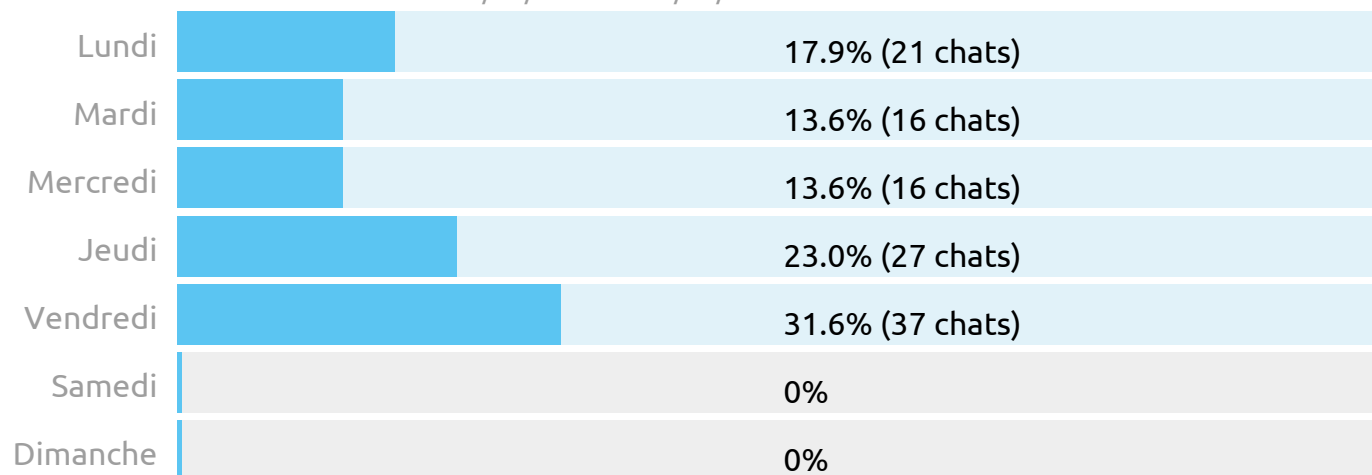
**Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.**

Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période est de 0 €

## ↑ 6 - Volume d'activité

### Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 117 chats du 26/11/2018 au 02/12/2018



Sur la période, sont gérés en moyenne 23 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

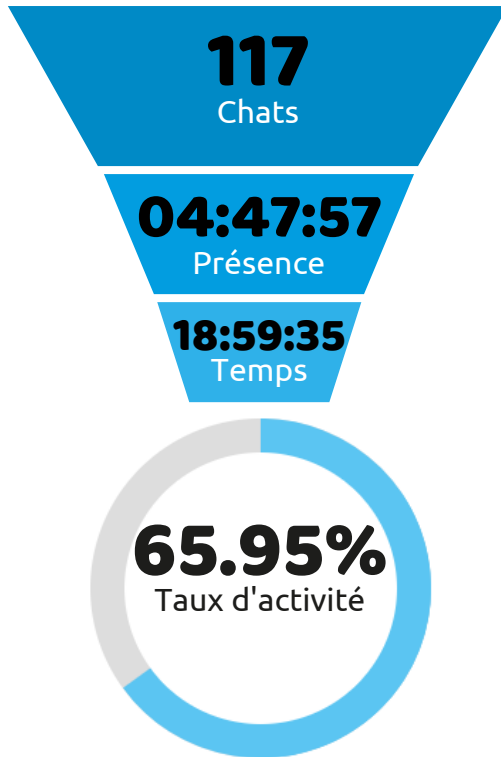
Notes

0 chat réalisé le weekend, soit 0%  
Pic d'activité le Vendredi avec 37 chats



# ↑ 7 - Productivité

## temps de présence



## details



Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



Temps de présence cumulé des conseillers disponibles ou indisponibles (inclus les superviseurs et ceux qui ne chattent pas).



Temps de chat en heures cumulées des conseillers.

Taux d'activité : temps de chat / temps de présence.

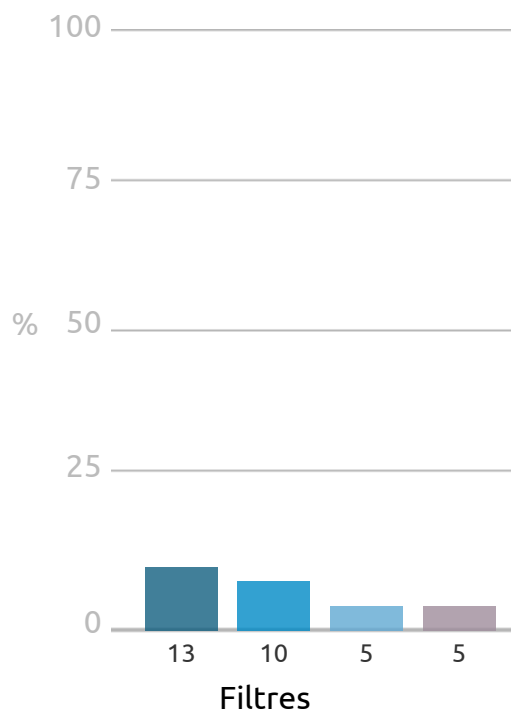
### Notes

Sur un total de 36924 visiteurs ciblés, il y a eu 5 chats manqués soit un taux de 0.01%  
Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

## ↑ 8 - Invitation à chatter

### Scenarii de ciblage avec invitation à chatter

32 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 117chats

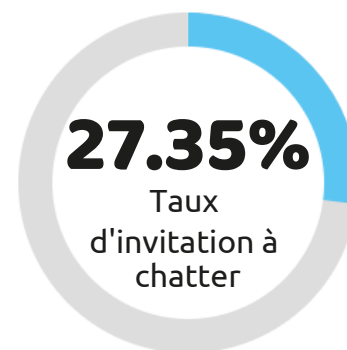


■ Bonjour ciblé

■ Parfums

■ Bonjour ciblé

■ campagne Bio Beaute



Chats initiés par invitation à chatter

Notes

Les invitations à chatter présentes ici sont les invitations à chatter ayant générées le plus de chats

# ↑ 9 - Réactivité des agents

## DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)

00:01:02

00:00:30

## DMR

(durée moyenne de réponse)

00:01:00

00:00:50

## DMC

(durée moyenne de clôture)

00:13:15

00:02:30

## DMT

(durée moyenne de traitement)

00:09:44

00:12:00

■ Mes données   ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 01 minutes et 00 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 09 minutes et 44 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

La durée moyenne de traitement est de 09 minutes et 44 secondes.

Sur 117 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 01 minutes et 00 secondes.

## ↑ 10 - Satisfaction



100% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

### Délai d'attente

Résultat sur 1 réponses au questionnaire



### Qualité de la réponse

Résultat sur 1 réponses au questionnaire



### Qualité de l'accueil

Résultat sur 1 réponses au questionnaire

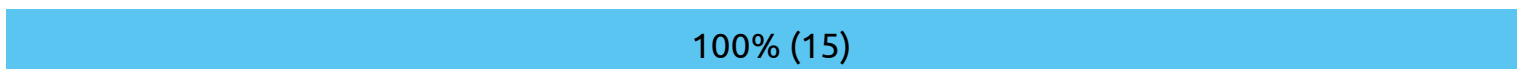


■ Satisfait   ■ Moyennement satisfait   ■ Pas satisfait   ■ Ne se prononce pas

# ↑ 11 - Callback

## Callback

Résultat sur 15 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



Durée totale des appels 00:49:55

Notes

0 appel manqué sur cette période  
Durée moyenne d'un appel 00:03:20



# Contact

[contact@targetfirst.com](mailto:contact@targetfirst.com)



target first