



Test

demo.targetfirst.com

du 02/12/2018 au 05/12/2018



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

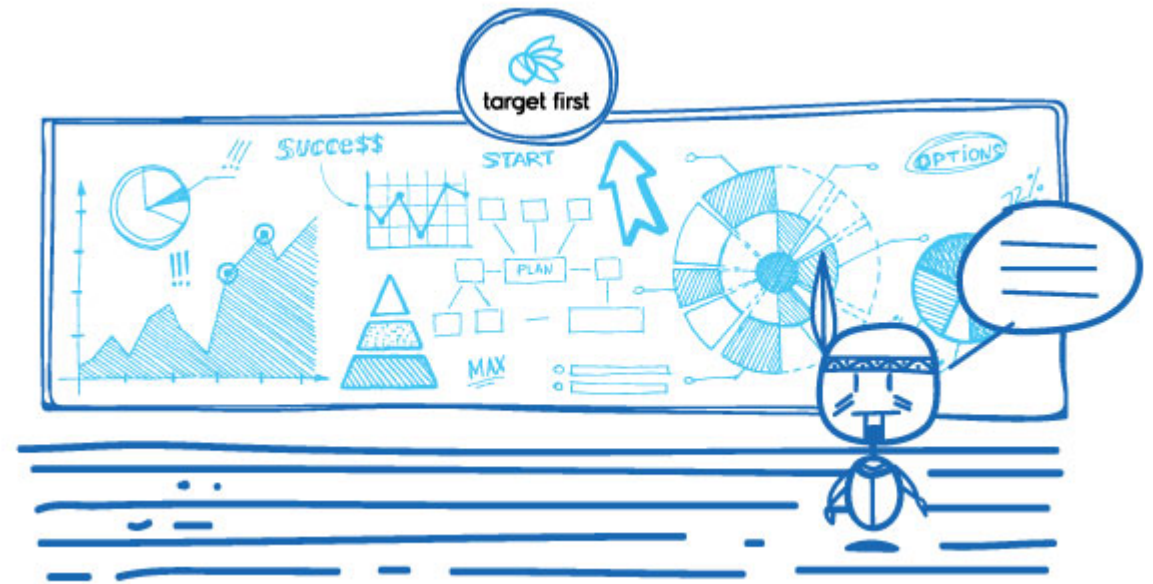


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 02/12/2018 au 05/12/2018

1 site(s) :

- <https://demo.targetfirst.com>



↑ 2 - Dispositif Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



Push marketing



Vous utilisez 1 dispositif(s) sur 6, soit 17% du potentiel Target First

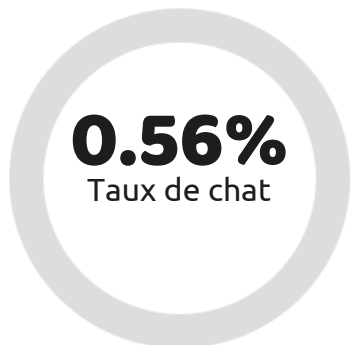
Notes

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 15090 visiteurs ciblés, il y a eu 85 chats, soit un taux de chat de 0.56%

↑ 4 - Nouveaux leads

Total des leads sur la période

Résultat sur 82 leads enregistrés sur cette période.

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

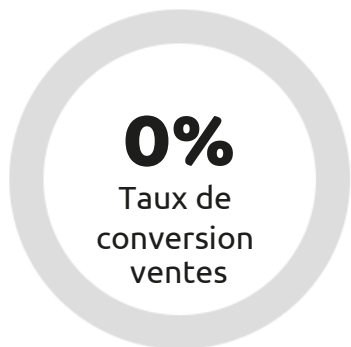
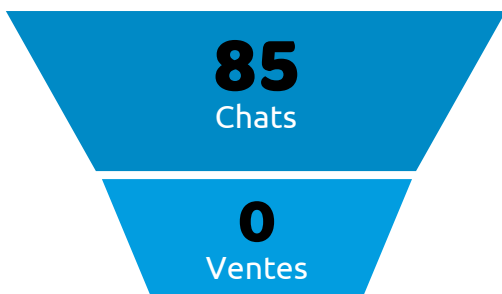
Notes

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.

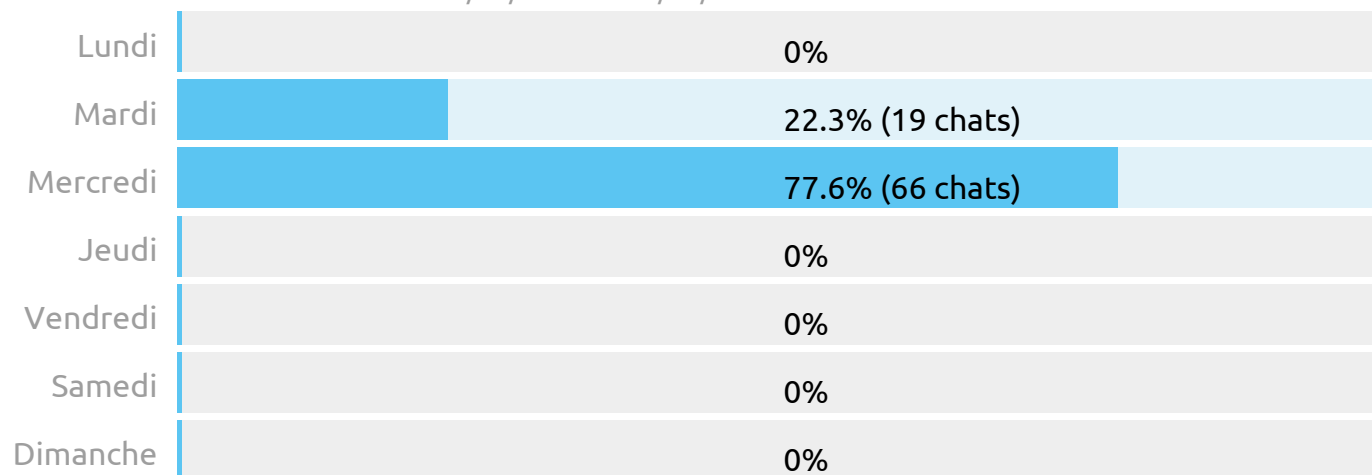
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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 85 chats du 02/12/2018 au 05/12/2018

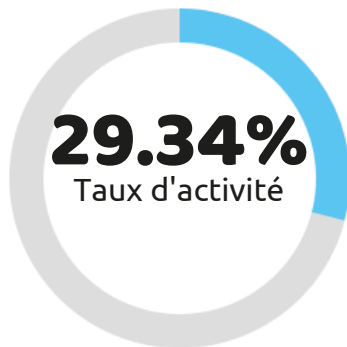
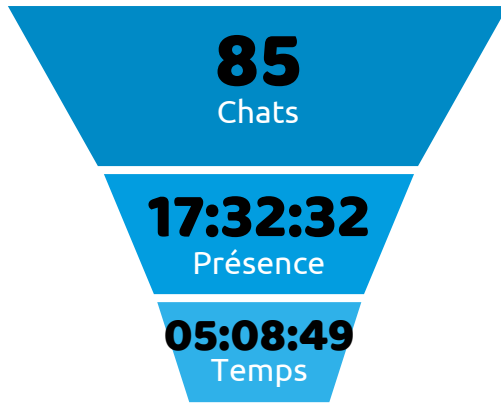


Sur la période, sont gérés en moyenne 43 chats par jour, sur 2 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Mercredi avec 66 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.

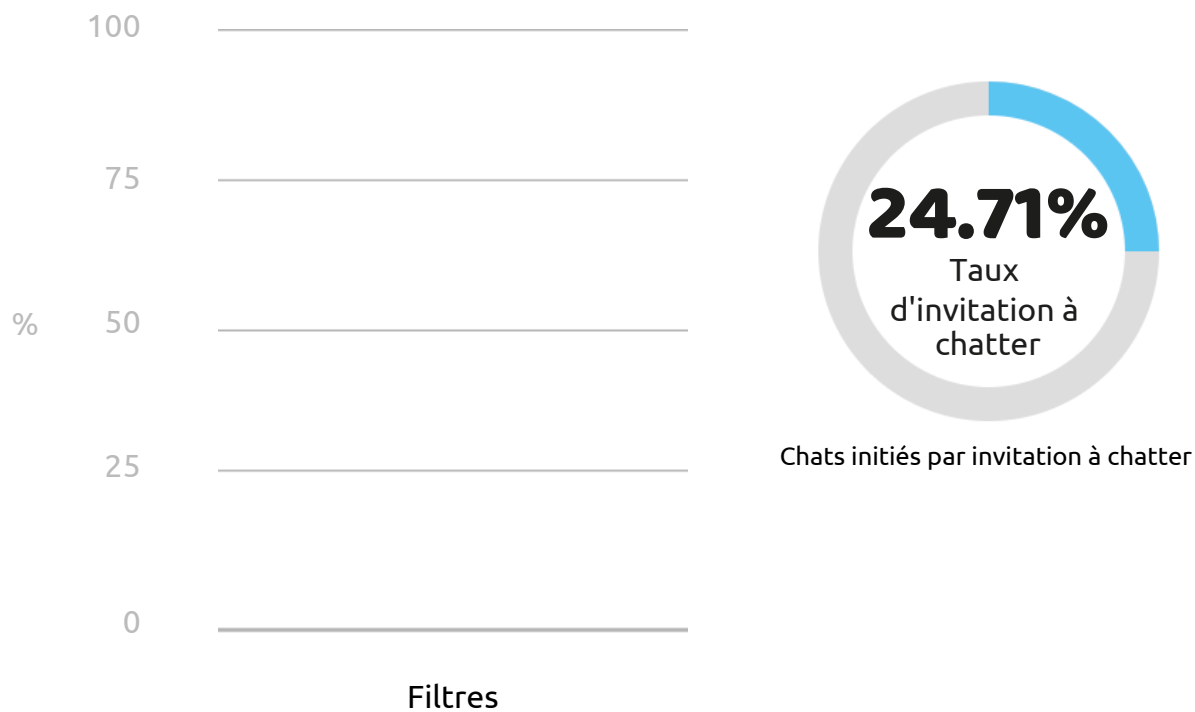
Notes

Sur un total de 15090 visiteurs ciblés, il y a eu 1 chat manqué 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

21 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 85chats



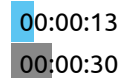
Notes

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

↑ 9 - Réactivité des agents

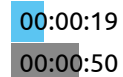
DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



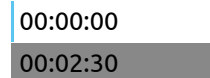
DMR

(durée moyenne de réponse)



DMC

(durée moyenne de clôture)



DMT

(durée moyenne de traitement)



■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 19 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 03 minutes et 38 secondes, nous apportons une réponse rapide et proche de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

La durée moyenne de traitement est de 03 minutes et 38 secondes.

Sur 85 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 19 secondes.

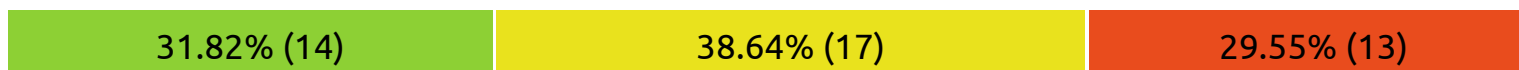
↑ 10 - Satisfaction



47.35% des visiteurs sont globalement satisfaits de vos conseillers

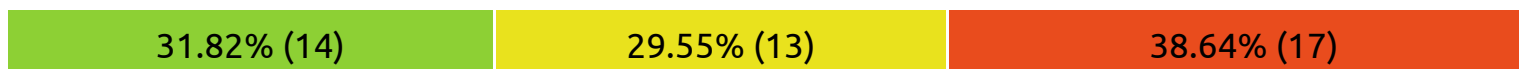
Délai d'attente

Résultat sur 44 réponses au questionnaire



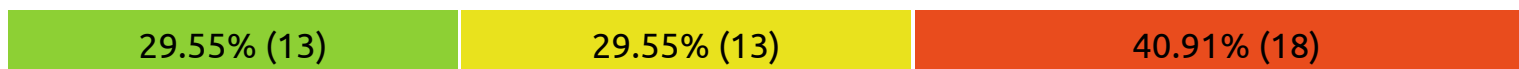
Qualité de la réponse

Résultat sur 44 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 44 réponses au questionnaire



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



Contact

contact@targetfirst.com



target first