



demo.targetfirst.com

du 12/11/2018 au 12/11/2018



target first®

Sommaire

- 1 - Introduction de l'analyse
PAGE 3
- 2 - Dispositifs Target First
PAGE 4
- 4 - Audience
PAGE 6
- 5 - Nouveaux leads
PAGE 7
- 6 - Ventes
PAGE 8
- 7 - Volume d'activité
PAGE 9
- 8 - Productivité
PAGE 10
- 9 - Chats manqués
PAGE 11
- 10 - Invitation à chatter
PAGE 12
- 11 - Réactivité des agents
PAGE 13
- 12 - Satisfaction
PAGE 14



↑ 1 - Introduction de l'analyse

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

1 site(s) :

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



↑ 2 - Dispositifs Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



Push marketing



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

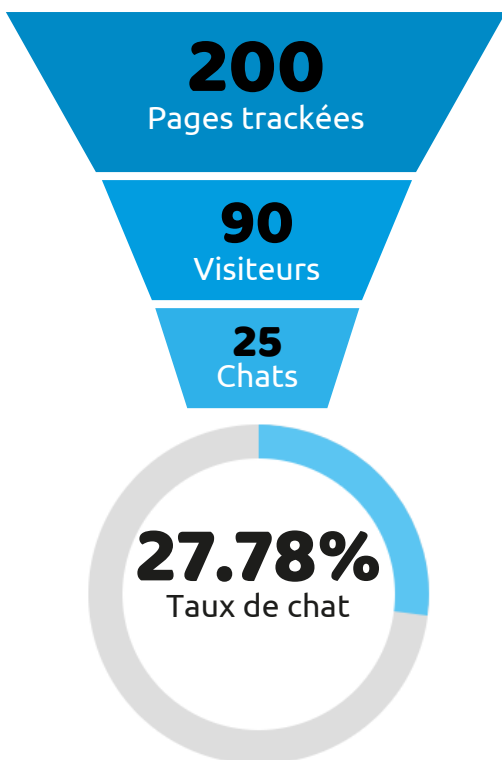
Notes | Les statistiques dans ce rapport concernant les dispositifs grisés sont à venir



Statistiques sur les Chats

↑ 4 - 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.

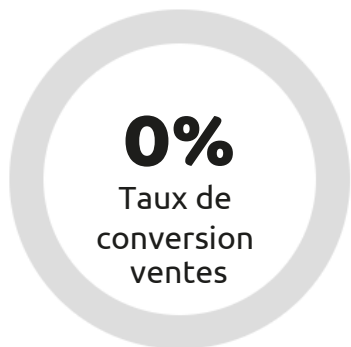
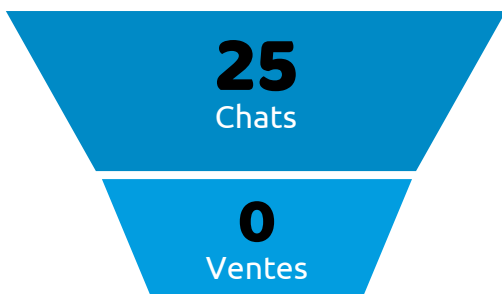
Notes | Sur un total de 90 visiteurs ciblés, il y a eu 25 chats, soit un taux de chat de 27.78%

5 - Nouveaux leads

Aucun lead enregistré sur cette période

↑ 6 - 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 €

↑ 7 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 25 chats du 12/11/2018 au 12/11/2018

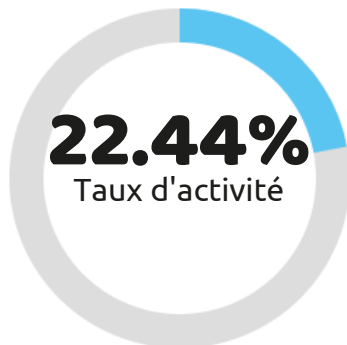
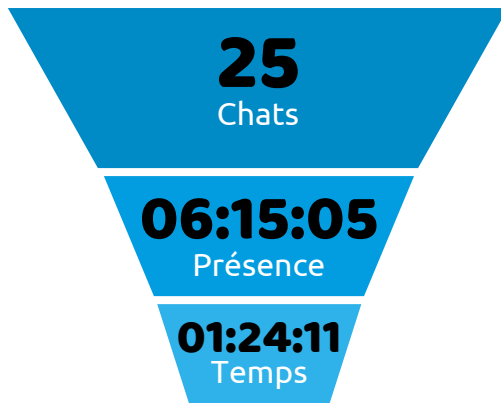
Lundi	100% (25 chats)
Mardi	0%
Mercredi	0%
Jeudi	0%
Vendredi	0%
Samedi	0%
Dimanche	0%

Sur la période, sont gérés en moyenne 25 chats par jour, sur 1 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Lundi avec 25 chats

↑ 8 - 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

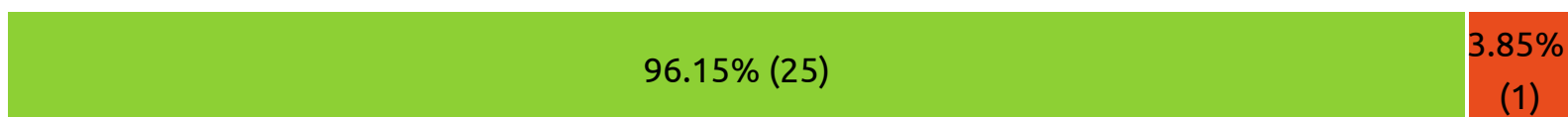
Sur un total de 90 visiteurs ciblés, il y a eu 1 chat manqué soit un taux de 1.11%

Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

↑ 9 - Chats manqués

Chats manqués

Résultat sur 26



■ Chats ■ Chats manqués



1 chat manqué



Notes

Il est très important que les conseillers ne restent pas en ligne, lorsqu'ils ne sont plus devant leur poste, afin de ne pas générer de chats manqués et de l'insatisfaction visiteur.

10 - Invitation à chatter

Vous ne disposez pas de scenarii avec invitation à chatter ou aucun d'entre eux n'a généré de chats sur la période

↑ 11 - Réactivité des agents

DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



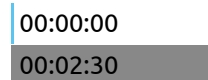
DMR

(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 03 minutes et 32 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 03 minutes et 22 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 22 secondes.

Sur 25 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 03 minutes et 32 secondes.

↑ 12 - Satisfaction



46% des visiteurs sont globalement satisfaits de vos conseillers

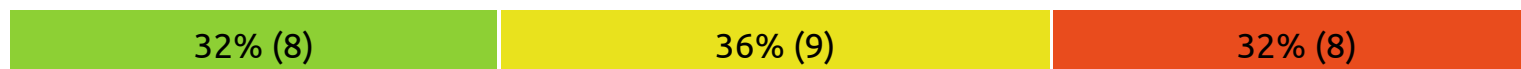
Délai d'attente

Résultat sur 25 réponses au questionnaire



Qualité de la réponse

Résultat sur 25 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 25 réponses au questionnaire



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



Contact

contact@targetfirst.com



target first