



Nuxe

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
- 14 - Callback
PAGE 16



↑ 1 - Introduction de l'analyse

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

1 site(s) :

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



↑ 2 - Dispositifs Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



Push marketing



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

Notes

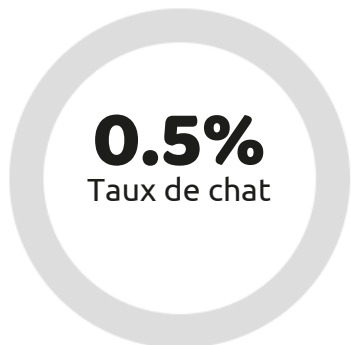
Les statistiques des dispositifs grisés ci-dessus (Facebook, Messaging, Chatbot et Push Marketing) ne seront pas présentées dans ce rapport.

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.

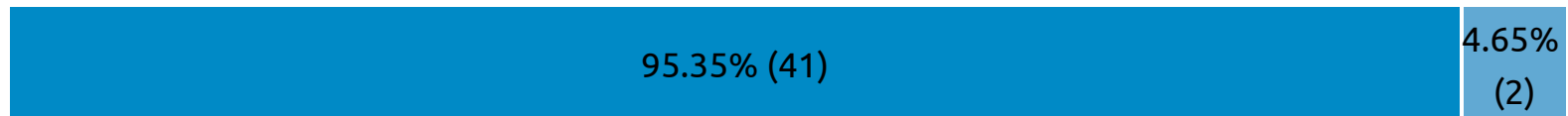
Notes

Sur un total de 8042 visiteurs ciblés, il y a eu 40 chats, soit un taux de chat de 0.5%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des leads sur la période

Résultat sur 43 leads enregistrés sur cette période.



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

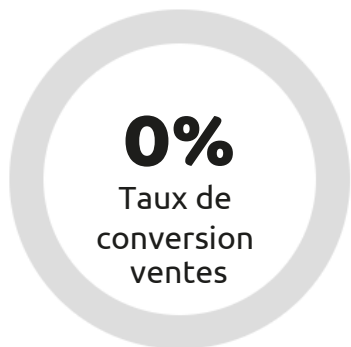
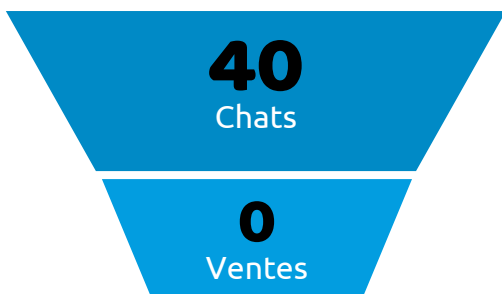
Notes

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".

↑ 6 - Ventes

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 40 chats du 12/11/2018 au 12/11/2018

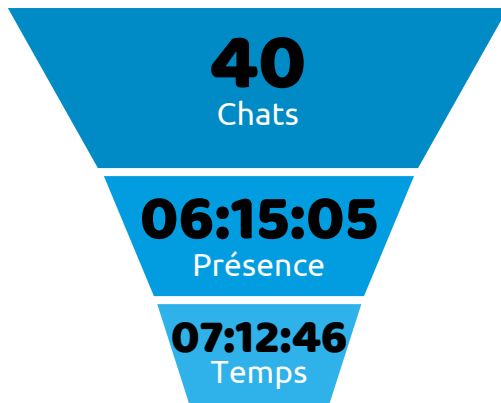
Lundi	100% (40 chats)
Mardi	0%
Mercredi	0%
Jeudi	0%
Vendredi	0%
Samedi	0%
Dimanche	0%

Sur la période, sont gérés en moyenne 40 chats par jour, sur 1 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Lundi avec 40 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.

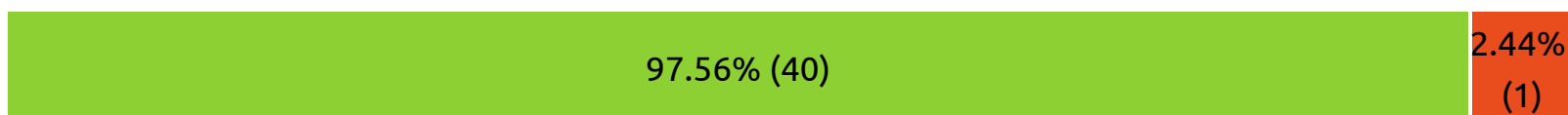
Notes

Sur un total de 8042 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.

↑ 9 - Chats manqués

Chats manqués

Résultat sur 41



 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

Scenarii de ciblage avec invitation à chatter

22 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 40 chats

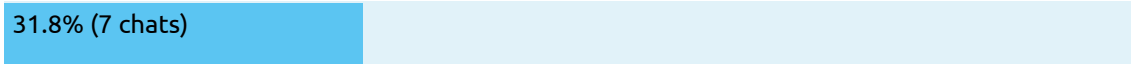
test 14/03 coffrets cadeau

63.6% (14 chats)



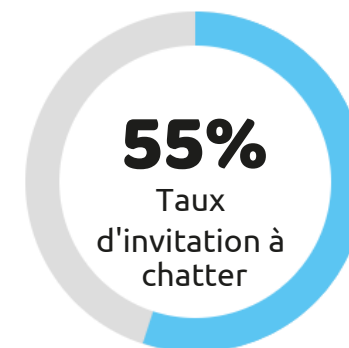
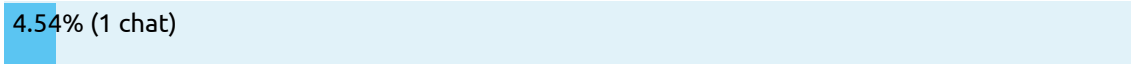
Bonjour ciblé

31.8% (7 chats)



campagne Bio Beaute

4.54% (1 chat)



Chats initiés par invitation à chatter

Notes

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

↑ 11 - Réactivité des agents

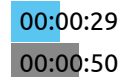
DMR1

(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 29 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 10 minutes et 49 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

La durée moyenne de traitement est de 10 minutes et 49 secondes.

Sur 40 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 29 secondes.

12 - Satisfaction

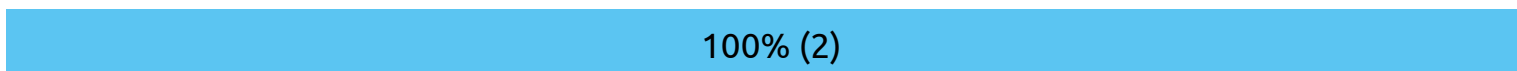
Aucune réponse aux questionnaires de satisfaction

Statistiques sur le Callback

↑ 14 - Callback

Callback

Résultat sur 2 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



Durée totale des appels 00:14:55

Notes

0 appel manqué sur cette période
Durée moyenne d'un appel 00:07:28



Contact

contact@targetfirst.com



target first