



## Exemple de rapport

demo.targetfirst.com

du 01/11/2018 au 17/12/2018



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 01/11/2018 au 17/12/2018

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 de Target First

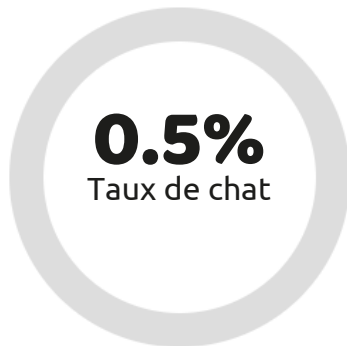
Notes

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 118188 visiteurs ciblés, il y a eu 596 chats, soit un taux de chat de 0.5%

## ↑ 5 - Nouveaux leads

### Total des leads sur la période

Résultat sur 289 leads enregistrés sur cette période.

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

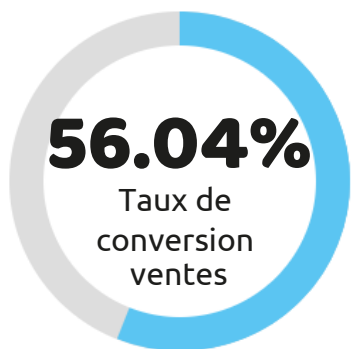
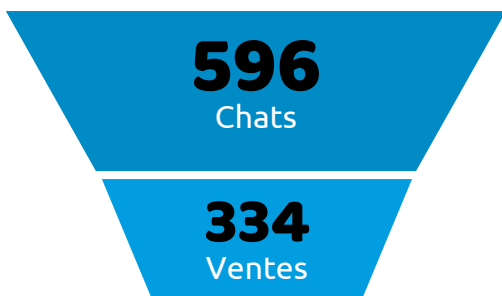
#### Notes

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 - 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.

Target First vous a permis de sauver 334 ventes, dont le panier moyen est de 150.84€.

Notes

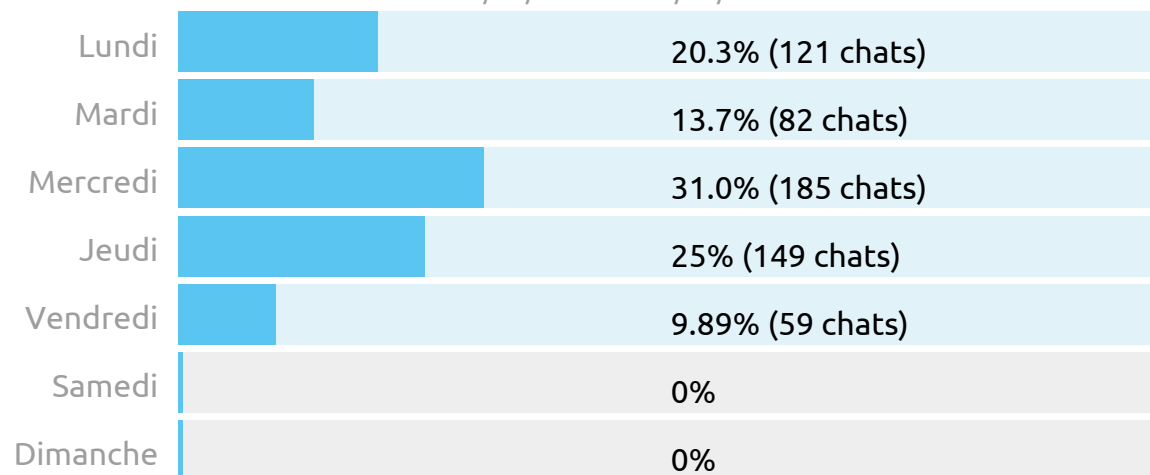
Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période est de 50381 €



## ↑ 7 - Volume d'activité

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

Total de 596 chats du 01/11/2018 au 17/12/2018

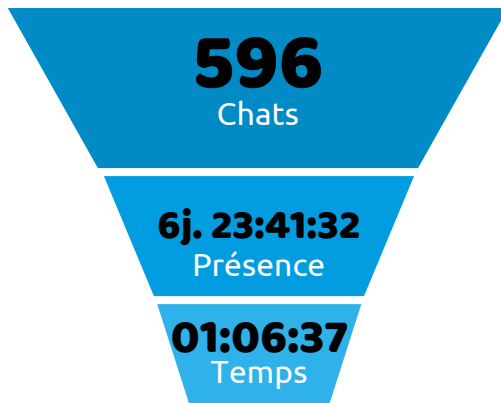


Sur la période, sont gérés en moyenne 119 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%  
Pic d'activité le Mercredi avec 185 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.

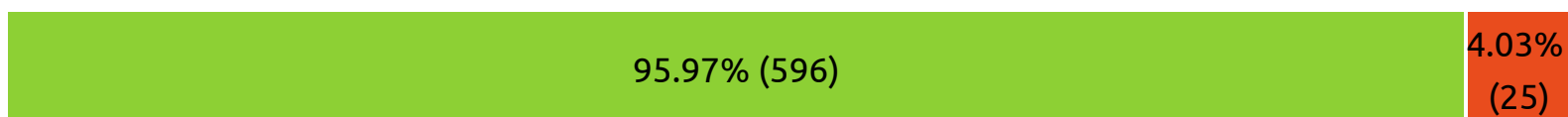
#### Notes

Sur un total de 118188 visiteurs ciblés, il y a eu 25 chats manqués soit un taux de 0.02%  
Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

## ↑ 9 - Chats manqués

### Chats manqués

Résultat sur 621



 Chats  Chats manqués



25 chats manqués



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

0 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 596 chats



Chats initiés par invitation à chatter

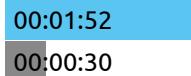
Notes

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)



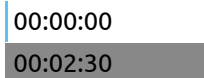
## DMR

(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 01 minutes et 40 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 04 minutes et 57 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 04 minutes et 57 secondes.

Sur 596 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 01 minute et 40 secondes.

## ↑ 12 - Satisfaction



51.09% des visiteurs sont globalement satisfaits de vos conseillers

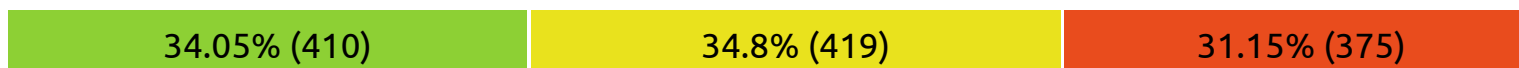
### Délai d'attente

Résultat sur 1204 réponses au questionnaire



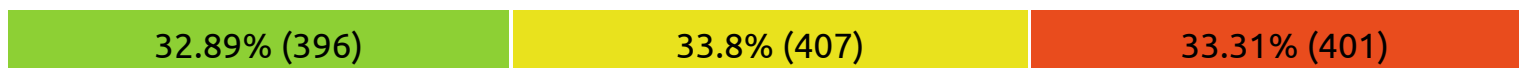
### Qualité de la réponse

Résultat sur 1204 réponses au questionnaire



### Qualité de l'accueil

Résultat sur 1204 réponses au questionnaire



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



# Contact

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



target first