



Rapport hebdomadaire

ORPI

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



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 - Motifs des chats
PAGE 14
- 13 - Satisfaction
PAGE 15



↑ 1 - Introduction de l'analyse

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

1 site(s) :

- <https://www.orpi.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.



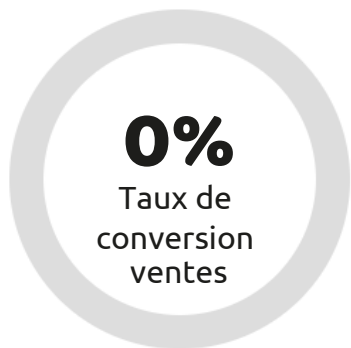
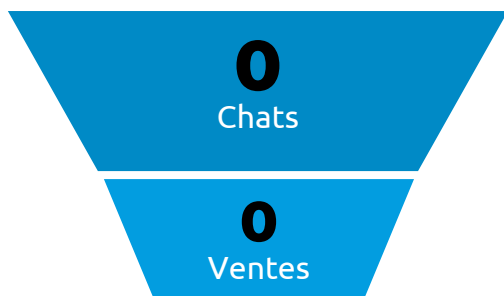
Notes | Sur un total de 98900 visiteurs ciblés, il y a eu 0 chats, soit un taux de chat de 0%

↑ 5 - Nouveaux leads

Aucun lead enregistré sur cette période

↑ 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

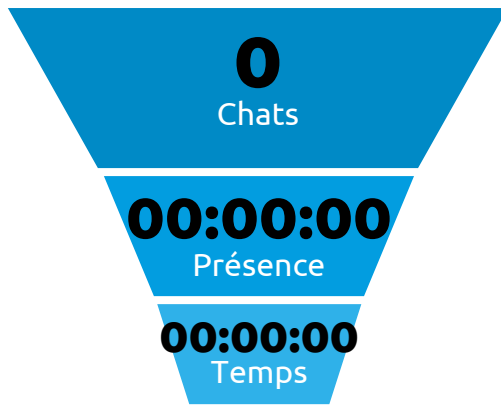
Total de 0 chats du 26/11/2018 au 02/12/2018

Lundi	Aucune donnée
Mardi	Aucune donnée
Mercredi	Aucune donnée
Jeudi	Aucune donnée
Vendredi	Aucune donnée
Samedi	Aucune donnée
Dimanche	Aucune donnée

Sur la période, sont
gérés en moyenne 0
chat par jour sur 0
jours ouvrés

↑ 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 98900 visiteurs ciblés, il y a eu 2 chats manqués soit un taux de 0%
Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

↑ 9 - Chats manqués

Chats manqués

Résultat sur 2



■ Chats ■ Chats manqués



2 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

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)

00:00:00

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:00

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:00:00

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:00:00

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 00 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 00 secondes.

Sur 0 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 00 secondes.

12 - Motifs des chats

Vous n'avez pas paramétré de motifs pour vos chats, ou vous n'avez pas qualifié vos chats sur la période.

13 - Satisfaction

Aucune réponse aux questionnaires de satisfaction



Contact

contact@targetfirst.com



target first