



rapport Noel

Icade

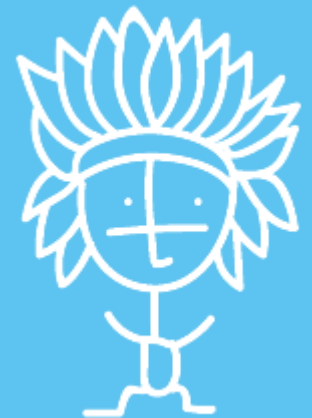
du 01/10/2018 au 21/12/2018



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
- 14 - Callback
PAGE 16



↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/10/2018 au 21/12/2018

1 site(s) :

- <http://www.icode-immobilier.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

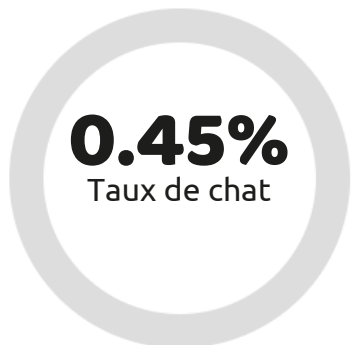
Les statistiques des dispositifs grisés ci-dessus (Facebook, Messaging, Chatbot et Push Marketing) ne seront pas présentées dans ce rapport.

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 251028 visiteurs ciblés, il y a eu 1142 chats, soit un taux de chat de 0.45%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des leads sur la période

Résultat sur 254 leads enregistrés sur cette période.

49.61% (126)

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

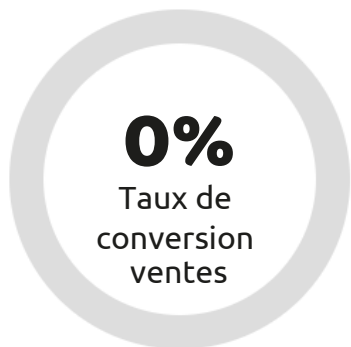
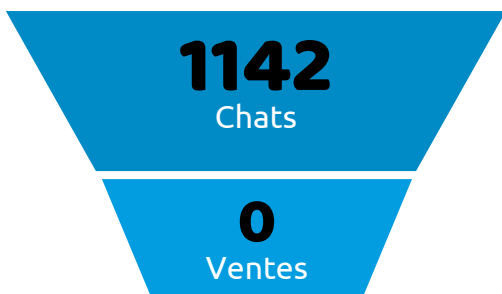
Notes

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.

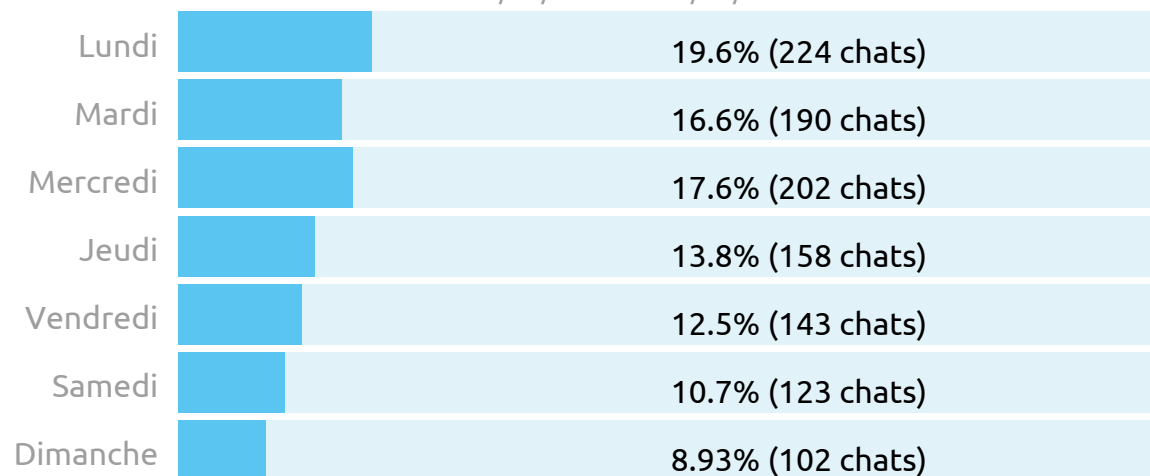
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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 1142 chats du 01/10/2018 au 21/12/2018

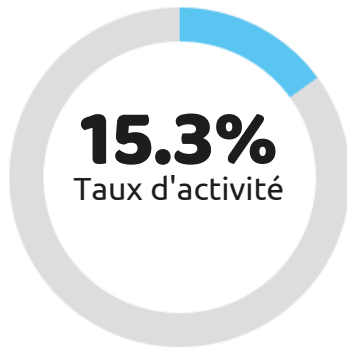
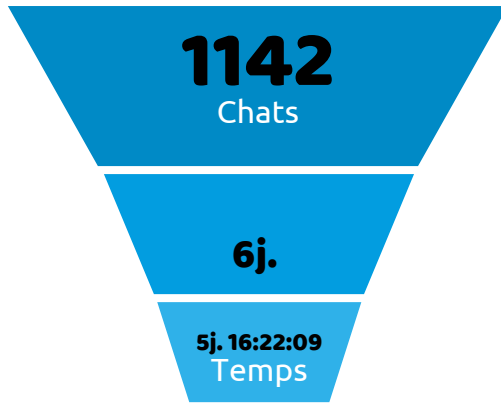


Sur la période, sont gérés en moyenne 163 chats par jour, sur 7 jours ouvrés

Notes | 225 chats réalisés le weekend, soit 20%
Pic d'activité le Lundi avec 224 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.

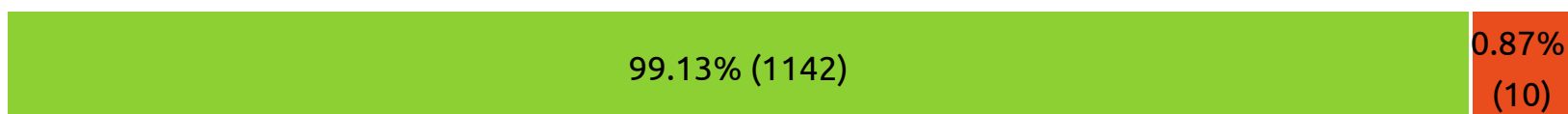
Notes

Sur un total de 251028 visiteurs ciblés, il y a eu 10 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 1152



 Chats  Chats manqués



10 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

608 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 1142 chats

ProgrammeS

55.5% (338 chats)

Lot medium

14.6% (89 chats)

Recherche

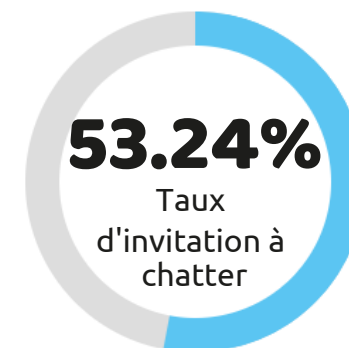
13.3% (81 chats)

Lot chaud

10.3% (63 chats)

Programme

6.08% (37 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)

00:00:12

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:22

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:00:55

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:07:10

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 22 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 07 minutes et 10 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

La durée moyenne de traitement est de 07 minutes et 10 secondes.

Sur 1142 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 22 secondes.

12 - Satisfaction

Aucune réponse aux questionnaires de satisfaction

Statistiques sur le Callback

14 - Callback

Vous ne disposez pas du service callback, ou vous n'avez pas enregistré de callback sur la période.



Contact

contact@targetfirst.com



target first