



# Éhéh

demo.targetfirst.com

du 01/01/2019 au 01/01/2019



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
- 15 - Callback  
PAGE 17



# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/01/2019 au 01/01/2019

1 site(s) :

- <https://demo.targetfirst.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.



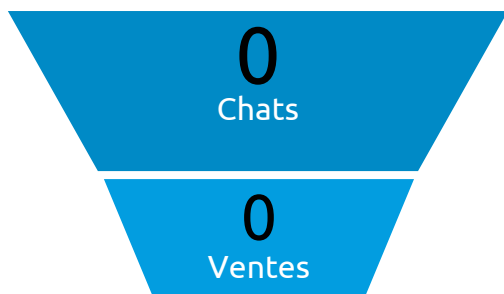
Notes | Sur un total de 4737 visiteurs ciblés, il y a eu 0 chats, soit un taux de chat de 0%

## 5 - Nouveaux leads

Aucun nouveau 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 0 chats du 01/01/2019 au 01/01/2019

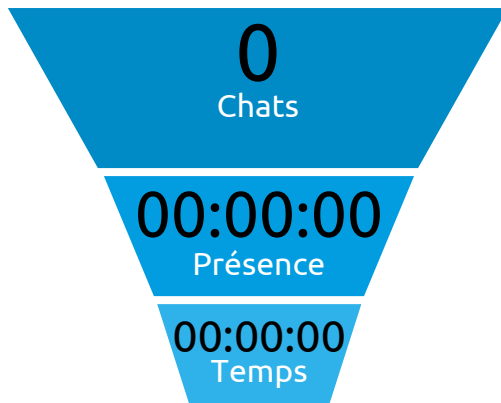
Lundi	Aucune donnée
Mardi	Aucune donnée
Mercredi	Aucune donnée
Jeudi	Aucune donnée
Vendredi	Aucune donnée
Samedi	Aucune donnée
Dimanche	Aucune donnée

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

Notes | Pic d'activité le Vendredi avec 0 chat

## ↑ 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 4737 visiteurs ciblés, il y a eu 0 chat manqué 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

Bravo à vous et vos conseillers ! Aucun chat n'a été manqué sur la période.

### Chats manqués

Résultat sur 0

Aucune donnée

 Chats  Chats manqués



0 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)

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



47.73% des visiteurs sont globalement satisfaits de vos conseillers

## Délai d'attente

Résultat sur 22 réponses au questionnaire



## Qualité de la réponse

Résultat sur 22 réponses au questionnaire



## Qualité de l'accueil

Résultat sur 22 réponses au questionnaire



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



# Statistiques sur le Callback



## 15 - Callback

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



# Contact

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



target first