



Rapport Urgence

Rapport Urgence Scooter

du 01/01/2018 au 30/09/2018



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

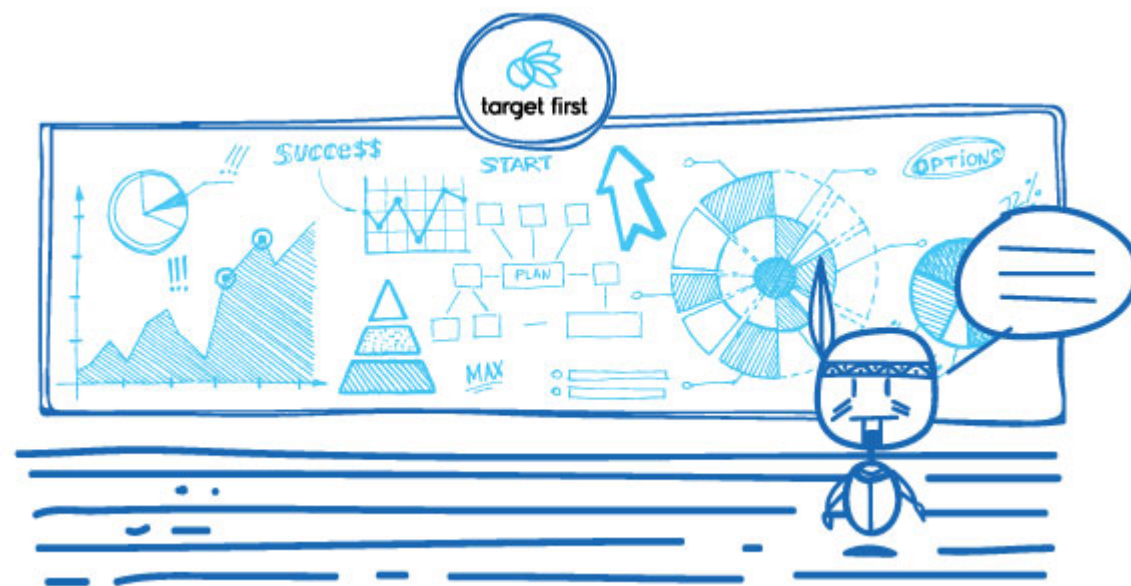


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/01/2018 au 30/09/2018

1 site(s) :

- <http://www.urgence-scooters.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

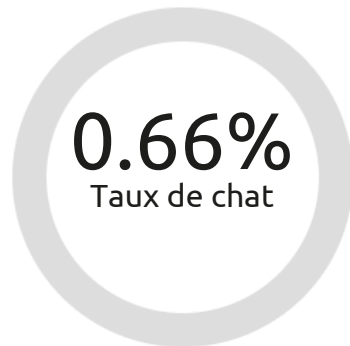
Notes

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 302705 visiteurs ciblés, il y a eu 2000 chats, soit un taux de chat de 0.66%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 1016 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 l'absence de conseillers disponibles, vos visiteurs pourront laisser un message, et vous aurez alors des "leads formulaire".

↑ 6 - Ventas

Tunnel de vente

details

2000
Chats

14
Ventas

0.7%
Taux de
conversion
ventas



Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



Ventas après chat : intégralité des ventes sauvées par le chat Target First.

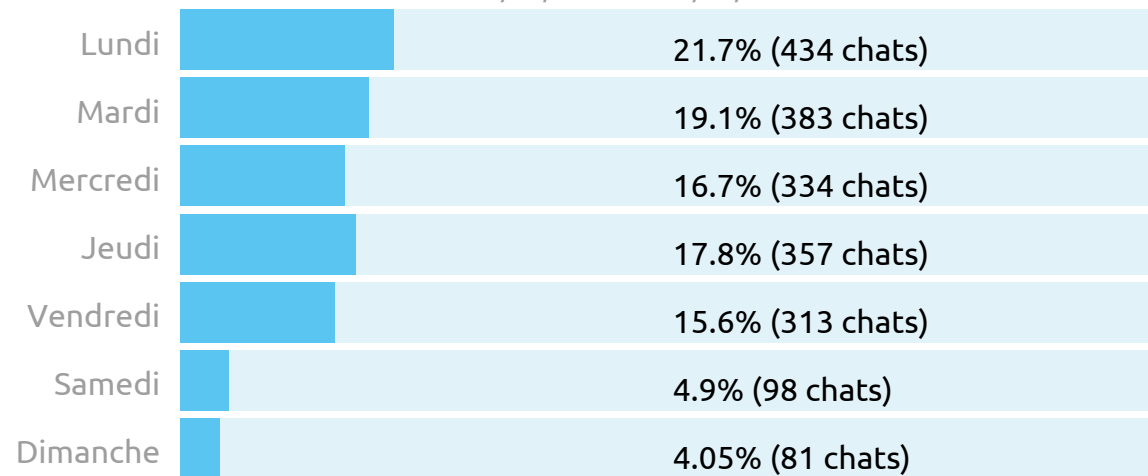
Target First vous a permis de sauver 14 ventes, dont le panier moyen est de 225.14€.

Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période est de 3152 €

↑ 7 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 2000 chats du 01/01/2018 au 30/09/2018

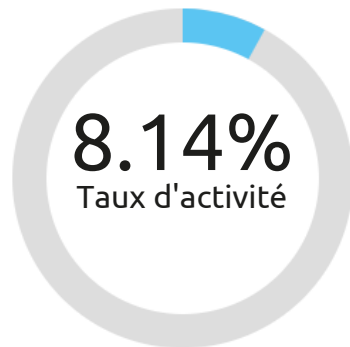
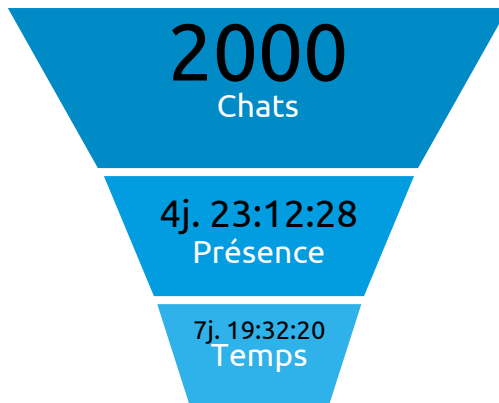


Sur la période, sont gérés en moyenne 286 chats par jour, sur 7 jours ouvrés

Notes | 179 chats réalisés le weekend, soit 9%
Pic d'activité le Lundi avec 434 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.

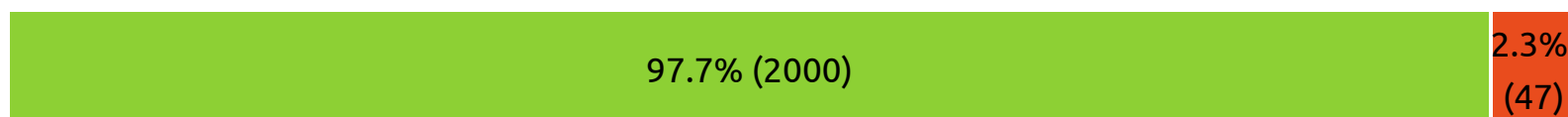
Notes

Sur un total de 302705 visiteurs ciblés, il y a eu 47 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 2047



■ Chats ■ Chats manqués



47 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 2000 chats



Chats initiés par invitation à chatter

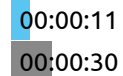
Notes

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

↑ 11 - Réactivité des agents

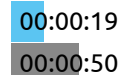
DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



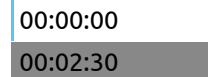
DMR

(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 19 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 05 minutes et 38 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 05 minutes et 38 secondes.
Sur 2000 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 19 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