



Rapport hebdomadaire

Target First (site)

du 14/01/2019 au 20/01/2019



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 - Satisfaction
PAGE 14



↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 14/01/2019 au 20/01/2019

1 site(s) :

- <https://www.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

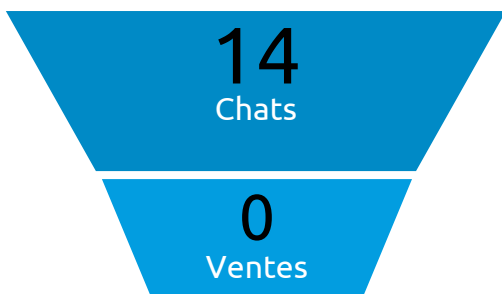
Sur un total de 1287 visiteurs ciblés, il y a eu 14 chats, soit un taux de chat de 1.09%

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.



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

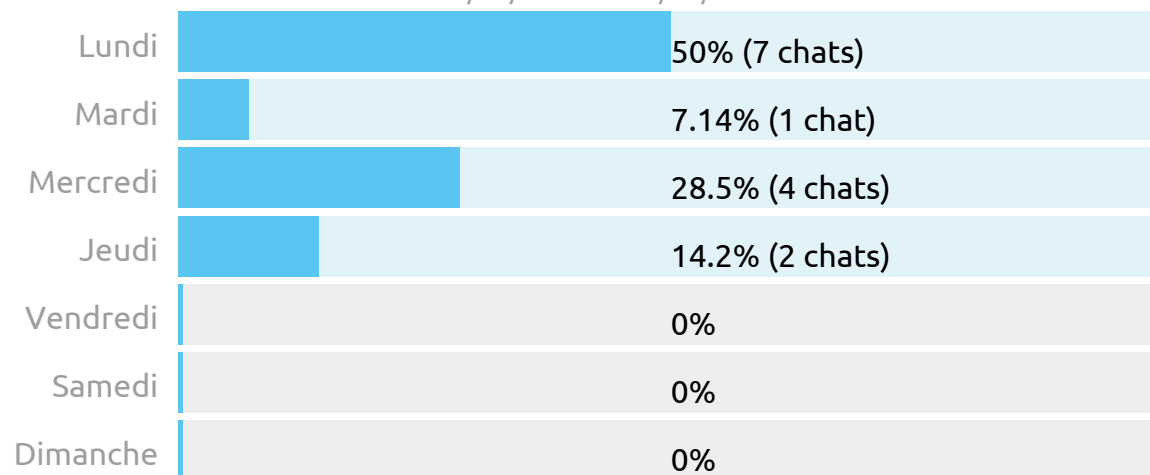
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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 14 chats du 14/01/2019 au 20/01/2019

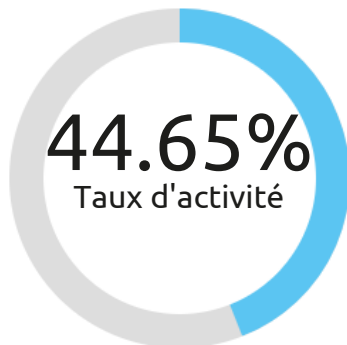
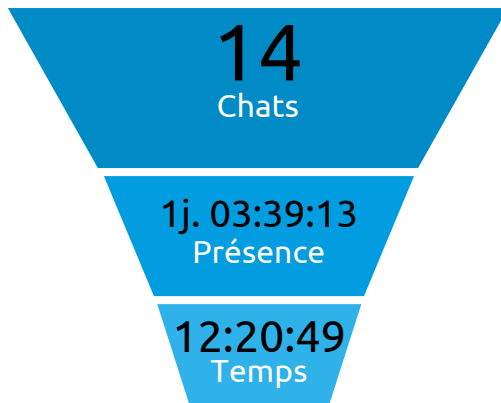


Sur la période, sont gérés en moyenne 4 chats par jour, sur 4 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Lundi avec 7 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 1287 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 14

100% (14)

 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

Scenarii de ciblage avec invitation à chatter

12 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 14 chats

Déjà eu une conversation

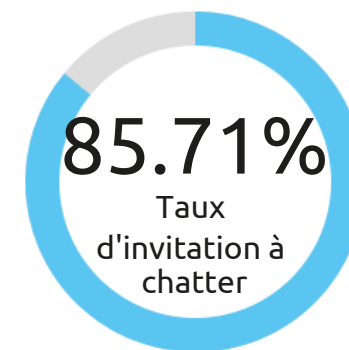
66.6% (8 chats)

Accueil

25% (3 chats)

Message accueil

8.33% (1 chat)



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)

00:00:01

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:03:43

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:00:46

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:52:55

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 03 minutes et 43 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 52 minutes et 55 secondes, nous apportons une réponse nettement plus lente que la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

La durée moyenne de traitement est de 52 minutes et 55 secondes.

Sur 14 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 03 minutes et 43 secondes.

12 - Satisfaction

Aucune réponse aux questionnaires de satisfaction



Contact

contact@targetfirst.com



target first