



# ORPI SEM 1

ORPI

du 31/12/2018 au 04/01/2019



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



# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 31/12/2018 au 04/01/2019

1 site(s) :

- <https://www.orpi.com>



## ↑ 2 - Dispositifs Target First



Chat



Callback



Chatbot



Facebook



Messaging



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 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.

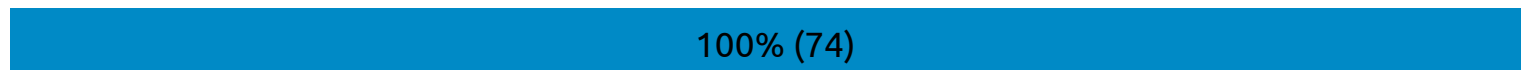
Notes

Sur un total de 34367 visiteurs ciblés, il y a eu 154 chats, soit un taux de chat de 0.45%

## ↑ 5 - Nouveaux leads

### Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 74 leads enregistrés sur cette période.



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

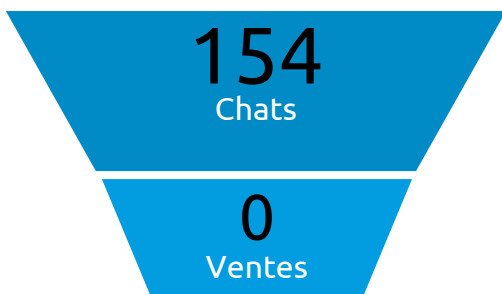
#### Notes

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



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.**

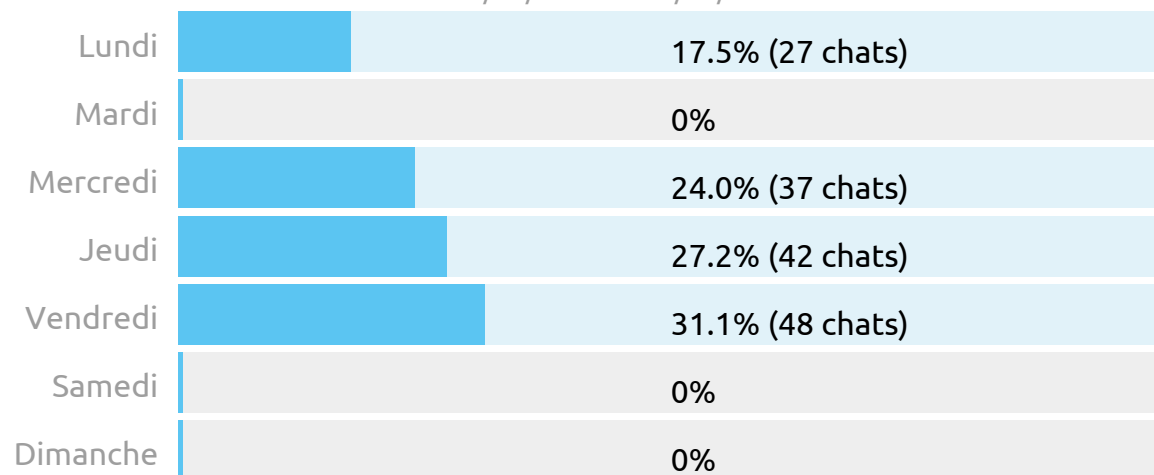
Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période est de 0 €



## ↑ 7 - Volume d'activité

### Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 154 chats du 31/12/2018 au 04/01/2019

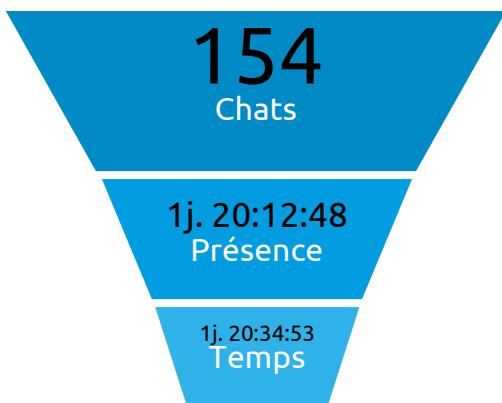


Sur la période, sont gérés en moyenne 39 chats par jour, sur 4 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%  
Pic d'activité le Vendredi avec 48 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.

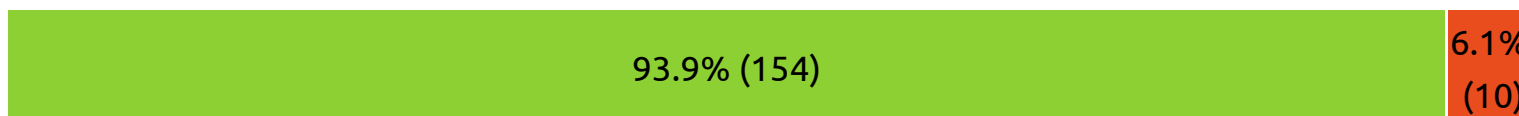
#### Notes

Sur un total de 34367 visiteurs ciblés, il y a eu 10 chats manqués soit un taux de 0.03%  
Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

## ↑ 9 - Chats manqués

### Chats manqués

Résultat sur 164



 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

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)

00:00:41

00:00:30

## DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:43

00:00:50

## DMC

(durée moyenne de clôture)

00:01:18

00:02:30

## DMT

(durée moyenne de traitement)

00:17:22

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 43 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 17 minutes et 22 secondes, nous apportons une réponse nettement plus lente que la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

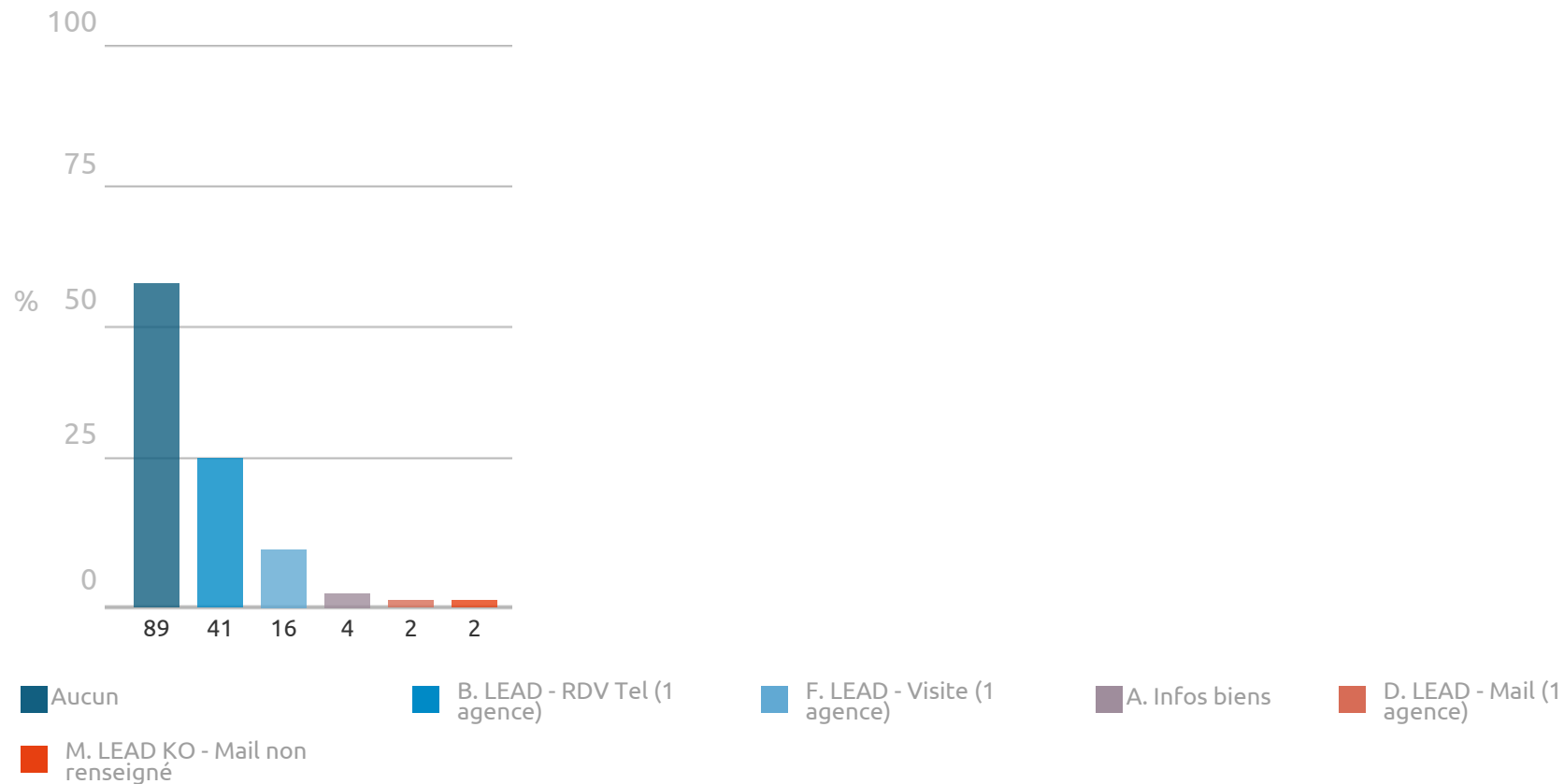
La durée moyenne de traitement est de 17 minutes et 22 secondes.

Sur 154 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 43 secondes.

# ↑ 12 - Motifs des chats

## Motifs de chats

Résultat sur 154 chats



## ↑ 13 - Satisfaction



77.92% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

### Délai d'attente (80%)

Résultat sur 40 réponses au questionnaire



### Qualité de la réponse (70%)

Résultat sur 40 réponses au questionnaire



### Qualité de l'accueil (83.75%)

Résultat sur 40 réponses au questionnaire



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



# Contact

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



target first