



RAPPORT SMENO 2018

Smeno

du 31/07/2018 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 - Satisfaction

PAGE 14

14 - Callback

PAGE 16

15 - Ventes Callback

PAGE 17

17 - Audience Chatbot

PAGE 19

18 - Ventes Chatbot

PAGE 20

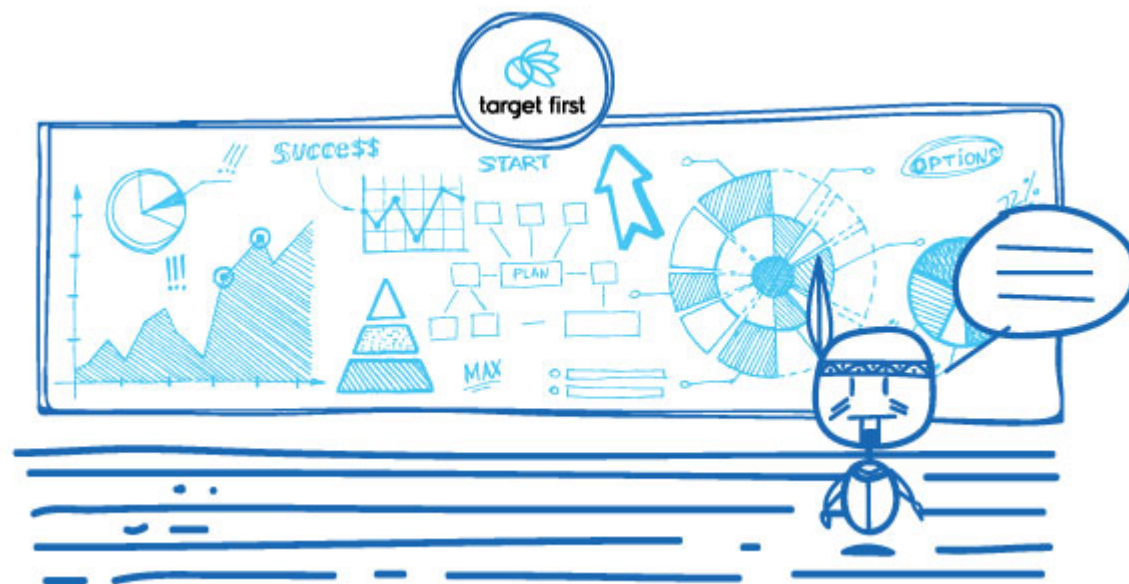


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 31/07/2018 au 01/01/2019

2 site(s) :

- <https://www.smeno.com>
- <http://souscription.sud-courtage.fr/>



↑ 2 - Dispositifs Target First



Chat



Callback



Chatbot



Facebook



Messaging



Push marketing



Vous utilisez 3 dispositif(s) sur 6, soit 50% 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 230789 visiteurs ciblés, il y a eu 1579 chats, soit un taux de chat de 0.68%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 2190 leads enregistrés sur cette période.



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

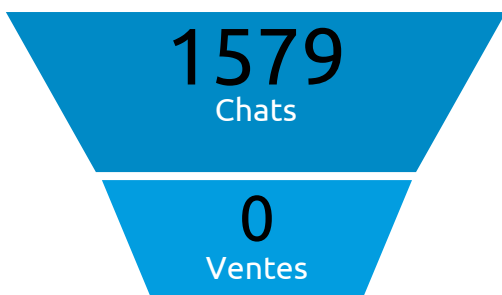
Notes

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 : intégralité des ventes sauvées par Target First.

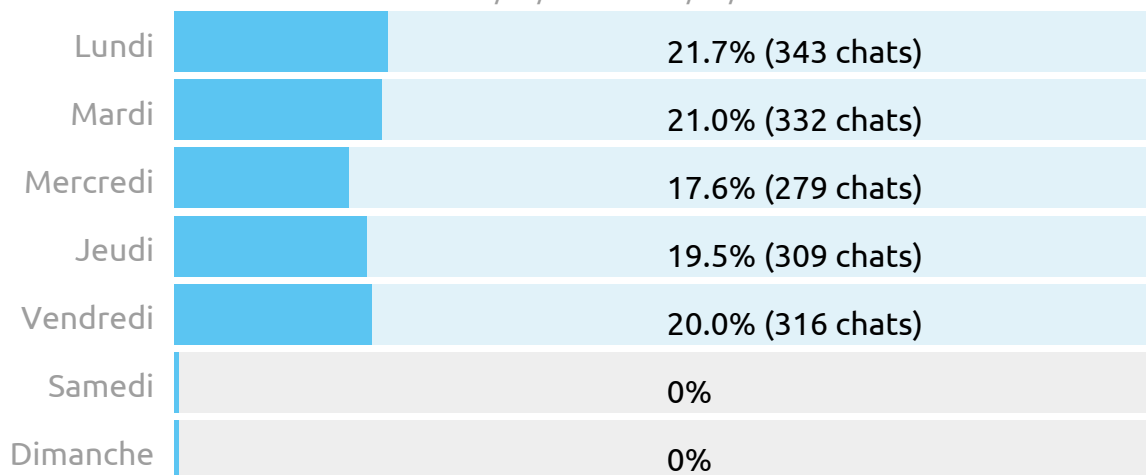
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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

↑ 7 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 1579 chats du 31/07/2018 au 01/01/2019

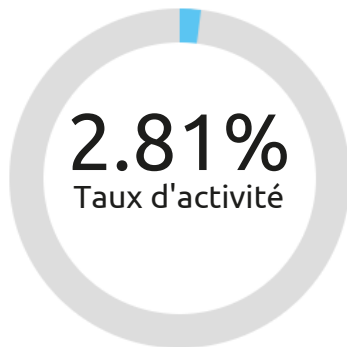
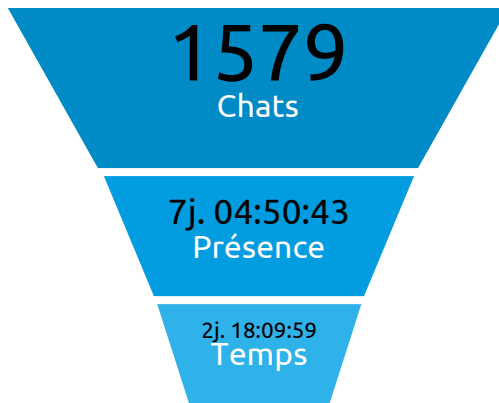


Sur la période, sont gérés en moyenne 316 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Lundi avec 343 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 230789 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 1579

100% (1579)

 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

0 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 1579 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)

00:01:13

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:58

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:05:02

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:02:31

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 58 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 02 minutes et 31 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 02 minutes et 31 secondes.

Sur 1579 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 58 secondes.

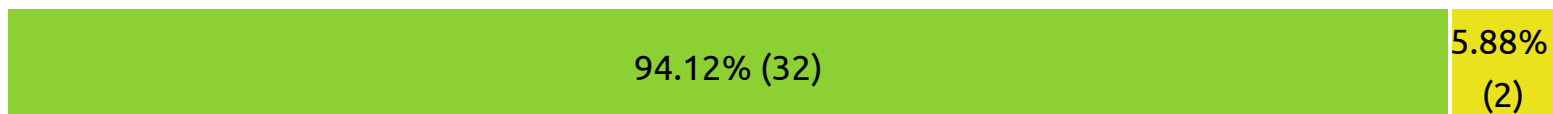
↑ 12 - Satisfaction



96.08% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

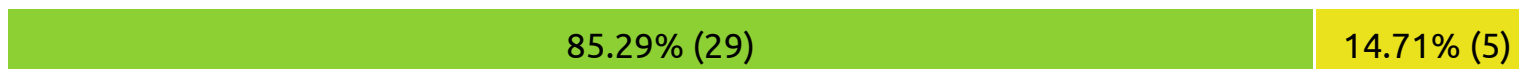
Délai d'attente (97.06%)

Résultat sur 34 réponses au questionnaire



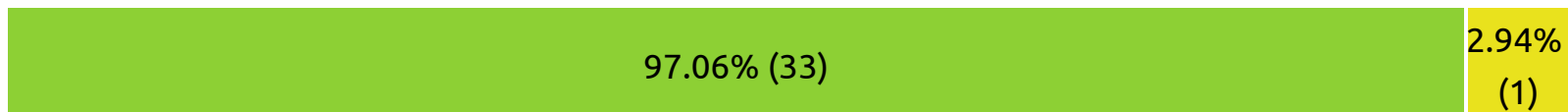
Qualité de la réponse (92.65%)

Résultat sur 34 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil (98.53%)

Résultat sur 34 réponses au questionnaire



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

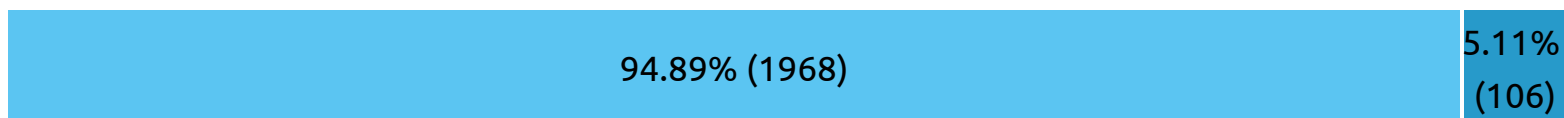


Statistiques sur le Callback

↑ 14 - Callback

Callback

Résultat sur 2074 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



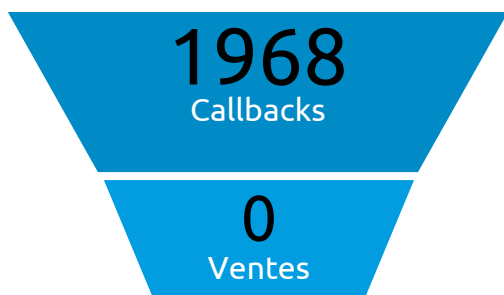
Durée totale des appels 167:37:07

Notes | 106 appels manqués sur cette période
Durée moyenne d'un appel 00:05:07

↑ 15 - Ventes Callback

Tunnel de vente

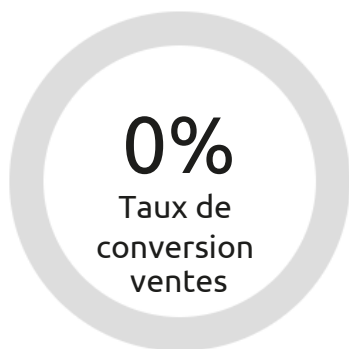
details



Appels réussis



Ventes : intégralité des ventes sauvées par Target First.



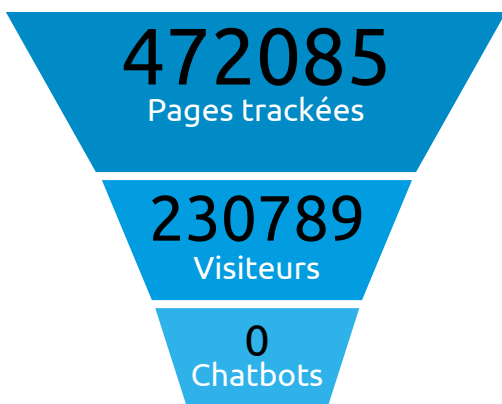
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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

Statistiques sur le Chatbot

↑ 17 - Audience Chatbot

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.

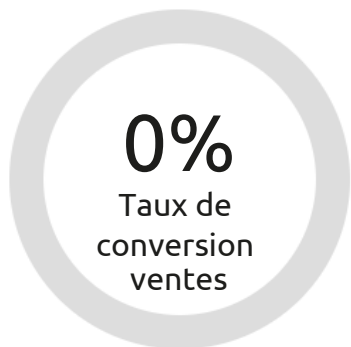
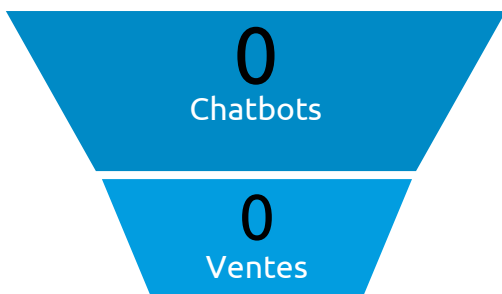


Chat avec un chatbot avec au moins un message de part et d'autre

Notes | Sur un total de 230789 visiteurs ciblés, il y a eu 0 chats avec le chatbot, soit un taux de chat de 0%

↑ 18 - Ventes Chatbot

Tunnel de vente



details



Chat avec un chatbot avec au moins un message de part et d'autre



Ventes : intégralité des ventes sauvées par 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 via le chatbot est de 0 €



Contact

contact@targetfirst.com



target first