



MAEVA RAPPORT T4/2018

RAPPORT COMPLET INTERNE TARGET FIRST

du 01/10/2018 au 31/12/2018



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

15 - Ventes Callback

PAGE 17

17 - Audience Chatbot

PAGE 19

18 - Ventes Chatbot

PAGE 20



↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/10/2018 au 31/12/2018

4 site(s) :

- <https://www.maeva.com/fr-fr/>
- <http://maeva.va.dunordausud.fr/>
- <https://m-dev.maeva.dunordausud.fr/fr-fr/>
- <https://m.maeva.com/fr-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.



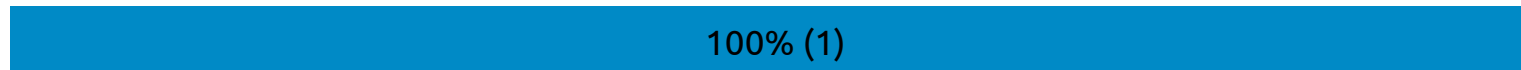
Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.

Notes | Sur un total de 133955 visiteurs ciblés, il y a eu 622 chats, soit un taux de chat de 0.46%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 1 leads enregistrés sur cette période.



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

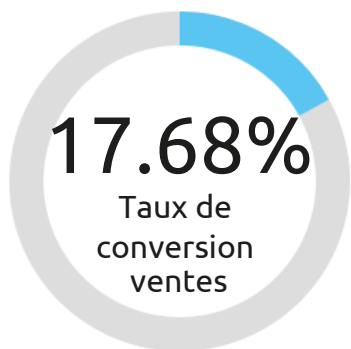
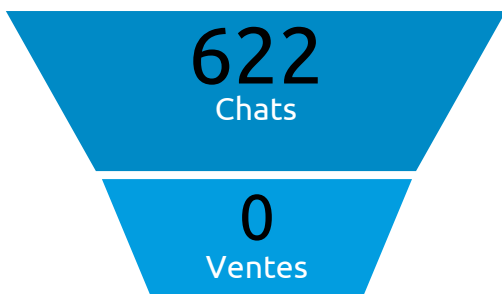
Notes

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.



Ventas : intégralité des ventes sauvées par Target First.

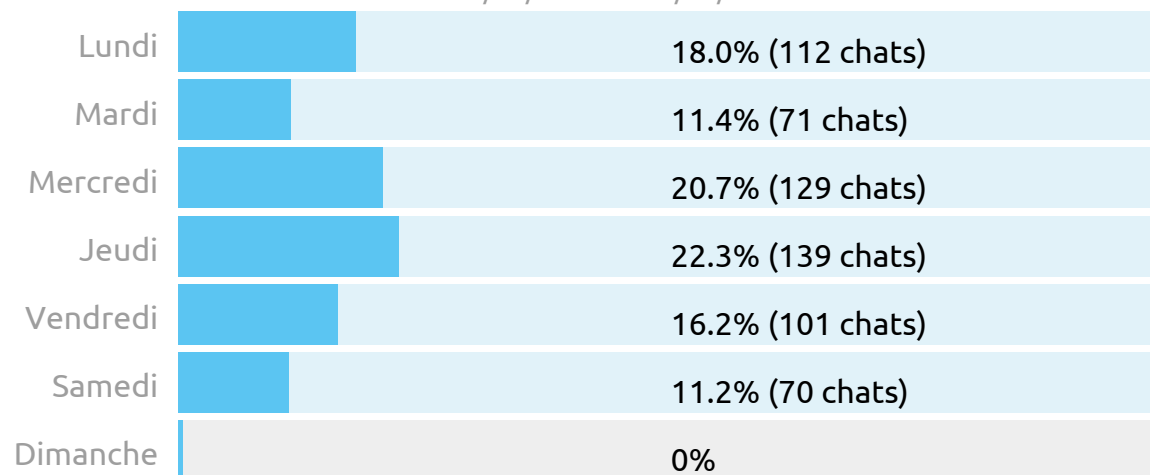
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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 622 chats du 01/10/2018 au 31/12/2018

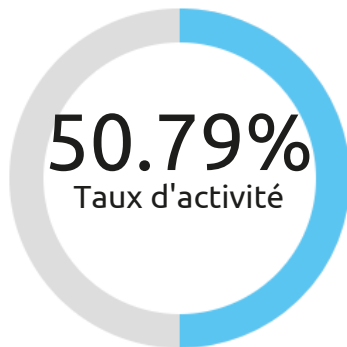
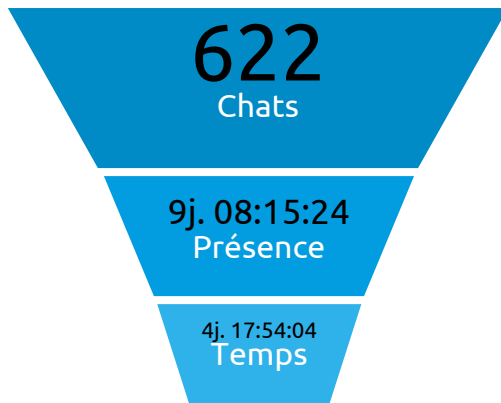


Sur la période, sont gérés en moyenne 104 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 70 chats réalisés le weekend, soit 11%
Pic d'activité le Jeudi avec 139 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.

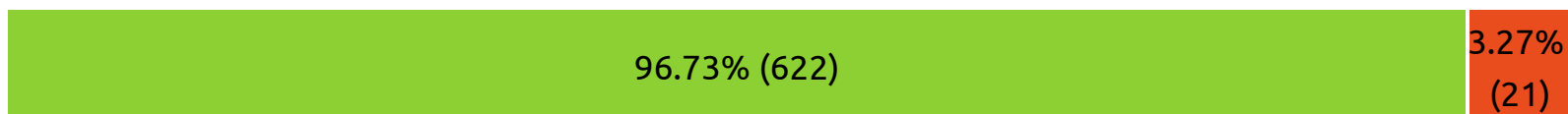
Notes

Sur un total de 133955 visiteurs ciblés, il y a eu 21 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 643



 Chats  Chats manqués



21 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

560 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 622 chats

Engagement panier

95.8% (537 chats)

Engagement paiement TEL/COURRIER ou confirmation

3.21% (18 chats)

Engagement panier

0.71% (4 chats)

Engagement paiement TEL/COURRIER ou confirmation

0.17% (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)

00:00:47

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:12

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:00:15

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:10:59

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 12 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 10 minutes et 59 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

La durée moyenne de traitement est de 10 minutes et 59 secondes.

Sur 622 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 12 secondes.

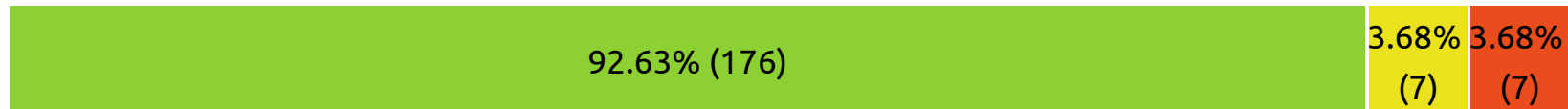
↑ 12 - Satisfaction



92.98% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

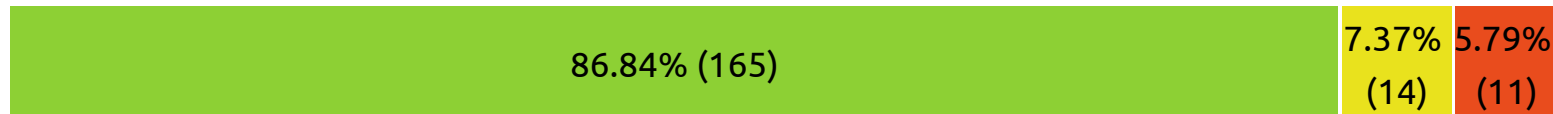
Délai d'attente (94.47%)

Résultat sur 190 réponses au questionnaire



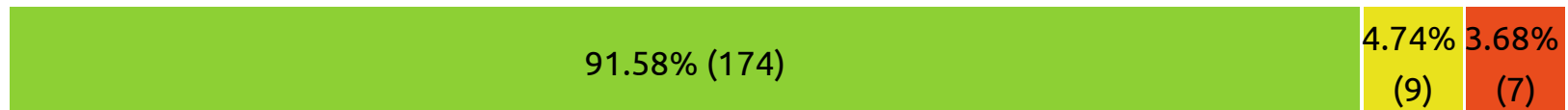
Qualité de la réponse (90.53%)

Résultat sur 190 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil (93.95%)

Résultat sur 190 réponses au questionnaire



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

Statistiques sur le Callback

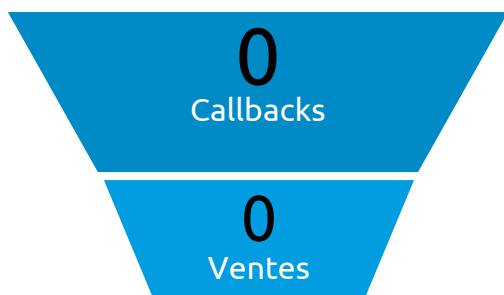
14 - Callback

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

↑ 15 - Ventes Callback

Tunnel de vente

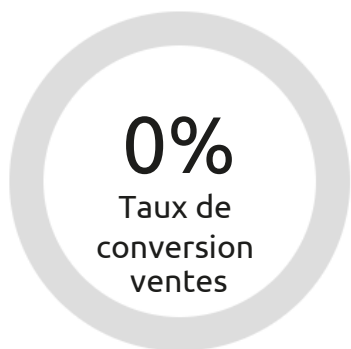
details



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.

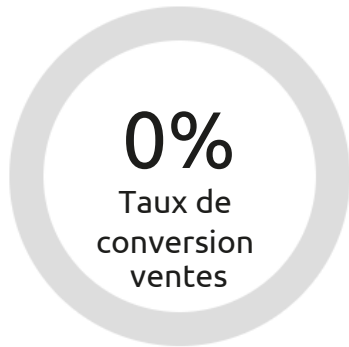
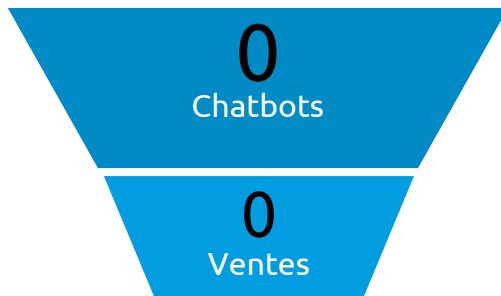


Chat avec un chatbot avec au moins un message de part et d'autre

Notes | Sur un total de 133955 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