



# RAPPORT ASR T4/2018

ASR

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

21 - Réactivité des agents

PAGE 23

22 - Satisfaction

PAGE 24

24 - Callback

PAGE 26

25 - Ventes Callback

PAGE 27

27 - Audience Chatbot

PAGE 29

28 - Ventes Chatbot

PAGE 30

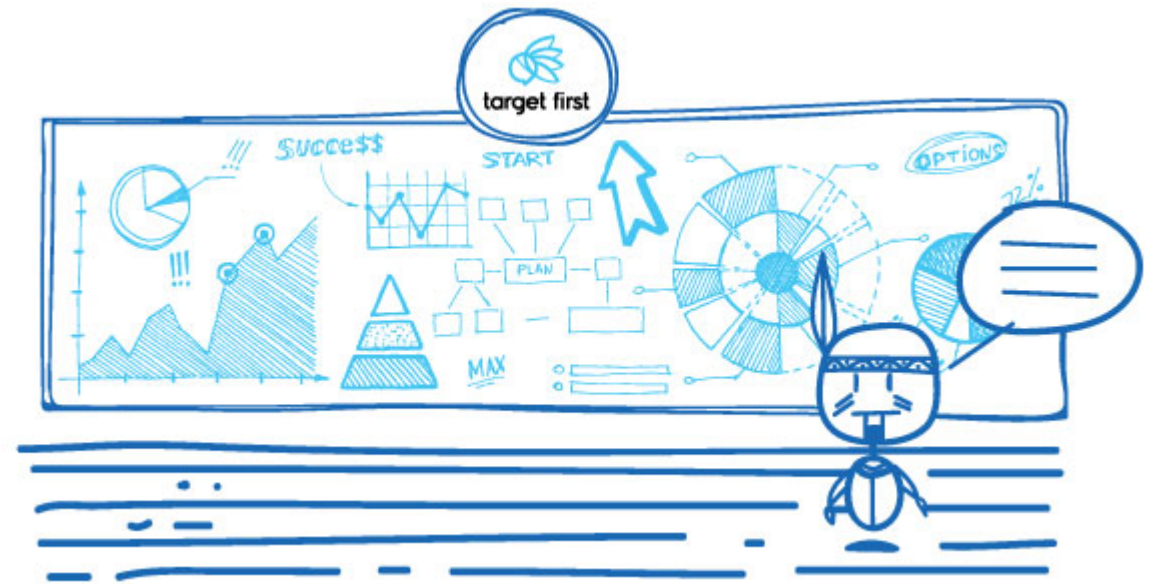


# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

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

1 site(s) :

- <http://www.alpes-ski-resa.com/>



## ↑ 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

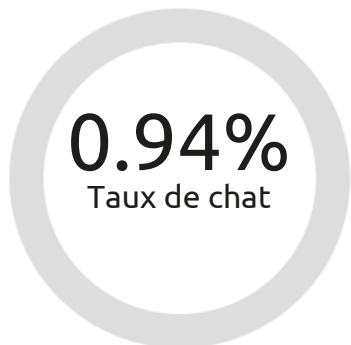
Les statistiques des dispositifs grisés ci-dessus (Facebook, Messaging et Push Marketing) ne seront pas présentées dans ce rapport.

# 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 57865 visiteurs ciblés, il y a eu 546 chats, soit un taux de chat de 0.94%

## ↑ 5 - Nouveaux leads

### Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 570 leads enregistrés sur cette période.



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

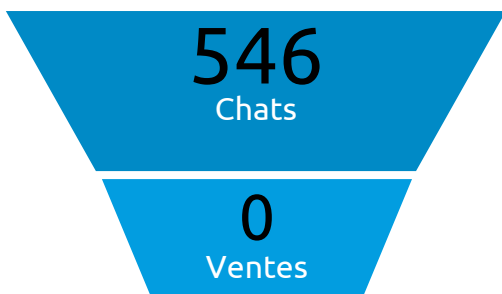
#### Notes

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.**

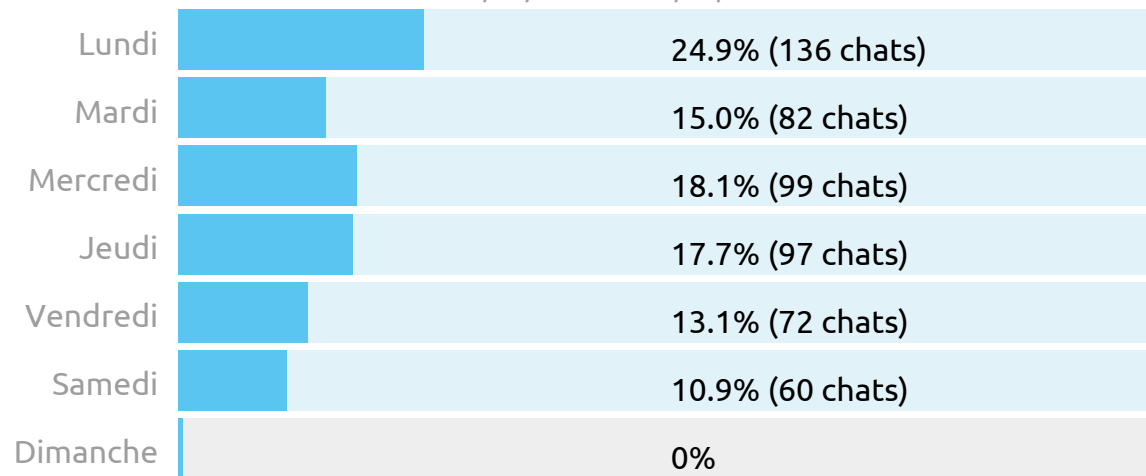
Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 0 €



## ↑ 7 - Volume d'activité

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

Total de 546 chats du 01/10/2018 au 31/12/2018

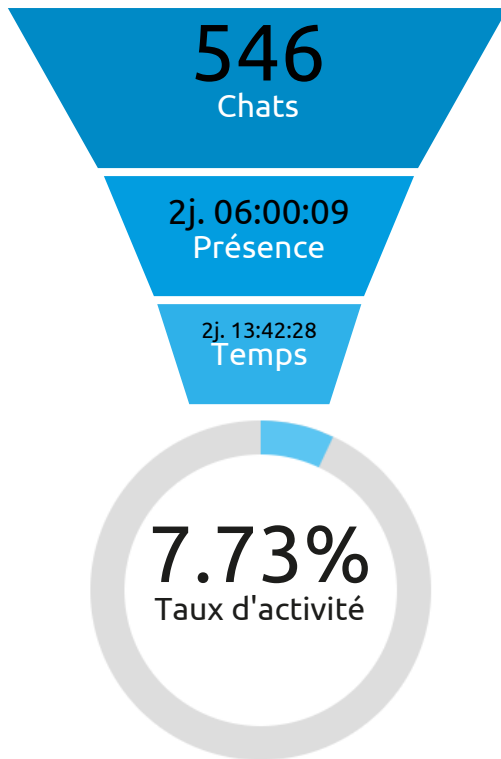


Sur la période, sont gérés en moyenne 91 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 60 chats réalisés le weekend, soit 11%  
Pic d'activité le Lundi avec 136 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.

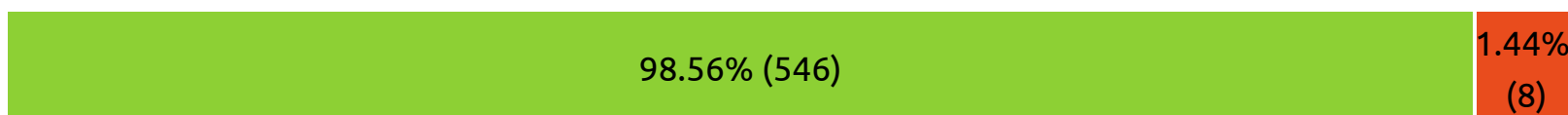
### Notes

Sur un total de 57865 visiteurs ciblés, il y a eu 8 chats manqués soit un taux de 0.01%  
Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

## ↑ 9 - Chats manqués

### Chats manqués

Résultat sur 554



 Chats  Chats manqués



8 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

124 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 546 chats

Hiver 2018/19

24.1% (30 chats)

120 sec sur page location

15.3% (19 chats)

120 sec sur page location

12.9% (16 chats)

8 pages cette semaine, 4 identiques

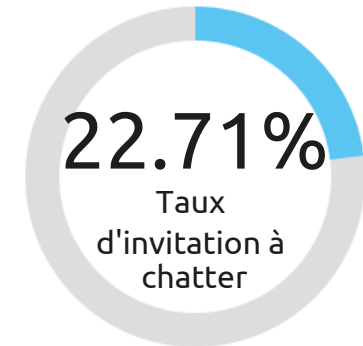
12.0% (15 chats)

Page connexion mais pas page paiement

12.0% (15 chats)

15 pages chargées ce mois + 400 sec visite

5.64% (7 chats)



Chats initiés par invitation à chatter

Landing Tignes

1.61% (2 chats)

Landing La Plagne

1.61% (2 chats)

Landing Val d'Isère

1.61% (2 chats)

Landing Les Saissies

1.61% (2 chats)

Landing Avoriaz

1.61% (2 chats)

Landing La Clusaz

1.61% (2 chats)

Landing Montgenèvre

0.80% (1 chat)

30 sec + page option

0.80% (1 chat)

Landing Les Arcs

0.80% (1 chat)

40 sec sur pages séjours ski

0.80% (1 chat)

Landing Val Thorens

0.80% (1 chat)

Landing Méribel

0.80% (1 chat)

Page résumé visitée, pas page validation

0.80% (1 chat)

Landing Valloire

0.80% (1 chat)

30 sec + page extras skis

0.80% (1 chat)

Landing Les 2 Alpes

0.80% (1 chat)

Landing Isola 2000

0%

Landing Les Menuires

0%

Landing Valmeinier

0%

Landing Brides-les-Bains

0%

Landing Samoens

0%

Landing Pralognan la Vanoise

0%



Landing Vallouise

0%



Landing Pra Loup

0%



Landing La Rosière

0%



Landing Doucy

0%



Landing Saint François Longchamp

0%



Landing Chatel

0%





Landing Puy Saint Vincent

0%



Landing Valmorel

0%



Landing Hauteluze

0%



Landing Cauterets

0%



Landing Saint Sorlin d'Arves

0%



Landing Saint Lary Soulan

0%



landing Peisey Vallandry

0%



20 sec + page garanties

0%

Landing Orcières

0%

Landing Soldeu

0%

Landing Font Romeu

0%

Page non trouvée

0%

Landing Saint Gervais Mont Blanc

0%

Landing Les Houches

0%

Landing Saint Martin de Belleville

0%



Landing La Norma

0%



H18/19 Nouvel An

0%



Page connexion + 30 sec

0%



Landing Chamonix

0%



Landing Val Cenis

0%



H18/19 Noël

0%



H18/19 Février

0%



Landing Les Gets

0%



Landing Courchevel

0%



Landing Serre Chevalier

0%



Landing Carroz

0%



30 sec + page devis

0%



Landing Saint Jean d'Arves

0%



Landing Flaine

0%

Landing Les Orres

0%

Landing Les Gets

0%

Landing Les Contamines

0%

Landing Fidélité

0%

Page tableau de bord

0%

Page produit fidélité

0%

Landing Valfréjus

0%

Landing Morillon

0%

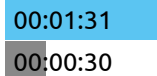
Notes

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

# ↑ 21 - Réactivité des agents

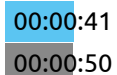
## DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



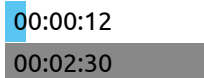
## DMR

(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 00 minutes et 41 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 06 minutes et 47 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 06 minutes et 47 secondes.  
Sur 546 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 41 secondes.

## 22 - Satisfaction

Aucune réponse aux questionnaires de satisfaction

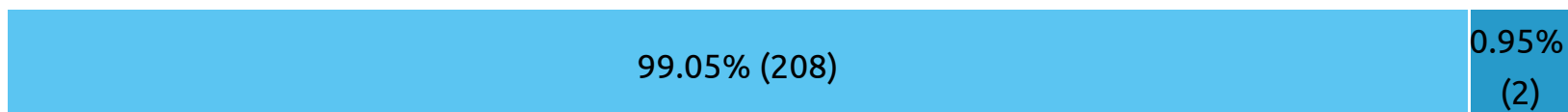


# Statistiques sur le Callback

# ↑ 24 - Callback

## Callback

Résultat sur 210 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



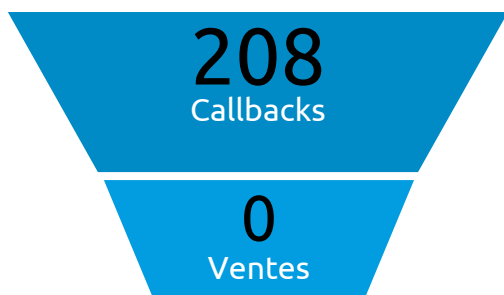
Durée totale des appels 17:03:34

Notes | 2 appels manqués sur cette période  
Durée moyenne d'un appel 00:04:55

## ↑ 25 - Ventés 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.

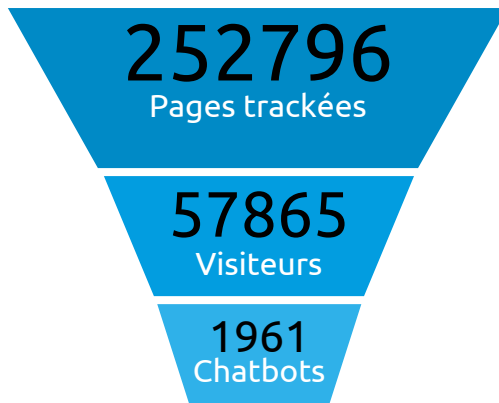
Notes

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

# Statistiques sur le Chatbot

## ↑ 27 - 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

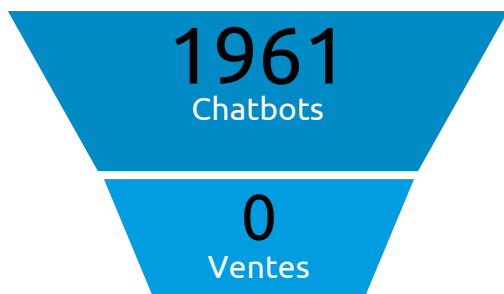
#### Notes

Sur un total de 57865 visiteurs ciblés, il y a eu 1961 chats avec le chatbot, soit un taux de chat de 0.03%

## ↑ 28 - Ventes Chatbot

### Tunnel de vente

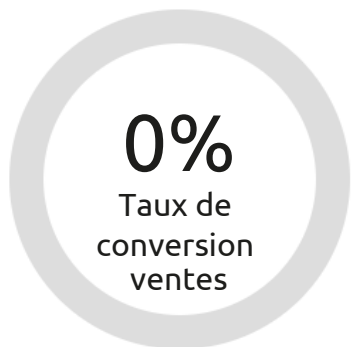
### details



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](mailto:contact@targetfirst.com)



target first