



# Rapport ASR T12019

ASR

du 01/01/2019 au 18/03/2019



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

12 - Réactivité des agents

PAGE 14

13 - Satisfaction

PAGE 15

15 - Callback

PAGE 17

16 - Ventes Callback

PAGE 18

18 - Audience Chatbot

PAGE 20

19 - Ventes Chatbot

PAGE 21



# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/01/2019 au 18/03/2019

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 62625 visiteurs ciblés, il y a eu 306 chats, soit un taux de chat de 0.49%

## ↑ 5 - Nouveaux leads

### Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 888 leads enregistrés sur cette période.



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

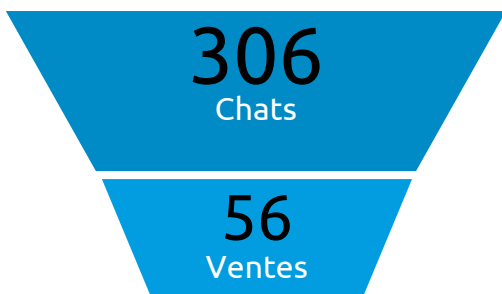
#### Notes

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.

Target First, via le chat, vous a permis de sauver 56 ventes, dont le panier moyen est de 1444.42€.

Notes

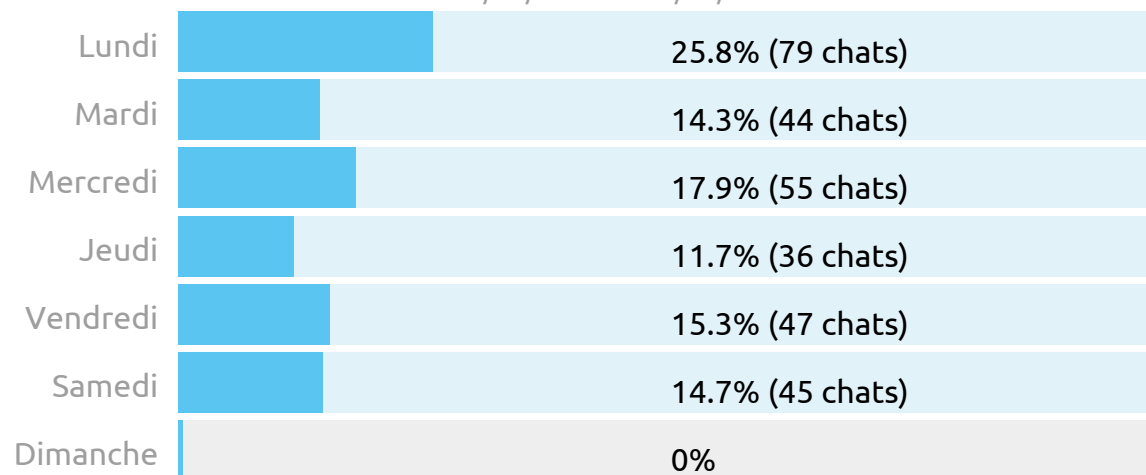
Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 80887.56 €



## ↑ 7 - Volume d'activité

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

Total de 306 chats du 01/01/2019 au 18/03/2019

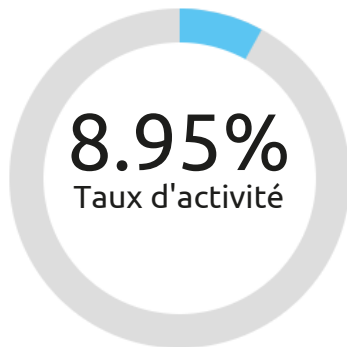
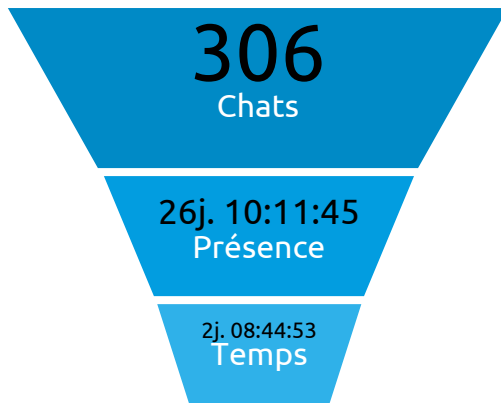


Sur la période, sont gérés en moyenne 51 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 45 chats réalisés le weekend, soit 15%  
Pic d'activité le Lundi avec 79 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.

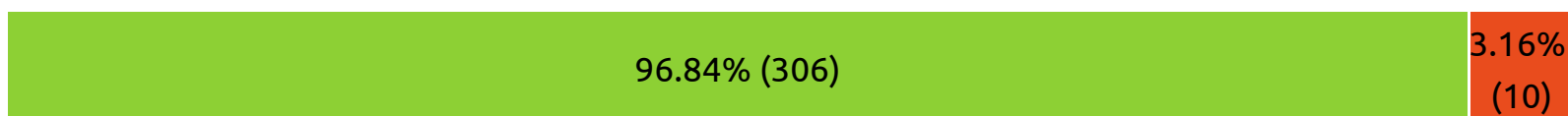
### Notes

Sur un total de 62625 visiteurs ciblés, il y a eu 10 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 316



 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

### Scenarii de ciblage avec invitation à chatter

56 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 306 chats

120 sec sur page location

48.2% (27 chats)



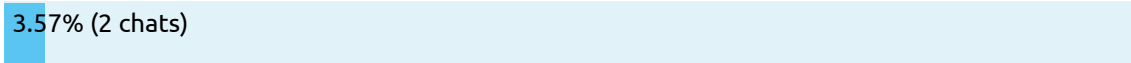
120 sec sur page location

39.2% (22 chats)



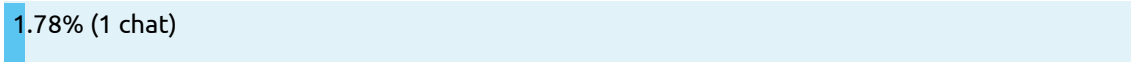
Landing Les Orres

3.57% (2 chats)



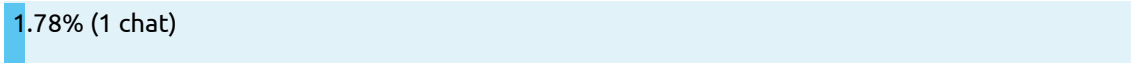
Landing Les 2 Alpes

1.78% (1 chat)




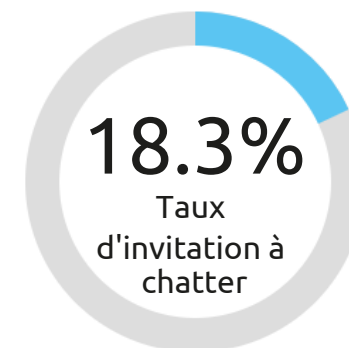
Landing Les Arcs

1.78% (1 chat)



Landing Serre Chevalier

1.78% (1 chat)

Chats initiés par invitation à chatter

## Landing Avoriaz

1.78% (1 chat)

## 20 sec + page garanties

1.78% (1 chat)

Notes

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

## ↑ 12 - Réactivité des agents

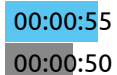
### DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



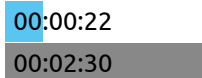
### DMR

(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 55 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 11 minutes et 08 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

La durée moyenne de traitement est de 11 minutes et 08 secondes.  
Sur 306 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 55 secondes.

## ↑ 13 - Satisfaction

Aucune réponse aux questionnaires de satisfaction

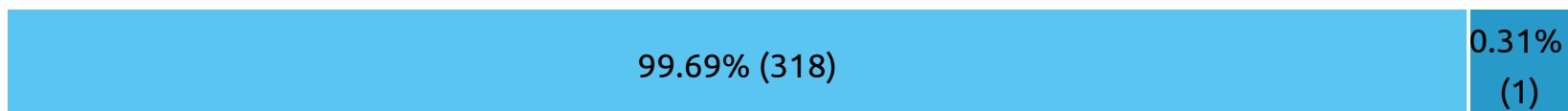
# Statistiques sur le Callback



# ↑ 15 - Callback

## Callback

Résultat sur 319 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



Durée totale des appels 17:04:14

Notes

1 appel manqué sur cette période  
Durée moyenne d'un appel 00:03:13

## ↑ 16 - Ventes Callback

Tunnel de vente

details



Appels réussis



Ventes : intégralité des ventes sauvées par Target First.



Target First, via le callback, vous a permis de sauver 31 ventes, dont le panier moyen est de 1761.84€.

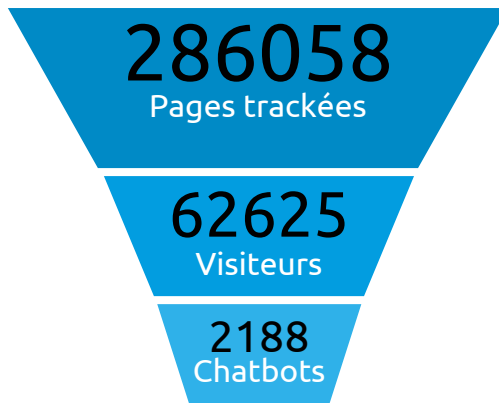
Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le callback est de 54617 €

# Statistiques sur le Chatbot

## ↑ 18 - 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 62625 visiteurs ciblés, il y a eu 2188 chats avec le chatbot, soit un taux de chat de 0.03%

## ↑ 19 - Ventes Chatbot

### Tunnel de vente

### details

2188  
Chatbots

266  
Ventes

0.12%  
Taux de  
conversion  
ventes



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



Ventes : intégralité des ventes sauvées par Target First.

Target First, via le chatbot, vous a permis de sauver 266 ventes, dont le panier moyen est de 1362.77€.

Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chatbot est de 362497.61 €



# Contact

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



target first