



# RAPPORT T4 2018

RAPPORT MAEVA COMPLET INTERNE TARG

du 14/12/2018 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 14/12/2018 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.



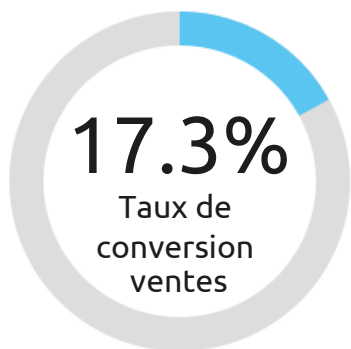
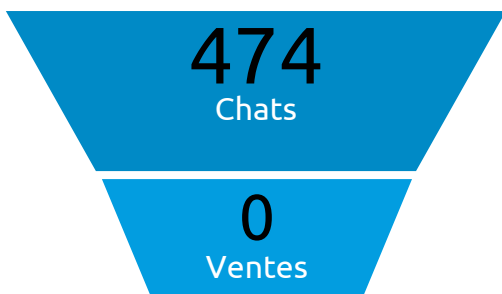
Notes | Sur un total de 112384 visiteurs ciblés, il y a eu 474 chats, soit un taux de chat de 0.42%

## 5 - Nouveaux leads

Aucun nouveau lead enregistré sur cette période

## ↑ 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.**

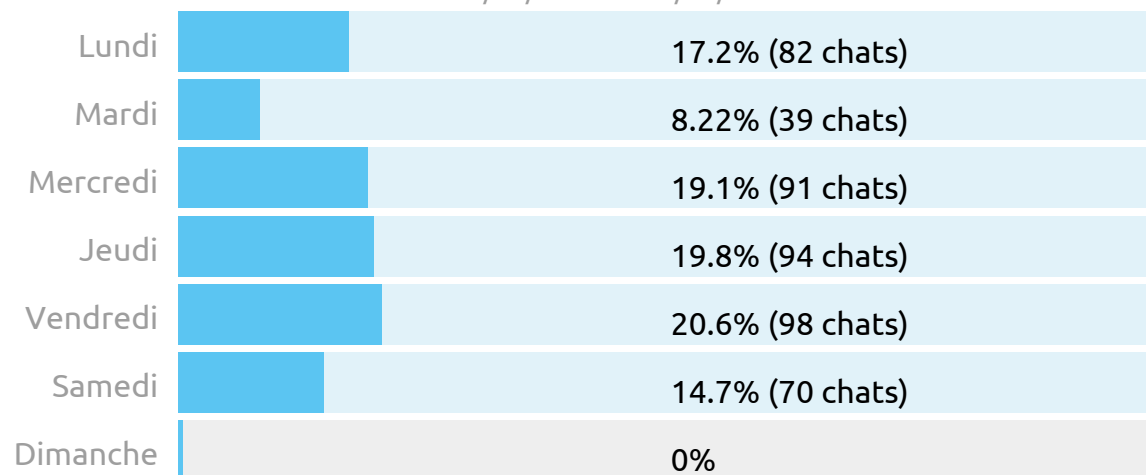
Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 0 €



## ↑ 7 - Volume d'activité

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

Total de 474 chats du 14/12/2018 au 31/12/2018

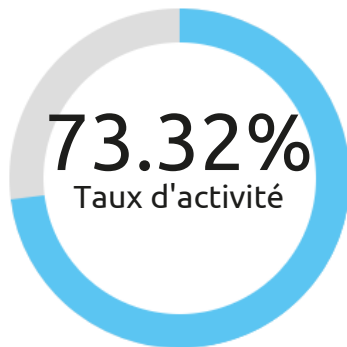
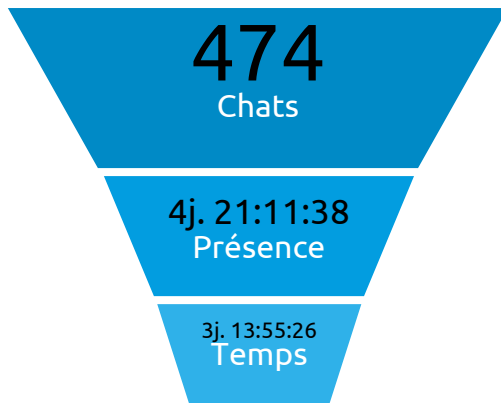


Sur la période, sont gérés en moyenne 79 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 70 chats réalisés le weekend, soit 15%  
Pic d'activité le Vendredi avec 98 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.

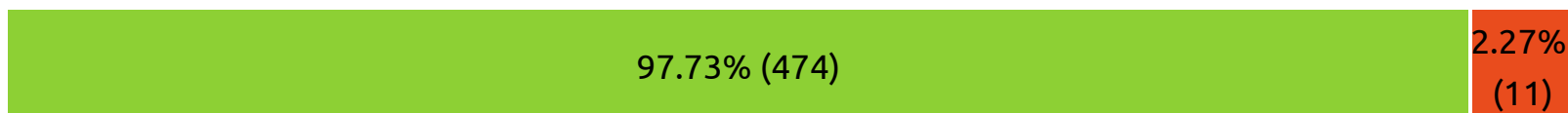
### Notes

Sur un total de 112384 visiteurs ciblés, il y a eu 11 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 485



 Chats  Chats manqués



11 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

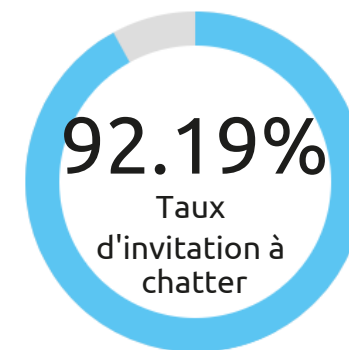
437 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 474 chats

Engagement panier

98.6% (431 chats)

Engagement paiement TEL/COURRIER ou confirmation

1.37% (6 chats)



Chats initiés par invitation à chatter

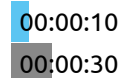
Notes

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

# ↑ 11 - Réactivité des agents

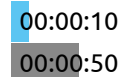
## DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



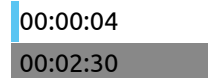
## DMR

(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 10 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 53 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 53 secondes.  
Sur 474 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 10 secondes.

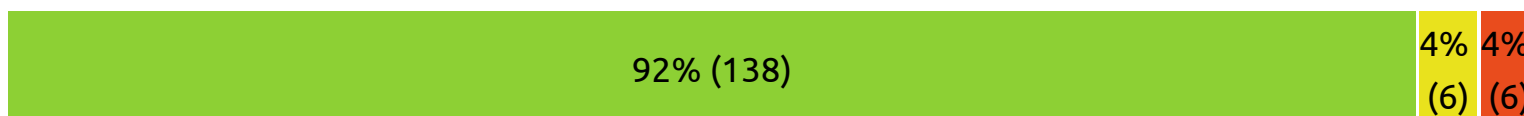
## ↑ 12 - Satisfaction



92.44% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

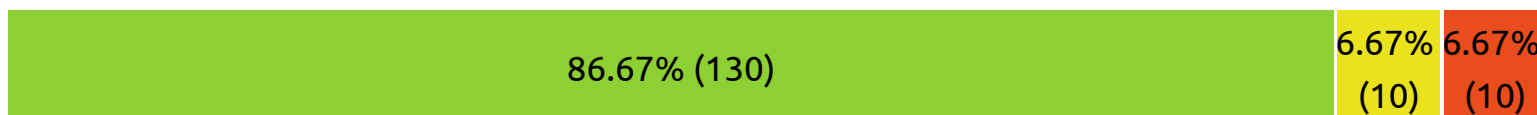
### Délai d'attente (94%)

Résultat sur 150 réponses au questionnaire



### Qualité de la réponse (90%)

Résultat sur 150 réponses au questionnaire



### Qualité de l'accueil (93.33%)

Résultat sur 150 réponses au questionnaire



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

# Statistiques sur le Callback

## 14 - Callback

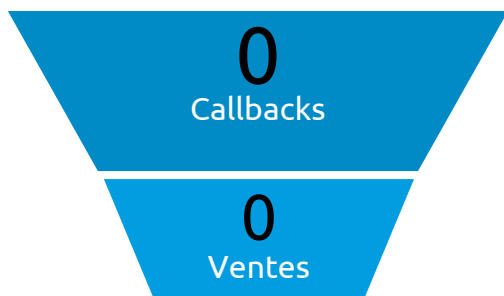
Vous ne disposez pas du service callback, ou vous n'avez pas enregistré de callback sur la période.



## ↑ 15 - Ventes Callback

Tunnel de vente

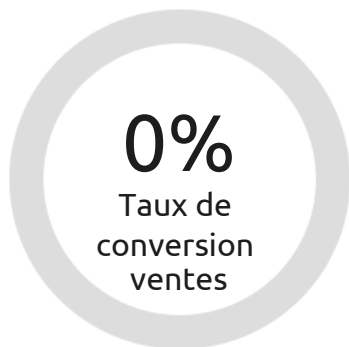
details



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.

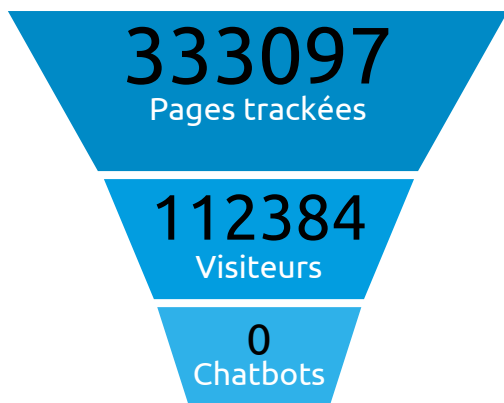
Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le callback est de 0 €

# 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.



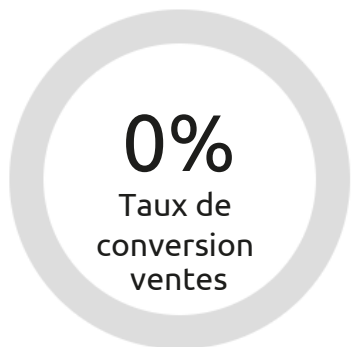
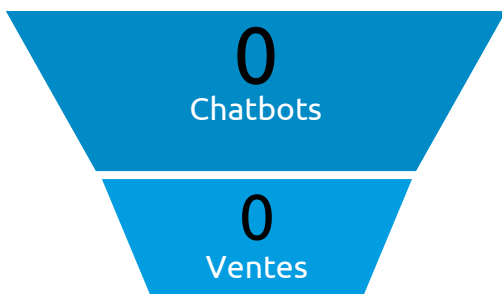
Chat avec un chatbot avec au moins un message de part et d'autre



Notes | Sur un total de 112384 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](mailto:contact@targetfirst.com)



target first