



## rapport Sem 13

ORPI

du 25/03/2019 au 29/03/2019



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

11 - Réactivité des agents

PAGE 13

12 - Motifs des chats

PAGE 14

13 - Satisfaction

PAGE 15

15 - Audience Chatbot

PAGE 17

16 - Ventes Chatbot

PAGE 18



# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 25/03/2019 au 29/03/2019

1 site(s) :

- <https://www.orpi.com>



## ↑ 2 - Dispositifs Target First



Chat



Callback



Chatbot



Facebook



Messaging



Push marketing



Vous utilisez 2 dispositif(s) sur 6, soit 33% 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 69771 visiteurs ciblés, il y a eu 398 chats, soit un taux de chat de 0.57%

## ↑ 5 - Nouveaux leads

### Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 152 leads enregistrés sur cette période.

100% (152)

■ 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.**

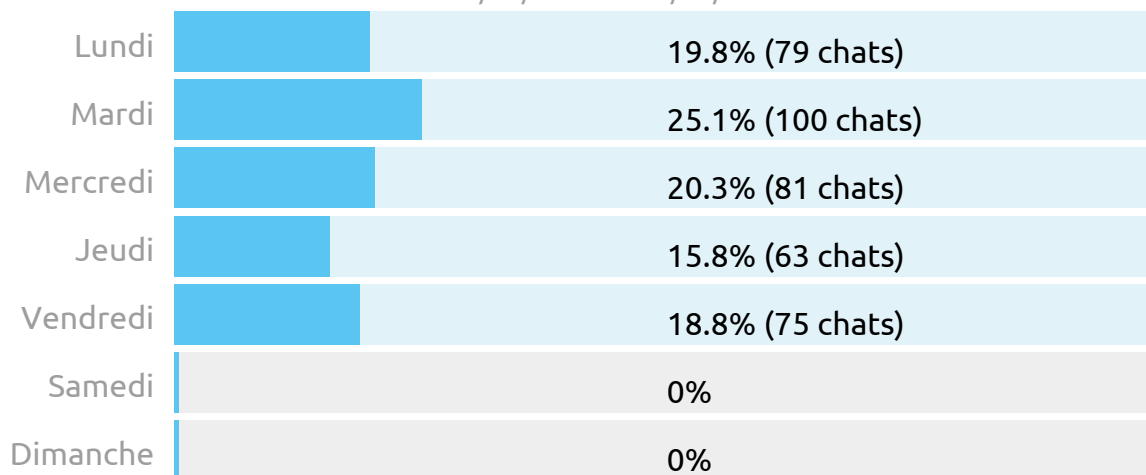
Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 0 €



## ↑ 7 - Volume d'activité

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

Total de 398 chats du 25/03/2019 au 29/03/2019

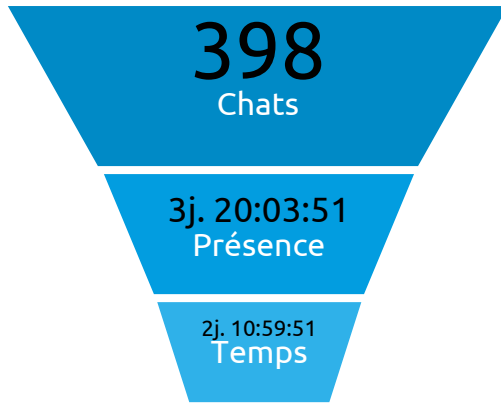


Sur la période, sont gérés en moyenne 80 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%  
Pic d'activité le Mardi avec 100 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.

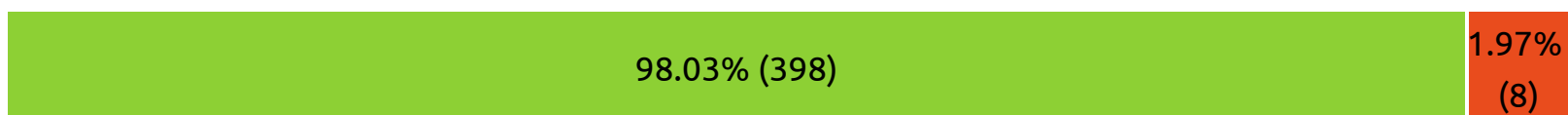
### Notes

Sur un total de 69771 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 406



 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

Vous ne disposez pas de scenarii avec invitation à chatter ou aucun d'entre eux n'a généré de chats sur la période

# ↑ 11 - Réactivité des agents

## DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)

00:00:34

00:00:30

## DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:46

00:00:50

## DMC

(durée moyenne de clôture)

00:01:18

00:02:30

## DMT

(durée moyenne de traitement)

00:08:54

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 46 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 08 minutes et 54 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

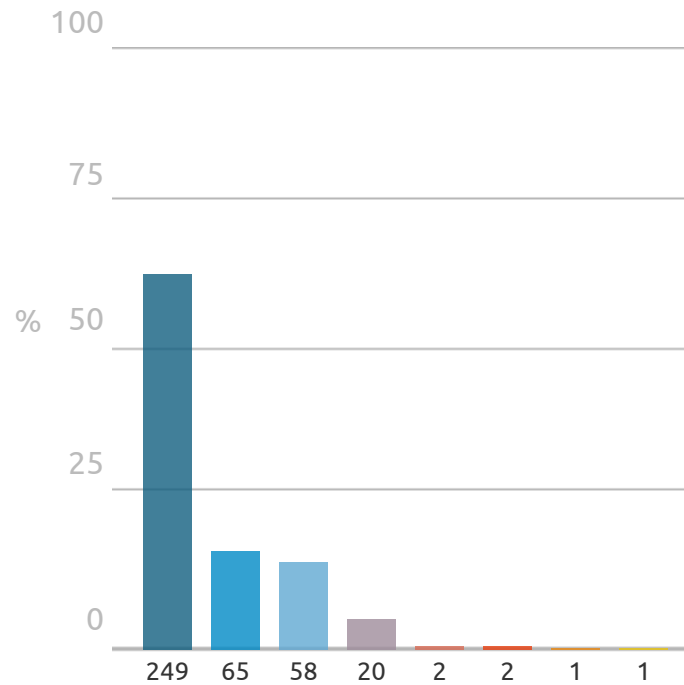
La durée moyenne de traitement est de 08 minutes et 54 secondes.

Sur 398 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 46 secondes.

# ↑ 12 - Motifs des chats

## Motifs de chats

Résultat sur 398 chats



Aucun

F. LEAD - Visite (1 agence)

B. LEAD - RDV Tel (1 agence)

A. Infos biens

D. LEAD - Mail (1 agence)

H. LEAD - Projet de vente (1 agence)

E. LEAD - Mail (2 agences)

G. LEAD - Visite (2 agences)

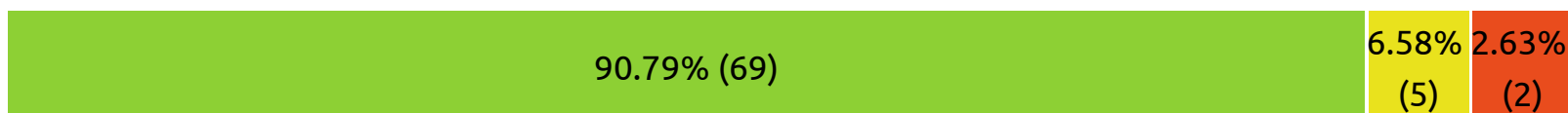
## ↑ 13 - Satisfaction



91.89% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

### Délai d'attente (94.08%)

Résultat sur 76 réponses au questionnaire



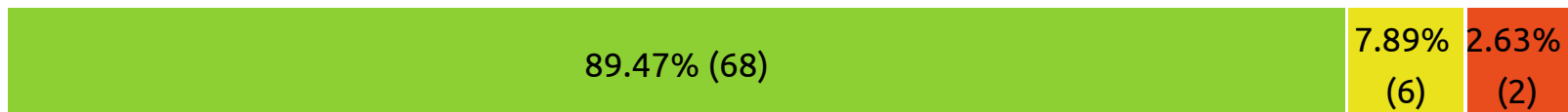
### Qualité de la réponse (88.16%)

Résultat sur 76 réponses au questionnaire



### Qualité de l'accueil (93.42%)

Résultat sur 76 réponses au questionnaire



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

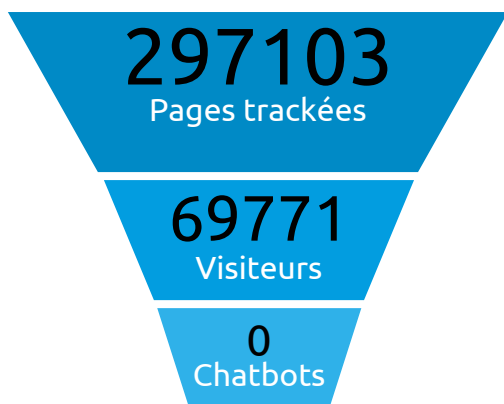
# Statistiques sur le Chatbot



## ↑ 15 - 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.



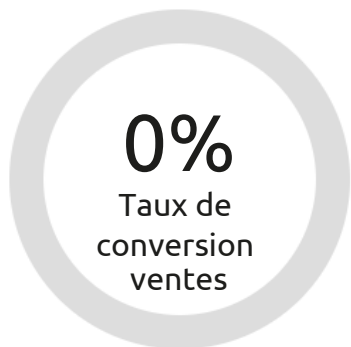
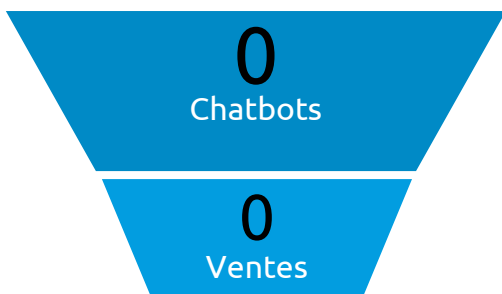
Chat avec un chatbot avec au moins un message de part et d'autre



Notes | Sur un total de 69771 visiteurs ciblés, il y a eu 0 chats avec le chatbot, soit un taux de chat de 0%

## ↑ 16 - 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