



Rapport T1/2019

Rapport

du 01/01/2019 au 31/03/2019



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 - Satisfaction
PAGE 14
- 14 - Callback
PAGE 16
- 15 - Ventes Callback
PAGE 17



↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/01/2019 au 31/03/2019

1 site(s) :

- <http://www.qama.fr>



↑ 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

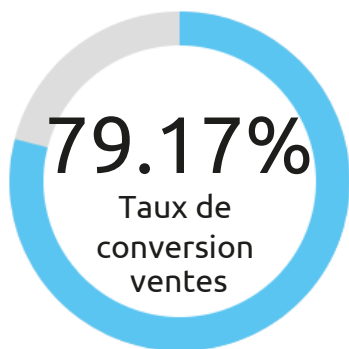
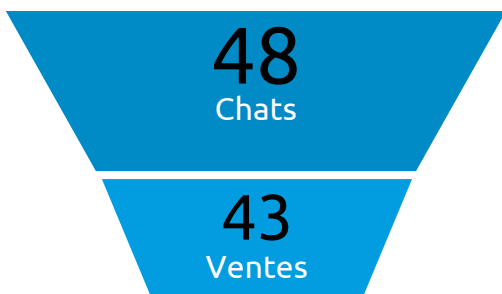
Sur un total de 21829 visiteurs ciblés, il y a eu 48 chats, soit un taux de chat de 0.22%

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.

Target First, via le chat, vous a permis de sauver 43 ventes, dont le panier moyen est de 216.42€.

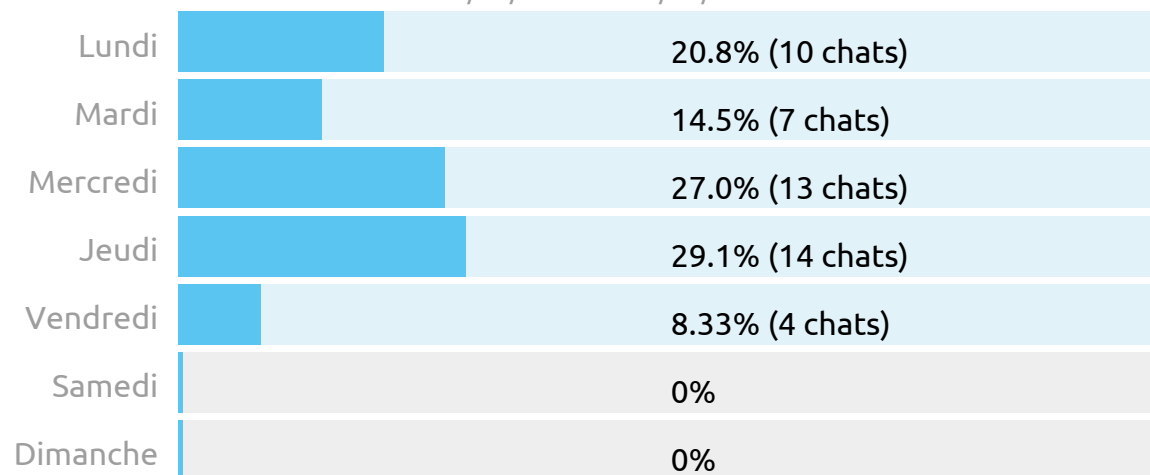
Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 9305.9434 €

↑ 7 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 48 chats du 01/01/2019 au 31/03/2019

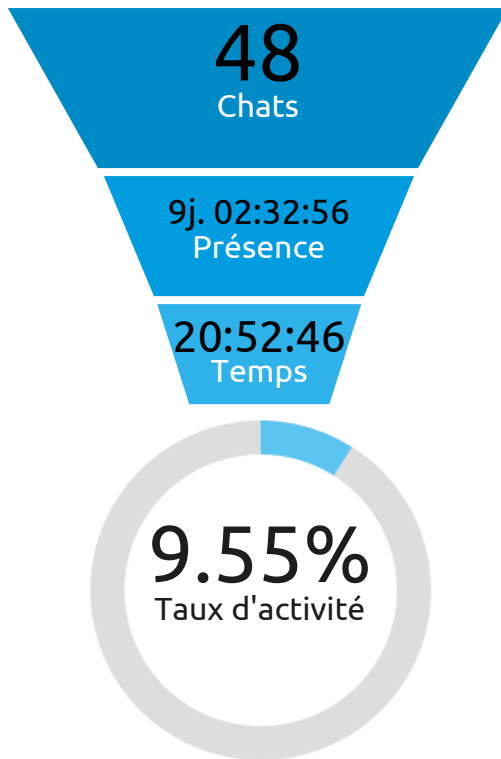


Sur la période, sont gérés en moyenne 10 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Jeudi avec 14 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.

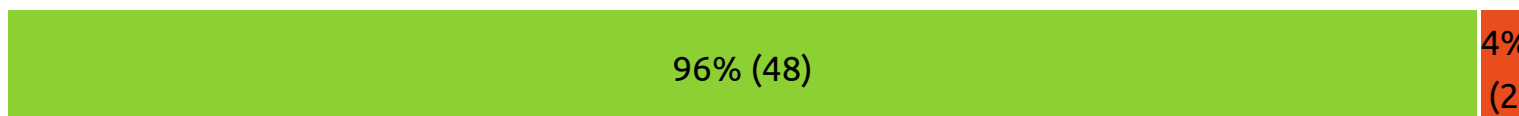
Notes

Sur un total de 21829 visiteurs ciblés, il y a eu 2 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 50



■ Chats ■ Chats manqués



2 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.

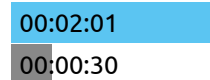
10 - Invitation à chatter

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

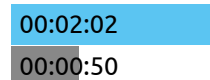
DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



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 02 minutes et 02 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 26 minutes et 06 secondes, nous apportons une réponse nettement plus lente que la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

La durée moyenne de traitement est de 26 minutes et 06 secondes.

Sur 48 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 02 minutes et 02 secondes.

↑ 12 - Satisfaction



85.9% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

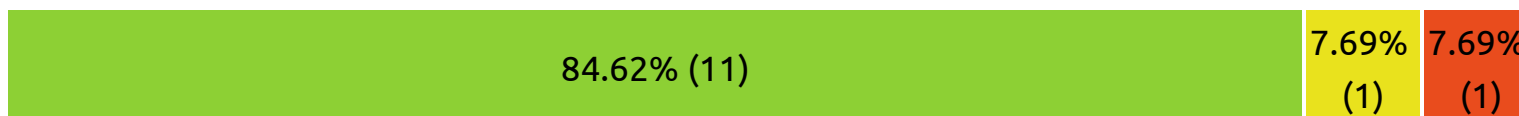
Délai d'attente (80.77%)

Résultat sur 13 réponses au questionnaire



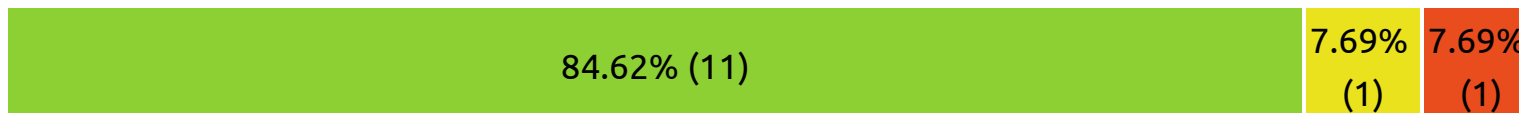
Qualité de la réponse (88.46%)

Résultat sur 13 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil (88.46%)

Résultat sur 13 réponses au questionnaire



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

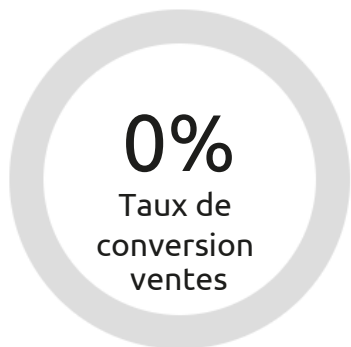
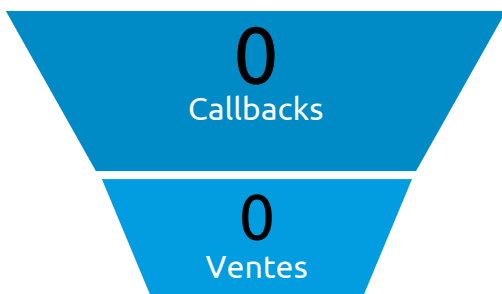
Statistiques sur le Callback

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 €



Contact

contact@targetfirst.com



target first