



Rapport février 2019

UCPA - Rapport d'activité trimestriel

du 01/03/2019 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

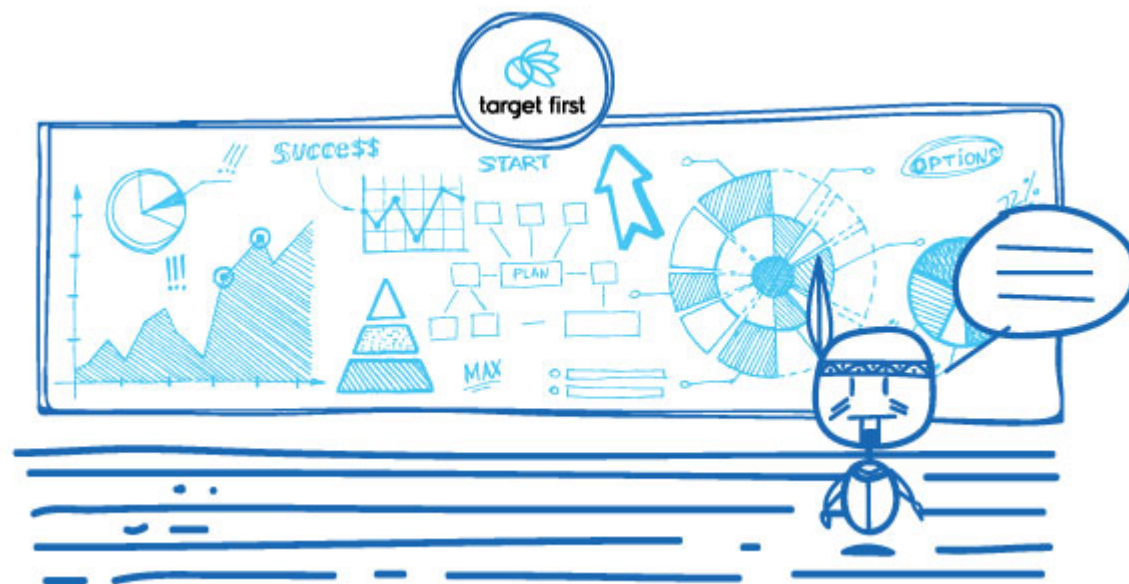


↑ 1 - Introduction de l'analyse

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

2 site(s) :

- <http://www.ucpa-vacances.com>
- <https://www.ucpa.com/>



↑ 2 - Dispositifs Target First



Chat



Callback



Chatbot



Facebook



Messaging



Push marketing



Vous utilisez 1 dispositif(s) sur 6, soit 17% 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.

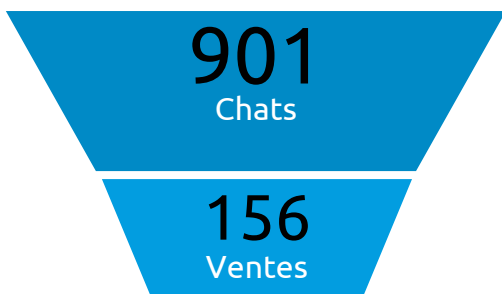
Notes | Sur un total de 95129 visiteurs ciblés, il y a eu 901 chats, soit un taux de chat de 0.95%

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 156 ventes, dont le panier moyen est de 1004.13€.

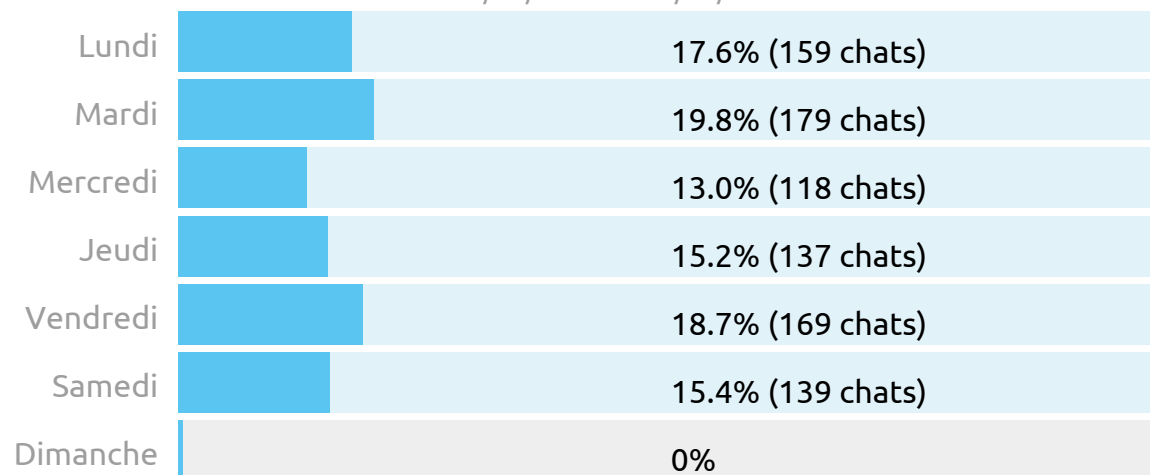
Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 156645 €

↑ 7 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 901 chats du 01/03/2019 au 31/03/2019

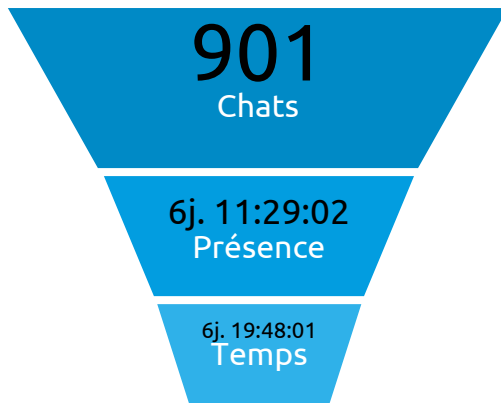


Sur la période, sont gérés en moyenne 150 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 139 chats réalisés le weekend, soit 15%
Pic d'activité le Mardi avec 179 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.

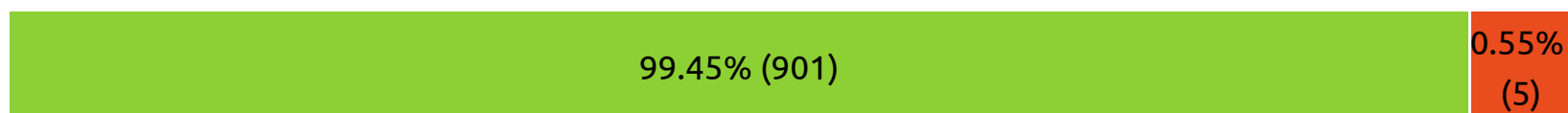
Notes

Sur un total de 95129 visiteurs ciblés, il y a eu 5 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 906



 Chats  Chats manqués



5 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

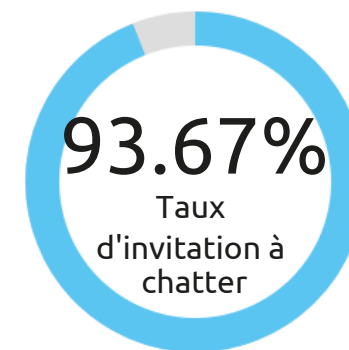
844 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 901 chats

séjour plus - Bons plans

54.6% (461 chats)

panier ~~

45.3% (383 chats)



Chats initiés par invitation à chatter

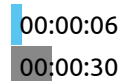
Notes

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

↑ 11 - Réactivité des agents

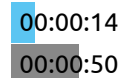
DMR1

(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 14 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 54 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 54 secondes.
Sur 901 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 14 secondes.

↑ 12 - Satisfaction



95.34% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente (96.77%)

Résultat sur 93 réponses au questionnaire



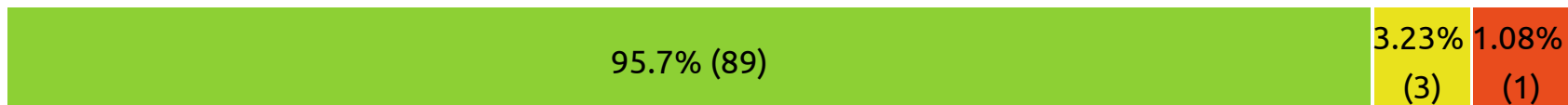
Qualité de la réponse (91.94%)

Résultat sur 93 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil (97.31%)

Résultat sur 93 réponses au questionnaire



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



Contact

contact@targetfirst.com



target first