



orpi

ORPI - INTERNE A TARGET FIRST

du 13/05/2019 au 23/05/2019



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



↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 13/05/2019 au 23/05/2019

1 site(s) :

- <https://www.orpi.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

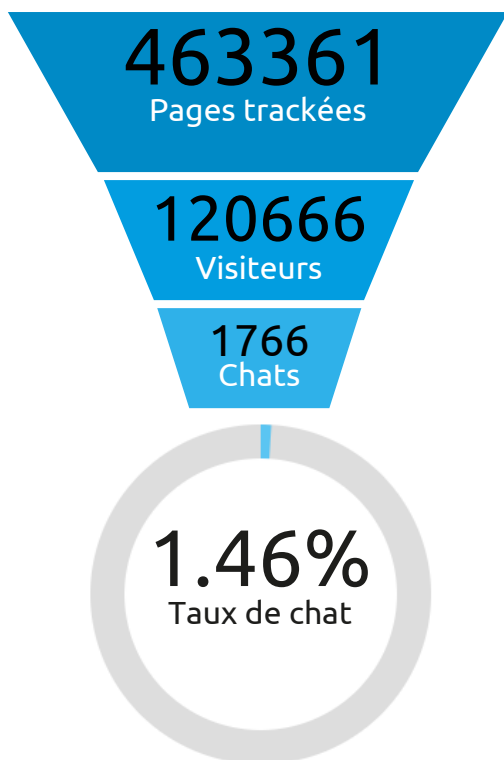
Les statistiques des dispositifs grisés ci-dessus (Facebook, Messaging et Push Marketing) ne seront pas présentées dans ce rapport.

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 120666 visiteurs ciblés, il y a eu 1766 chats, soit un taux de chat de 1.46%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 499 leads enregistrés sur cette période.

100% (499)

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

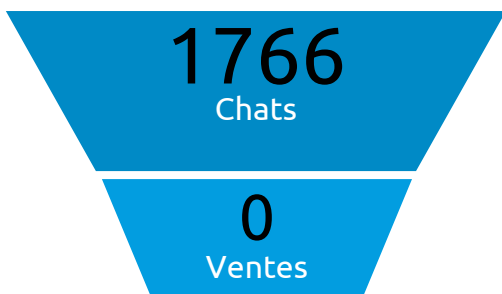
Notes

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.

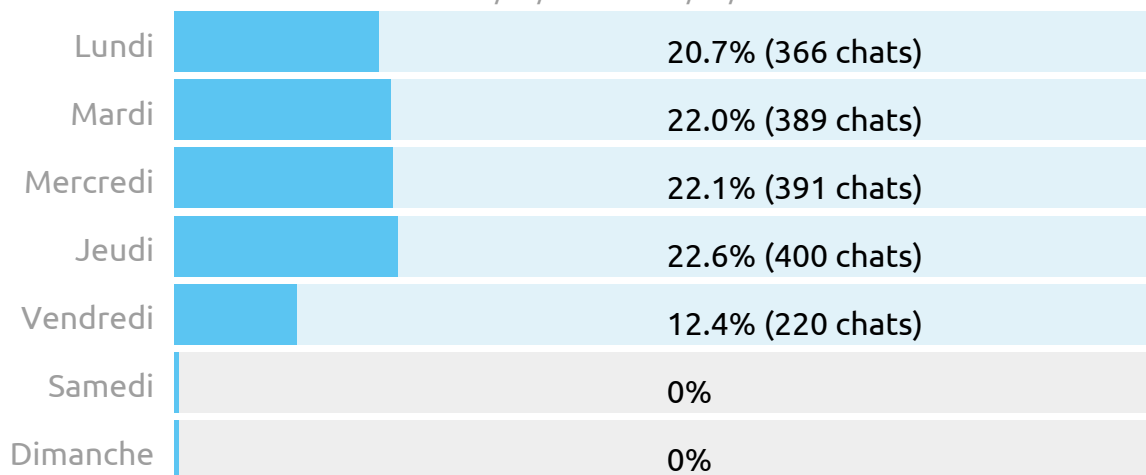
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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 1766 chats du 13/05/2019 au 23/05/2019

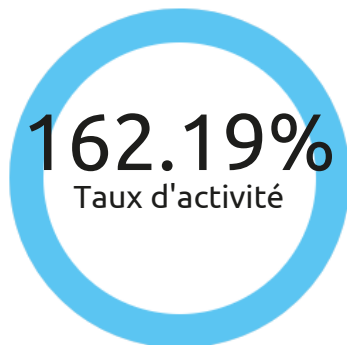
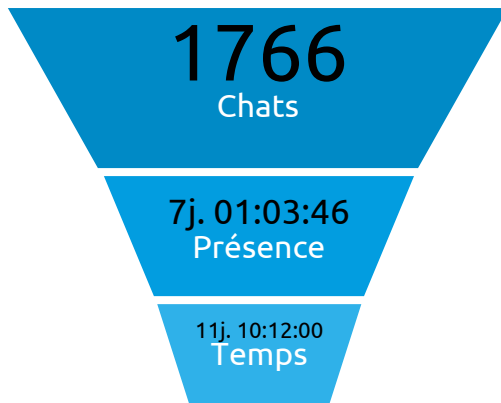


Sur la période, sont gérés en moyenne 353 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Jeudi avec 400 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.

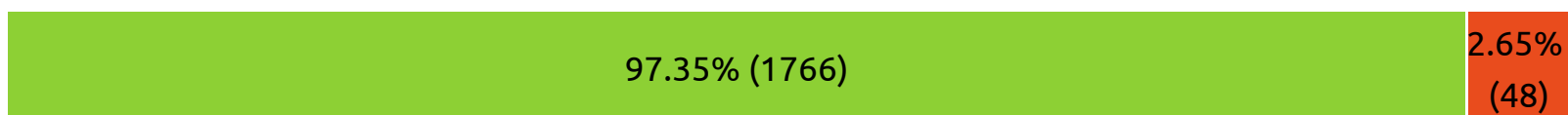
Notes

Sur un total de 120666 visiteurs ciblés, il y a eu 48 chats manqués soit un taux de 0.04%
Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

↑ 9 - Chats manqués

Chats manqués

Résultat sur 1814



 Chats  Chats manqués



48 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.

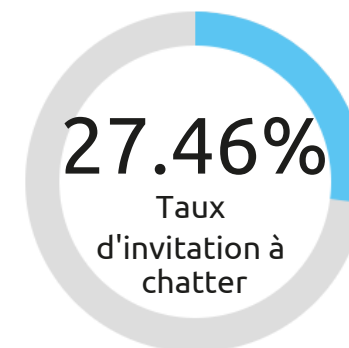
↑ 10 - Invitation à chatter

Scenarii de ciblage avec invitation à chatter

485 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 1766 chats

Bienvenue 20 sec

100% (485 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)

00:00:27

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:44

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:00:57

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:09:19

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 44 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 09 minutes et 19 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

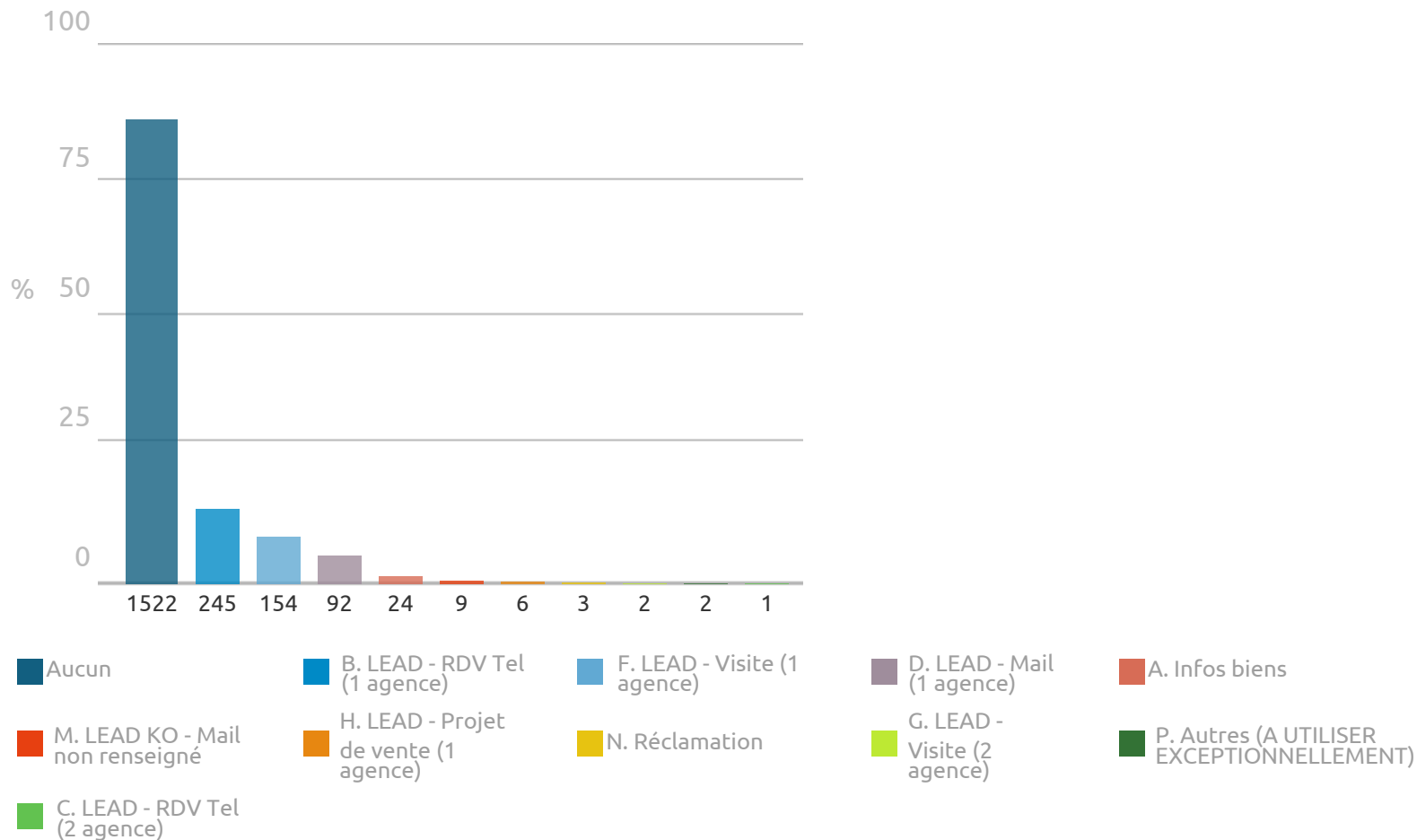
La durée moyenne de traitement est de 09 minutes et 19 secondes.

Sur 1766 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 44 secondes.

↑ 12 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 1766 chats



↑ 13 - Satisfaction



86.51% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente (87.02%)

Résultat sur 289 réponses au questionnaire



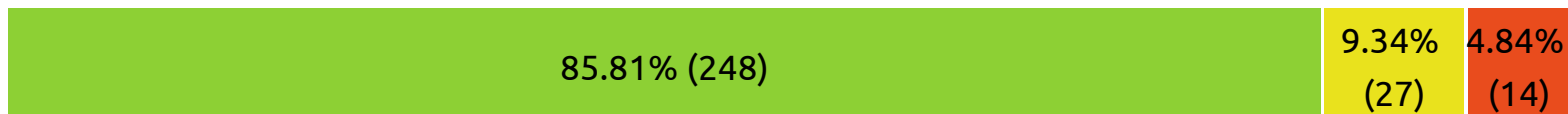
Qualité de la réponse (82.01%)

Résultat sur 289 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil (90.48%)

Résultat sur 289 réponses au questionnaire



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



Contact

contact@targetfirst.com



target first