



Rapport Trimestriel

Juillet/Septembre 2020

Rapport

du 01/07/2020 au 30/09/2020



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 01/07/2020 au 30/09/2020

1 site(s) :

- <https://www.thalasso.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.



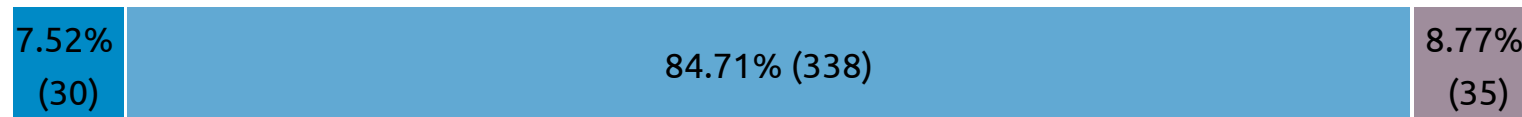
Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.

Notes | Sur un total de 174922 visiteurs ciblés, il y a eu 625 chats, soit un taux de chat de 0.36%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 399 leads enregistrés sur cette période.



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

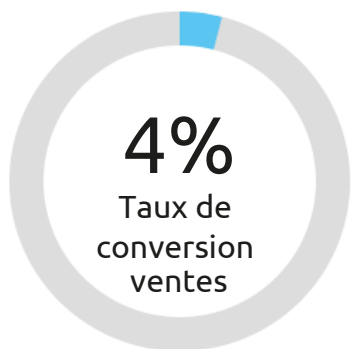
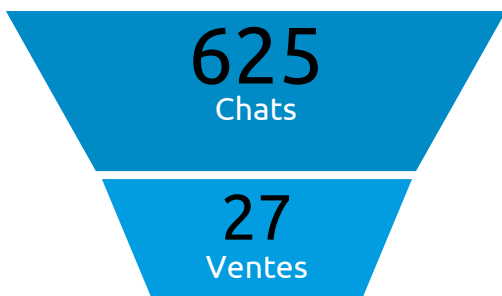
Notes

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.

Target First, via le chat, vous a permis de sauver 27 ventes, dont le panier moyen est de 477.44€.

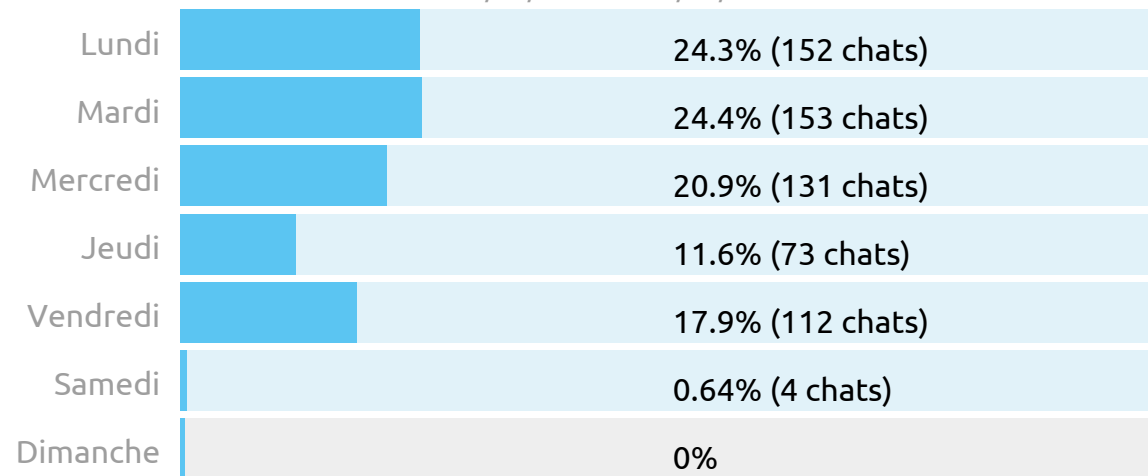
Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 12891 €

↑ 7 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 625 chats du 01/07/2020 au 30/09/2020

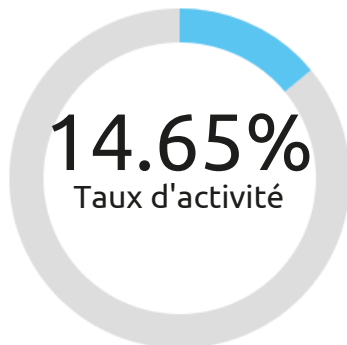
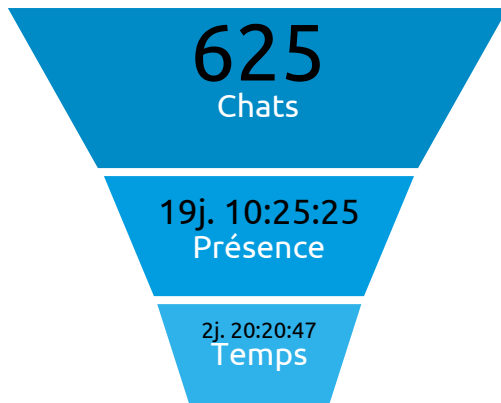


Sur la période, sont gérés en moyenne 104 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 4 chats réalisés le weekend, soit 1%
Pic d'activité le Mardi avec 153 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.

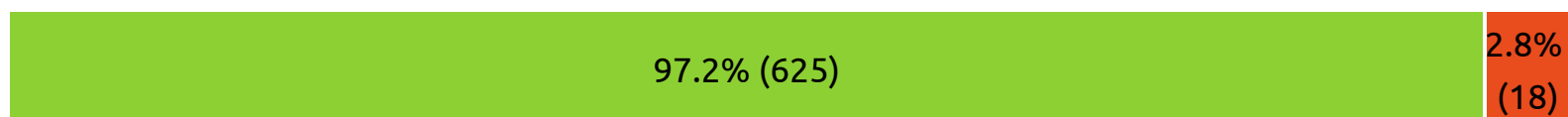
Notes

Sur un total de 174922 visiteurs ciblés, il y a eu 18 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 643



■ Chats ■ Chats manqués



18 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

463 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 625 chats

Curieux - première visite

49.0% (227 chats)

Consultation (multiple) d'offre

32.6% (151 chats)

Curieux - première visite

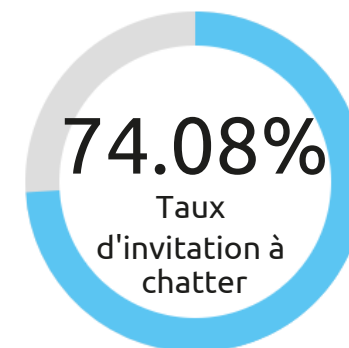
10.3% (48 chats)

Consultation (multiple) d'offre

6.47% (30 chats)

Offre promo

1.51% (7 chats)



Chats initiés par invitation à chatter

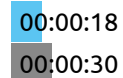
Notes

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

↑ 11 - Réactivité des agents

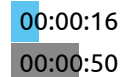
DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



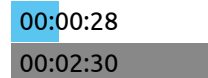
DMR

(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 16 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 06 minutes et 34 secondes, nous apportons une réponse rapide et proche de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes | La durée moyenne de traitement est de 06 minutes et 34 secondes.
Sur 625 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 16 secondes.

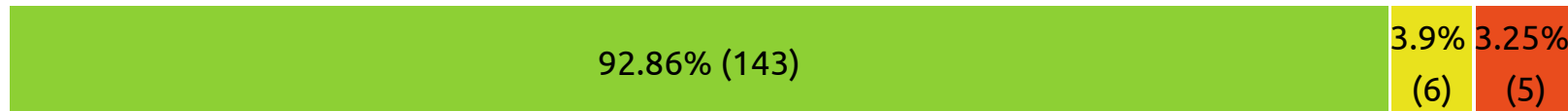
↑ 12 - Satisfaction



92.53% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

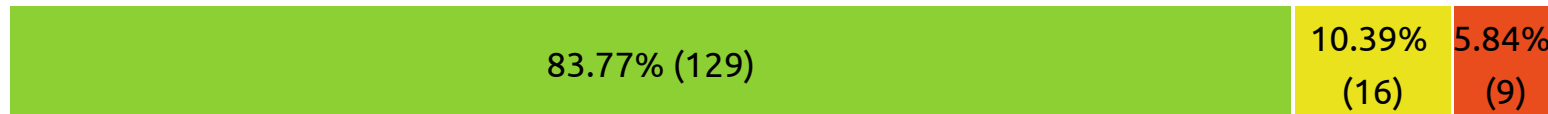
Délai d'attente (94.81%)

Résultat sur 154 réponses au questionnaire



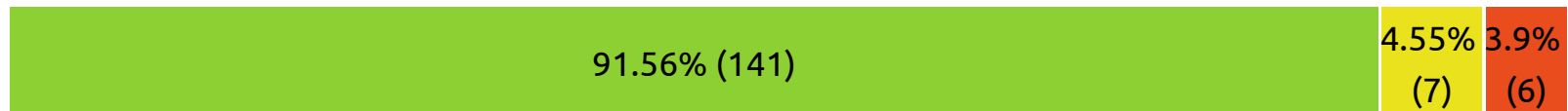
Qualité de la réponse (88.96%)

Résultat sur 154 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil (93.83%)

Résultat sur 154 réponses au questionnaire



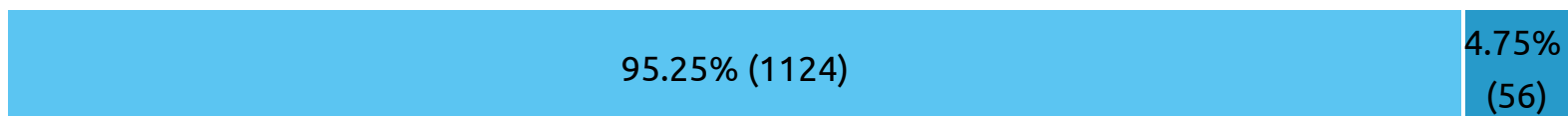
■ Satisfait
 ■ Moyennement satisfait
 ■ Pas satisfait
 ■ Ne se prononce pas

Statistiques sur le Callback

↑ 14 - Callback

Callback

Résultat sur 1180 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



Durée totale des appels 99:42:32

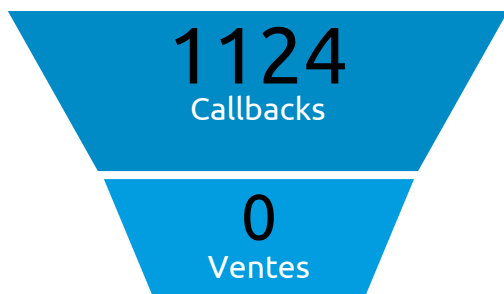
Notes

56 appels manqués sur cette période
Durée moyenne d'un appel 00:05:19

↑ 15 - Ventes Callback

Tunnel de vente

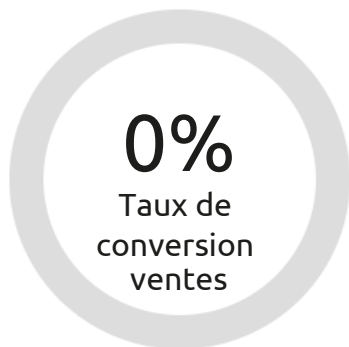
details



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