



rapport

RAPPORT AUTO

du 01/02/2021 au 08/02/2021



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 - Callback

PAGE 17

16 - Ventes Callback

PAGE 18

18 - Audience Chatbot

PAGE 20

19 - Ventes Chatbot

PAGE 21



↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/02/2021 au 08/02/2021

1 site(s) :

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



↑ 2 - Dispositifs Target First



Chat



Callback



Chatbot



Facebook



Messaging



Push marketing



Vous utilisez 3 dispositif(s) sur 6, soit 50% 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.

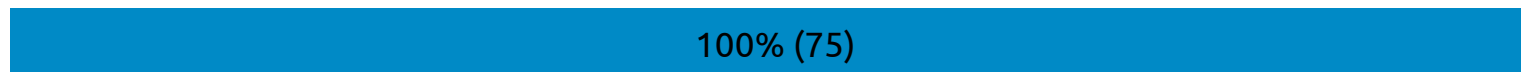
Notes

Sur un total de 86213 visiteurs ciblés, il y a eu 250 chats, soit un taux de chat de 0.29%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 75 leads enregistrés sur cette période.



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

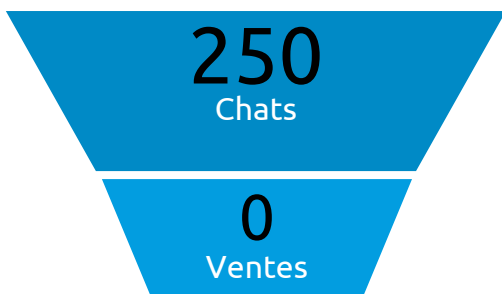
Notes

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.

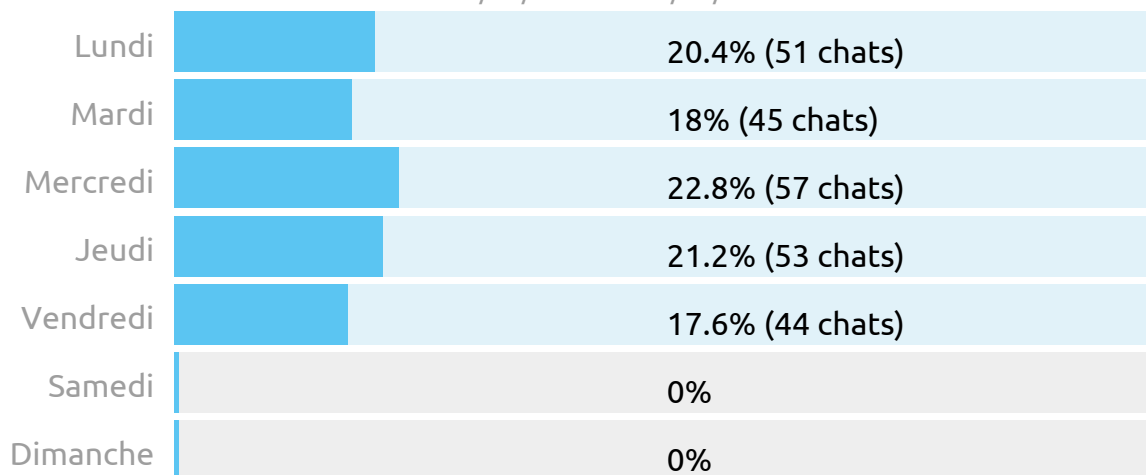
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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 250 chats du 01/02/2021 au 08/02/2021

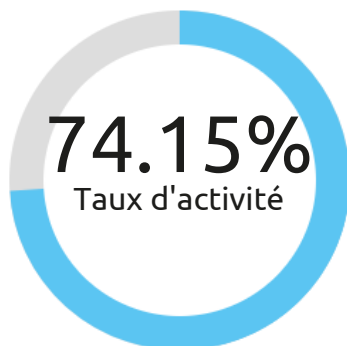
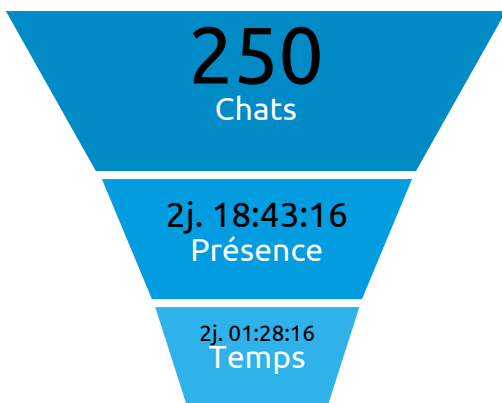


Sur la période, sont gérés en moyenne 50 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Mercredi avec 57 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.

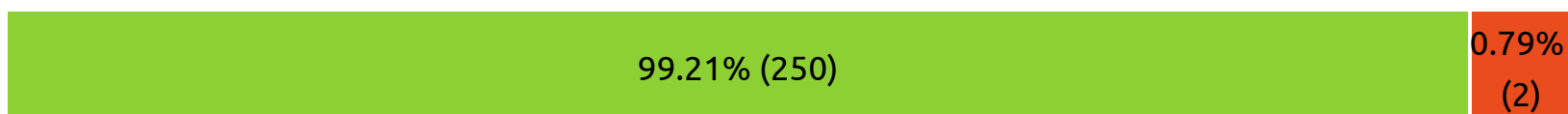
Notes

Sur un total de 86213 visiteurs ciblés, il y a eu 2 chats manqués soit un taux de 0%
Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

↑ 9 - Chats manqués

Chats manqués

Résultat sur 252



 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)

00:00:21

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:33

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:05:07

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:11:52

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 33 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 11 minutes et 52 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

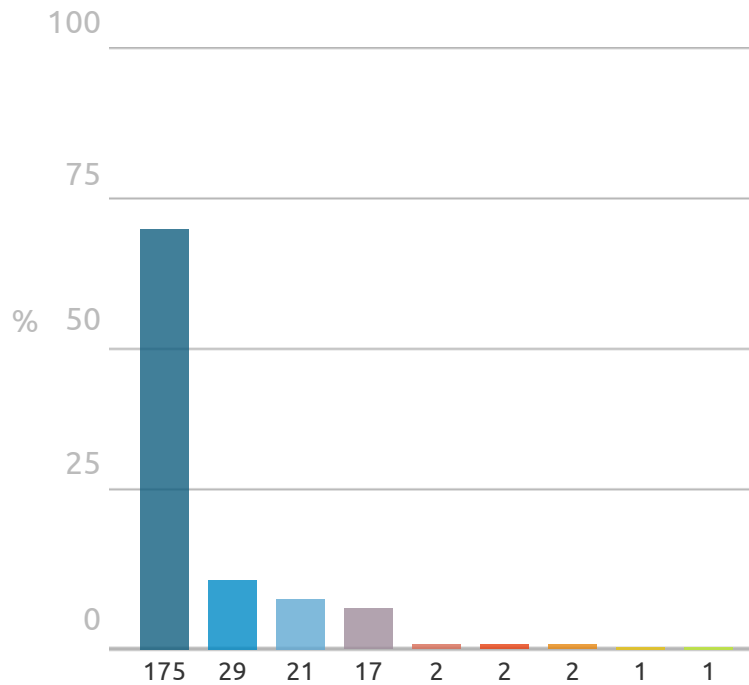
La durée moyenne de traitement est de 11 minutes et 52 secondes.

Sur 250 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 33 secondes.

↑ 12 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 250 chats



Aucun

A. Infos biens

VISITE

RECHERCHE BIEN (OU TERRAIN)

RELANCE AGENCE

PROJET DE VENTE

AUTRE

INVESTISSEMENT LOCATIF

GESTION LOCATIVE

↑ 13 - Satisfaction



82.14% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente (82.14%)

Résultat sur 14 réponses au questionnaire



Qualité de la réponse (82.14%)

Résultat sur 14 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil (82.14%)

Résultat sur 14 réponses au questionnaire



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

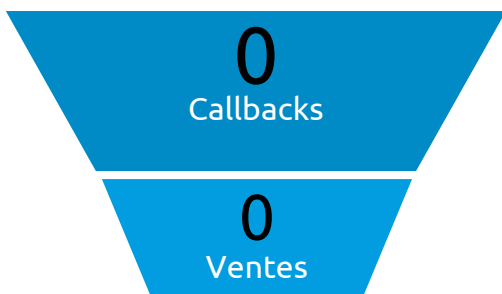
Statistiques sur le Callback

15 - Callback

Vous ne disposez pas du service callback, ou vous n'avez pas enregistré de callback sur la période.

↑ 16 - Ventés 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

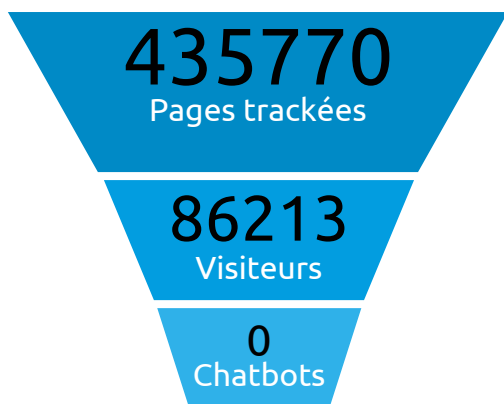
Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le callback est de 0 €

Statistiques sur le Chatbot

↑ 18 - 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.



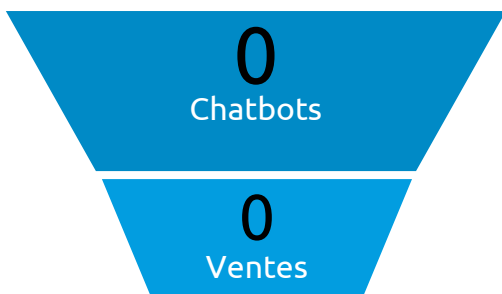
Chat avec un chatbot avec au moins un message de part et d'autre



Notes | Sur un total de 86213 visiteurs ciblés, il y a eu 0 chats avec le chatbot, soit un taux de chat de 0%

↑ 19 - 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



target first