



# RAPPORT MENSUEL JUIN 2021 - Maison du Convertible

Rapport Complet - La Maison du Convertible  
du 01/06/2021 au 30/06/2021



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

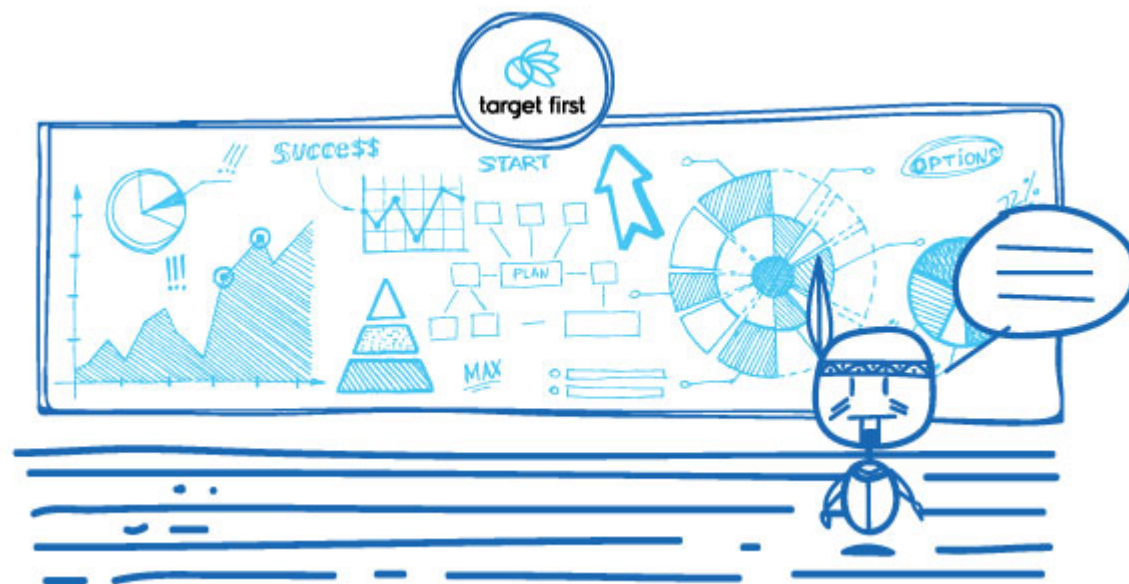


# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/06/2021 au 30/06/2021

2 site(s) :

- <https://www.lamaisonconvertible.fr>
- <https://www.lelit.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



0.06%  
Taux 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 220780 visiteurs ciblés, il y a eu 137 chats, soit un taux de chat de 0.06%

## ↑ 5 - Nouveaux leads

### Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 191 leads enregistrés sur cette période.



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

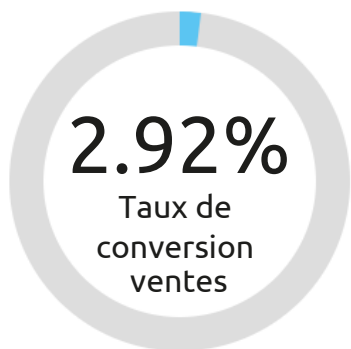
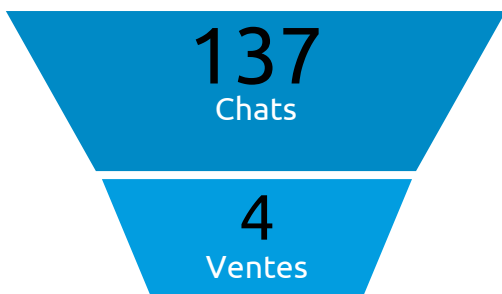
#### Notes

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 4 ventes, dont le panier moyen est de 728.13€.

Notes

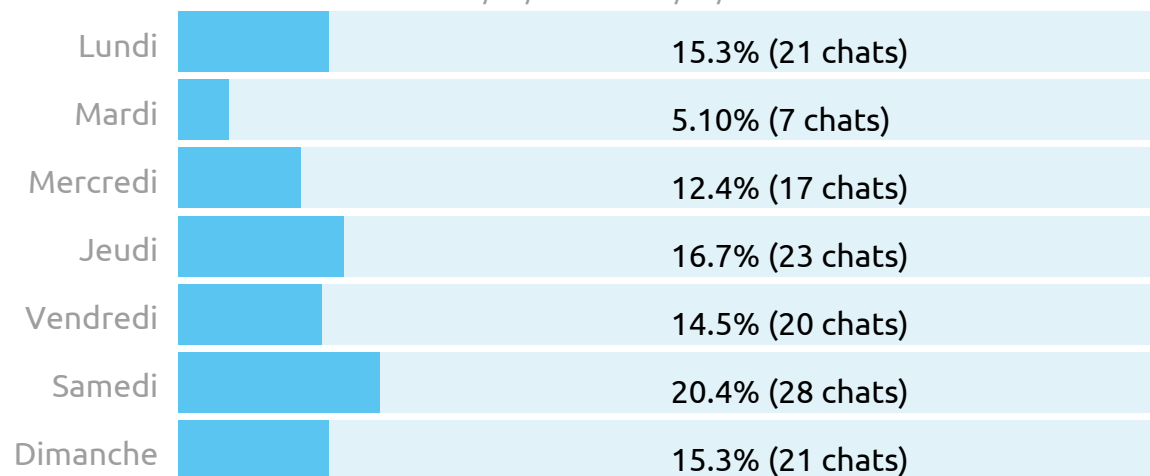
Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 2912.5 €



## ↑ 7 - Volume d'activité

### Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 137 chats du 01/06/2021 au 30/06/2021

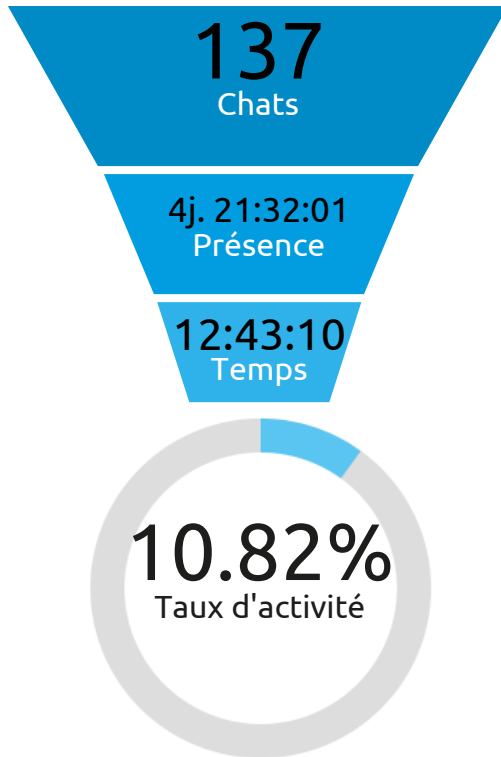


Sur la période, sont gérés en moyenne 20 chats par jour, sur 7 jours ouvrés

Notes | 49 chats réalisés le weekend, soit 36%  
Pic d'activité le Samedi avec 28 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.

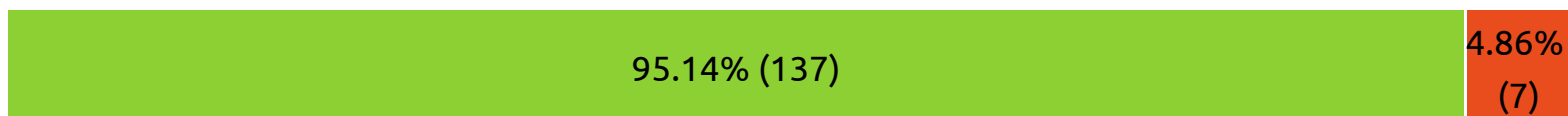
### Notes

Sur un total de 220780 visiteurs ciblés, il y a eu 7 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 144



 Chats  Chats manqués



7 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.

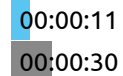
## 10 - Invitation à chatter

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

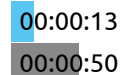
## DMR1

(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 13 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 05 minutes et 34 secondes, nous apportons une réponse rapide et proche de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

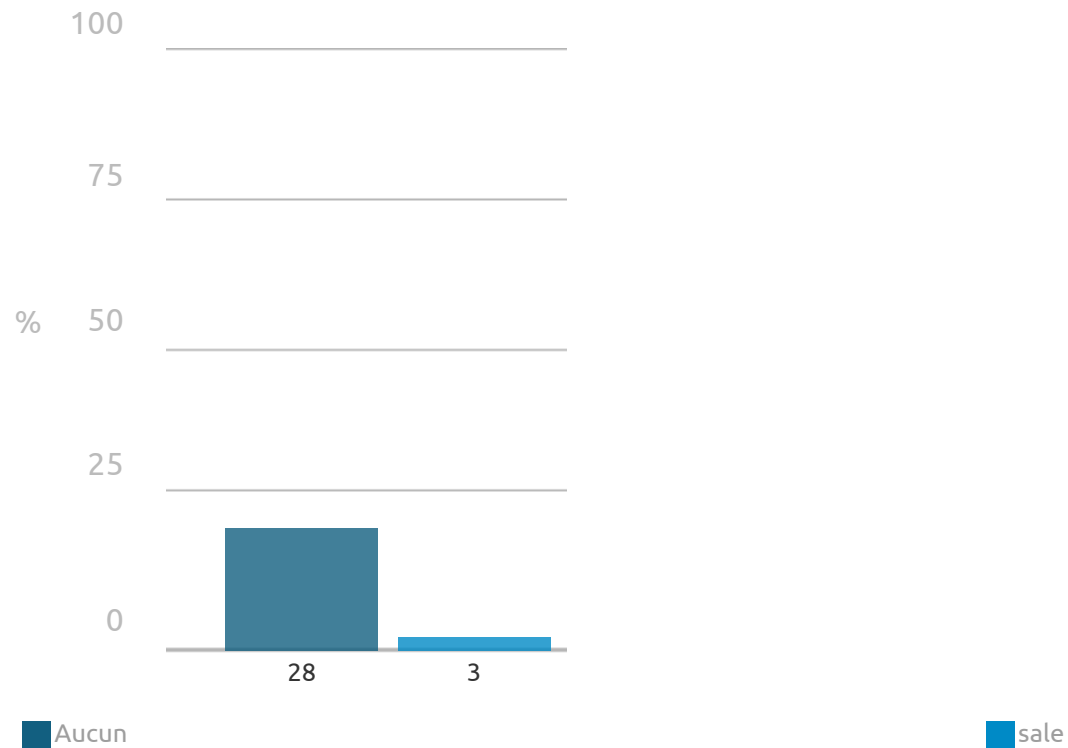
Notes

La durée moyenne de traitement est de 05 minutes et 34 secondes.  
Sur 137 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 13 secondes.

## ↑ 12 - Motifs des chats

### Motifs de chats

Résultat sur 137 chats



## ↑ 13 - Satisfaction



90.74% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

### Délai d'attente (94.44%)

Résultat sur 18 réponses au questionnaire



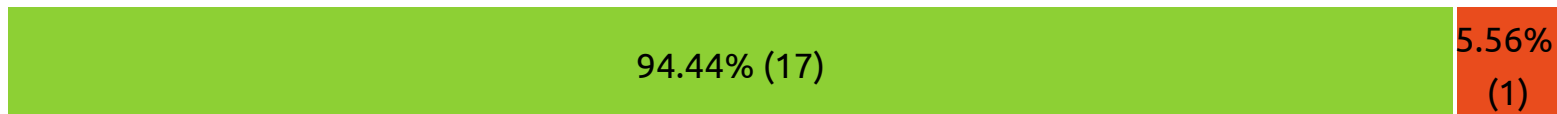
### Qualité de la réponse (83.33%)

Résultat sur 18 réponses au questionnaire



### Qualité de l'accueil (94.44%)

Résultat sur 18 réponses au questionnaire



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

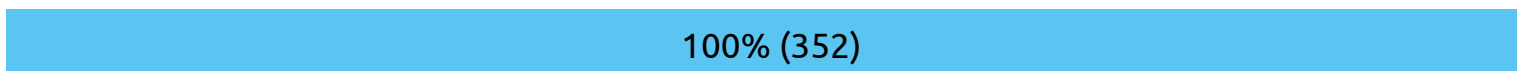
# Statistiques sur le Callback



# ↑ 15 - Callback

## Callback

Résultat sur 352 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



Durée totale des appels 23:28:06

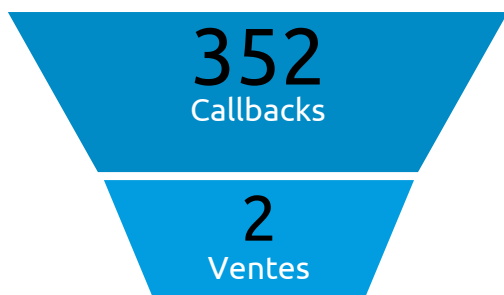
Notes

0 appel manqué sur cette période  
Durée moyenne d'un appel 00:04:00

## ↑ 16 - Ventés Callback

Tunnel de vente

details



Appels réussis



Ventes : intégralité des ventes sauvées par Target First.



Target First, via le callback, vous a permis de sauver 2 ventes, dont le panier moyen est de 1370.83€.

Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le callback est de 2741.66 €



# Contact

[contact@targetfirst.com](mailto:contact@targetfirst.com)



target first