



Hisense

<http://hisense.fr>

du 17/10/2018 au 24/10/2018



target first

Sommaire

- 1 - Introduction de l'analyse
PAGE 3
- 2 - Dispositif Target First
PAGE 4
- 3 - Audience
PAGE 5
- 4 - Leads
PAGE 6
- 5 - Ventes
PAGE 7
- 6 - Volume d'activité
PAGE 8
- 7 - Productivité
PAGE 9
- 8 - Invitation à chatter
PAGE 10
- 9 - Conversations
PAGE 11
- 10 - Motifs des conversations
PAGE 12
- 11 - Satisfaction
PAGE 13
- 12 - Callback
PAGE 14

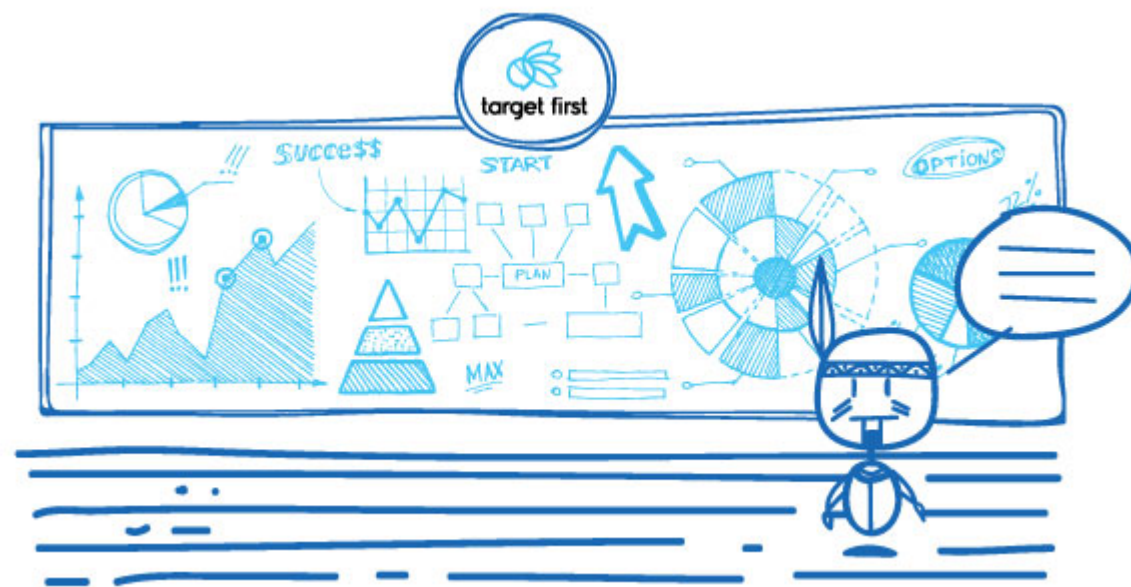


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 17/10/2018 au 24/10/2018

1 site(s) :

- <http://hisense.fr>



↑ 2 - Dispositif Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



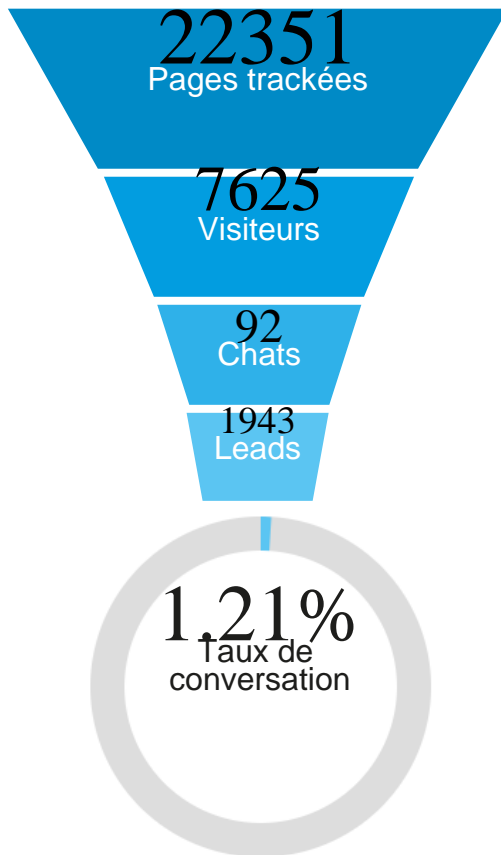
Push marketing



Vous utilisez 2 dispositif(s) sur 6, soit 33% du potentiel Target First

↑ 3 - Audience

Tunnel de conversation



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.



Une conversation est comptabilisée s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



Un lead est un ensemble de données récoltées sur un visiteur qualifié.

Vous avez qualifié 1943 visiteurs.

Notes

Sur un total de 7625 visiteurs ciblés, il y a eu 92 conversations, soit un taux de conversation de 1.21%

↑ 4 - Leads

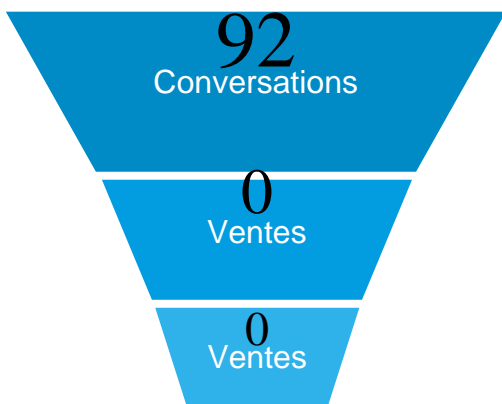
Leads Totals

Résultat sur 25 leads enregistrés sur cette période



↑ 5 - Ventas

Tunnel de vente



details



Une conversation est comptabilisée s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



Ventes totales : intégralité des ventes effectuées sur votre/vos site(s).



Ventes après conversation : intégralité des ventes sauvées par le chat Target First.

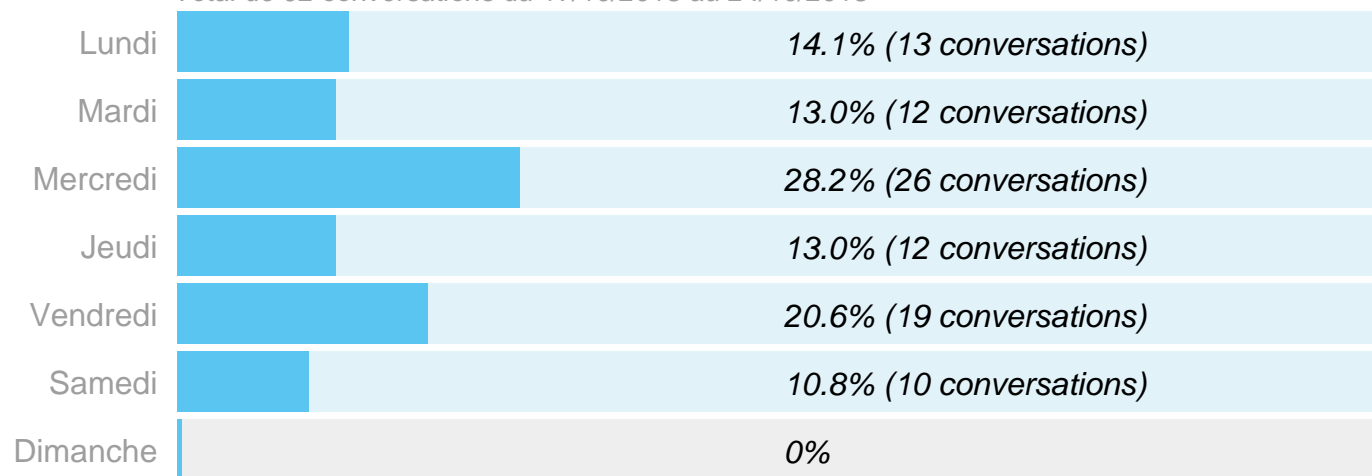
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période

Notes | Le chiffre d'affaire sauvé sur cette période est de 0 €

↑ 6 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par conversation par semaine

Total de 92 conversations du 17/10/2018 au 24/10/2018

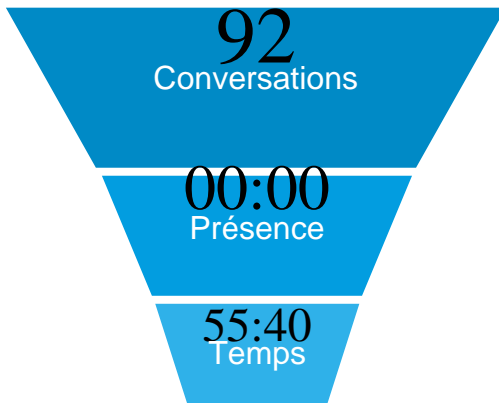


Sur la période, sont gérés en moyenne 15 conversations par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 10 conversation réalisée le weekend, soit 11%
Pic d'activité le Mercredi avec 26 conversations

↑ 7 - Productivité

temps de présence



details



Une conversation est comptabilisée 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 conversation en heures cumulées des conseillers. Peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

Taux d'activité : temps de conversation / temps de présence.

Notes | Sur un total de 7625 visiteurs ciblés, il y a eu 7 conversations manquées soit un taux de 0.09%

↑ 8 - Invitation à chatter

BRUN

23 chats

MOBILE

30 chats

Aucun

92 chats

BLANC

6 chats

FAQ BRUN

1 chats

9 - Conversations

DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



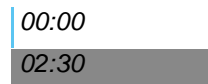
DMR

(durée moyenne de réponse)



DMC

(durée moyenne de clôture)



DMT

(durée moyenne de traitement)



■ Mes données
 ■ Temps de référence

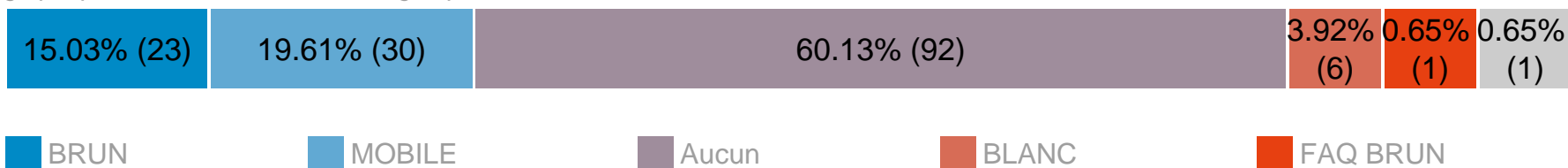
Avec un délai de réponse de 05 minutes et 45 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 56 minutes et 33 secondes, nous apportons une réponse nettement plus lente que la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes | La durée moyenne de traitement est de 56 minutes et 33 secondes. Sur 92 conversations prises en charge, le temps de réponse moyen est de 05 minutes et 45 secondes.

↑ 10 - Motifs des conversations

Motifs de conversations.

Résultat sur 153 conversations. Seul les 5 motifs qui ont été le plus utilisés dans les conversations sont affichés dans ce graphique. Les autres motifs sont regroupés dans une section "autres".



↑ 11 - Satisfaction



84.67% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente

Résultat sur 25 réponses au questionnaire



Qualité de la réponse

Résultat sur 25 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 25 réponses au questionnaire



 Satisfait

 Moyennement satisfait

 Pas satisfait

 Ne se prononce pas

12 - Callback

Callback

Résultat sur 0 Callback

Aucunes données

 Appels réussis

 Appels manqués



Durée totale des appels

Notes

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



Contact

contact@targetfirst.com



target first