



Hisense

<http://hisense.fr>

du 22/10/2018 au 28/10/2018



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 - Chats
PAGE 11
- 10 - Motifs des chats
PAGE 12
- 11 - Satisfaction
PAGE 13
- 12 - Callback
PAGE 14

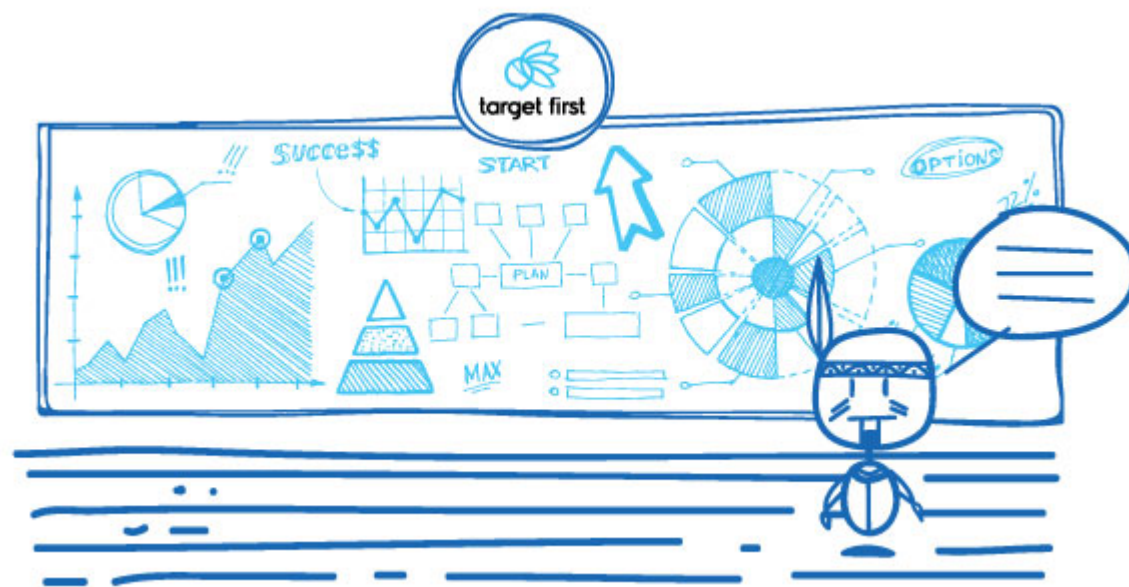


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 22/10/2018 au 28/10/2018

1 site(s) :

- <http://hisense.fr>



↑ 2 - Dispositif Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



Push marketing

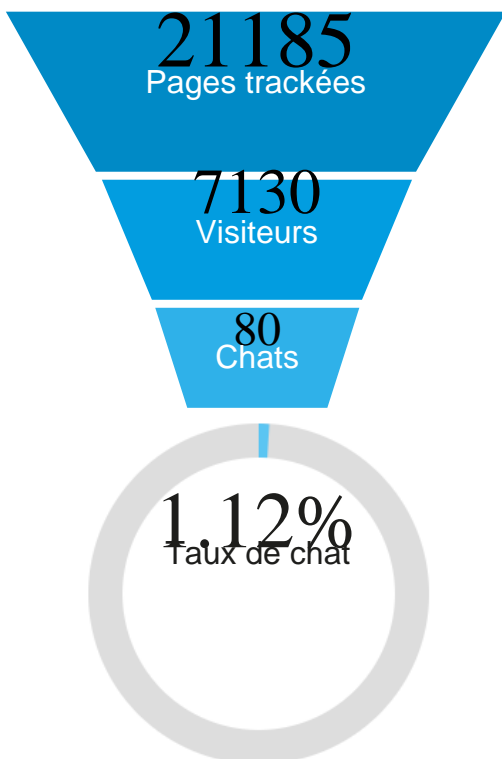


Vous utilisez 2 dispositif(s) sur 6, soit 33% du potentiel Target First

Notes | Les statistiques dans ce rapport concernant les dispositifs grisés sont à venir

↑ 3 - 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.

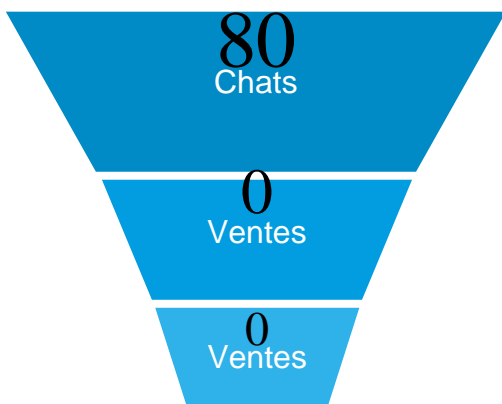
Notes | Sur un total de 7130 visiteurs ciblés, il y a eu 80 chats, soit un taux de chat de 1.12%

4 - Leads

Aucun lead enregistré sur cette période

↑ 5 - Ventas

Tunnel de vente



details



Un chat est comptabilisé 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 chat : intégralité des ventes sauvées par le chat Target First.

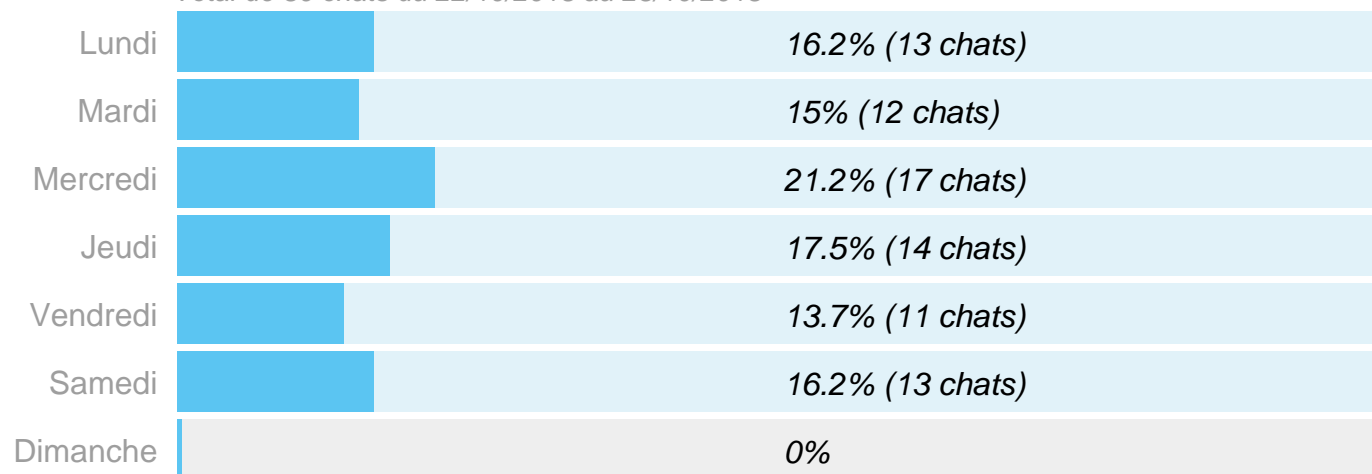
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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

↑ 6 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par semaine

Total de 80 chats du 22/10/2018 au 28/10/2018



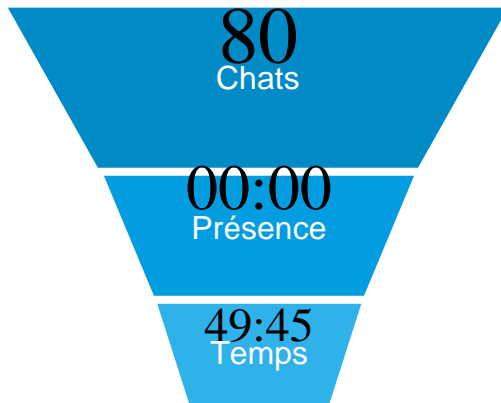
Sur la période, sont gérés en moyenne 13 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 13 chats réalisés le weekend, soit 16%
Pic d'activité le Mercredi avec 17 chats

↑ 7 - 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).



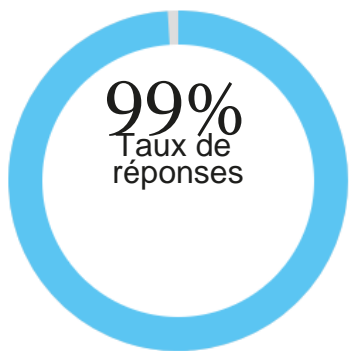
Temps de chat en heures cumulées des conseillers. Peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.



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

Notes | Sur un total de 7130 visiteurs ciblés, il y a eu 4 chats manqués soit un taux de 0.06%

↑ 8 - Invitation à chatter



↑ 9 - Chats

DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



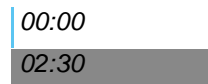
DMR

(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 08 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 46 minutes et 40 secondes, nous apportons une réponse nettement plus lente que la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

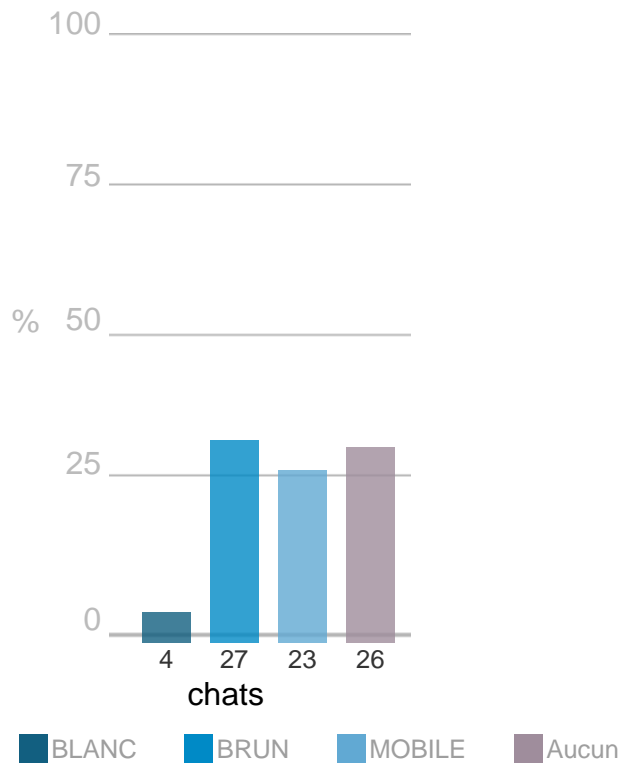
Notes

La durée moyenne de traitement est de 46 minutes et 40 secondes.
Sur 80 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 05 minutes et 08 secondes.

↑ 10 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 80 chats. Seul les motifs qui ont été utilisés dans les chats sont affichés dans ce graphique.



↑ 11 - Satisfaction



84.26% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente

Résultat sur 18 réponses au questionnaire



Qualité de la réponse

Résultat sur 18 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 18 réponses au questionnaire



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

12 - Callback

Callback

Résultat sur 0 Callback

Aucune donnée

 Appels réussis  Appels manqués



Durée totale des appels 0

Notes

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



Contact

contact@targetfirst.com



target first