



Rapport hebdo

Hisense test rapport complet

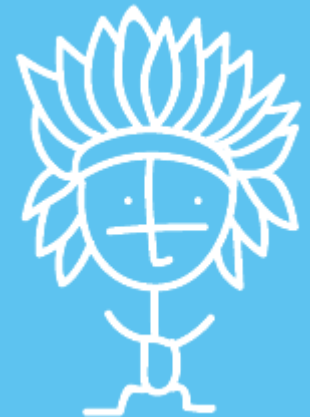
du 12/11/2018 au 18/11/2018



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 - Réactivité des agents
PAGE 11
- 10 - Motifs des chats
PAGE 12
- 11 - Satisfaction
PAGE 13



↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 12/11/2018 au 18/11/2018

1 site(s) :

- <http://hisense.fr>



↑ 2 - Dispositif Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



Push marketing



Vous utilisez 1 dispositif(s) sur 6, soit 17% 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.

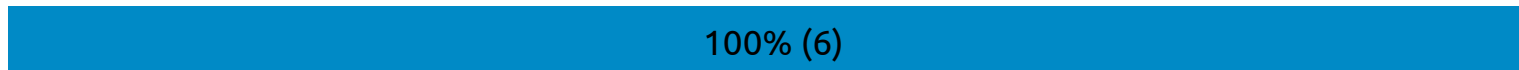


Notes | Sur un total de 8548 visiteurs ciblés, il y a eu 84 chats, soit un taux de chat de 0.98%

↑ 4 - Leads

Leads Totals

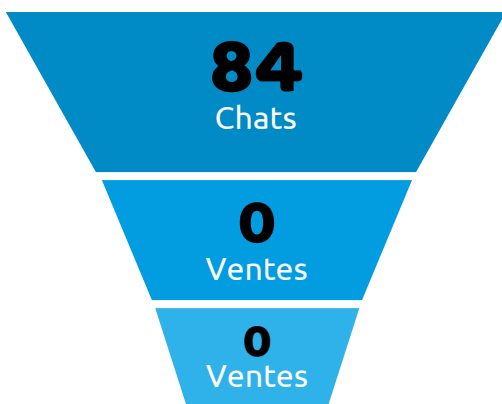
Résultat sur 6 leads enregistrés sur cette période.



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

↑ 5 - Ventes

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.

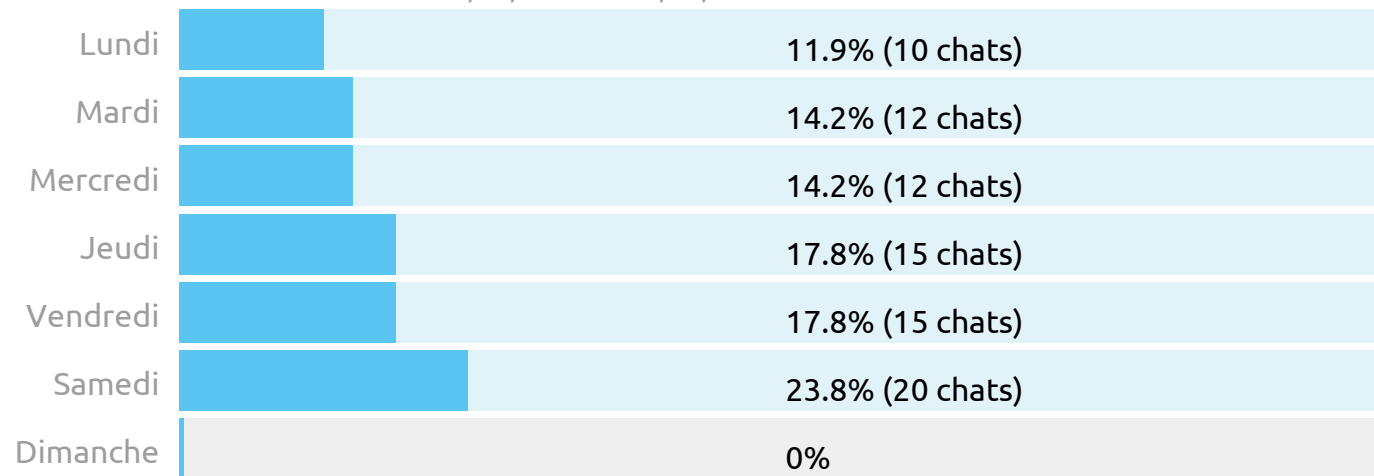
Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.

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

↑ 6 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par semaine

Total de 84 chats du 12/11/2018 au 18/11/2018

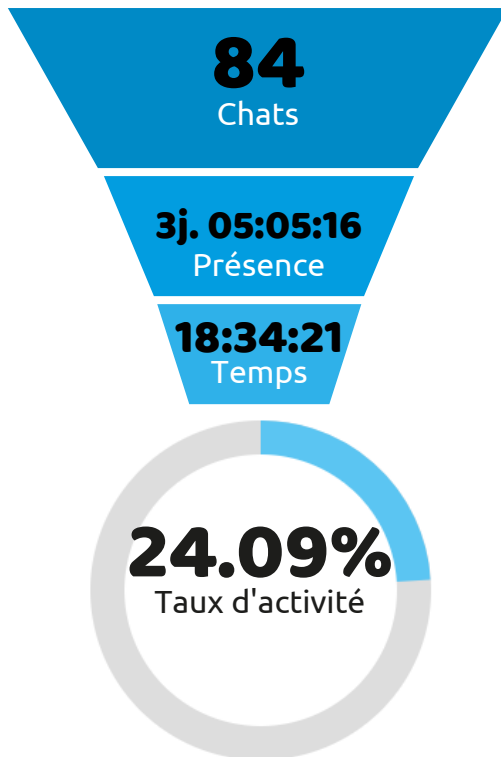


Sur la période, sont gérés en moyenne 14 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 20 chats réalisés le weekend, soit 24%
Pic d'activité le Samedi avec 20 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.

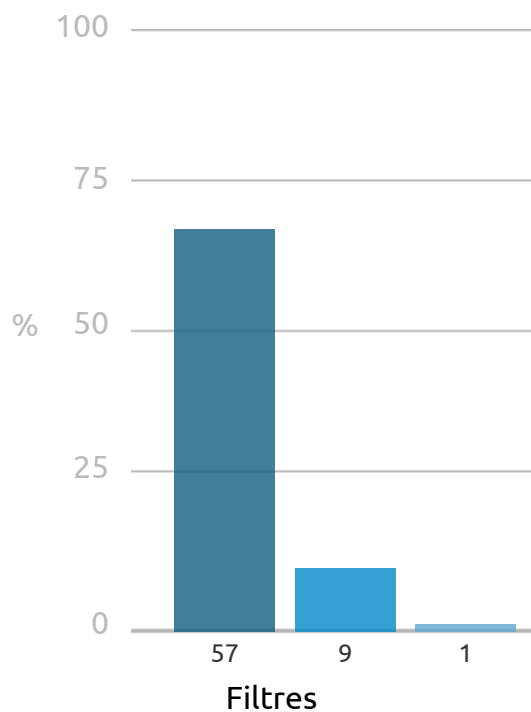
Taux d'activité : temps de chat / temps de présence.

Notes | Sur un total de 8548 visiteurs ciblés, il y a eu 1 chat manqué soit un taux de 0.01%

↑ 8 - Invitation à chatter

Motifs de chats

73 conversations ont été initiées après une invitation à chatter.



Ordi - Bonjour (curieux - première visite)

Ordi - Accueil SAV

Ordi - Visiteurs intéressés +++



Chats initiés par invitation à chatter

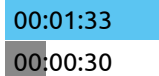
Notes

Les invitations à chatter présentes ici sont les 10 invitations à chatter ayant générées le plus de chats

↑ 9 - Réactivité des agents

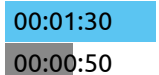
DMR1

(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 01 minutes et 30 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 13 minutes et 16 secondes, nous apportons une réponse dans de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

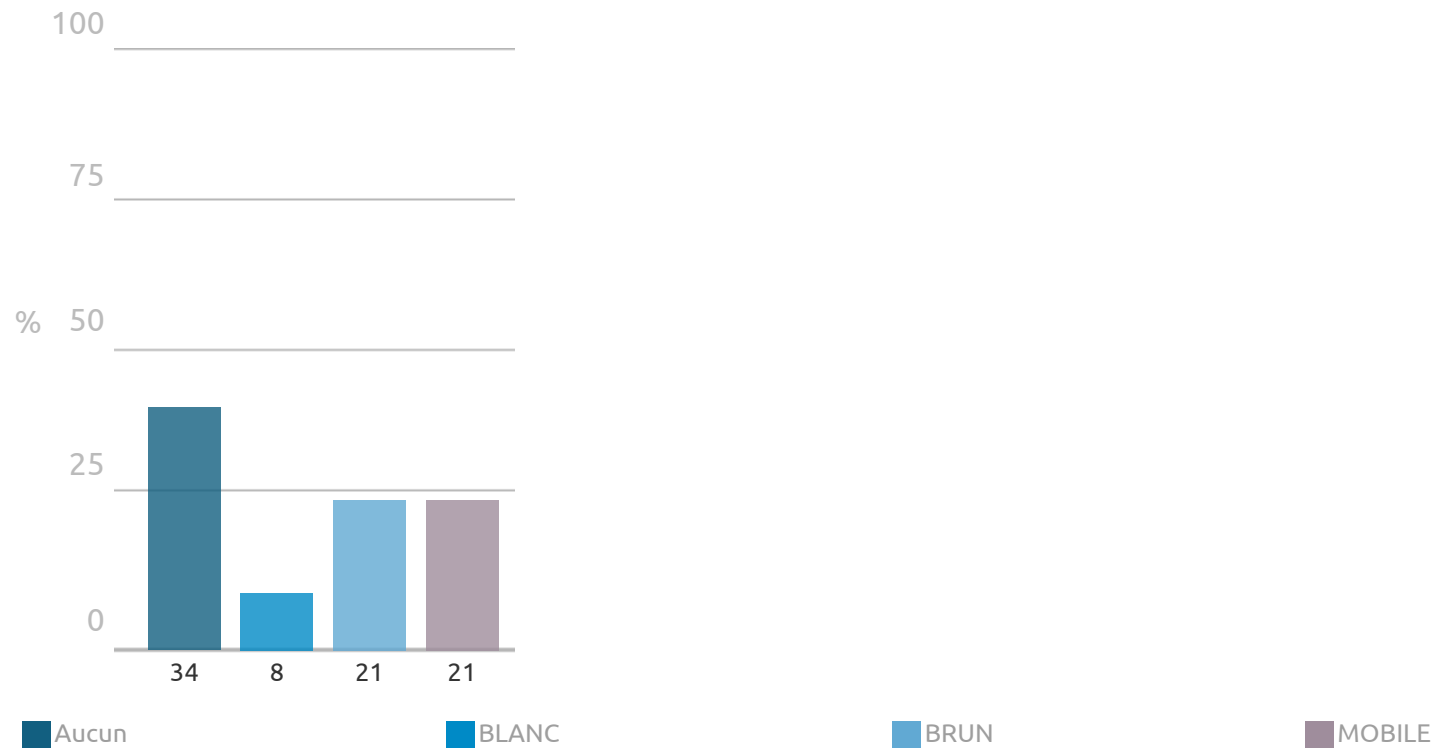
La durée moyenne de traitement est de 13 minutes et 16 secondes.

Sur 84 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 01 minute et 30 secondes.

↑ 10 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 84 chats



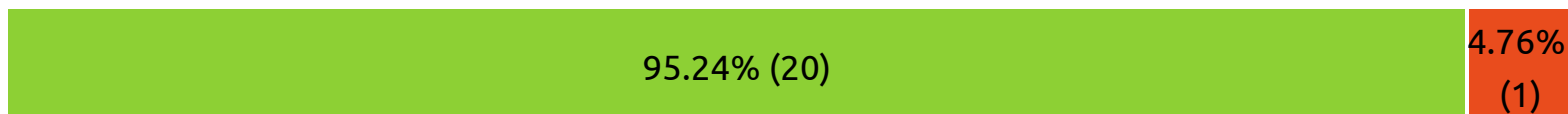
↑ 11 - Satisfaction



94.44% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

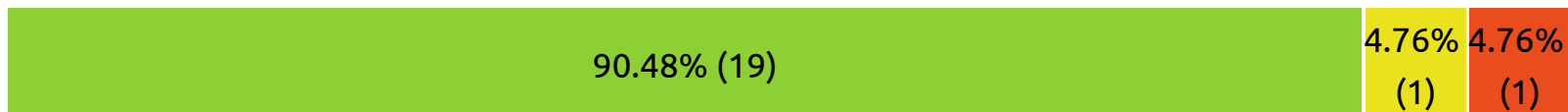
Délai d'attente

Résultat sur 21 réponses au questionnaire



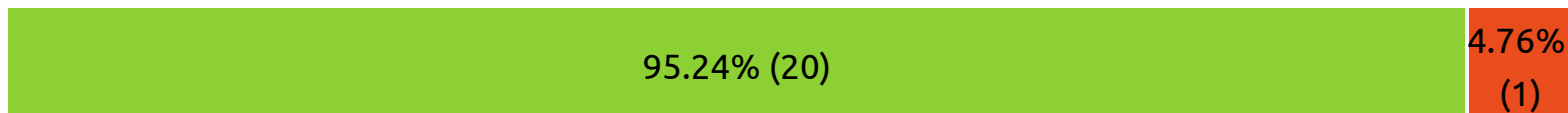
Qualité de la réponse

Résultat sur 21 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 21 réponses au questionnaire



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



Contact

contact@targetfirst.com



target first