



**test**

M6 Boutique

du 25/10/2018 au 21/11/2018



**target first**<sup>®</sup>

# 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
- 12 - Callback  
PAGE 14

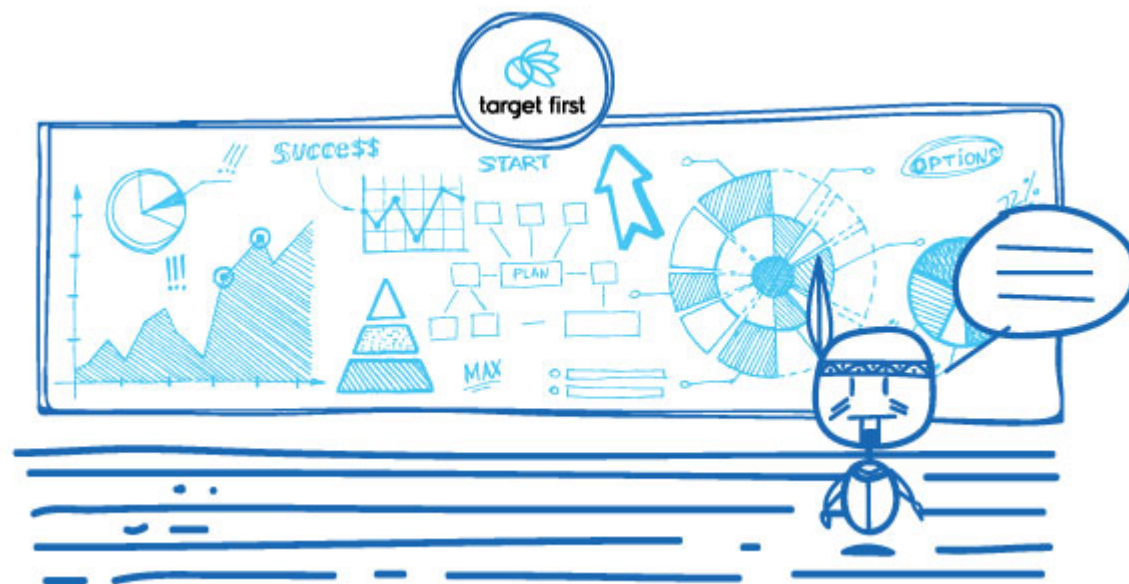


# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 25/10/2018 au 21/11/2018

2 site(s) :

- <https://www.m6boutique.com>
- <https://secure.m6boutique.com/>



## ↑ 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 206653 visiteurs ciblés, il y a eu 1278 chats, soit un taux de chat de 0.62%

## ↑ 4 - Leads

### Leads Totals

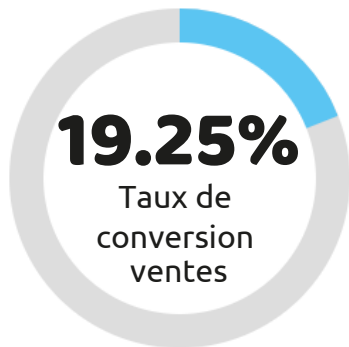
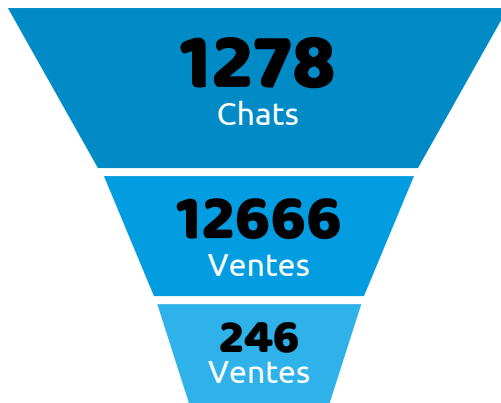
Résultat sur 1568 leads enregistrés sur cette période.



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

# ↑ 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.



Target First vous a permis de sauver 246 ventes, dont le panier moyen est de 106.72€.

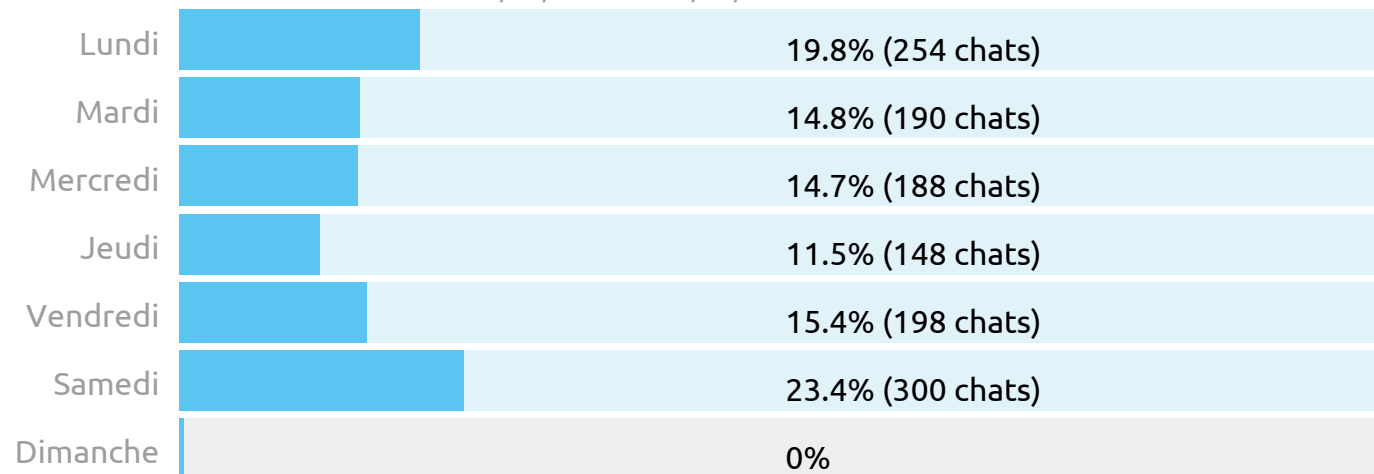
Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période est de 26252.48 €

## ↑ 6 - Volume d'activité

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

Total de 1278 chats du 25/10/2018 au 21/11/2018



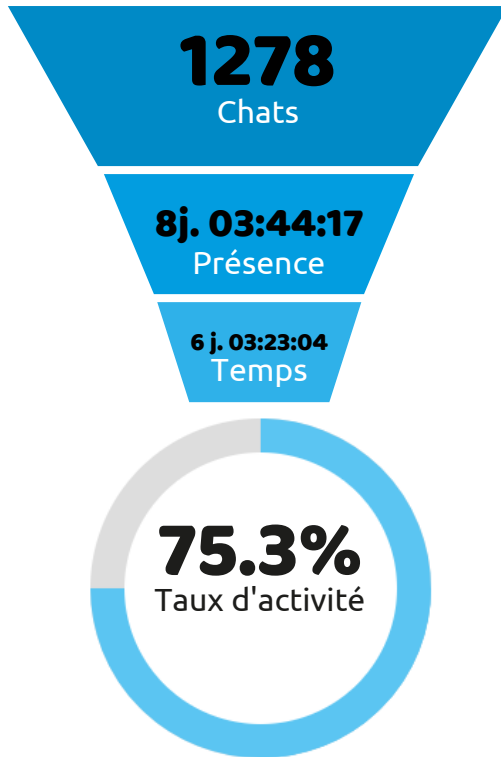
Sur la période, sont gérés en moyenne 213 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 300 chats réalisés le weekend, soit 23%  
Pic d'activité le Samedi avec 300 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.

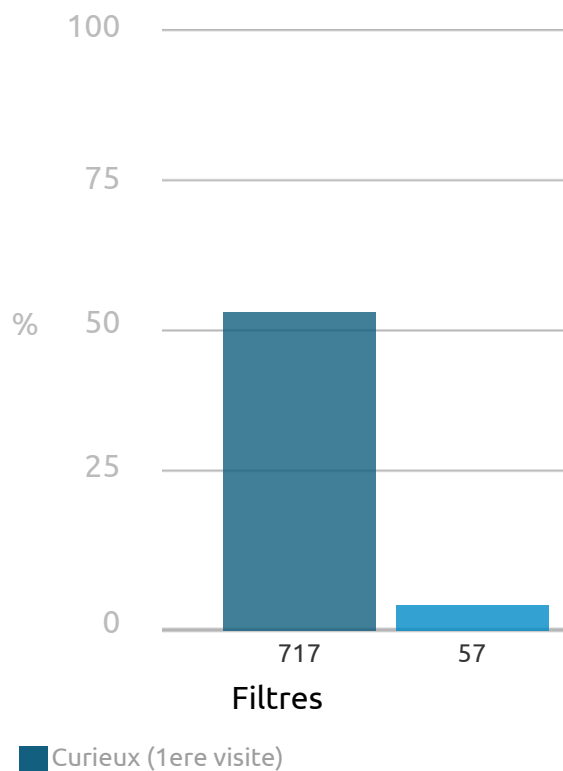
Taux d'activité : temps de chat / temps de présence.

Notes | Sur un total de 206653 visiteurs ciblés, il y a eu 73 chats manqués soit un taux de 0.04%

## ↑ 8 - Invitation à chatter

### Motifs de chats

679 conversations ont été initiées après une invitation à chatter.



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)

00:01:13

00:00:30

## DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:43

00:00:50

## DMC

(durée moyenne de clôture)

00:00:35

00:02:30

## DMT

(durée moyenne de traitement)

00:06:55

00:12:00

■ Mes données   ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 43 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 06 minutes et 55 secondes, nous apportons une réponse rapide et proche de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

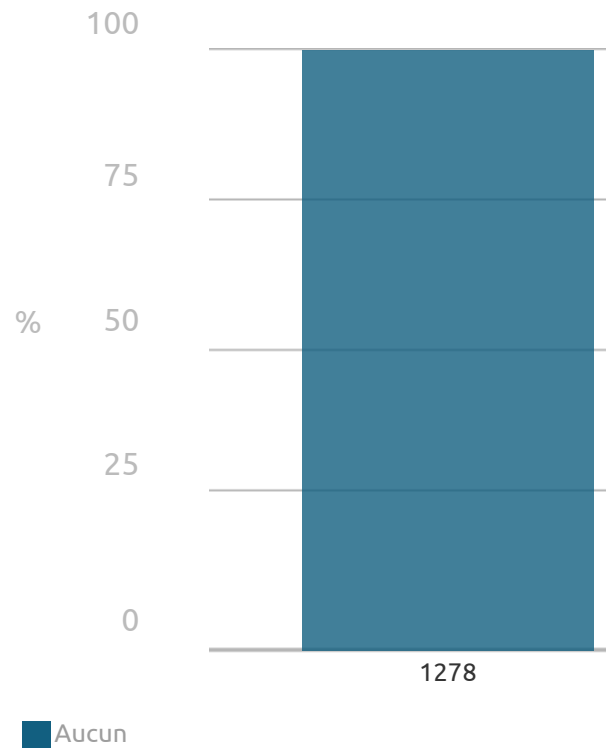
La durée moyenne de traitement est de 06 minutes et 55 secondes.

Sur 1278 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 43 secondes.

## ↑ 10 - Motifs des chats

### Motifs de chats

Résultat sur 1278 chats



**Vous n'avez pas paramétré de motifs pour vos chats, ou vous n'avez pas qualifié vos chats sur la période.**

# ↑ 11 - Satisfaction



87.27% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

## Délai d'attente

Résultat sur 288 réponses au questionnaire



## Qualité de la réponse

Résultat sur 288 réponses au questionnaire



## Qualité de l'accueil

Résultat sur 288 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 00:00:00

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

Notes

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



# Contact

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



target first