



test

M6 Boutique

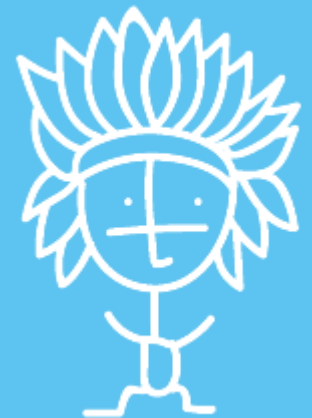
du 01/11/2018 au 28/11/2018



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
- 12 - Callback
PAGE 14

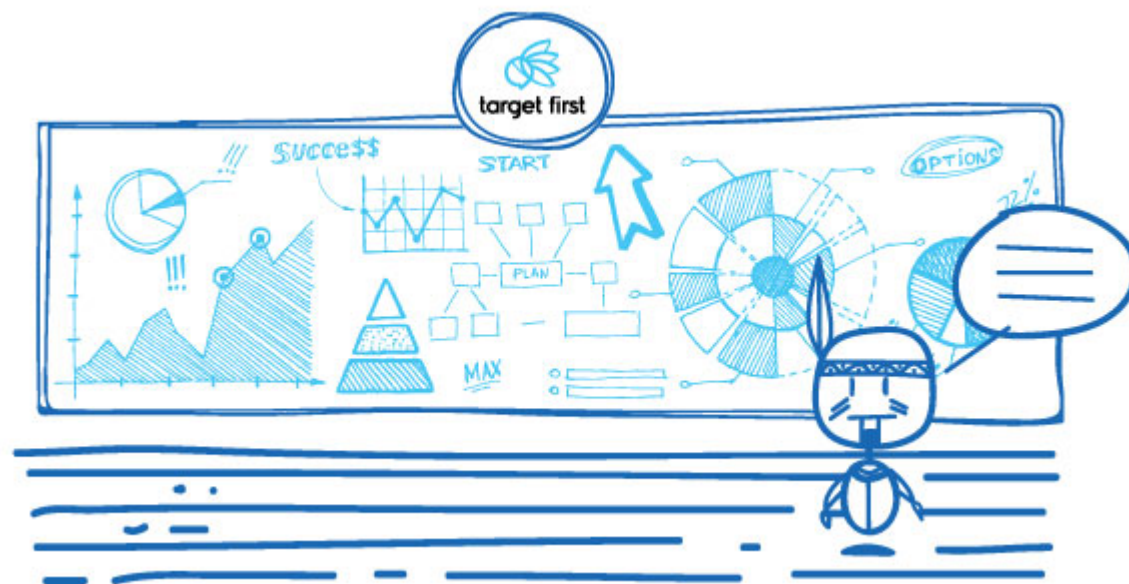


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/11/2018 au 28/11/2018

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

908160
Pages trackées

202399
Visiteurs

1379
Chats

0.68%
Taux de chat



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 202399 visiteurs ciblés, il y a eu 1379 chats, soit un taux de chat de 0.68%

↑ 4 - Leads

Leads Totals

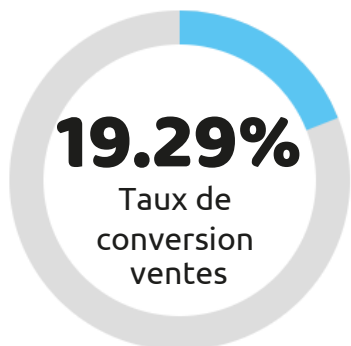
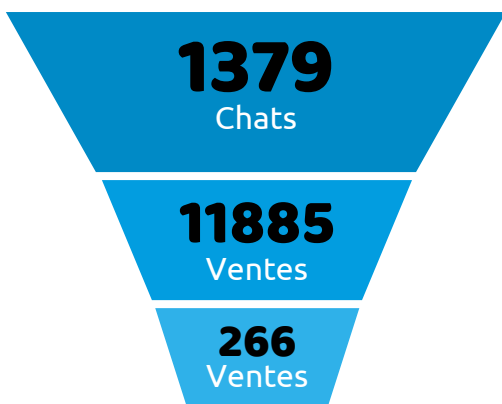
Résultat sur 1846 leads enregistrés sur cette période.



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

↑ 5 - Ventes

Tunnel de vente



details



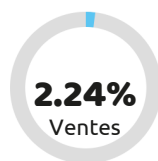
Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



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



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



Target First vous a permis de sauver 266 ventes, dont le panier moyen est de 94.68€.

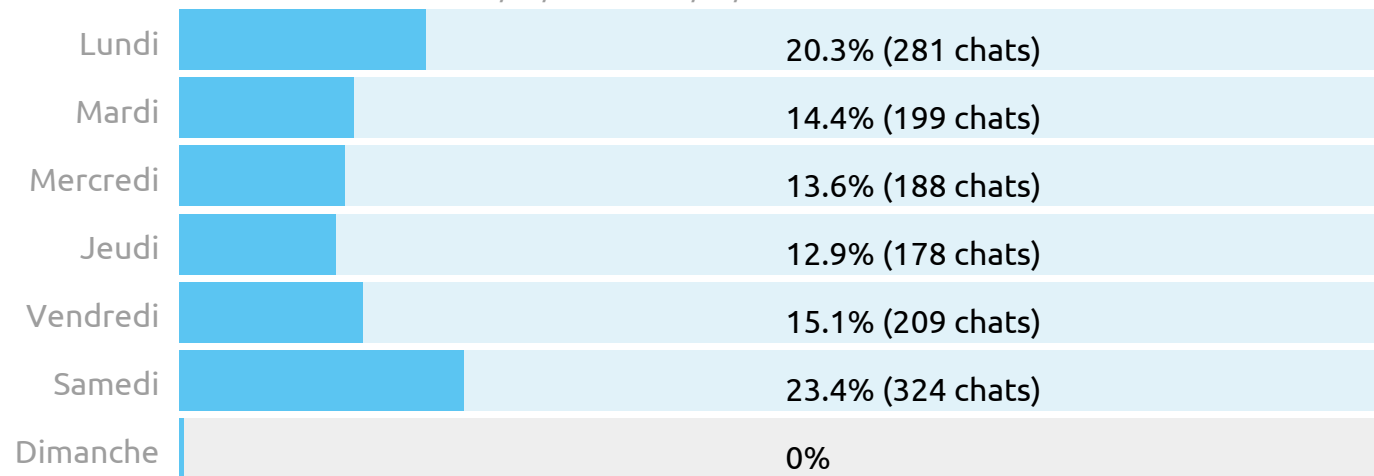
Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période est de 25185.87 €

↑ 6 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par semaine

Total de 1379 chats du 01/11/2018 au 28/11/2018

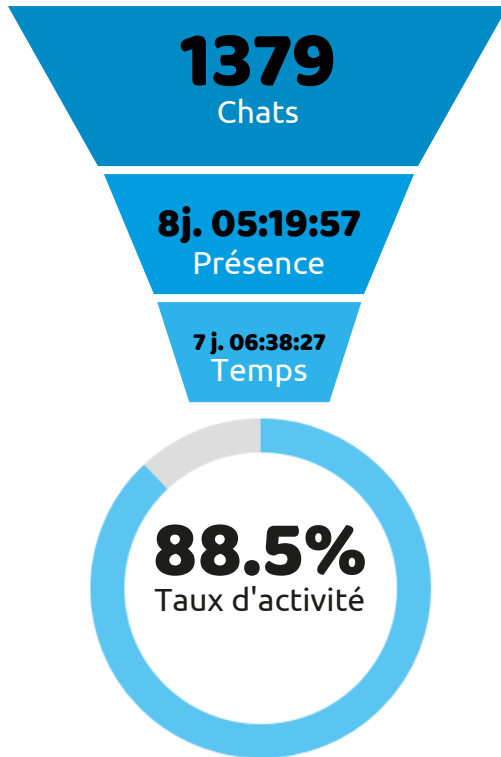


Sur la période, sont gérés en moyenne 230 chats par jour, sur 6 jours ouvrés

Notes | 324 chats réalisés le weekend, soit 23%
Pic d'activité le Samedi avec 324 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.

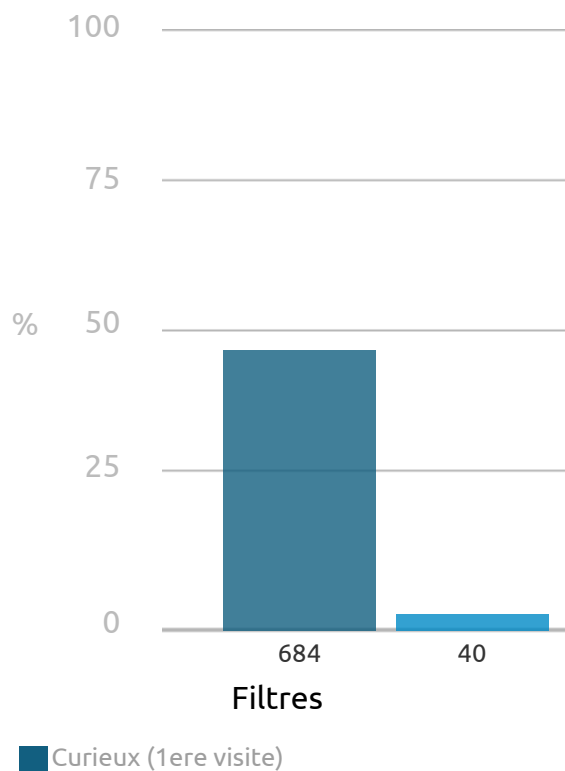
Taux d'activité : temps de chat / temps de présence.

Notes | Sur un total de 202399 visiteurs ciblés, il y a eu 87 chats manqués soit un taux de 0.04%

↑ 8 - Invitation à chatter

Motifs de chats

655 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)

00:01:20

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:49

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:00:58

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:07:36

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 49 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 07 minutes et 36 secondes, nous apportons une réponse dans de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

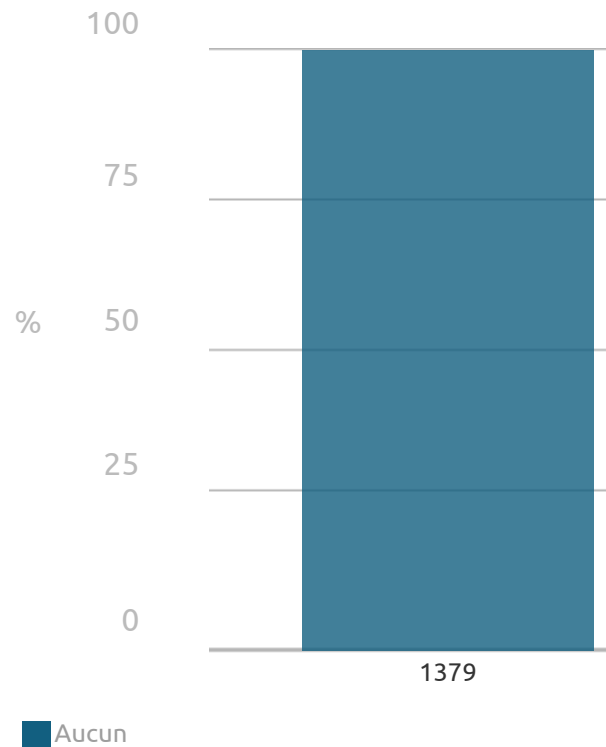
La durée moyenne de traitement est de 07 minutes et 36 secondes.

Sur 1379 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 49 secondes.

↑ 10 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 1379 chats



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

↑ 11 - Satisfaction



87.74% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente

Résultat sur 276 réponses au questionnaire



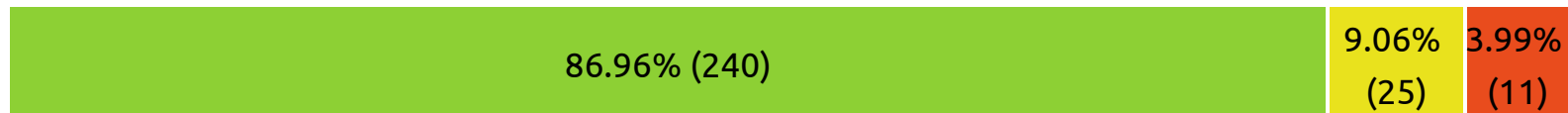
Qualité de la réponse

Résultat sur 276 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 276 réponses au questionnaire

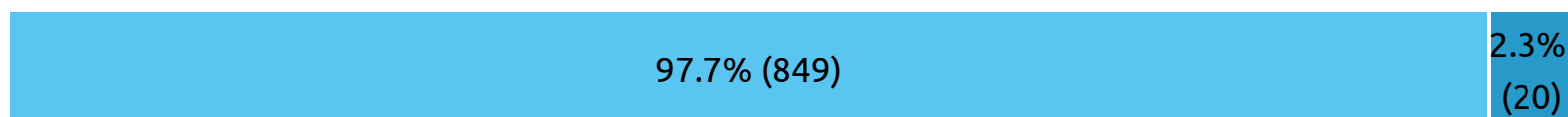


■ Satisfait
 ■ Moyennement satisfait
 ■ Pas satisfait
 ■ Ne se prononce pas

↑ 12 - Callback

Callback

Résultat sur 869 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



Durée totale des appels 00:07:21

Notes

20 appel manqué sur cette période
Durée moyenne d'un appel 00:06:48



Contact

contact@targetfirst.com



target first