



Rapport Smeno - Octobre 2018

<http://www.smeno.com>

du 01/10/2018 au 31/10/2018



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

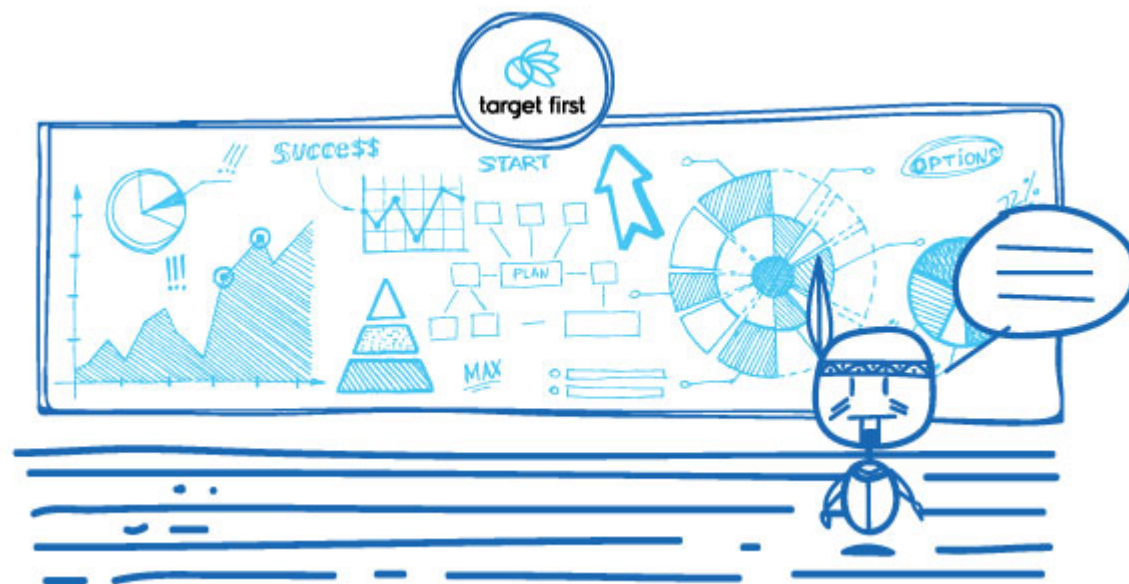


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/10/2018 au 31/10/2018

2 site(s) :

- <https://www.smeno.com>
- <http://souscription.sud-courtage.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.

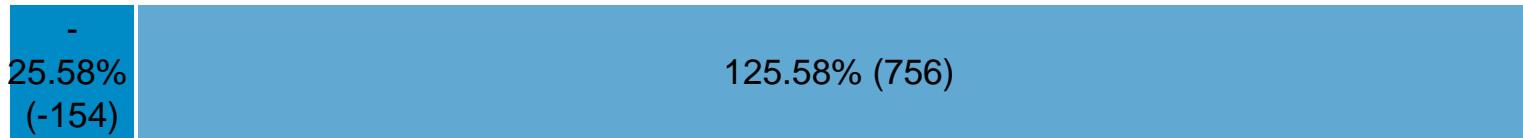


Notes | Sur un total de 46227 visiteurs ciblés, il y a eu 308 chats, soit un taux de chat de 0.67%

↑ 4 - Leads

Leads Totals

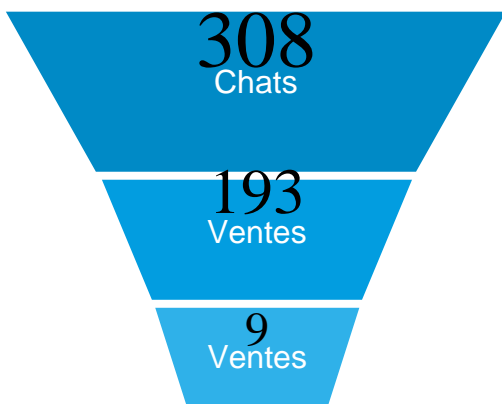
Résultat sur 602 leads enregistrés sur cette période



■ Lead (chats/formulaires) ■ Lead callback

↑ 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.



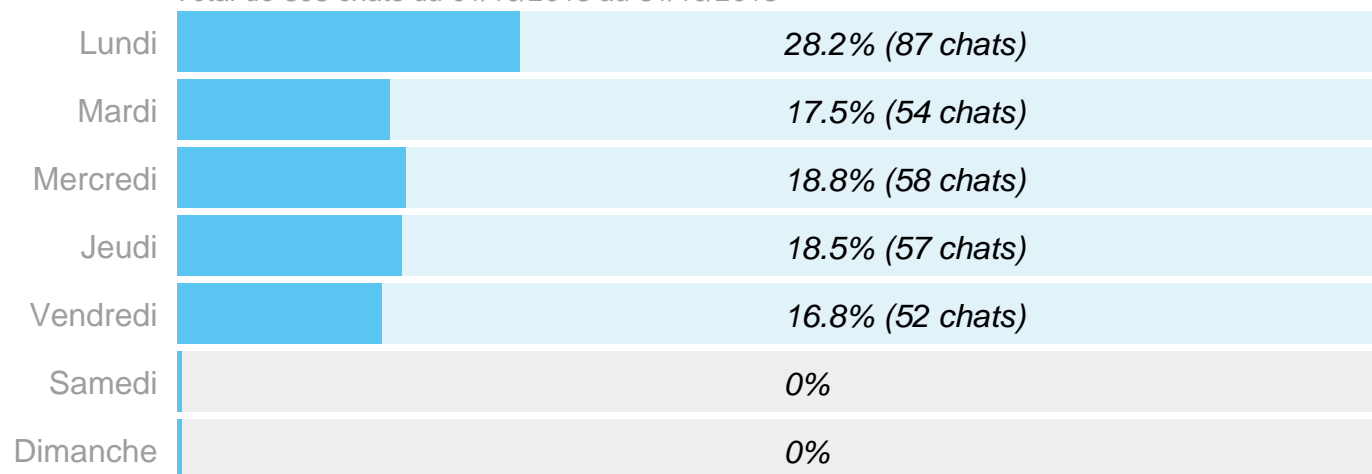
Target First vous a permis de sauver 9 ventes, dont le panier moyen est de 194.22€.

Notes | Le chiffre d'affaire sauvé sur cette période est de 1748 €

↑ 6 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par semaine

Total de 308 chats du 01/10/2018 au 31/10/2018

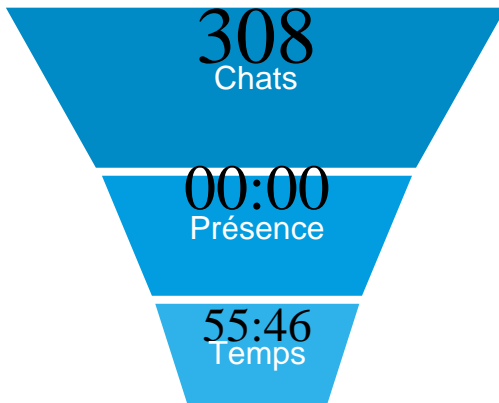


Sur la période, sont gérés en moyenne 62 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Lundi avec 87 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 46227 visiteurs ciblés, il y a eu 0 chat manqué soit un taux de 0%

↑ 8 - Invitation à chatter



↑ 9 - Chats

DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



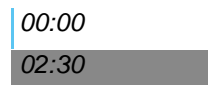
DMR

(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 33 minutes et 17 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 28 minutes et 47 secondes, nous apportons une réponse nettement plus lente que la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

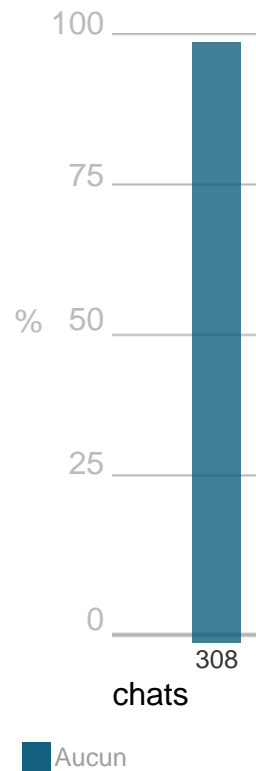
Notes

La durée moyenne de traitement est de 28 minutes et 47 secondes.
Sur 308 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 33 minutes et 17 secondes.

↑ 10 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 308 chats. Seul les motifs qui ont été utilisés dans les chats sont affichés dans ce graphique.



↑ 11 - Satisfaction



96.97% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente

Résultat sur 11 réponses au questionnaire



Qualité de la réponse

Résultat sur 11 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 11 réponses au questionnaire

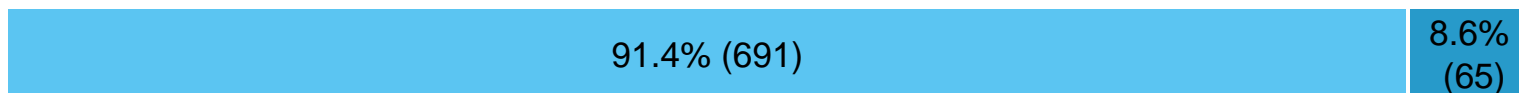


 Satisfait  Moyennement satisfait  Pas satisfait  Ne se prononce pas

↑ 12 - Callback

Callback

Résultat sur 756 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



Durée totale des appels 0

Notes | 0 appel manqué sur cette période
Durée moyenne d'un appel 05:05



Contact

contact@targetfirst.com



target first