



Rapport hebdo - chat

targetfirst.com

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 - 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 12/11/2018 au 18/11/2018

1 site(s) :

- <http://support.targetfirst.com>



↑ 2 - Dispositif Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



Push marketing

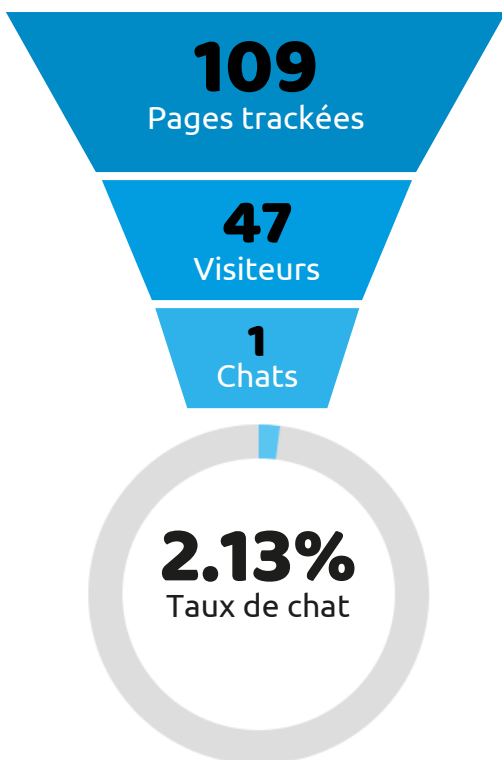


Vous utilisez 2 dispositif(s) sur 6, soit 33% du potentiel Target First

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.



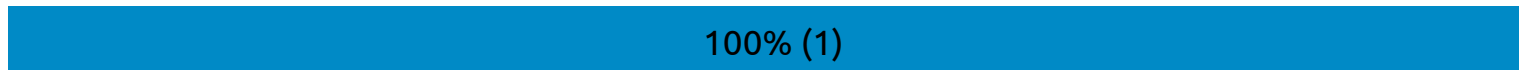
Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.

Notes | Sur un total de 47 visiteurs ciblés, il y a eu 1 chats, soit un taux de chat de 2.13%

↑ 4 - Leads

Leads Totals

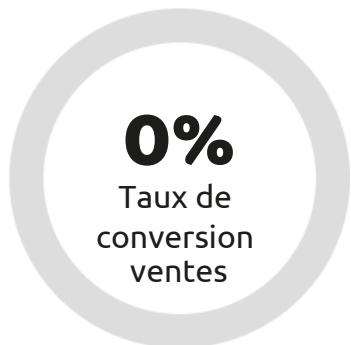
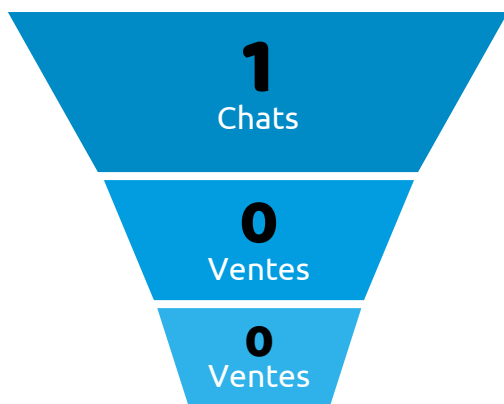
Résultat sur 1 leads enregistrés sur cette période.



■ 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.

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 1 chats du 12/11/2018 au 18/11/2018

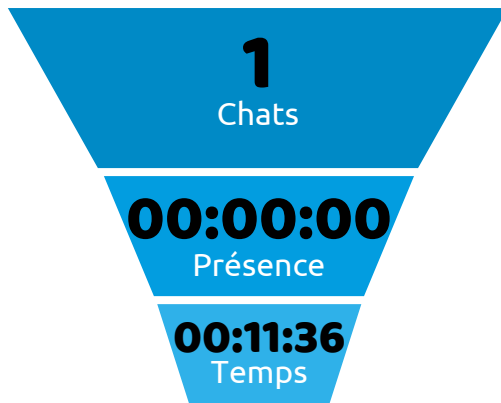
Lundi	0%
Mardi	0%
Mercredi	100% (1 chat)
Jeudi	0%
Vendredi	0%
Samedi	0%
Dimanche	0%

Sur la période, sont gérés en moyenne 1 chat par jour sur 1 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Mercredi avec 1 chat

↑ 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.

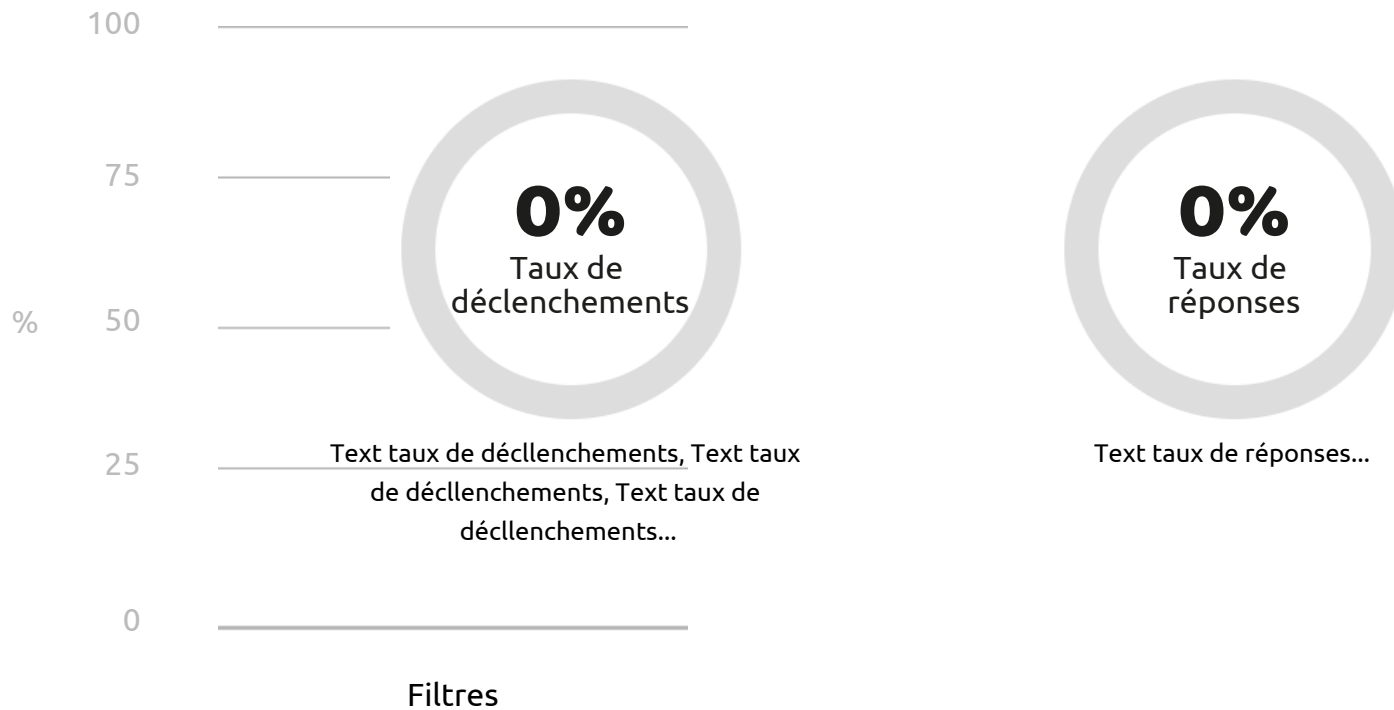
Taux d'activité : temps de chat / temps de présence.

Notes | Sur un total de 47 visiteurs ciblés, il y a eu 2 chats manqués soit un taux de 4.26%

↑ 8 - Invitation à chatter

Motifs de chats

0 conversations ont été initiées après une invitation à chatter.



↑ 9 - Chats

DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)

00:00:38

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:38

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:05:09

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:11:36

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 38 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 11 minutes et 36 secondes, nous apportons une réponse dans de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

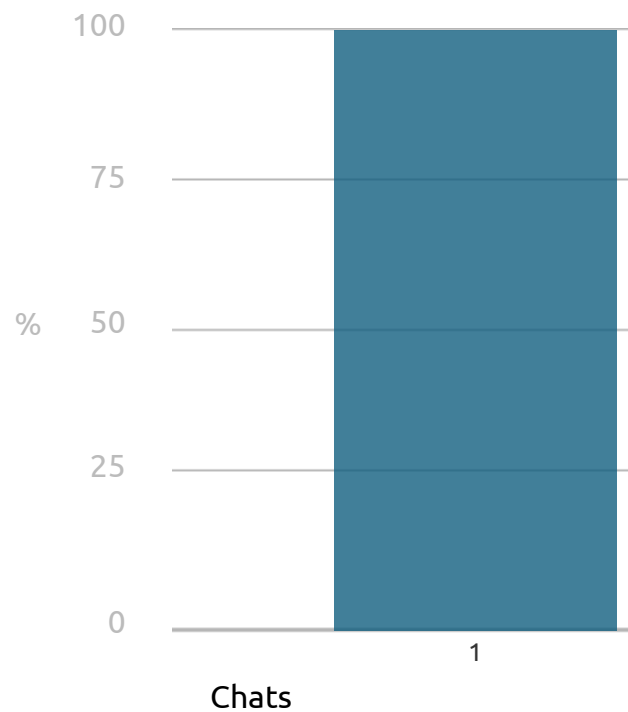
Notes

La durée moyenne de traitement est de 11 minutes et 36 secondes.
Sur 1 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 38 secondes.

↑ 10 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 1 chats. Seul les motifs qui ont été utilisés dans les chats sont affichés dans ce graphique.



↑ 11 - Satisfaction



100% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente

Résultat sur 2 réponses au questionnaire



Qualité de la réponse


Résultat sur 2 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 2 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

Notes

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



Contact

contact@targetfirst.com



target first