



# Rapport hebdo - chat et call back

glob-explorer.com

du 12/11/2018 au 19/11/2018



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

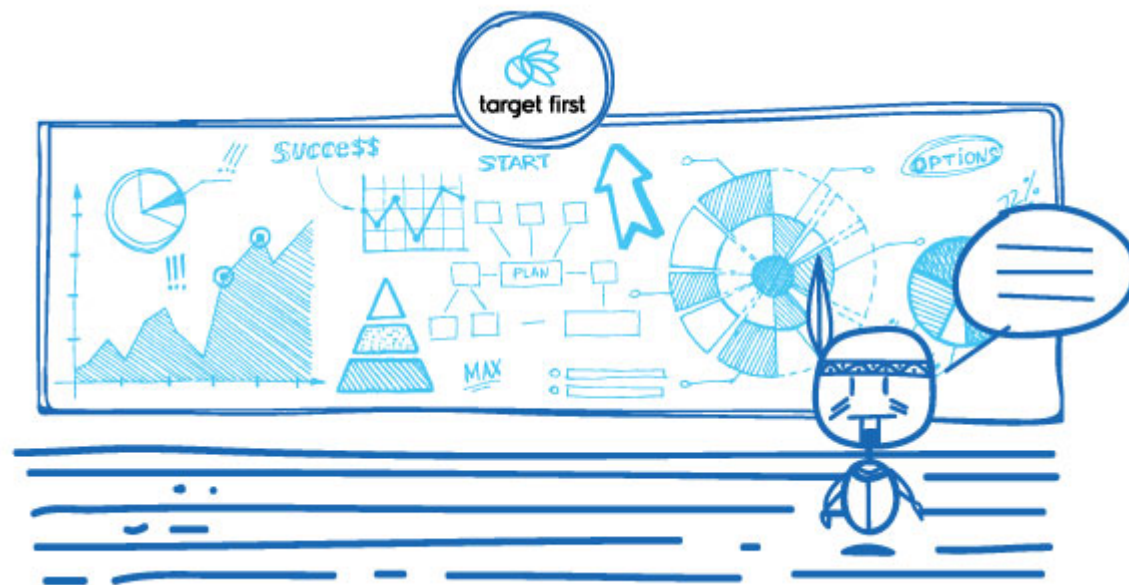


# ↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 12/11/2018 au 19/11/2018

5 site(s) :

- <https://glob-explorer.com/>
- <https://www.sportselitejeunes.fr>
- <http://www.clc.fr>
- <https://www.nacel.fr>
- <http://keepschool.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 14548 visiteurs ciblés, il y a eu 11 chats, soit un taux de chat de 0.08%

# ↑ 4 - Leads

## Leads Totals

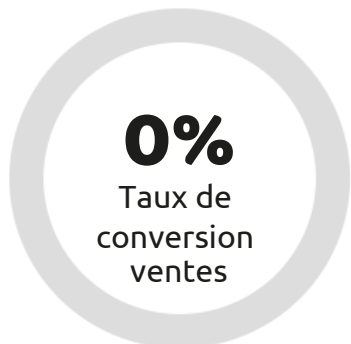
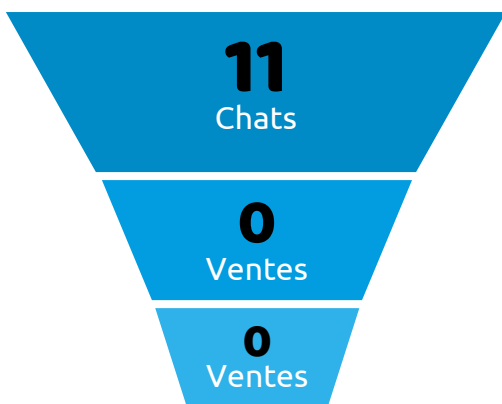
Résultat sur 17 leads enregistrés sur cette période.



■ 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.

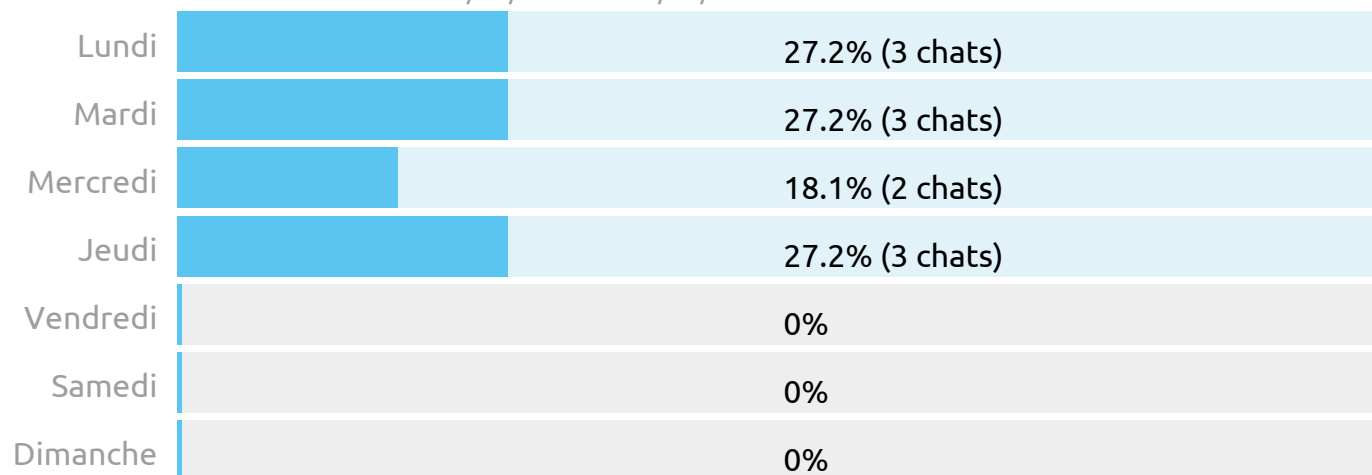
**Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventes ou aucune vente n'a été enregistrée sur la période ou vous n'êtes pas e-commerçant.**

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 11 chats du 12/11/2018 au 19/11/2018



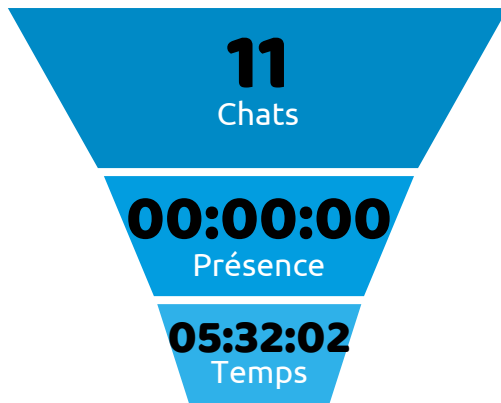
Sur la période, sont gérés en moyenne 3 chats par jour, sur 4 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%  
Pic d'activité le Mardi avec 3 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.

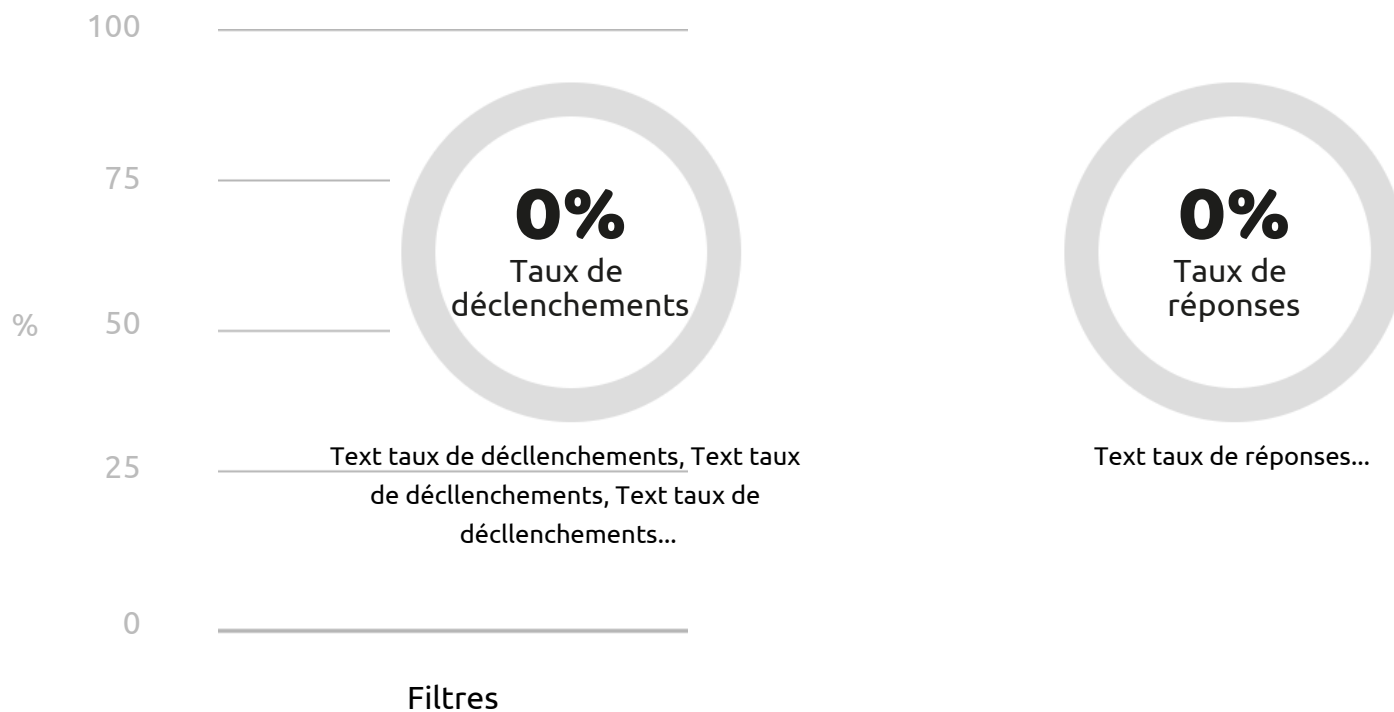
Taux d'activité : temps de chat / temps de présence.

Notes | Sur un total de 14548 visiteurs ciblés, il y a eu 5 chats manqués soit un taux de 0.03%

## ↑ 8 - Invitation à chatter

### Motifs de chats

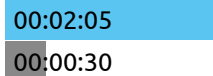
0 conversations ont été initiées après une invitation à chatter.



## ↑ 9 - Chats

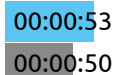
### DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



### 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 00 minutes et 53 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 30 minutes et 11 secondes, nous apportons une réponse nettement plus lente que la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

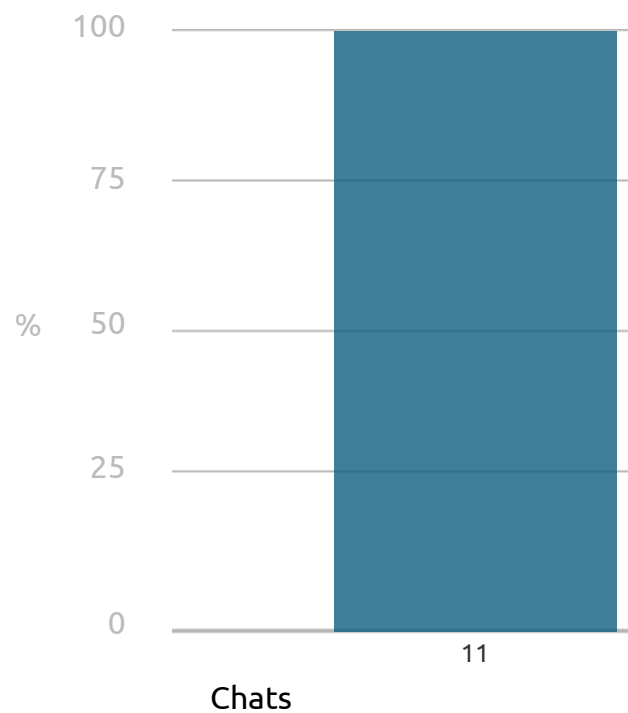
La durée moyenne de traitement est de 30 minutes et 11 secondes.

Sur 11 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 53 secondes.

## ↑ 10 - Motifs des chats

### Motifs de chats

Résultat sur 11 chats. Seul les motifs qui ont été utilisés dans les chats sont affichés dans ce graphique.



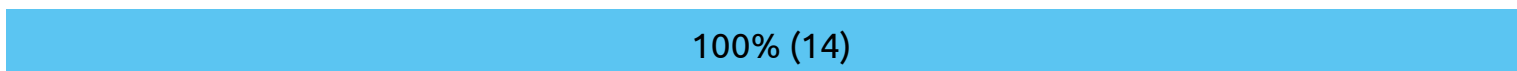
## 11 - Satisfaction

Aucune réponse aux questionnaires de satisfaction

# ↑ 12 - Callback

## Callback

Résultat sur 14 Callback



■ Appels réussis   ■ Appels manqués



Durée totale des appels 01:35:34

Notes

0 appel manqué sur cette période  
Durée moyenne d'un appel 00:06:50



# Contact

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



target first