



Rapport trimestriel - chat et call back

<https://fr.nuxe.com>

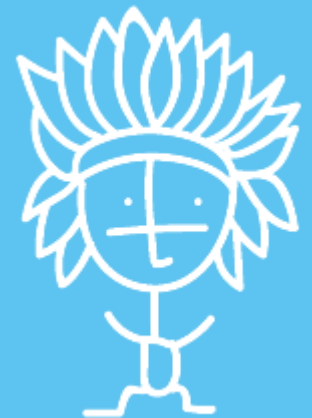
du 01/07/2018 au 30/09/2018



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 01/07/2018 au 30/09/2018

1 site(s) :

- <https://fr.nuxe.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.



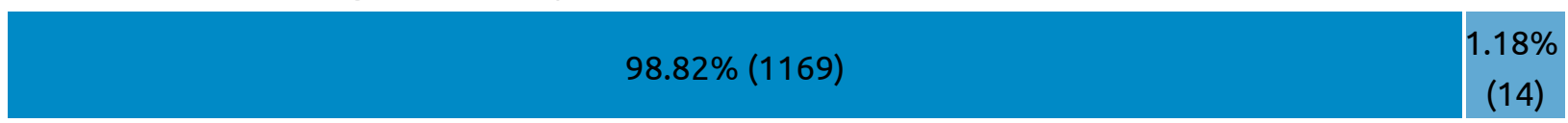
Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.

Notes | Sur un total de 400513 visiteurs ciblés, il y a eu 1169 chats, soit un taux de chat de 0.29%

↑ 4 - Leads

Leads Totals

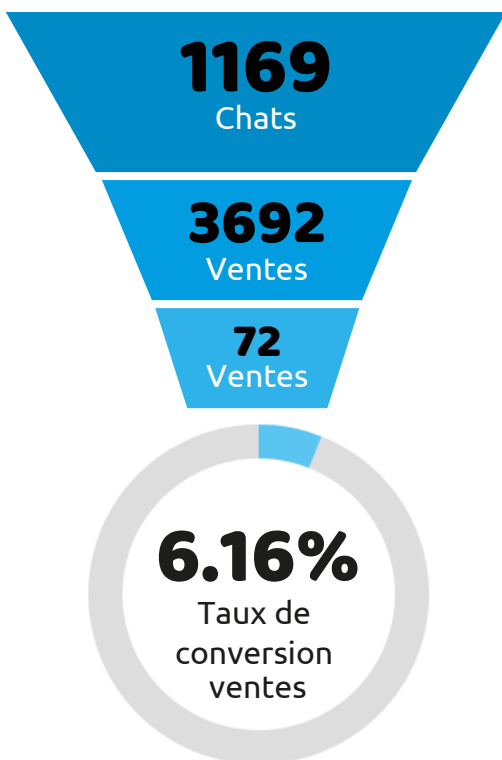
Résultat sur 1183 leads enregistrés sur cette période.



■ 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.



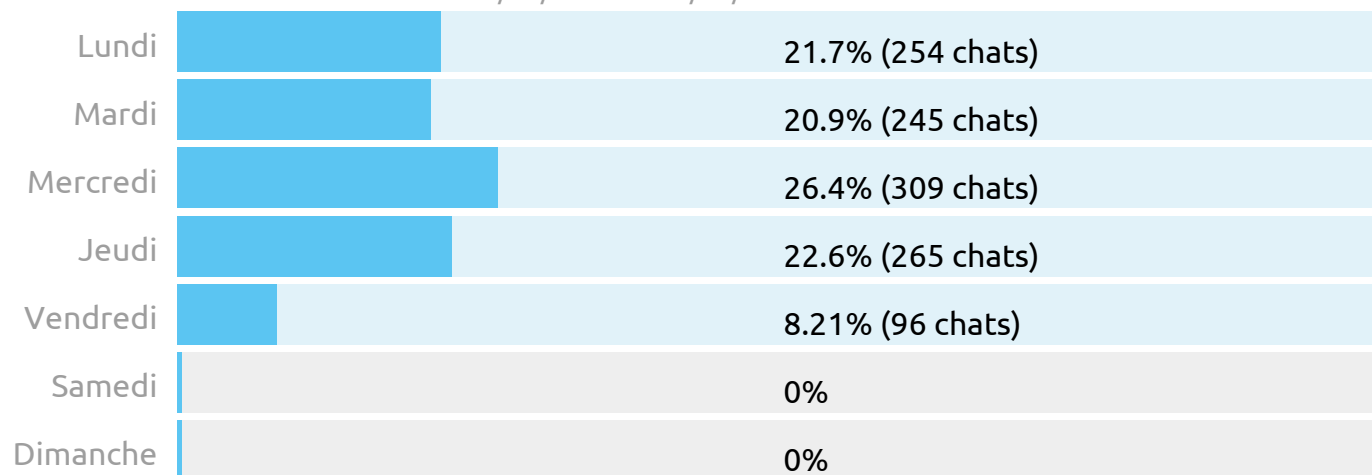
Target First vous a permis de sauver 72 ventes, dont le panier moyen est de 71.61€.

Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période est de 5155.66 €

↑ 6 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par semaine

Total de 1169 chats du 01/07/2018 au 30/09/2018

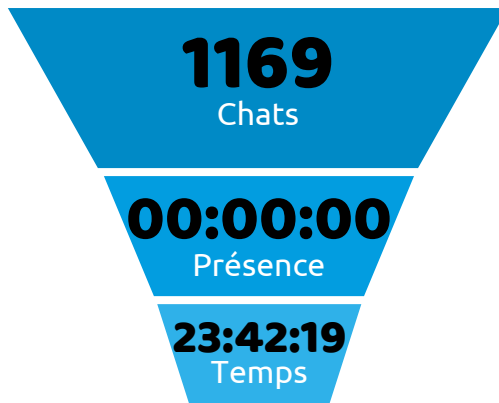


Sur la période, sont gérés en moyenne 234 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Mercredi avec 309 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.

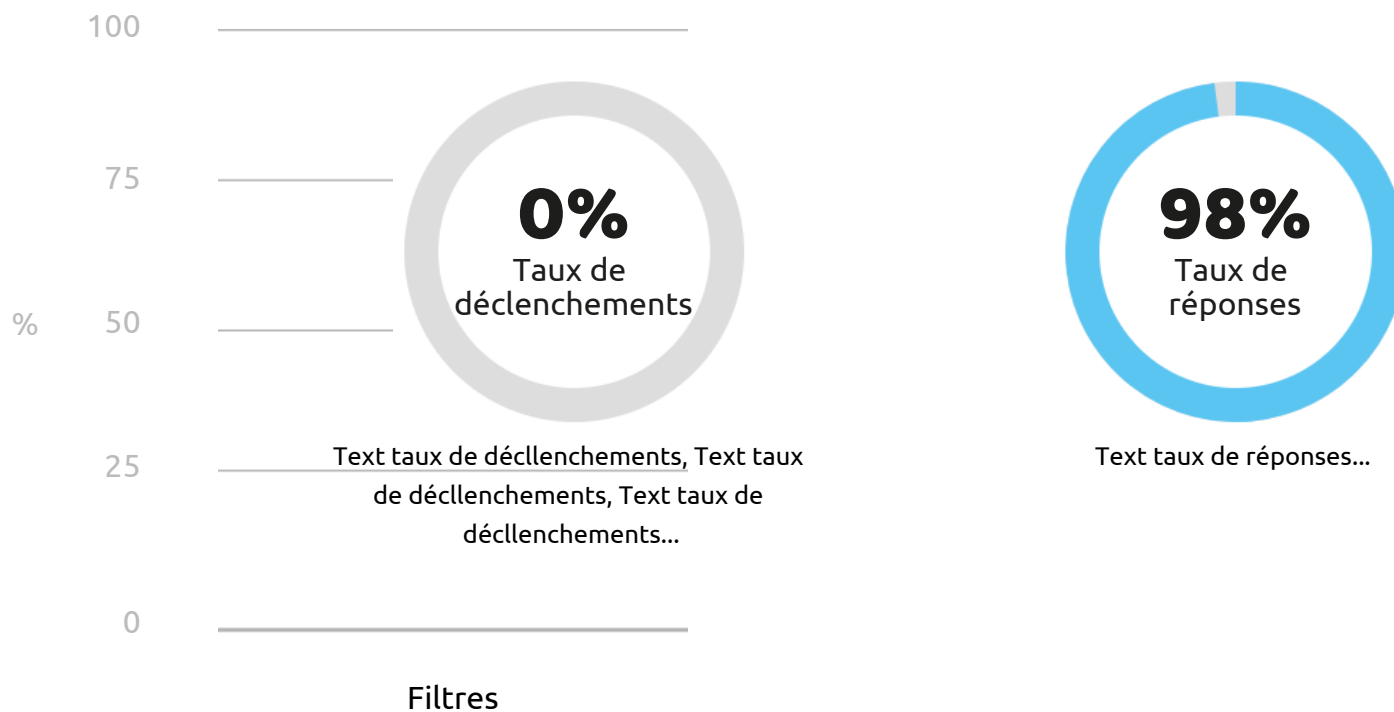
Taux d'activité : temps de chat / temps de présence.

Notes | Sur un total de 400513 visiteurs ciblés, il y a eu 31 chats manqués soit un taux de 0.01%

↑ 8 - Invitation à chatter

Motifs de chats

440 conversations ont été initiées après une invitation à chatter.



↑ 9 - Chats

DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)

00:00:12

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:16

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:00:00

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:04:55

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 16 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 04 minutes et 55 secondes, nous apportons une réponse rapide et proche de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

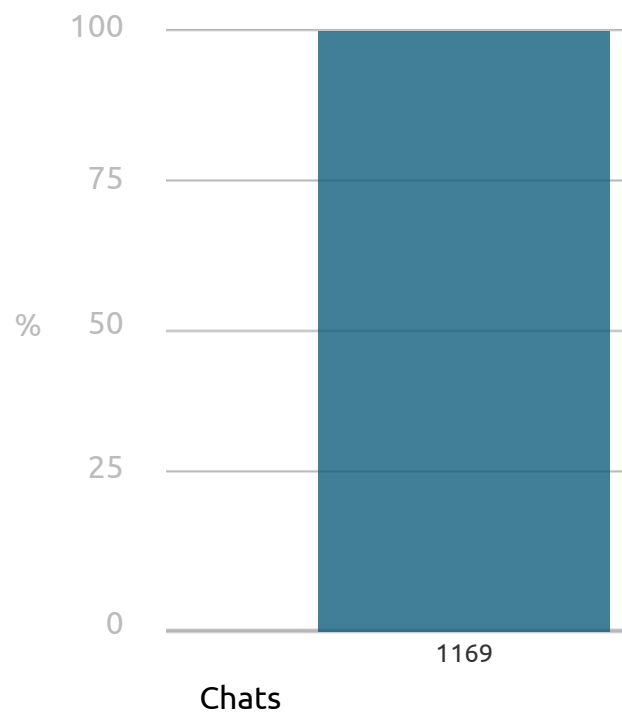
La durée moyenne de traitement est de 04 minutes et 55 secondes.

Sur 1169 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 16 secondes.

↑ 10 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 1169 chats. Seul les motifs qui ont été utilisés dans les chats sont affichés dans ce graphique.



↑ 11 - Satisfaction



60% des visiteurs sont globalement satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente

Résultat sur 5 réponses au questionnaire



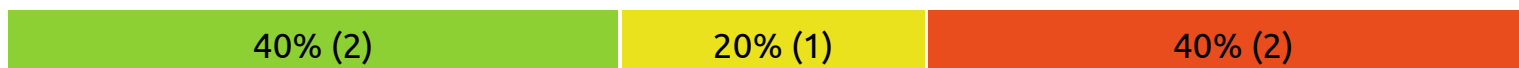
Qualité de la réponse

Résultat sur 5 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 5 réponses au questionnaire

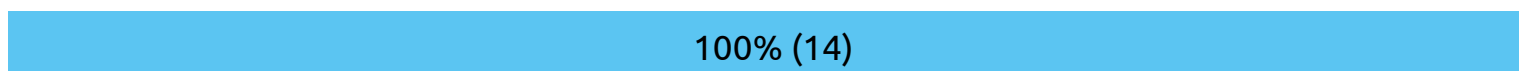


■ Satisfait
 ■ Moyennement satisfait
 ■ Pas satisfait
 ■ Ne se prononce pas

↑ 12 - Callback

Callback

Résultat sur 14 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



Durée totale des appels 00:51:29

Notes

0 appel manqué sur cette période
Durée moyenne d'un appel 00:03:41



Contact

contact@targetfirst.com



target first