



Rapport hebdo - chats et call back

Smeno

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 - Réactivité des agents
PAGE 11
- 10 - Motifs des chats
PAGE 12
- 11 - Satisfaction
PAGE 13
- 12 - Callback
PAGE 14

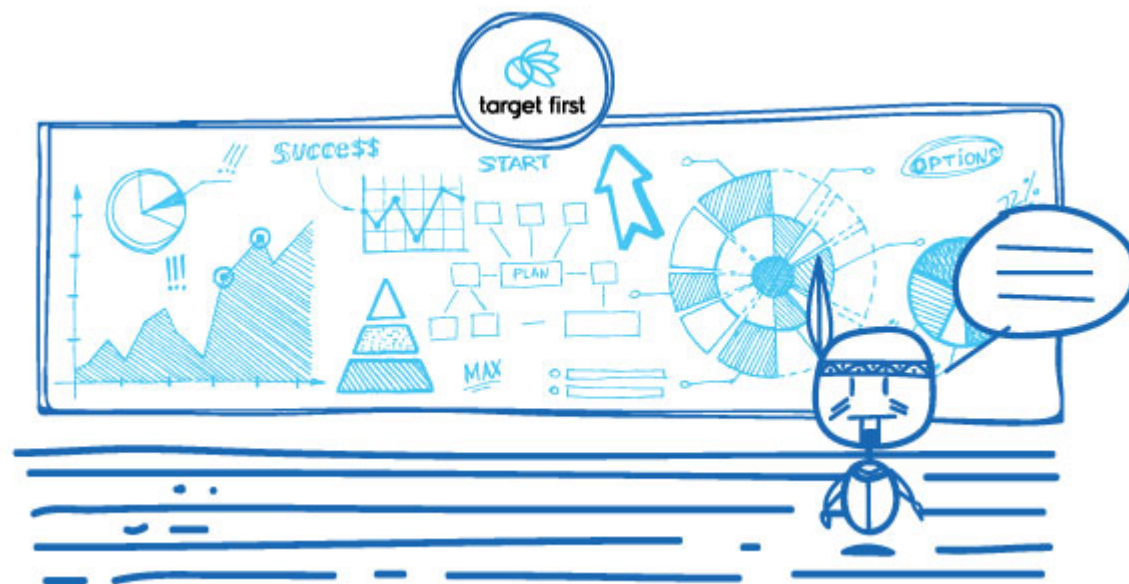


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 12/11/2018 au 18/11/2018

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.

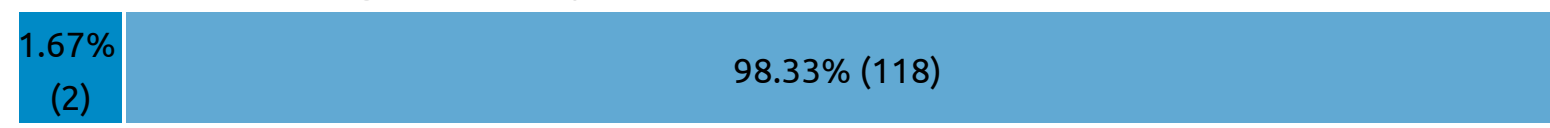
Notes

Sur un total de 9109 visiteurs ciblés, il y a eu 20 chats, soit un taux de chat de 0.22%

↑ 4 - Leads

Leads Totals

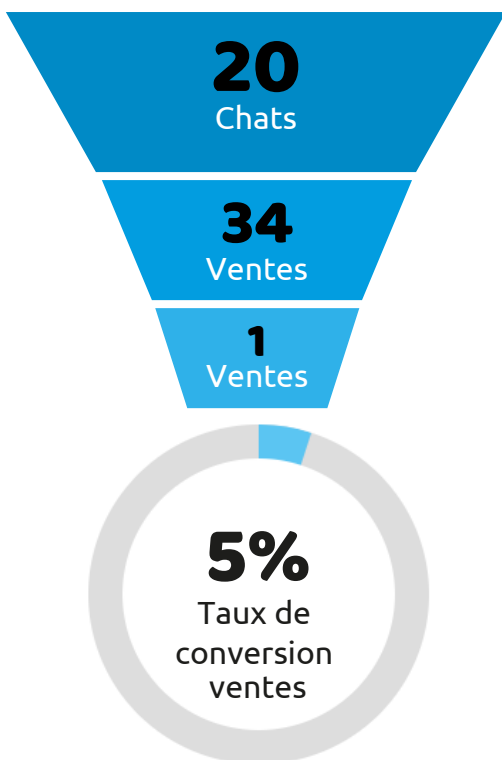
Résultat sur 120 leads enregistrés sur cette période.



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

↑ 5 - Ventas

Tunnel de vente



details



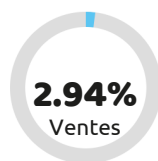
Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



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



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



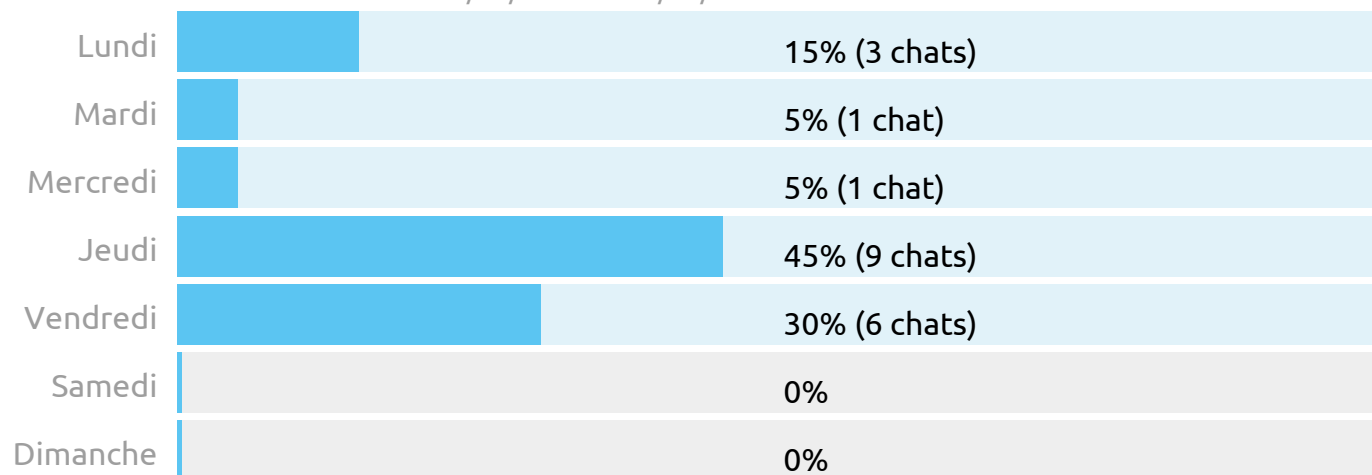
Target First vous a permis de sauver 1 ventes, dont le panier moyen est de 132€.

Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période est de 132 €

↑ 6 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par semaine

Total de 20 chats du 12/11/2018 au 18/11/2018

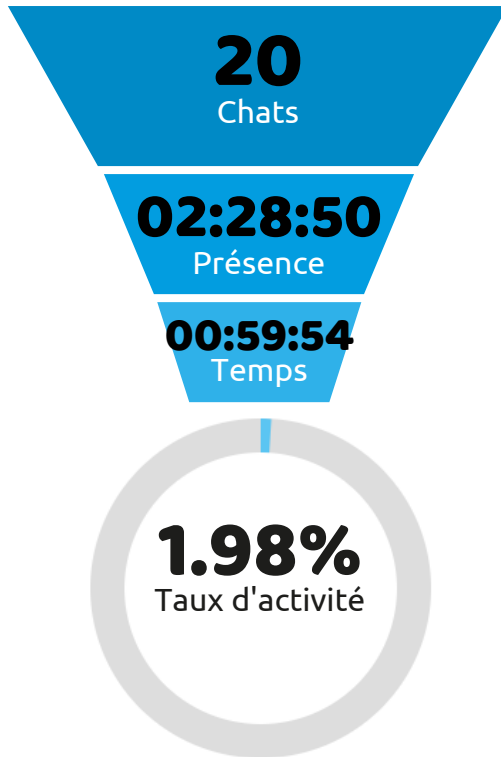


Sur la période, sont gérés en moyenne 4 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Jeudi avec 9 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.

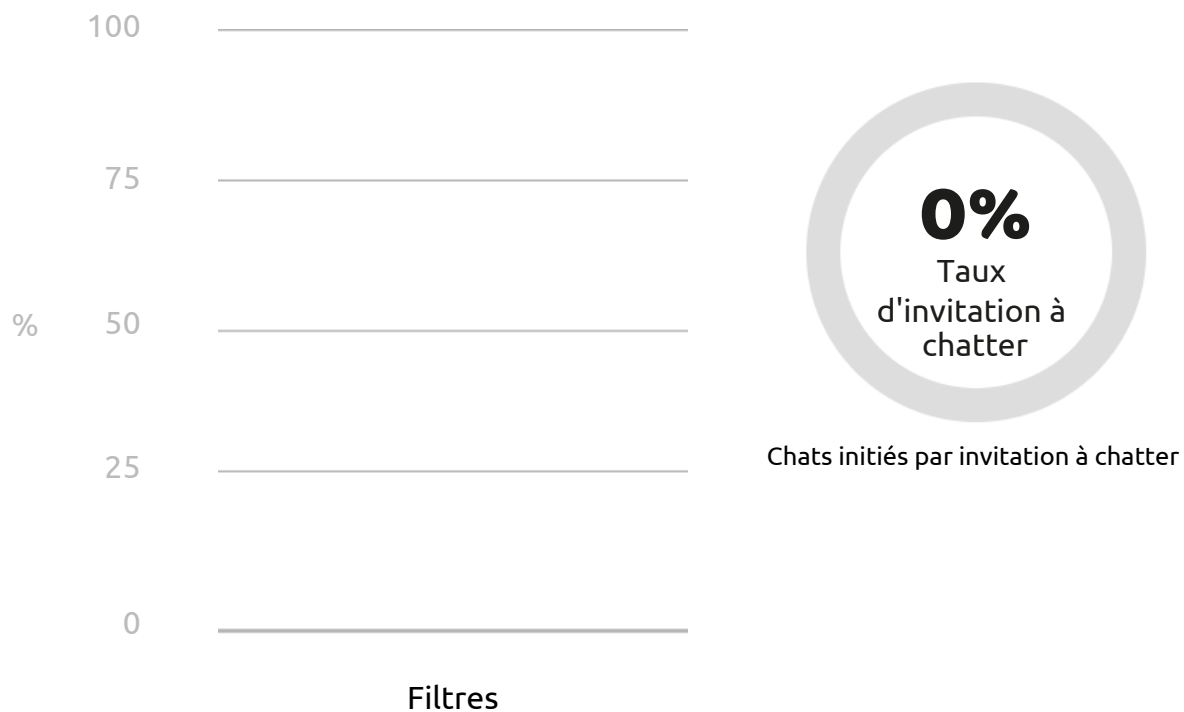
Taux d'activité : temps de chat / temps de présence.

Notes | Sur un total de 9109 visiteurs ciblés, il y a eu 0 chat manqué soit un taux de 0%

↑ 8 - Invitation à chatter

Motifs de chats

0 conversations ont été initiées après une 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

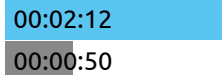
DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



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 02 minutes et 12 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement inférieur à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 03 minutes et 00 secondes, nous apportons une réponse rapide et proche de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

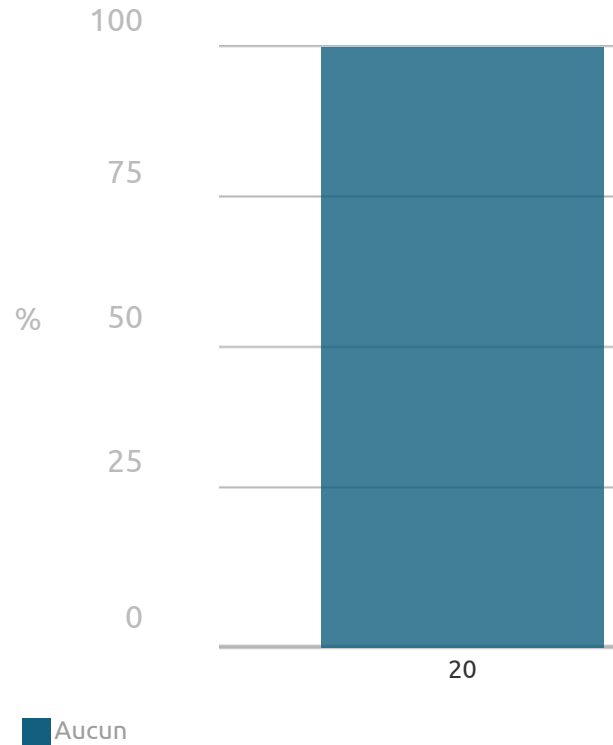
La durée moyenne de traitement est de 03 minutes et 00 secondes.

Sur 20 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 02 minutes et 12 secondes.

↑ 10 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 20 chats



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

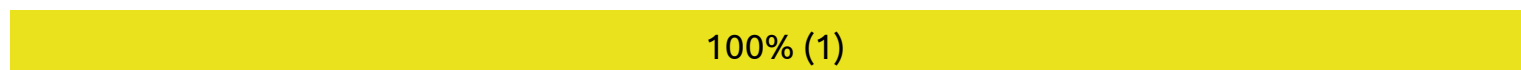
↑ 11 - Satisfaction



83.33% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

Délai d'attente

Résultat sur 1 réponses au questionnaire



Qualité de la réponse


Résultat sur 1 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 1 réponses au questionnaire

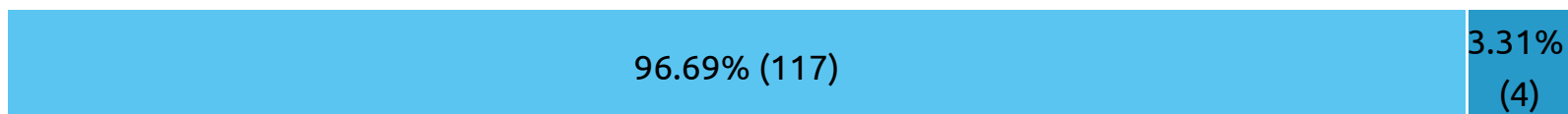


 Satisfait  Moyennement satisfait  Pas satisfait  Ne se prononce pas

↑ 12 - Callback

Callback

Résultat sur 121 Callback



■ Appels réussis ■ Appels manqués



Durée totale des appels 10:19:35

Notes

4 appel manqué sur cette période
Durée moyenne d'un appel 00:05:18



Contact

contact@targetfirst.com



target first