



- chats HOMAIR (hebdo)

<https://www.homair.com/>

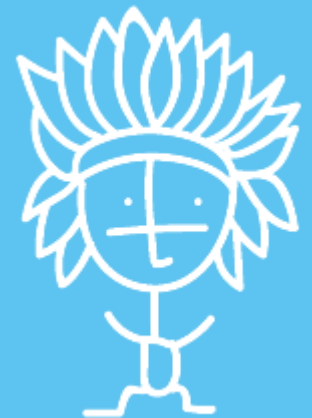
du 12/11/2018 au 18/11/2018



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

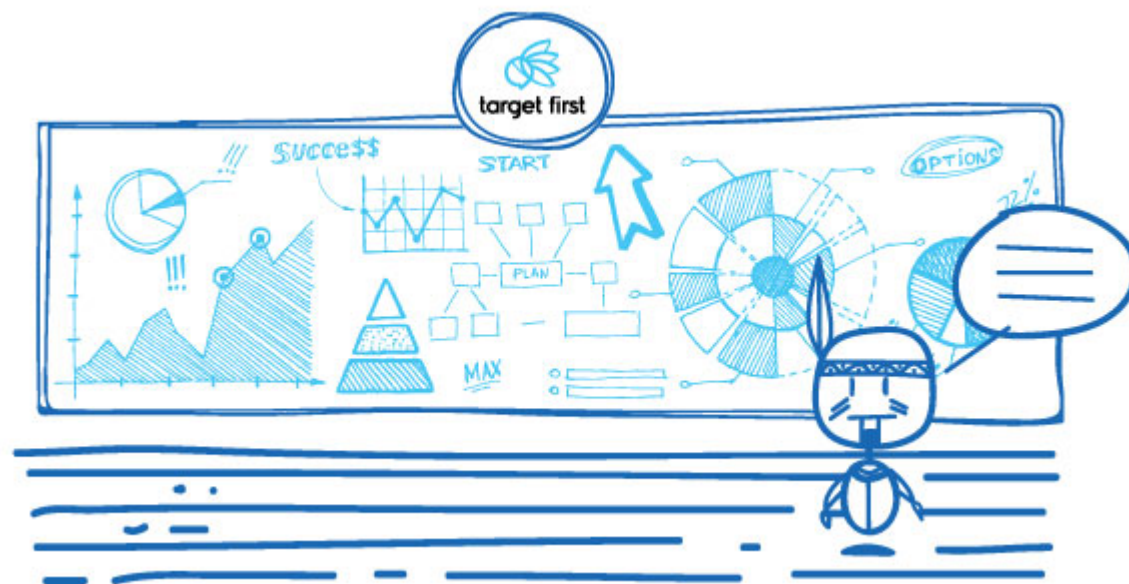


↑ 1 - Introduction de l'analyse

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

2 site(s) :

- <https://www.homair.com/>
- <https://booking.homair.com>



↑ 2 - Dispositif Target First



Chat



Callback



Facebook



Messaging



Chatbot



Push marketing



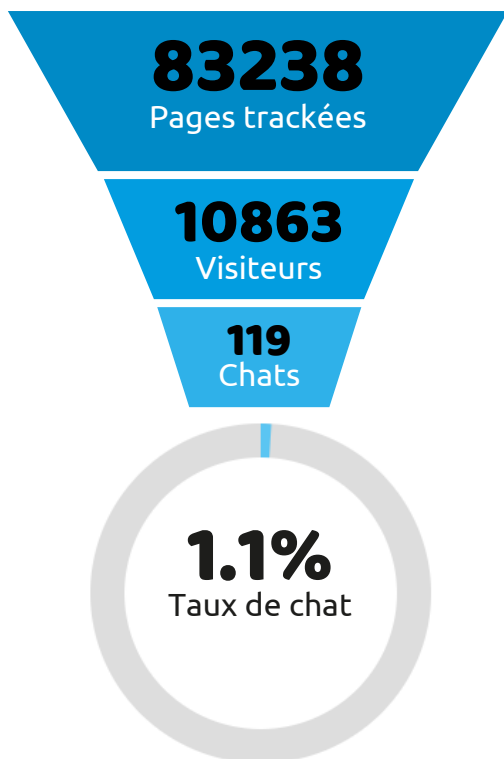
Vous utilisez 2 dispositif(s) sur 6, soit 33% du potentiel Target First

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.

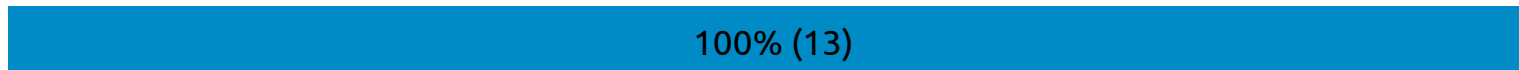
Notes

Sur un total de 10863 visiteurs ciblés, il y a eu 119 chats, soit un taux de chat de 1.1%

↑ 4 - Leads

Leads Totals

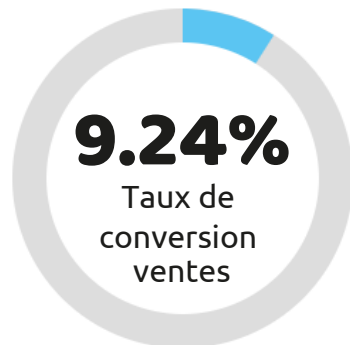
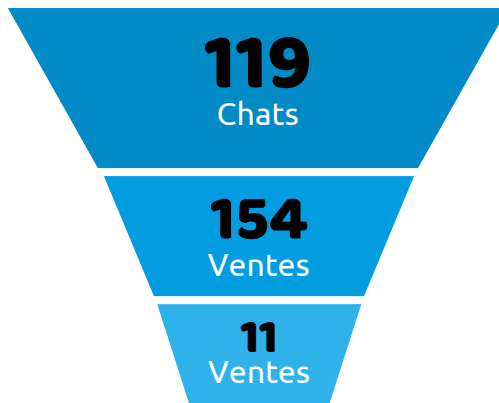
Résultat sur 13 leads enregistrés sur cette période.



■ Lead (chats/formulaires) ■ Lead callback

↑ 5 - Ventas

Tunnel de vente



details



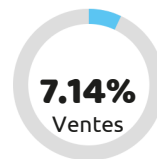
Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



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



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



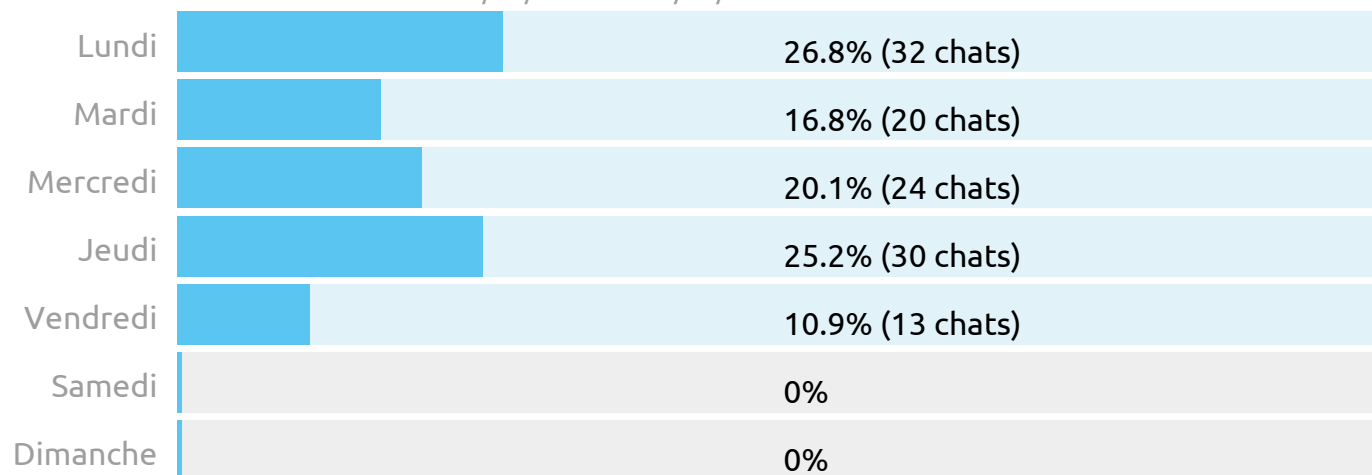
Target First vous a permis de sauver 11 ventes, dont le panier moyen est de 958.61€.

Notes | Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période est de 10544.76 €

↑ 6 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par semaine

Total de 119 chats du 12/11/2018 au 18/11/2018

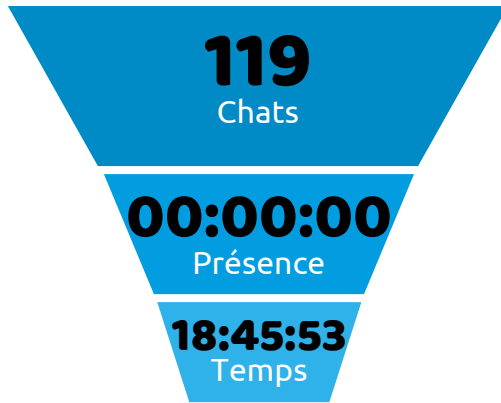


Sur la période, sont gérés en moyenne 24 chats par jour, sur 5 jours ouvrés

Notes | 0 chat réalisé le weekend, soit 0%
Pic d'activité le Lundi avec 32 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.

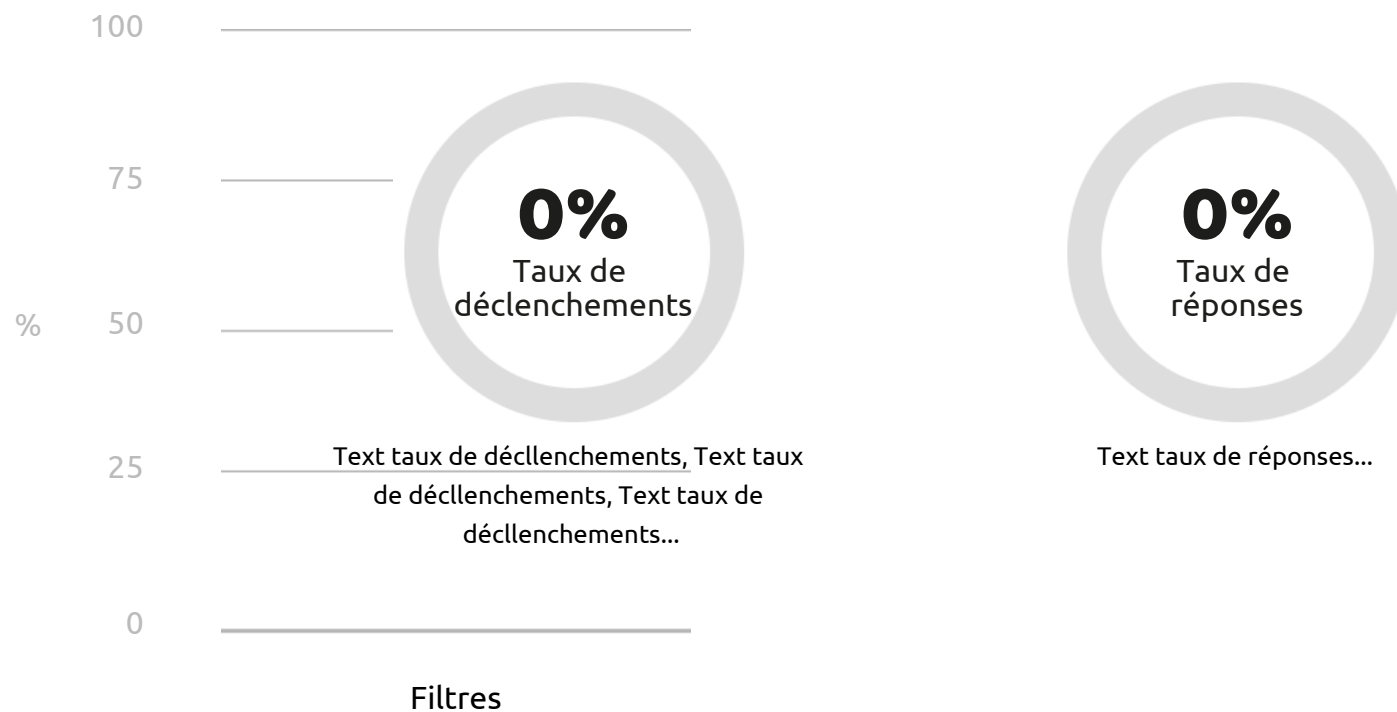
Taux d'activité : temps de chat / temps de présence.

Notes | Sur un total de 10863 visiteurs ciblés, il y a eu 1 chat manqué soit un taux de 0.01%

↑ 8 - Invitation à chatter

Motifs de chats

0 conversations ont été initiées après une invitation à chatter.



↑ 9 - Chats

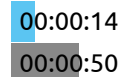
DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)



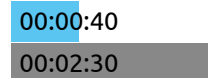
DMR

(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 14 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service nettement supérieure à la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 09 minutes et 28 secondes, nous apportons une réponse dans de la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

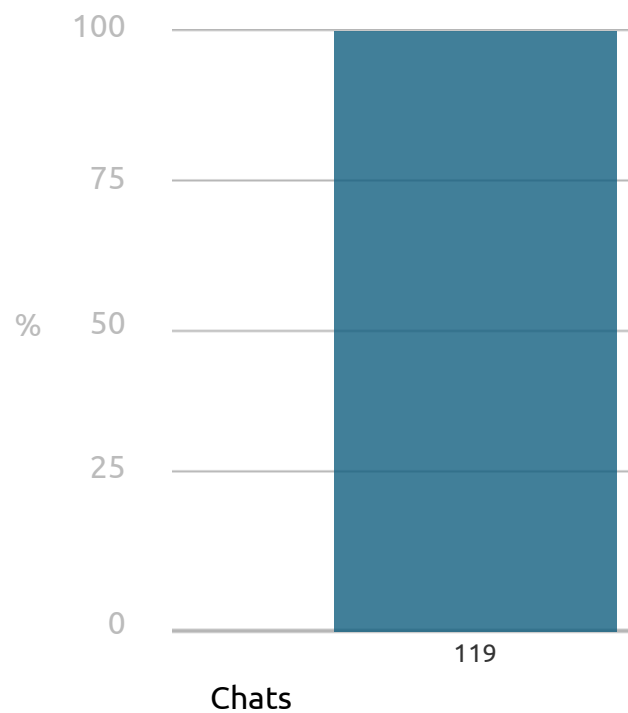
La durée moyenne de traitement est de 09 minutes et 28 secondes.

Sur 119 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 14 secondes.

↑ 10 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 119 chats. Seul les motifs qui ont été utilisés dans les chats sont affichés dans ce graphique.



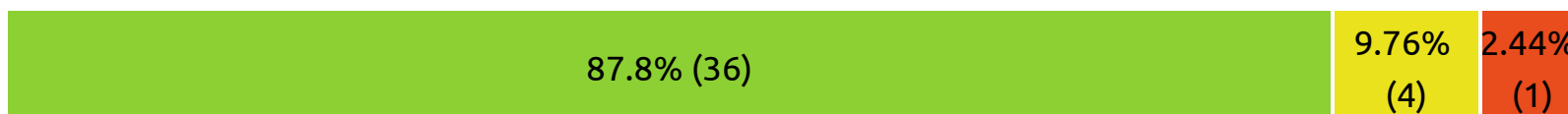
↑ 11 - Satisfaction



90.24% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

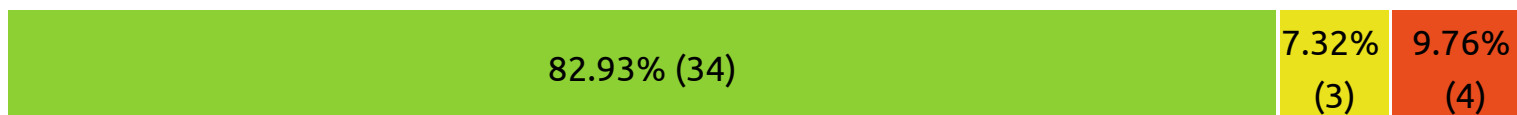
Délai d'attente

Résultat sur 41 réponses au questionnaire



Qualité de la réponse

Résultat sur 41 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil

Résultat sur 41 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