



Rapport HOMAIR T12019

HOMAIR

du 01/01/2019 au 18/03/2019



target first®

Sommaire

1 - Introduction de l'analyse

PAGE 3

2 - Dispositifs Target First

PAGE 4

4 - Audience

PAGE 6

5 - Nouveaux leads

PAGE 7

6 - Ventes

PAGE 8

7 - Volume d'activité

PAGE 9

8 - Productivité

PAGE 10

9 - Chats manqués

PAGE 11

10 - Invitation à chatter

PAGE 12

12 - Réactivité des agents

PAGE 14

13 - Motifs des chats

PAGE 15

14 - Satisfaction

PAGE 16

16 - Audience Chatbot

PAGE 18

17 - Ventes Chatbot

PAGE 19

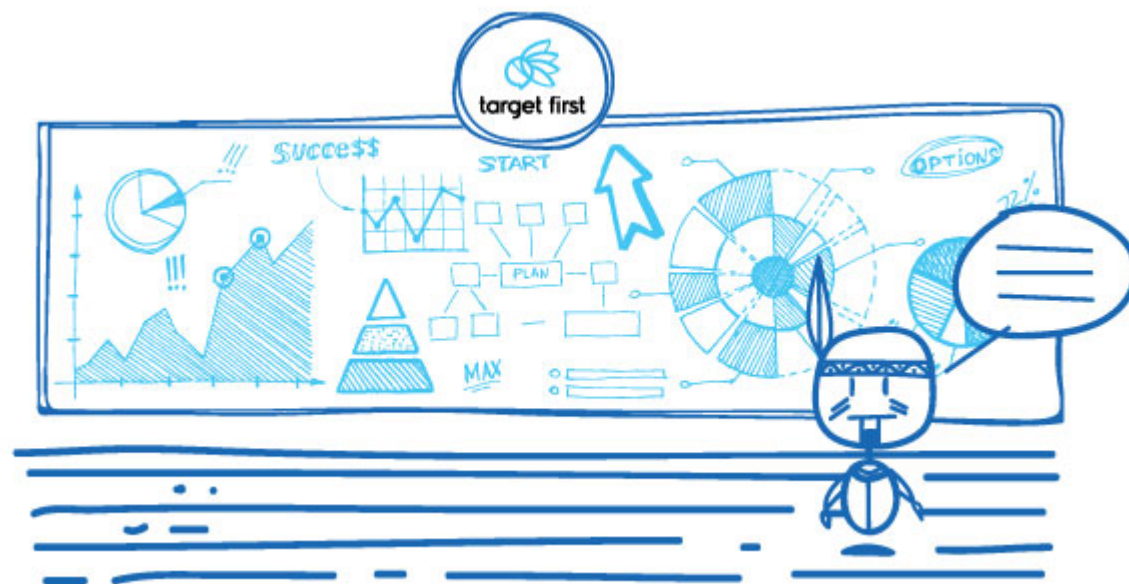


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/01/2019 au 18/03/2019

2 site(s) :

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



↑ 2 - Dispositifs Target First



Chat



Callback



Chatbot



Facebook



Messaging



Push marketing



Vous utilisez 4 dispositif(s) sur 6, soit 67% du potentiel de Target First

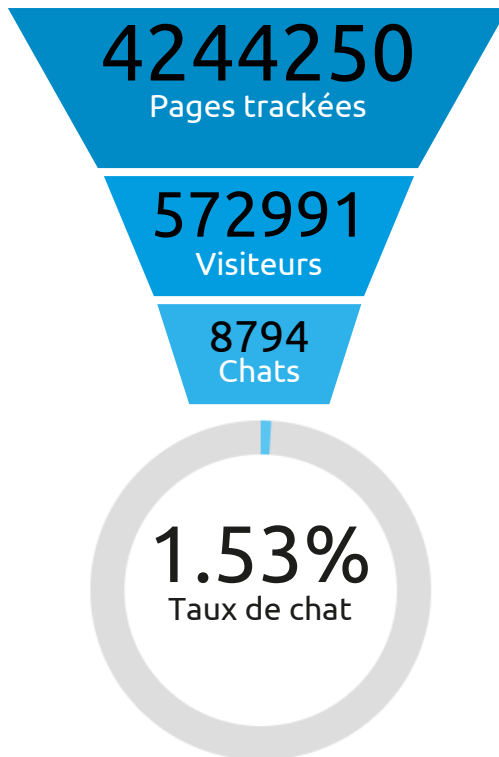
Notes

Les statistiques des dispositifs grisés ci-dessus (Facebook, Messaging et Push Marketing) ne seront pas présentées dans ce rapport.

Statistiques sur les Chats

↑ 4 - 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 572991 visiteurs ciblés, il y a eu 8794 chats, soit un taux de chat de 1.53%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 330 leads enregistrés sur cette période.

100% (330)

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

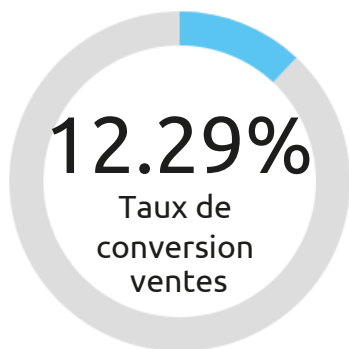
Notes

Pour générer des "leads chats", vos conseillers doivent renseigner et sauvegarder les informations récoltées sur les visiteurs en chat. Pour générer des "leads callback", votre site doit être équipé du canal callback Target First et des visiteurs doivent solliciter un callback. Chaque mise en relation sera comptabilisée.

Si votre site est paramétré avec un formulaire pour prendre les messages en l'absence de conseillers disponibles, vos visiteurs pourront laisser un message, et vous aurez alors des "leads formulaire".

↑ 6 - Ventas

Tunnel de vente



details



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



Ventas : intégralité des ventes sauvées par Target First.

Target First, via le chat, vous a permis de sauver 1086 ventes, dont le panier moyen est de 930.03€.

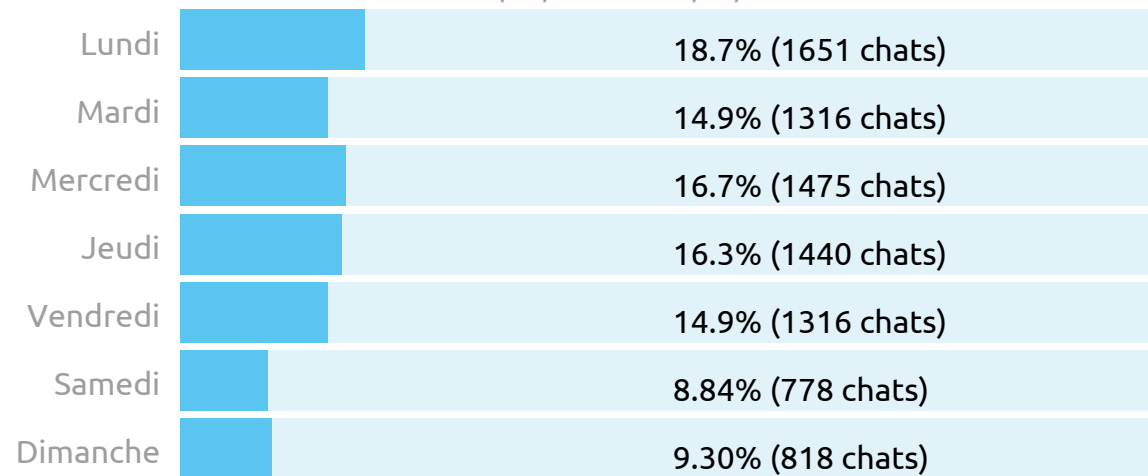
Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 1010011.73 €

↑ 7 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 8794 chats du 01/01/2019 au 18/03/2019

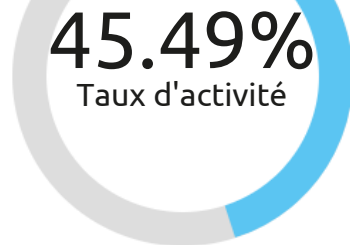
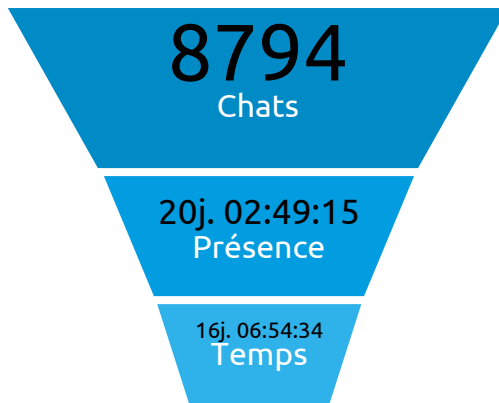


Sur la période, sont gérés en moyenne 1256 chats par jour, sur 7 jours ouvrés

Notes | 1596 chats réalisés le weekend, soit 18%
Pic d'activité le Lundi avec 1651 chats

↑ 8 - 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.

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

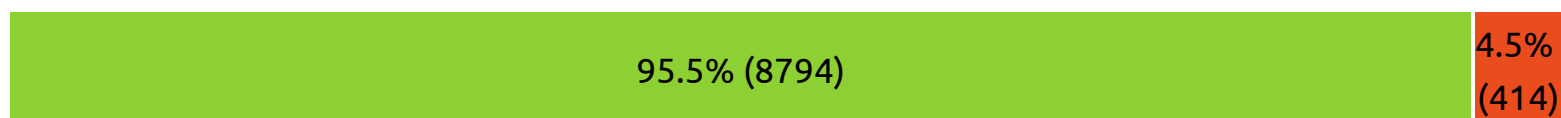
Notes

Sur un total de 572991 visiteurs ciblés, il y a eu 414 chats manqués soit un taux de 0.07%
Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

↑ 9 - Chats manqués

Chats manqués

Résultat sur 9208



 Chats  Chats manqués



414 chats manqués



Notes

Il est très important que les conseillers ne restent pas en ligne, lorsqu'ils ne sont plus devant leur poste, afin de ne pas générer de chats manqués et de l'insatisfaction visiteur.

↑ 10 - Invitation à chatter

Scenarii de ciblage avec invitation à chatter

2521 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 8794 chats

Bonjour (curieux - première visite)

53.7% (1356 chats)

Tunnel - Panier

27.8% (703 chats)

Consultation (multiple) de produits

8.60% (217 chats)

Bonjour (curieux - première visite)

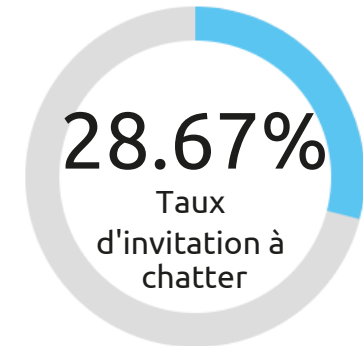
4.64% (117 chats)

HAUTE SAISON - temps passé > 2 min - MSG -DESKTOP

1.82% (46 chats)

HAUTE SAISON -Nb de campings vus> 2 - MSG IMM - DE

1.62% (41 chats)



Chats initiés par invitation à chatter

Consultation (multiple) de produits

1.15% (29 chats)

HAUTE SAISON - temps passé > 2 min - MSG -DESKTOP

0.47% (12 chats)

Notes

Les scenarii avec invitations à chatter présentes ici sont les invitations à chatter ayant générées le plus de chats

↑ 12 - Réactivité des agents

DMR1

(durée moyenne de réponse au 1er message)

00:01:11

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:53

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:02:15

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:12:49

00:12:00

■ 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 12 minutes et 49 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

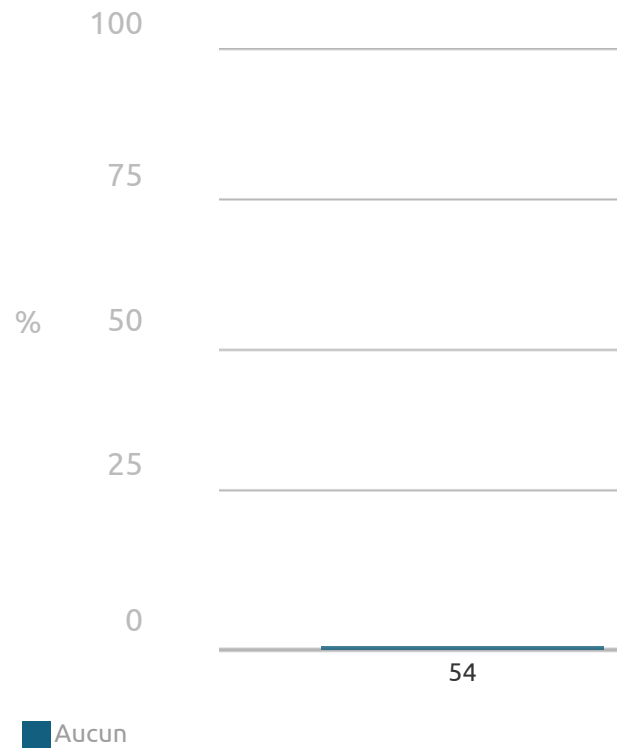
La durée moyenne de traitement est de 12 minutes et 49 secondes.

Sur 8794 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 53 secondes.

↑ 13 - Motifs des chats

Motifs de chats

Résultat sur 8794 chats



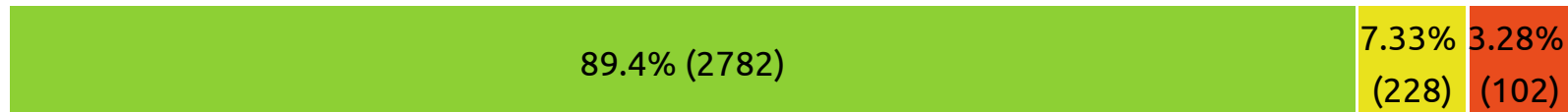
↑ 14 - Satisfaction



91.45% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

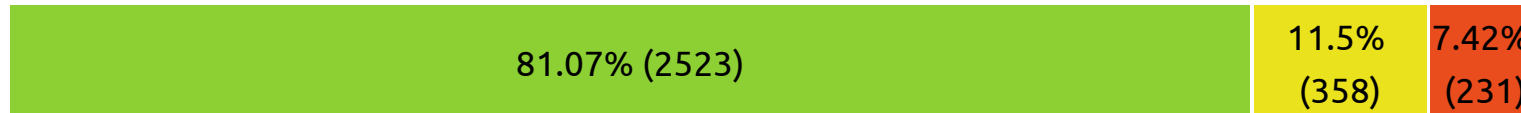
Délai d'attente (93.06%)

Résultat sur 3112 réponses au questionnaire



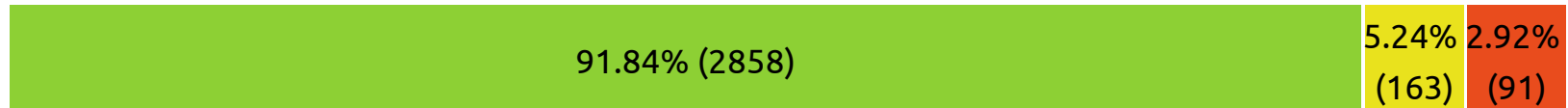
Qualité de la réponse (86.83%)

Résultat sur 3112 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil (94.46%)

Résultat sur 3112 réponses au questionnaire



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

Statistiques sur le Chatbot

↑ 16 - Audience Chatbot

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.



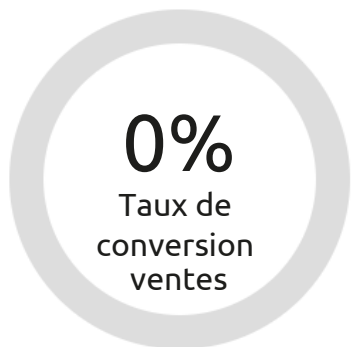
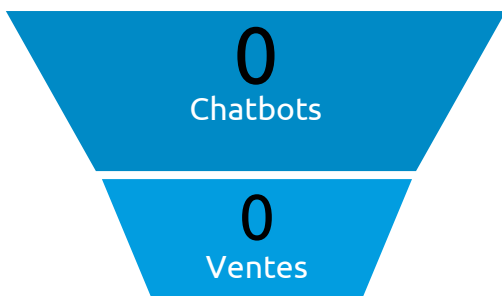
Chat avec un chatbot avec au moins un message de part et d'autre



Notes | Sur un total de 572991 visiteurs ciblés, il y a eu 0 chats avec le chatbot, soit un taux de chat de 0%

↑ 17 - Ventés Chatbot

Tunnel de vente



details



Chat avec un chatbot avec au moins un message de part et d'autre



Ventés : intégralité des ventés sauvées par Target First.

Vous ne disposez pas du tag de suivi des ventés 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 via le chatbot est de 0 €



Contact

contact@targetfirst.com



target first