



HOMAIR - Rapport Mois avril 2019

HOMAIR - INTERNE A TARGET FIRST

du 01/04/2019 au 30/04/2019



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 - Satisfaction
PAGE 15

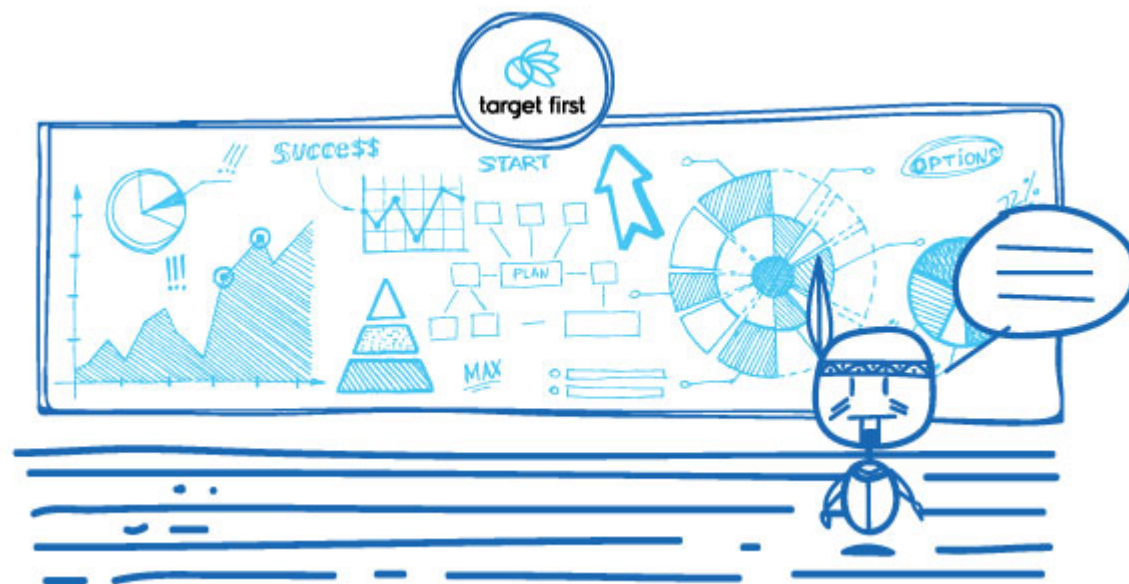


↑ 1 - Introduction de l'analyse

Période analysée du 01/04/2019 au 30/04/2019

2 site(s) :

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



↑ 2 - Dispositifs Target First



Chat



Callback



Chatbot



Facebook



Messaging



Push marketing



Vous utilisez 3 dispositif(s) sur 6, soit 50% du potentiel de Target First

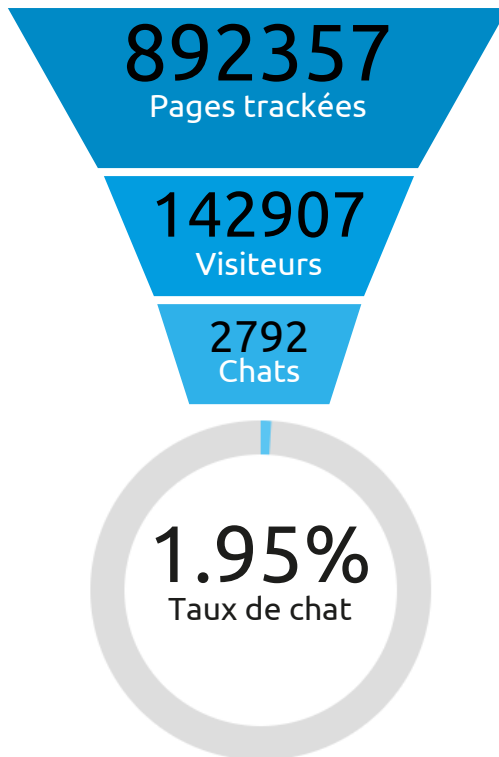
Notes

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 142907 visiteurs ciblés, il y a eu 2792 chats, soit un taux de chat de 1.95%

↑ 5 - Nouveaux leads

Total des nouveaux leads sur la période

Résultat sur 143 leads enregistrés sur cette période.

100% (143)

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

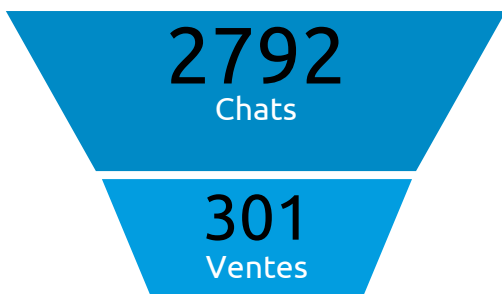
Notes

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 301 ventes, dont le panier moyen est de 674.11€.

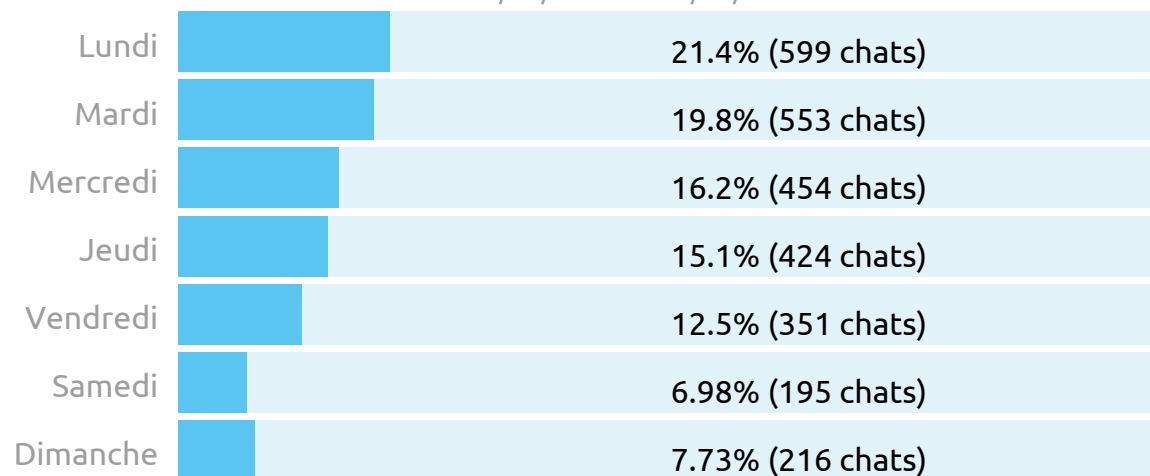
Notes

Le chiffre d'affaires sauvé sur cette période via le chat est de 202906.94 €

↑ 7 - Volume d'activité

Prise en charge des visiteurs par chat par jour

Total de 2792 chats du 01/04/2019 au 30/04/2019

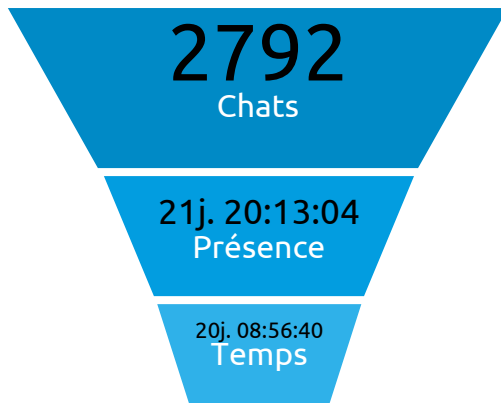


Sur la période, sont gérés en moyenne 399 chats par jour, sur 7 jours ouvrés

Notes | 411 chats réalisés le weekend, soit 15%
Pic d'activité le Lundi avec 599 chats

↑ 8 - Productivité

temps de présence



details



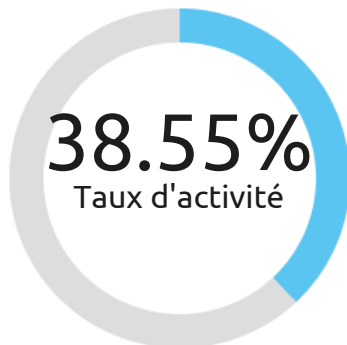
Un chat est comptabilisé s'il y a au moins 1 message "humain" de part et d'autre.



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.

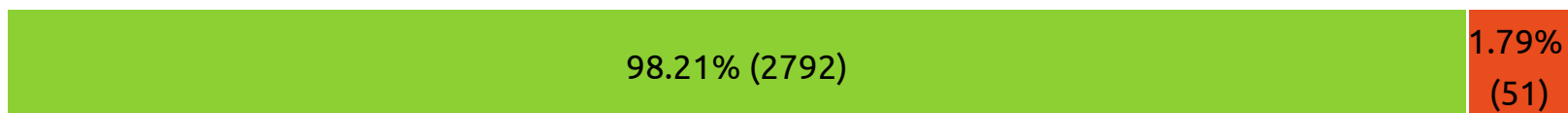
Notes

Sur un total de 142907 visiteurs ciblés, il y a eu 51 chats manqués soit un taux de 0.04%
Le temps de chat peut dépasser le temps de présence, lorsque les conseillers chattent en même temps.

↑ 9 - Chats manqués

Chats manqués

Résultat sur 2843



 Chats  Chats manqués



51 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

1805 chats ont été initiées après une invitation à chatter sur 2792 chats

Bonjour (curieux - première visite)

48.0% (867 chats)

Tunnel - Panier

30.5% (552 chats)

Consultation (multiple) de produits

14.8% (268 chats)

Bonjour (curieux - première visite)

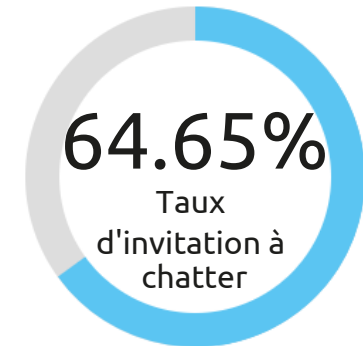
4.87% (88 chats)

Consultation (multiple) de produits

1.21% (22 chats)

Camping à booster N°11 - Port Pothuau

0.22% (4 chats)



Chats initiés par invitation à chatter

Camping à booster N°48 - Soleil des landes

0.11% (2 chats)

Camping à booster N°23 - Vigna Sul Mar

0.05% (1 chat)

Tunnel - Abandon paiement

0.05% (1 chat)

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)

00:00:27

00:00:30

DMR

(durée moyenne de réponse)

00:00:42

00:00:50

DMC

(durée moyenne de clôture)

00:01:47

00:02:30

DMT

(durée moyenne de traitement)

00:10:30

00:12:00

■ Mes données ■ Temps de référence

Avec un délai de réponse de 00 minutes et 42 secondes, nous délivrons statistiquement une qualité de service dans la moyenne qui se situe à 50 secondes. Aussi avec une DMT de 10 minutes et 30 secondes, nous apportons une réponse dans la moyenne qui se situe autour de 12 minutes.

Notes

La durée moyenne de traitement est de 10 minutes et 30 secondes.

Sur 2792 chats pris en charge, le temps de réponse moyen est de 42 secondes.

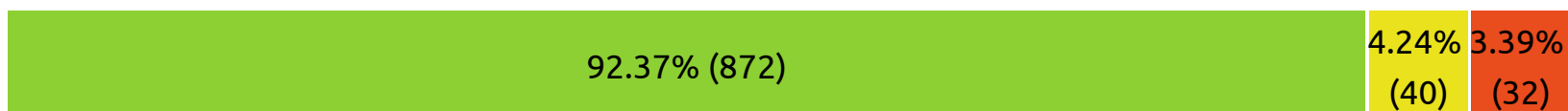
↑ 13 - Satisfaction



93.56% des visiteurs de votre site sont globalement très satisfaits de vos conseillers

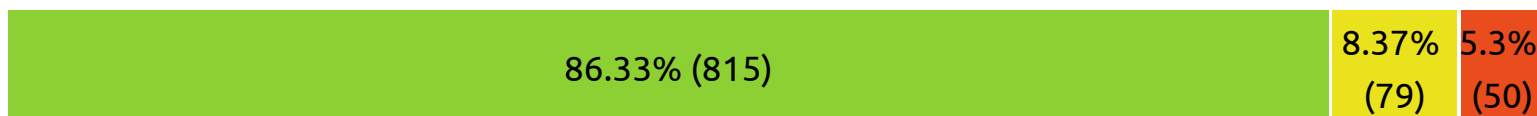
Délai d'attente (94.49%)

Résultat sur 944 réponses au questionnaire



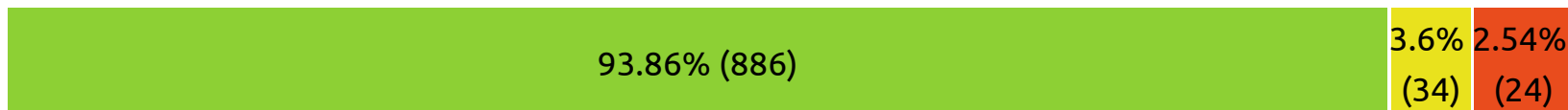
Qualité de la réponse (90.52%)

Résultat sur 944 réponses au questionnaire



Qualité de l'accueil (95.66%)

Résultat sur 944 réponses au questionnaire



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



Contact

contact@targetfirst.com



target first