



Progetto Chat

17.02.2020 – 16.03.2020



1. Analisi live chat

Chat ricevute e gestite

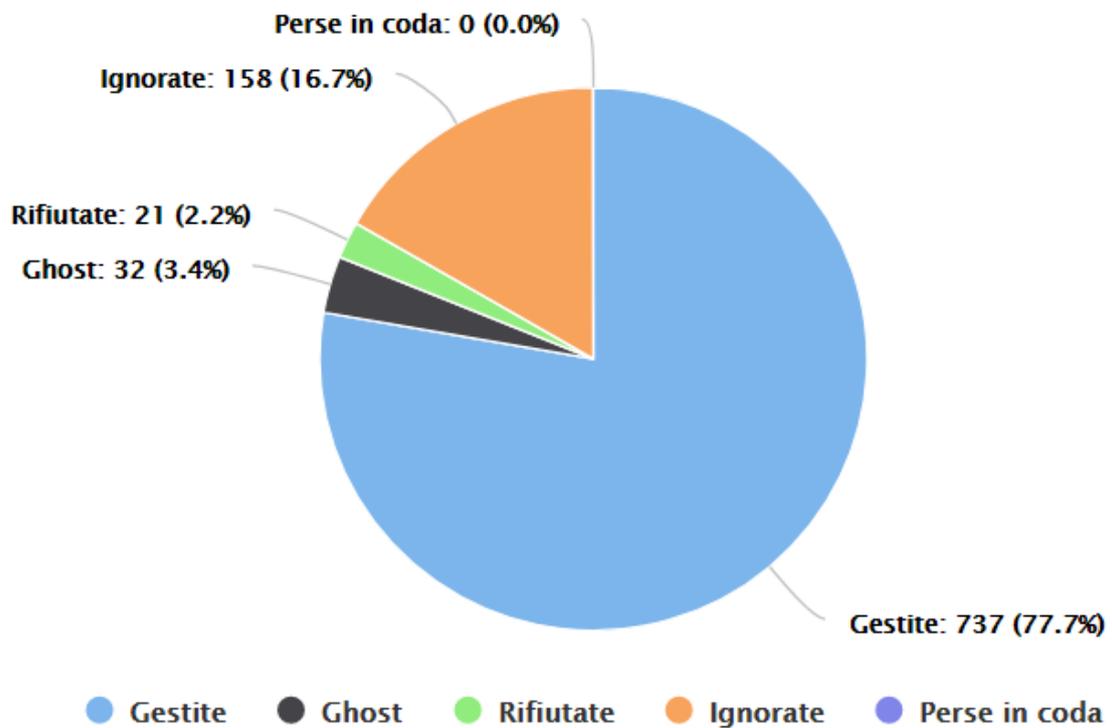
Nei conteggi sono ignorate le richieste più brevi di **30 secondi** (soglia statistica impostata nell'account)



Sono state ricevute in tutto **948** chat, di cui **737 gestite** contro un totale circa 500 contatti telefonici.

Considerando 21 giorni lavorativi nel periodo di effettiva attività della chat, in media sono state **ricevute 45** chat al giorno contro circa 23 chiamate.

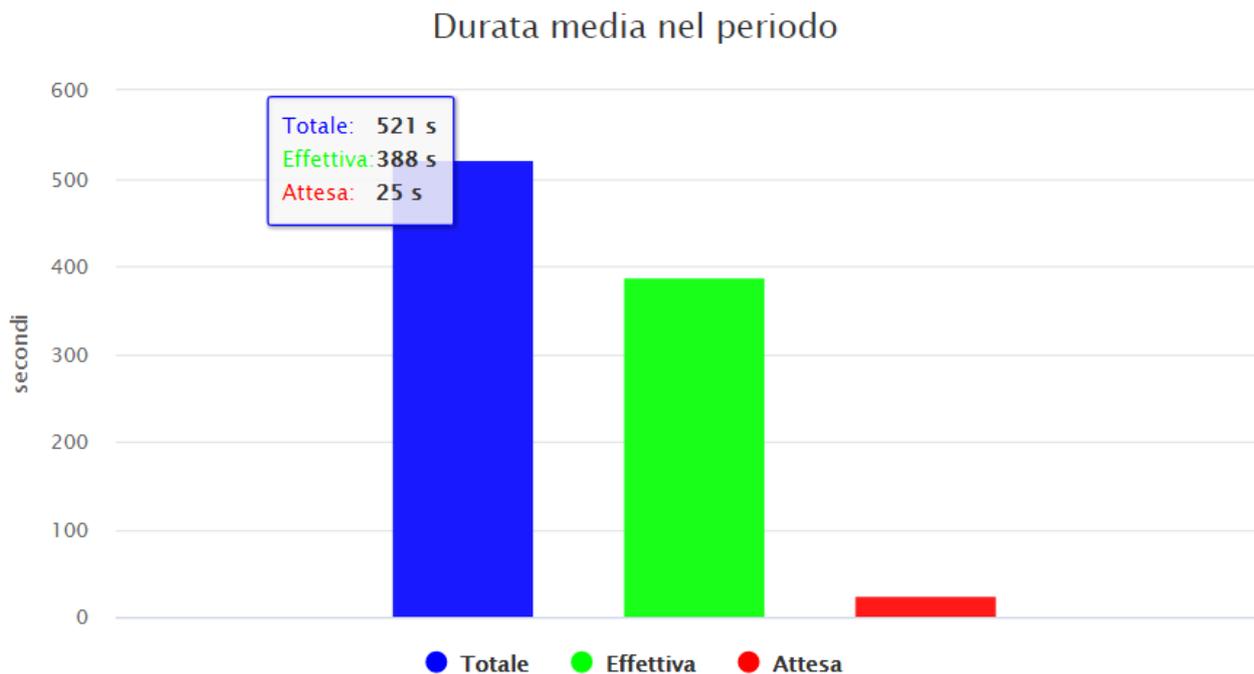
Performance



Legenda

- Chat gestite = Chat attribuite a un operatore
- Chat ghost = chat per le quali almeno un operatore ha tentato la presa, non avvenuta correttamente (tipicamente chat da smartphone)
- Chat ignorate = chat che non sono state prese in carico da nessun operatore
- Chat perse in pre-coda = proprietà non presente per Albatravel

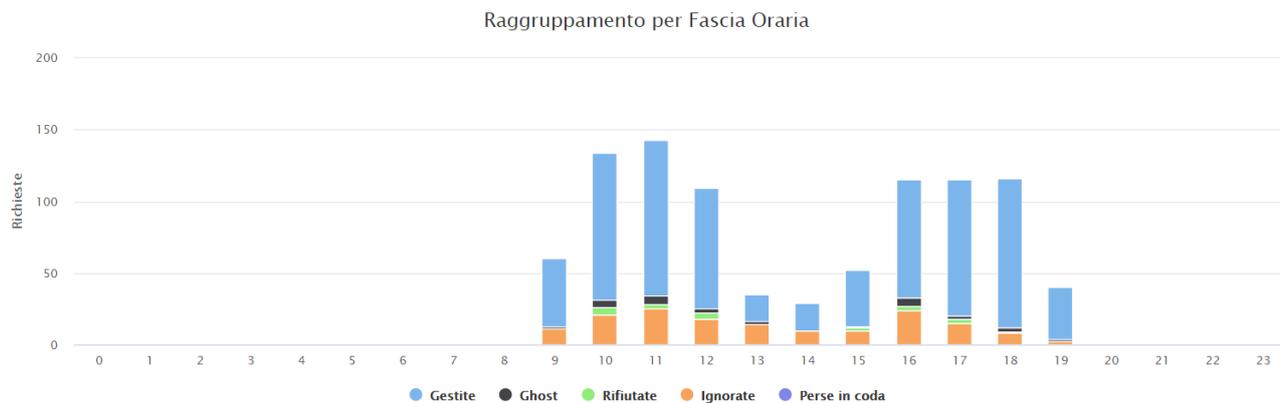
Durate e tempi di attesa



Legenda

- Durata totale = tempo trascorso dalla richiesta di chat alla chiusura della chat da parte dell'utente o dell'operatore. Circa **9 minuti**.
- Durata effettiva = tempo trascorso tra il primo e l'ultimo messaggio effettivamente inviati (circa **6,5 minuti**) contro un TMS del contatto telefonico di circa 15 min
- Attesa = Tempo trascorso tra la richiesta di chat e l'effettiva assegnazione dell'operatore. → **25 s**

Grazie al raggruppamento per **Fascia Oraria**, vediamo in quali momenti della giornata si registrano le percentuali più alte di *Chat non gestite* (tra le 10 e le 12 e tra le 16 e le 17)



Soddisfazione del cliente

Il 97,9% degli utenti a cui è stato proposto il questionario di gradimento ha lasciato un'opinione positiva.

Compilazione questionari

