

Fructiweb permet à ses clients de quantifier leurs appels entrants grâce au Call Tracking



Activité :
Agence digitale

Site Web :
fructiweb.com

Produit utilisé :
Dexem Call Tracking

Fructiweb est une agence de création basée à Grenoble. Comme son nom l'indique, elle aide ses clients à faire mûrir leurs projets de stratégie digitale et d'identité visuelle.

Elle propose un accompagnement sur quatre segments d'activité : la conception et le référencement des sites Web, la mise en place de supports de communication, la gestion de campagnes webmarketing et des formations professionnelles portant sur le digital et le bien-être au travail.

Les services de Fructiweb s'adressent à une grande diversité de domaines professionnels, du photographe indépendant à l'entreprise de BTP.

Challenge

*"Il manquait **les données sur les appels clients** dans les rapports personnalisés qu'on envoyait depuis Google Analytics."*

Frédéric Dey
Président

Fructiweb envoie chaque mois des rapports personnalisés et détaillés à de nombreux clients, qui présentent l'analyse de leurs supports de communication et des conversions provenant de leurs formulaires de contact. Jusqu'à présent, les données sur les appels entrants ne figuraient pas dans ces rapports, et l'agence souhaite pouvoir disposer de ces données dans ses comptes Google Analytics.

De plus, ses clients expriment le besoin de mesurer le nombre d'appels qu'ils reçoivent, ainsi que la nécessité de contrôler leur image à travers le numéro de téléphone affiché sur leurs supports. Certains artisans ou petites structures ne pouvant être joints que via mobile considèrent qu'utiliser un numéro fixe dans leur communication est gage de crédibilité auprès de leurs propres clients.

Solution

Après avoir réalisé une étude de marché, Fructiweb a fait appel à la solution Call Tracking de Dexem. Celle-ci lui fournit des données précises sur les appels entrants de ses clients, selon les sources depuis lesquelles ils parviennent (site Web, annonces, print, ...).

Grâce à l'intégration des comptes Call Tracking avec Google Analytics, tous les mois, l'agence peut donc récupérer ces datas dans Google Analytics, et compléter ses rapports sur mesure.

Dexem Call Tracking lui permet également de proposer à ses clients des numéros de téléphone fixe qui vont accompagner la diffusion de leur image professionnelle dans leur propre communication. Ainsi, ils ont la pleine maîtrise de leur réputation téléphonique, et sont capables de déterminer à quels moments de la semaine ils doivent se rendre plus disponibles pour les appels.

*"Avec Dexem Call Tracking, **on devient force de proposition.** On peut démontrer l'efficacité de la communication de nos clients, et même **gagner en productivité !**"*

Résultats

De cette manière, Fructiweb aide ses clients à mieux communiquer et à organiser leur activité, ce qui renforce leurs liens de confiance et permet de pérenniser leur relation dans le temps.

Dexem Call Tracking aide aussi l'agence à démontrer le nombre de contacts de ses clients par téléphone et à prendre conscience de la qualité de ces appels. Ainsi, le mois dernier, un artisan travaillant dans l'isolation a mesuré qu'il avait reçu 165 appels, dont 142 décrochés et 23 manqués.

Plusieurs clients de l'agence ont également remarqué des tendances de leurs appels entrants qui les ont amenés à reconsidérer leur joignabilité. Par exemple, certains artisans ont des pics d'appels le lundi, car beaucoup de gens font des recherches sur ces sujets durant le week-end. Et en début de semaine, les professionnels savent donc qu'ils doivent être en mesure de répondre à plus d'appels, quitte à parfois adapter les horaires de leur secrétariat.

Et pour Fructiweb, Dexem Call Tracking est aussi un moyen de les rassurer et de donner du poids à leur discours et à leurs compétences. C'est un outil simple à manipuler et à présenter pour les équipes commerciales de l'agence. Grâce à Dexem Call Tracking, Fructiweb devient force de proposition auprès de ses clients.

*"En tant qu'agence web, on recommande Dexem Call Tracking: **l'interface est bonne**, et le produit justifie **d'un très bon rapport qualité-prix!**"*