

HomeServe Energy Services valorise le marketing de ses chauffagistes avec le Call Tracking



Industrie :
Artisanat

Spécialité :
Chauffage et Climatisation

Site Web:
www.homeserve.fr

Produit utilisé :
Call Tracking



HomeServe, société de services pour la maison, conçoit depuis plus de 17 ans des solutions de dépannage dans les domaines de la plomberie, de l'électricité, du gaz et de l'électroménager, et compte à ce jour plus d'1 million de clients en France. Aujourd'hui, avec HomeServe Energy Services (HES), HomeServe se lance dans le domaine du chauffage, ventilation et climatisation avec une ambition nationale.

Pour cette raison, elle développe aujourd'hui son réseau national d'artisans grâce à l'acquisition de sociétés disposant déjà d'un vécu et d'une expérience locale : VBGaz (Val-de-Marne) et Electrogaz (Alpes-Maritimes). Ainsi, les professionnels bénéficient de l'expertise HomeServe, qui les aide également à appréhender le domaine du digital.

Challenge

La stratégie de communication de HomeServe Energy Services repose sur une grande variété de supports online et offline. Ainsi, leurs prospects peuvent notamment les contacter par téléphone via le SEO, AdWords, les Pages Jaunes, Google My Business, l'emailing ou des flyers. La société cherche donc à identifier les sources qui lui génèrent le plus d'appels de clients potentiels afin d'optimiser son ROI.

De plus, HES souhaite proposer à ses sociétés d'artisans chauffagistes un moyen de quantifier le nombre d'appels qu'elles reçoivent. Cette démarche s'inscrit dans un processus continu de développement de ses méthodologies liées au digital, un domaine étroitement lié à leurs appels téléphoniques.

“

Nous accompagnons nos chauffagistes dans la prise en main de l'aspect digital de leur activité, et l'appel téléphonique fait partie intégrante de leur acquisition digitale.

”

Thibaut Adiasse
Responsable Marketing
Digital
HES

Solution

HomeServe Energy Services a choisi la solution Call Tracking de Dexem pour l'aider à mesurer ses appels reçus et les intégrer à ses métriques d'acquisition. Selon la région de son activité, l'entreprise dispose désormais d'un numéro de tracking local en 01 ou 04 dédié à chacune de ses sources de trafic et à ses supports de communication print.

En parallèle à cela, un message est diffusé aux appelés avant le début d'une conversation par téléphone, en précisant de quelle source de trafic provient ce prospect.

L'intégration de Call Tracking avec Google Analytics permet également de visualiser les données d'appel aux côtés des autres métriques directement dans la plateforme Analytics. De plus, HES peut facilement mettre en relation son volume d'appels reçus avec ses taux de transformation renseignés dans l'ERP métier de ses sociétés d'artisans.

Résultats

Grâce au Call Tracking, HomeServe Energy Services conserve son identité locale avec les numéros géographiques, tout en ayant des retours précis et quantifiables sur l'efficacité de chacun de ses supports et ses campagnes. Cela lui permet d'optimiser ses investissements marketing en favorisant les canaux qui lui rapportent le plus d'appels, aussi bien dans un contexte d'acquisition que de fidélisation de ses clients.

D'un point de vue commercial, la connaissance de la provenance d'un prospect grâce au message diffusé aide VBGaz à adapter son discours, et donc à apporter une réponse rapide et personnalisée à ses appelants. Ainsi, la société bénéficie d'une longueur d'avance sur la qualification du besoin de ses prospects.

De plus, la facilité de la prise en main de Call Tracking permet à HES de le mettre rapidement à disposition de ses experts. De cette manière, ils peuvent analyser facilement ces données aux côtés des autres process digitaux auxquels ils sont initiés.

“

On utilise le Call Tracking pour mieux quantifier et arbitrer les taux de transformation online et offline, et obtenir des données très précises sur les appels générés suite à une campagne ou à un code promotionnel. ”

Thibaut Adiasso

Responsable Marketing
Digital
HES

“

Le Call Tracking est un outil très flexible, facile d'utilisation et opérationnel tout de suite. De plus, il a un très bon rapport qualité / prix par rapport au reste du marché, et les équipes Dexem sont très réactives. ”

Thibaut Adiasso

Responsable Marketing
Digital
HES