

L'agence BH Internet fidélise ses clients en montrant qu'elle génère encore plus de leads



Activité :
Agence digitale

Site Web :
bhinternet.fr

Produit utilisé :
Dexem Call Tracking

BH Internet est une agence Web fondée en 2012 à Evry, dans l'Essonne. Elle accompagne ses clients dans la création de leur site Internet, et se spécialise dans son bon positionnement en référencement naturel. Si ses clients disposent de campagnes payantes, elle propose également d'assurer le suivi de ces campagnes.

Les clients de BH Internet sont des TPE / PME, exerçant essentiellement en région parisienne. Il s'agit notamment de commerçants, d'artisans, de paysagistes, ...

*"On avait un besoin : montrer à nos clients **qu'ils reçoivent des appels** via leur site Internet, et quantifier ce qu'on leur apporte en tant qu'agence."*

Adrien Angelini
Responsable commercial

Challenge

De par la nature de leur activité, les clients de BH Internet sont souvent contactés par téléphone par leurs propres clients. Des formulaires en ligne sont également mis à disposition via leur site Internet. Et si les contacts générés sont facilement quantifiables dans ce dernier cas, BH Internet souhaite pouvoir également mesurer les appels entrants reçus par ses clients depuis leur site.

Lors d'un appel, c'est surtout le déclaratif qui permet aux clients de l'agence de déterminer la provenance des appelants. Voyant que ses clients se positionnent par ailleurs très bien sur les mots-clés recherchés, BH Internet a besoin de données précises pour montrer à ses clients que ses actions sur leur site Internet leur génèrent bel et bien des appels.

Solution

BH Internet a choisi Dexem Call Tracking pour mesurer les appels téléphoniques que ses clients reçoivent depuis leurs sites Web. Une soixantaine de numéros de tracking à indicatif local en 01 a ainsi été attribuée aux pages de contact des différents clients de l'agence. Ces numéros redirigent vers les numéros professionnels historiques des entreprises, qui sont pour la plupart des numéros mobiles.

De plus, Dexem Call Tracking donne accès à des rapports détaillés, permettant de visualiser le nombre d'appels reçus pour chaque site Web. BH Internet peut aussi connaître les appels générés par jour et par semaine en moyenne, ainsi que le nombre d'appels manqués, la durée de conversation, etc.

*"Le Call Tracking permet de **compléter la vision de l'acquisition** donnée par les formulaires. Nos clients s'aperçoivent que **leur site Internet leur génère des appels.**"*

Résultats

Grâce aux données obtenues avec Dexem Call Tracking, BH Internet démontre que ses clients ont des conversions par téléphone via leur site, qui dépassent même régulièrement le nombre de formulaires remplis en ligne. Cela permet aussi à l'agence d'améliorer la satisfaction et la fidélisation client. Ainsi, elle a pu renouveler un contrat avec un client qui a réalisé que son site générait près de 300 appels par mois, alors qu'il pensait qu'il n'en générait aucun au départ.

De plus, grâce à des numéros de tracking fixes en 01, l'agence donne une image professionnelle et locale à ses clients qui sont contactés via leur site. Cela permet de renforcer la relation de proximité avec leurs appelants.

L'équipe commerciale de BH Internet met également à profit Dexem Call Tracking pour renforcer son discours commercial auprès des nouveaux leads. Lors des présentations de ses services, l'agence appuie sur l'efficacité de ses actions avec des données concrètes d'appels générés via les sites qu'elle a mis en place pour ses clients existants.

*"**Nous sommes super satisfaits** des services, de la réactivité et du produit de Dexem !*

*Je retiens surtout **la simplicité du paramétrage et d'utilisation**, tout se fait en quelques clics."*