

Le groupe immobilier Lamotte attribue les appels reçus par ses agences à ses supports digitaux

LAMOTTE



Activité :
Promoteur immobilier

Site Web :
lamotte.fr

Produit utilisé :
Dexem Call Tracking

Le groupe Lamotte est un acteur historiquement originaire du Grand Ouest, et aujourd'hui une référence dans de nombreuses activités de l'immobilier. Que ce soit pour la construction, l'acquisition ou la location de biens, l'expertise de ses agences s'adresse aux particuliers et aux professionnels sur l'ensemble du territoire.

Les équipes Marketing et Communication de Lamotte opèrent depuis le siège à Rennes. Elles mettent notamment en place les stratégies d'acquisition pour les activités de construction et de promotion, pour lesquelles les appels entrants représentent un canal incontournable.

Challenge

"Nous avons mis en place Dexem Call Tracking pour **mieux comprendre l'impact de la refonte de notre site** sur le nombre de leads générés."

Aymeric Chatillon
Chef de Projet Digital

La promotion immobilière représente une grande partie de l'activité commerciale du groupe Lamotte. À ce titre, l'équipe Marketing mène actuellement une refonte de lamotte.fr, le site dédié à cette activité. Elle souhaite comprendre l'impact des améliorations apportées au site quant à l'efficacité des programmes d'acquisition de nouveaux leads.

En complément des formulaires en ligne, une partie des leads générés par ces programmes contacte les experts par téléphone. Le groupe Lamotte a conscience que les leads qui font l'effort d'appeler sont souvent plus matures et engagés dans le processus d'achat. Il souhaite donc avoir une vue complète de l'acquisition par téléphone de son site et ses landing pages par agence.

Solution

Le groupe Lamotte a choisi Dexem Call Tracking pour mesurer rapidement et simplement le volume d'appels entrants reçus via les fiches agences sur le site lamotte.fr, ainsi que via les fiches Google My Business de ses agences.

Ainsi, chaque agence dispose d'un numéro de tracking unique avec indicatif local de 01 à 05 pour chacun de ces supports digitaux. Lorsqu'un appel est reçu sur un de ces numéros de tracking, les données d'appel sont remontées directement dans les rapports de Dexem Call Tracking. Elles donnent accès à des métriques tels que le nombre d'appels reçus, décrochés ou manqués par support et par agence, pour une période donnée.

De plus, des rapports Heures du Jour et Jours de la Semaine permettent d'identifier des tendances d'appels en moyenne sur certains jours de la semaine ou certaines heures de la journée.

*"La solution est **peu coûteuse, facile à mettre en place,** et donne accès à des données importantes sur nos appels."*

Résultats

Grâce à Dexem Call Tracking, l'équipe Marketing de Lamotte a une visibilité complète sur ses données d'acquisition. Cela lui permet de quantifier de manière fiable l'origine des appels en agence, lorsqu'ils proviennent des fiches sur lamotte.fr ou de Google My Business. À terme, le groupe Lamotte sera en mesure d'évaluer le retour sur investissement de ses actions marketing, notamment des suites de la refonte de son site Web.

Dexem Call Tracking a aussi donné accès au groupe Lamotte à des données d'appel qui représentent un vrai gain pour lui. L'équipe Marketing a par exemple pu identifier des jours où les agences reçoivent plus d'appels, et envisage aujourd'hui d'adapter l'organisation des équipes d'accueil et commerciales en agence pour optimiser leur disponibilité pour les appelants dans ces moments-là.

Dans un deuxième temps, le groupe Lamotte prévoit d'étendre son usage de la solution à du call tracking dynamique, notamment pour ses campagnes SEA, afin de déterminer précisément les annonces payantes dont proviennent les appelants qui visitent le site. Il est également envisagé d'intégrer Dexem Call Tracking avec le CRM du groupe.

*"Dexem Call Tracking nous permet d'avoir une meilleure vue sur **le retour sur investissement de nos campagnes marketing.**"*