

# Cegid optimise ses campagnes avec Dexem et génère des milliers d'euros de CA supplémentaires

cegid



**Activité :**

Editeur de solutions de gestion Cloud

**Site Web :**

[www.cegid.com](http://www.cegid.com)

**Produit utilisé :**

Dexem Call Tracking

Cegid est l'un des leaders de l'accompagnement de la transformation digitale des entreprises grâce au Cloud, depuis 35 ans. Présent dans plus de 100 pays, il accompagne aujourd'hui près de 350 000 clients dans le monde.

Dans un objectif de personnalisation et d'humanisation de la relation client, l'équipe marketing a modernisé son utilisation de l'email grâce au marketing automation. Cela lui permet de communiquer de manière plus ciblée pour accompagner encore mieux ses clients.

## Challenge

Chez Cegid, la relation client est au centre des préoccupations. Dans une logique de personnalisation, l'entreprise a souhaité sortir du mass-email et réaliser des campagnes ultra-personnalisées appelées Power Email. Les emails sont ainsi envoyés au nom des commerciaux et bénéficient de taux d'ouverture bien supérieurs aux emails marketing classiques.

L'enjeu de ces campagnes est de générer des appels en direct vers les commerciaux. Les performances de ces campagnes sont identifiables par le taux d'ouverture des emails envoyés ou par des statistiques globales du nombre d'appels reçus sur une journée, par les commerciaux. Cependant une ouverture d'email ne signifie pas forcément un appel, et un pic d'appels sur une journée n'est pas forcément lié à une campagne.

Cegid cherche donc à connaître précisément les performances de ses campagnes, avec le nombre d'appels reçus, la durée de ces appels et le chiffre d'affaires supplémentaire généré. La mesure de l'efficacité des campagnes vise à les optimiser pour générer encore plus d'appels et de revenus.

*"On avait vraiment besoin de **mesurer combien d'appels** provenaient de ces campagnes et aussi **combien de chiffre d'affaires** elles avaient généré."*

Kevin Cotin

Team leader Installed

Base Marketing

# Solution

---

Cegid a décidé de faire confiance à la solution de Call Tracking de Dexem pour mesurer les appels liés à chacune des campagnes. Pour ce faire, l'entreprise configure de nombreux numéros de tracking liés à chaque campagne et à chacun des commerciaux. La configuration de ces numéros leur permet d'avoir accès à un reporting complet et instantané de chaque campagne. La simplicité de la solution permet à Cegid une prise en main facile de l'outil, avec une lecture rapide des rapports.

L'intégration Salesforce, fondamentale pour Cegid, permet au groupe d'automatiser la création des appels (activité dédiée) pour les pistes, comptes et contacts. L'ensemble des informations est ainsi centralisé dans le CRM et les données d'appels de chaque campagne marketing sont liées aux informations commerciales. Pour s'adapter parfaitement à la configuration de leur Salesforce, Cegid profite des options de personnalisation de l'intégration dans Dexem. Il peut ainsi mettre en place des correspondances entre les données d'appels et les champs de Salesforce pour les activités d'appel, les pistes, les contacts et les comptes. Ils alimentent automatiquement leur CRM avec des données d'appels, qu'ils peuvent facilement analyser et retraitement directement dans Salesforce.

# Résultats

---

Cegid peut aujourd'hui tracker les appels sur l'ensemble des campagnes de marketing automation et ainsi identifier celles ayant le plus d'impact vers les clients. Les informations obtenues ne sont plus uniquement de l'ordre marketing, avec des KPIs tels que les clics ou les ouvertures, mais également business avec des indicateurs sur la rentabilité réelle de chaque action.

Les rapports en temps réel du nombre d'appels par campagne permettent aux équipes marketing et commerciales de s'aligner. Le marketing peut désormais analyser les premiers retours de chaque campagne pour voir quelles tendances se dégagent et informer les commerciaux du potentiel fonctionnement ou non de cette dernière. En mesurant des dizaines de milliers d'appels, ce suivi approfondi des campagnes permet de fluidifier le partage des données et piloter plus efficacement les campagnes futures.

L'ensemble des informations récoltées par Cegid lui permettent de mettre en place un grand nombre d'améliorations sur chaque campagne. Grâce à l'ensemble de ces actions, l'entreprise a multiplié le nombre d'appels par 3 pour le même budget et a augmenté son chiffre d'affaires de plusieurs centaines de milliers d'euros directement grâce aux campagnes.

*" La mise en place de Dexem a été **très simple**. Le logiciel est très **intuitif** et nous permet d'avoir accès **aux reportings avec instantanéité** "*

*" Mises bout-à-bout, toutes ces campagnes nous ont permis de pouvoir **tracker la génération de plusieurs milliers d'euros de chiffre d'affaires** "*