

Peterson.fr attribue ses appelants et ses ventes à ses leviers marketing grâce au Call Tracking



Activité :
Projets Immobilier Neuf

Site Web :
peterson.fr

Produit utilisé :
Dexem Call Tracking

Peterson.fr est un spécialiste de l'immobilier neuf en France, basé à Nantes. Il commercialise plus de 90 000 logements sur tout le territoire au nom de promoteurs immobiliers, aussi bien pour des investissements en résidence principale ou secondaire que pour du locatif.

Très dynamiques dans le digital, les équipes de Peterson.fr sont reconnues pour leur expertise et la qualité de leur accompagnement. Le contact humain et personnalisé fait partie des valeurs fortes de Peterson.fr, et se reflète également dans sa stratégie webmarketing.

Challenge

*"Le principal enjeu est d'identifier nos appels entrants pour avoir une vision **du ROI de nos leviers organiques et payants.**"*

David Liger
Responsable Marketing Digital

Peterson.fr génère près de 20 000 leads par an, leads venant le plus souvent via formulaire Web ou appel téléphonique. Son équipe marketing souhaite attribuer ces leads, en particulier par téléphone, à leur levier d'origine : SEO, SEA, mais aussi annonces via des portails immobiliers ou les campagnes sur les réseaux sociaux. Ceci afin d'identifier et optimiser les actions marketing les plus efficaces pour générer des leads par téléphone.

De plus, Peterson.fr utilise un CRM pour le suivi de ses activités commerciales. L'entreprise a pour objectif de pouvoir aussi y retrouver les données concernant le premier contact par téléphone avec un lead ou un client, pour permettre une bonne coordination entre l'équipe marketing et l'équipe commerciale.

Solution

Peterson.fr a choisi Dexem Call Tracking pour mesurer et analyser ses appels entrants, et identifier leur origine depuis ses différents leviers marketing. L'entreprise communique à la fois à l'échelle du territoire, et de manière locale sur plusieurs zones spécifiques. Un numéro de tracking unique à indicatif local (01 à 05) ou national (09) a été mis en place pour chacun de ses supports.

Lors d'un appel reçu sur un de ces numéros de tracking, le call tracking dynamique permet de déterminer la source de trafic de l'appelant, en fonction du canal d'acquisition marketing auquel le numéro appelé est attribué. Par exemple, Peterson.fr peut déterminer si un lead par téléphone a trouvé leur site depuis une annonce payante, une campagne Facebook ou un portail immobilier spécifique.

De plus, Dexem Call Trackings s'intègre avec le CRM de Peterson.fr via API. Avec cette connexion, les données d'appel collectées dans Dexem Call Tracking sont directement visibles dans le CRM. S'il s'agit d'un nouveau contact, les commerciaux peuvent aisément paramétrer la création automatique de nouvelles pistes basées sur son premier appel dans le CRM.

Résultats

Grâce à Dexem Call Tracking, Peterson.fr peut quantifier et déterminer l'origine des leads téléphoniques générés depuis ses supports marketing. Depuis sa mise en place, Peterson.fr a pu réattribuer une partie de ses ventes à des leads venus depuis des leviers d'acquisition payants. Son équipe marketing a donc décidé de poursuivre et d'accentuer ses investissements sur ces canaux.

Dexem Call Tracking permet ainsi à Peterson.fr d'avoir une vision complète de ses tunnels de conversion. Les données d'appel viennent s'ajouter aux données des leads collectées via les formulaires en ligne, et cela permet d'affiner la connaissance des points de contact qui débouchent le plus souvent sur un appel.

L'intégration de Dexem Call Tracking avec le CRM de Peterson.fr permet de réduire le nombre de tâches manuelles pour le compléter ou ajouter un contact après un appel. Cela permet aussi à l'équipe commerciale de qualifier aisément un appel entrant d'après son origine marketing. Et elle est également en mesure d'effectuer des relances sur des appels passés en dehors des horaires d'ouverture, d'après les données d'appelant disponibles directement dans le CRM.

*"Je pense que c'est très utile. Pour des activités analogues à la nôtre, **le Call Tracking est un must-have.**"*

*"Grâce au Call Tracking, nous avons pu **réattribuer une partie de nos ventes à nos leviers d'acquisition payants.**"*