

Demeco optimise la stratégie d'acquisition locale de son réseau d'agences grâce au Call Tracking



Activité :
Services de déménagement

Site Web :
demeco.fr

Produit utilisé :
Dexem Call Tracking

Demeco Group est un spécialiste du déménagement qui s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises et aux administrations. Avec près de 200 agences réparties dans 11 pays, Demeco est une marque forte qui accompagne près de 100 000 déménagements chaque année.

Sur un marché très concurrentiel, Demeco est un acteur majeur du déménagement en France et à l'étranger. L'arrivée des plateformes e-commerce dans le secteur du déménagement amène Demeco à développer une stratégie d'acquisition omnicanale à la fois basée sur les formulaires de contact online, le téléphone et les points de vente physiques que sont les agences.

Challenge

"Le téléphone est un des outils forts de l'omnicanalité pour Demeco, avec le site Web et le point de vente physique qu'est l'agence."

Demeco souhaite mettre en place une vraie stratégie de proximité pour répondre au besoin de ses clients potentiels, pour qui l'agence au rayonnement local reste le moyen de contact privilégié en cas de déménagement. Pour cela, parmi les moyens de contact de sa stratégie omnicanale, le spécialiste mise en particulier sur le téléphone pour comprendre et optimiser les performances des agences.

L'enjeu passe par la capacité à mesurer et analyser de manière équivalente les appels reçus et les contacts générés par les agences.

Cédric Pascual
Responsable Marketing &
Digital

Solution

Demeco a choisi Dexem Call Tracking pour mettre en place des numéros de tracking locaux dans les différentes agences. Selon la zone géographique où elles se trouvent, elles communiquent alors sur un numéro géographique en 01, 02, ... , présent sur la page de contact en ligne de chaque agence. Et pour chaque numéro de tracking, Demeco dispose de rapports statistiques détaillés sur le nombre d'appels générés par les agences.

De plus, les statistiques obtenues sont disponibles pour l'ensemble du réseau ou agence par agence. Demeco peut ainsi comprendre les appels reçus, décrochés ou manqués pour chaque agence et les comparer.

*"Grâce à Dexem Call Tracking, on a aujourd'hui **des statistiques complètes et homogènes sur les appels de l'ensemble du réseau d'agences.**"*

Élodie Kloeckner
Chef de Projet Web

Résultats

Grâce à Dexem Call Tracking et aux numéros géographiques fournis, Demeco positionne ses agences comme des acteurs locaux sur un marché où la demande passe en grande partie par une recherche de proximité.

Les rapports statistiques de Dexem Call Tracking permettent aussi à Demeco d'entrer dans un processus d'amélioration continue des performances de ses agences. De manière uniforme pour tout le réseau, l'expert du déménagement comprend le poids stratégique du canal téléphonique dans son acquisition, et a la capacité d'optimiser le fonctionnement des agences en leur faisant un retour complet et pertinent sur les contacts qu'elles génèrent grâce au téléphone.

*"Je suis satisfaite du produit Dexem Call Tracking, car **le back-office est très ergonomique et agréable à utiliser.** Les statistiques présentées sont à la fois **au bon nombre et pertinentes.**"*