

# BYmyCAR mesure son ROI et optimise ses investissements marketing avec le Call Tracking



**Activité :**  
Distribution automobile

**Site Web :**  
bymycar.fr

**Produit utilisé :**  
Dexem Call Tracking

BYmyCAR est un réseau de concessions automobiles qui propose ses offres dans une centaine de points de vente en France. Spécialisé dans la distribution de 18 marques, en neuf comme en occasion, BYmyCAR inclut également dans ses services l'entretien et la personnalisation de véhicules.

Sa transformation digitale a amené le groupe à vouloir mesurer la contribution de chacun de ses canaux marketing : comparateurs, marketplaces, Google my Business, site Internet, ... La communication de BYmyCAR passe par chacun de ces leviers et lui permet de générer tous les jours de nouveaux leads via des formulaires et des appels téléphoniques entrants.

## Challenge

**"Près de 3/4 de nos leads entrants proviennent des appels téléphoniques dans les concessions, et environ 1/4 provient des formulaires en ligne."**

Chez BYmyCAR, les appels représentent 75% des leads entrants. Au vu de ce volume, le groupe cherche à identifier les sources à l'origine des appels pour l'ensemble du réseau, comme pour chaque concession, afin de comprendre quelles sont les campagnes digitales les plus rentables, en matière de conversions et de chiffre d'affaires.

En mesurant le ROI de ses leviers d'acquisition, le groupe cherche à optimiser ses investissements marketing et ainsi répondre à deux objectifs : valoriser son propre site Web et renégocier ses budgets chez certaines plateformes, sur la base du coût contact mesuré.

En parallèle, et pour garantir une gestion des appels efficace, BYmyCAR souhaite disposer de données concrètes sur ses appels, tout en profitant d'une solution évolutive et administrable en autonomie.

Rajai Dajani  
Directeur Marketing

# Solution

---

BYmyCAR a choisi Dexem Call Tracking pour mesurer et analyser ses appels par concession, support marketing et source de trafic.

Premièrement, des numéros de tracking à indicatif local ont été mis en place sur le site du groupe et chez les partenaires annonceurs. Depuis, les données récoltées permettent d'alimenter en temps réel des rapports détaillés dans le compte Dexem.

Ces données d'appels sont également disponibles dans des outils tiers, utilisés au quotidien par les équipes BYmyCAR. Grâce à une intégration simple et directe, Dexem et Contentsquare permettent au groupe automobile de relier les appels téléphoniques aux parcours numériques et ainsi, de visualiser et d'analyser le comportement des utilisateurs ayant passé un appel téléphonique.

En parallèle, l'intégration avec Salesforce permet aux commerciaux du groupe de retrouver ces données dans leur CRM, dès le début de l'appel.

# Résultats

---

Avec Dexem Call Tracking, les équipes marketing de BYmyCAR mesurent avec précision le ROI des campagnes mises en place, sur leur propre site Web ou via des plateformes partenaires. Cela leur permet d'optimiser considérablement leur budget en démontrant l'efficacité du site Web, en favorisant les sources de trafic les plus efficaces ou en renégociant avec certains partenaires.

Les intégrations proposées par Dexem permettent à BYmyCAR de réconcilier les données d'appels avec leurs propres outils pour obtenir une vision complète du parcours de l'appelant : de sa navigation web, jusqu'à son achat. L'intégration avec Contentsquare permet au groupe automobile de connaître le parcours visiteur de l'appelant dans le but de l'optimiser et d'augmenter le taux de conversion, tandis que l'intégration Salesforce permet d'automatiser la création de contacts et d'activités dans le CRM à partir des appels. En clair, une combinaison gagnante qui permet à BYmyCAR d'optimiser ses budgets marketing, tout en aidant les commerciaux à réduire leurs tâches manuelles.

L'interface Web Dexem permet également à BYmyCAR de profiter d'une réelle autonomie dans la gestion de ses numéros de redirection. En effet, ces derniers sont administrables en quelques clics, en temps réel et sans aucune modification du système de téléphonie existant.

*"En tirant parti de Dexem et de Contentsquare, nous avons été en mesure de comprendre nos clients et de leur offrir une expérience plus personnalisée, afin d'**optimiser le taux de conversion**"*

*"**La solution étant flexible** et Dexem réactive, au fur et à mesure nous avons pu mettre en place toutes les actions nécessaires **à la mesure des appels et au suivi du parcours client.**"*