

Hopenergie utilise Dexem pour tracker et optimiser la gestion de ses appels entrants

 hopenergie.com



Activité :
Comparateur d'énergie

Site Web :
www.hopenergie.com

Produits utilisés :
Dexem Cloud IVR
Dexem Call Tracking

Hopenergie accompagne les français dans le choix de leur fournisseur d'énergie grâce à son comparateur en ligne. Fondée en 2018, l'entreprise garantit à ses clients de trouver l'électricité et le gaz au meilleur tarif.

Plus de 4 ans après, Hopenergie poursuit sa croissance et accompagne des milliers de français chaque jour, en ligne et par téléphone.

Challenge

Opérant sur un secteur concurrentiel, Hopenergie investit dans de nombreuses campagnes pour se différencier et générer des leads. Pour une majorité d'entre eux, le téléphone est le moyen de contact privilégié pour échanger avec la marque.

Face à cet important volume de conversions par téléphone, Hopenergie avait besoin d'attribuer ses appels à ses investissements afin d'analyser l'efficacité et la performance de ses campagnes.

De plus, Hopenergie doit également être en mesure de gérer quotidiennement ce volume d'appels important. Avec plus de 100 000 appels reçus par mois, l'entreprise était à la recherche d'une solution de gestion des appels entrants fiable, capable de l'accompagner tout au long de sa croissance.

*" Dexem est **un véritable partenaire**. Ses équipes ont tout de suite compris notre business et nous ont **parfaitement accompagné** dans la mise en place de **solutions sur mesure**. "*

Godefroy Jarzaguët
Cofondateur chez
hopenergie.com

Solution

Hopenergie a choisi Dexem pour lui permettre de mesurer et d'attribuer les appels aux sources de trafic et aux sessions visiteurs de son site Web. Dans ce cas, lorsqu'un utilisateur arrive sur son site, le numéro de tracking affiché varie selon la source de trafic dont il provient : SEO, Google My Business, Google Ads, etc.

Grâce à Dexem Call Tracking, l'entreprise connaît désormais l'origine marketing de ses appels. De plus, lors de chaque appel, des événements sont envoyés à Google Analytics et des conversions à Google Ads. Le tout, accompagné de métriques clés telles que : la durée d'appel, le mot-clé, la source de trafic, etc. Ces données marketing permettent à Hopenergie de filtrer ses conversions par téléphone pour ne visualiser que les appels d'une durée supérieure à 5 minutes.

Pour améliorer la gestion de ses appels entrants et assurer une certaine continuité avec sa solution de Call Tracking, Hopenergie s'est tournée vers notre solution de serveur vocal interactif. Ensemble, nous avons créé une arborescence sur mesure et évolutive qui lui permet de transférer les appels à son call center en fonction des demandes appelants. Problème de facturation, changement de fournisseur ou encore contrats professionnels sont autant de choix qui permettent à l'appelant d'être transféré à un agent compétent pour sa demande. En clair, un système de qualification qui permet de personnaliser le traitement des appels, tout en améliorant la productivité des agents du centre d'appel.

Résultats

Avec Dexem et ses solutions, Hopenergie profite d'une vision 360 de ses appels : de leur provenance jusqu'à leur prise en charge.

Grâce au Call Tracking, Hopenergie analyse les performances des sources de trafic qui lui génèrent des appels. Cela lui permet d'optimiser son budget, tout en valorisant les sources de trafic les plus efficaces. En effet, l'entreprise connaît désormais le volume d'appels généré par chacune de ses campagnes ou mots-clés Google Ads et peut ainsi, calculer son CPL (coût par lead) ainsi que le ROI des campagnes mises en place.

Le Call Tracking a également permis au comparateur français de comprendre l'importance de l'emplacement des numéros de téléphone sur son site Web, lequel a un fort impact sur ses performances d'appels. En optimisant leur emplacement, Hopenergie a considérablement amélioré son taux de conversion.

La solution Cloud IVR de Dexem permet à Hopenergie d'optimiser la gestion de ses appels entrants. En ayant fait le choix de rediriger les appels en fonction des motifs d'appel et vers un call center, le comparateur français améliore

considérablement sa réactivité auprès de ses clients et donc, leur satisfaction.

Grâce aux rapports statistiques Dexem, Hopenergie consulte quotidiennement des métriques clés concernant la gestion de ses appels : appels reçus, manqués, raccrochés... Autant de données qui lui permettent de visualiser ses performances tout en identifiant des axes de travail concrets afin de limiter les appels raccrochés, d'améliorer la satisfaction client et in fine, d'obtenir plus de rendez-vous.

La simplicité d'utilisation des solutions Dexem permet également à l'entreprise française de profiter d'une flexibilité opérationnelle qui lui permet d'améliorer continuellement son accueil téléphonique en fonction du comportement des appelants, des circonstances du marché ou encore, de la croissance de son entreprise.

*" Avec ses solutions de Call Tracking et de Serveur Vocal Interactif, **Dexem a révolutionné notre business.** "*