



"Google Analytics ile elde ettiğimiz sağlam sonuçlara dayanarak, sistemi gelecek kampanyalarımızda da kullanmayı düşüneneceğiz" diyor Bowler.

Chris Bowler
Agency.com Müşteri ortağı

agency.com

GOOGLE ANALYTICS HAKKINDA

Google'ın web analitiği hizmeti, reklamverenlerin ve yayıncıların pazarlama kampanyalarını çok daha verimli, web sitelerini de çok daha etkili kılmalarını sağlamaktadır. Reklamverenler, online pazarlama kampanyalarını optimize ederek, tavsiye kaynaklarını izleyerek, web tasarımıyla içeriğini iyileştirerek ve ziyaretçilerin tercihlerini saptayarak yatırım getirilerini artırabilirler. Google Analytics'in kullanımı kolay arayüzü sayesinde müşteriler kolayca segmentlere ayrılabilir, en iyi performans gösteren reklam kampanyaları tanımlanabilir ve kullanıcı tercihleri saptanabilir.

Daha fazla bilgi için
www.google.com/analytics/tr/
adresini ziyaret edin.

Agency.com Google Analytics'i kullanarak SurePoint Lending'deki dönüşüm oranlarını %25 artırmıştır

İş

First Residential Mortgage Network (FRM) 1995'te işlemeye başlamış ve o tarihten bu yana büyüyerek ipotekli konut kredisi bankacılığı endüstrisinde ulusal liderlerden biri haline gelmiştir. FRM, uzun ve zorlu konut kredisi alma sürecini hızlı ve belki de keyifli bir iş deneyimine dönüştürerek kendini kanıtlamıştır. Müşteri odağını ve girişken işleme zaman çizelgesini genişleterek online ortamda ipotekli konut kredisi arayan kişilere ulaşmak için, FRM 2005 yılında, yan kuruluşu SurePoint Lending ile birlikte son derece rekabetçi online kredi verme pazarına girmiştir.

FRM, piyasada yer edinmiş online kredi kuruluşlarıyla rekabet etmesi gerektiğini bilerek, birinci sınıf bir web sitesi geliştirmek ve yeni girişiminin başarısını temin etmeye yardımcı olacak etkili etkileşimli pazarlama kampanyaları sunmak üzere, etkileşimli çalışan Agency.com şirketine yakınlaşmıştır. Böyle yaparak, FRM, ajansın etkileşimli pazarlama ve web sitesi geliştirme uzmanlığından yararlanan 3M, British Airways, Discovery Networks, T-Mobile ve Visa gibi seçkin Agency.com müşterileri listesine dahil olmuştur.

Agency.com'un müşteri ortağı Chris Bowler, "Online kredi sektörüne yeni bir markayla girmek için en küçük ayrıntıyı düşünmeliydik," diyor ve sözlerine şöyle devam ediyor: "FRM açısından sonuçları maksimize etmek için, en iyi web tasarımı uygulamasıyla online pazarlama araçları ve kapsamlı web analitiklerini bir araya getirdik."

Yaklaşım

Online kredi uygulamasında en küçük hayal kırıklığı veya şüphe müşterilerin önünü kesebilir. Online kredi verme seçeneklerinin çok çeşitli olması en başından müşterileri etkilemeyi zorlaştırır. İpotekli konut kredisi almak isteyenler bir web sitesine girdiklerinde kredi başvurularını online doldurmaları gerekir. Başvuru süreci çok uzun veya karmaşık görünürse veya hassasiyet taşıyan finansal bilgiler çok erken istenirse müşteriler uğraşmaktan vazgeçebilir. İpotekli konut kredisine başvuru sürecinin duygusal yönü, müşterilerin kredi başvurularını tamamlamama nedenlerinin tam olarak belirlenmesini güçleştirir.

"Önemli bilgiler istemeden önce insanların kendilerini daha rahat hissetmelerini sağlamak ve güven oluşturmak için, Google Analytics'ten edindiğimiz verilere dayanarak siteyi sürekli değiştiriyoruz. Vazgeçiş nedenlerini kesin olarak belirlemek için, bunun anlaşılması çabalarımız açısından büyük önem taşıyor."

Online kredi verme uygulamasının hassasiyetinin ve güçlüklerinin bilincinde olan Agency.com, online müşteri kazanmak ve müşterileri elinde tutmak amacıyla etkileşimli pazarlama kampanyalarının verimliliğini artırmak ve SurePoint Lending sitesinde ince ayarlamalar yapmak için Google Analytics'i kullanmaya başladı.

"Google Analytics'i kullanarak online varlıklarında ve pazarlama faaliyetlerinde ince ayarlar yapmak suretiyle büyük fayda sağlayabilecek birçok müşterimiz var."

David Garofalo
Medya ve Pazarlama Müdürü

"Google Analytics'in SurePoint Lending için son derece önemli olacağını biliyorduk," diyor Bowler ve sözlerine şöyle devam ediyor: "Hangi anahtar sözcüklerin ve kampanyaların daha etkili olduğunun nabzını tutmamız, ne tür müşterilerin kredi başvurusunda bulunduğu belirlememiz ve ayrıca her sayfa için sayfayı terk etme oranlarını izlememiz gerekiyordu. Elbette, dönüşüm oranlarını yükseltmek için site tasarımında ve başvuru süreçlerinde de sürekli ince ayarlar yapmak zorundaydık."

Agency.com, işbirliği içinde, trafiği SurePoint Lending sitesine yönlendirmek için yüzlerce anahtar sözcüğün kullanıldığı büyük bir Google AdWords kampanyasına girişti. Bunu, arama tabanlı reklamcılığın trafiği yönlendirmede ve potansiyel müşteriler elde etmede afiş reklamlardan ya da diğer online pazarlama çabalarından daha etkili olduğu sonucuna götüren, diğer müşterileriyle kazandığı tecrübeye dayanarak gerçekleştirmiştir.

Agency.com, bu çabaların yanı sıra, Google Analytics'i FRM'nin kendi içinde kullandığı potansiyel müşteri izleme yazılımına entegre etmiştir. Tam entegre sistem, SurePoint'teki kredi memurlarının potansiyel müşterileri takip edip, bu müşterileri telefon ve e-postayla seçmelerine izin verir. Google Analytics ile tam izleme entegrasyonu iki haftadan kısa sürmüş ve reklama verilen ilk tepkiden kredi işlemlerinin tamamlanmasına kadar, Agency.com'un müşterileri izlemesine olanak sağlamıştır.

Sonuçlar

Baştan sona izleme

Google Analytics'i entegre etmesi sayesinde, SurePoint online pazarlama faaliyetlerini kapalı bir döngü içinde görebilmektedir. SurePoint Pazarlama Müdürü Libby Cooper düşüncesini "SurePoint çalışanları, tamamlanmış kredi işlemlerinin nereden yola çıktığını görebiliyor ve hatta müşterinin siteye gelmek için hangi anahtar sözcüğü kullandığına kadar ayrıntıları biliyor," sözleriyle ifade ediyor. "Bu düzeyde ayrıntı, süregelen reklam kampanyalarının şekillendirilmesinde ve en çok arzu edilen müşterilerin kazanılmasında muazzam bir güç sağlar."

Kredi başvuru süreçlerinde ince ayarlamalar yapılması

Google Analytics, özellikle müşterilerin ipotekli konut kredisi başvuru denemelerini iptal etmelerinin nedenini belirlemede başarılı olmuştur. Agency.com, Google Analytics'i müşterinin her bir sayfayı nerede ve ne zaman terk ettiğini belirlemek için kullanmaktadır. Agency.com başından beri trafiği siteye yönlendirmede başarılı olmasına karşın, vazgeçme oranları çok yüksekti. Ajans, belirli sayfalardaki veya başvuru sürecinin belirli aşamalarındaki vazgeçme oranlarını belirlemek için dikkatini Google Analytics'teki huni raporlarına yöneltmiştir.

"Önemli bilgiler istemeden önce insanların kendilerini daha rahat hissetmelerini sağlamak ve güven oluşturmak için, Google Analytics'ten edindiğimiz verilere dayanarak siteyi sürekli değiştiriyoruz. Vazgeçiş nedenlerini kesin olarak belirlemek için, huninin anlaşılması çabalarımız açısından büyük önem taşıyor" diyor Bowler.

Online reklamcılık faaliyetlerinin en üst düzeye çıkarılması

Google Analytics hangi AdWords anahtar kelimelerinin en iyi sonucu verdiğini ölçer ve bunun yanı sıra SurePoint sitesi için tıklama başı maliyet bilgisi sağlar. Agency.com bütün bu bilgileri toplar ve etkililiği en üst düzeye çıkarmak için AdWords kampanyalarıyla SurePoint sitesinde değişiklikler yapar.

Google Analytics'in yardımıyla, Agency.com arama anahtar kelime satın alımlarını en etkili anahtar kelime ailesine yoğunlaştırmış ve hem arama tabanlı hem de afiş reklamlarındaki kopyayı geri dönüşü en yoğun kavramlara odaklamıştır. Ajans, açılış sayfalarını kullanıcıların tıkladığı anahtar kelimelere göre ayarlamıştır. Agency.com, her sayfa için belirli amaçları daha iyi iletmek için, başta açılış sayfaları olmak üzere kopyayı site çapında revize etmiştir. Ayarlamaları yaptıktan sonra, en iyi beş açılış sayfasındaki sıçrama oranı yüzde 17 azalmış ve arama anahtar kelime satın alımlarına odaklı açılış sayfaları için dönüşüm oranı yüzde 25'ten fazla artış göstermiştir.

"Google Analytics ile elde ettiğimiz sağlam sonuçlara dayanarak, sistemi gelecek kampanyalarımızda da kullanmayı düşüneceğiz," diyor Agency.com'dan Bowler ve sözlerine şöyle devam ediyor:"Google Analytics'i kullanarak online varlıklarında ve pazarlama faaliyetlerinde ince ayarlar yapmak suretiyle büyük fayda sağlayabilecek birçok müşterimiz var."

