

RE/MAX 利用 Google Analytics (分析) 启动了新的互联网战略。



“Google Analytics (分析) 还可以为网站提供适当的技术指导。通过对访问者所用技术类型 (例如计算机平台和互联网连接速度) 进行跟踪, 它可以在 RE/MAX 增加新功能 (例如, 让潜在购买者从其计算机通过交互方式浏览相应房地产的多媒体文件) 时提供指导。”

Kristi Graning
IT 与电子商务高级副总裁



ABOUT GOOGLE ANALYTICS

Google's web analytics service enables advertisers and publishers to make their marketing campaigns more efficient and their websites more effective. Advertisers can increase their return on investment by optimizing online marketing campaigns, tracking referral sources, improving web design and content, and identifying visitor preferences. Google Analytics' intuitive interface makes it easy to segment customers, identify top performing ad campaigns, and understand user preferences.

For more information, visit www.google.com/analytics.

RE/MAX 特许经营网络是全球性的房地产系统, 在 62 个国家/地区内经营着 5,800 多家独立拥有的办事处, 加盟推销员有 114,000 位, 在住宅、商业、推介、拆迁和资产管理方面引领着整个行业。

RE/MAX 创建于 1973 年, 它通过提供最大限度的佣金、高级支持服务和自由度 (这正是经纪人为取得成功而期望获得的), 营造了能够吸引最佳经纪人的创业环境。自那时起, 公司一直在通过富有创新性的服务为其成员提供帮助, 这些服务包括: 拆迁和资产管理、商业投资、国际推介网络、高级培训课程、最新技术工具、互联网和 Extranet 网站以及全国性电视台广告系列等。

RE/MAX 是第一家且仍是唯一一家建立并运营着专为房地产专业人员服务的卫星电视网的房地产网络企业, 从公司所有办公室及各经纪人的家中都可以收看其电视节目。由于其持续不断的创新与对其附属机构的全力支持, 32 年多以来, RE/MAX 每个月都在不断地增长。

挑战

房地产市场已逐步转到网上。全美房地产经纪协会 (National Association of Realtors) 2004 年的研究表明, 百分之七十四的消费者在线开始住宅购买过程, 而百分之七十五的消费者希望其经纪人熟悉互联网。实际上, 根据 Borrell Associates 的行业分析, 在线时间现已超过所有消费者媒体时间的三分之一, 这使得广告客户更难仅通过电视、印刷品等传统媒体吸引消费者。

“利用 Google Analytics (分析), 我们可以进行更符合事实的分析, 而不是靠道听途说般的证据, 另外, Google Analytics (分析) 还为我们提供了国际化的视角。现在, 我们可以更好地理解人们为什么进入我们的网站, 可以利用真实的数据验证网站更改的正确性, 同时还可以进行一些对客户有所帮助的更改。”

随着人们日益转到网上, RE/MAX 顺势而行, 于 2005 年 8 月信心十足地发布了新的互联网战略。这一新战略的核心是让客户通过 www.remax.com 查看所有房地产信息 (无论是否为 RE/MAX 的信息)。这一新功能旨在使 RE/MAX 经纪人更好地控制信息和销售机会的生成。作为其在线战略的一部分, RE/MAX 借助于 Google Analytics (分析) 收集数据以进行在线分析。

“我们的目标是要帮助人们找到房子和选择经纪人, ” IT 与电子商务高级副总裁 Kristi Graning 说。 “过去, 我们关注的焦点是多少访问者进入了我们的网站。而现在, 客户上网非常快捷, 我们希望详细了解他们的行为, 以更好地为其提供服务。例如: 客户为何进入我们的网站? 他们来自何处? 还有, 进入网站后他们会做什么? ”

Google Analytics (分析) 提供的有关在线消费者行为的信息不仅验证了许多 RE/MAX 在线活动, 同时也带来了新的机会。在使用 Google Analytics (分析) 前, 公司主要依靠焦点小组评估消费者行为和兴趣。但焦点小组很耗费时间, 且在范围和区域方面存在限制, 同时也缺乏真实的数据。

“使用 Google Analytics (分析) 后, 获得的**最大优势之一**是, 我们能够衡量在为经纪人增加销售机会方面获得的成功, 同时消除了一些经纪人为获得销售机会而支付的**额外费用**。”

Jeanna Bash
RE/MAX 网络分析师

“我们已经注意到若干以前没有发现的**热点地区**, 通过观察点击量的地域来源, 这些机会现在展现在我们面前。”

Constance Slippy
网络服务资深经理

“利用 Google Analytics (分析), 我们可以进行更符合事实的分析, 而不是靠道听途说般的证据, 另外, Google Analytics (分析) 还为我们提供了国际化的视角,” 网络服务资深经理 Constance Slippy 说。“现在, 我们可以更好地理解人们为什么进入我们的网站, 可以利用真实的数据验证网站更改的正确性, 同时还可以进行一些对客户有所帮助的更改。”

结果

RE/MAX 网站月访问量超过两百万。利用 Google Analytics (分析), Kristi Graning 及其团队发现, 在来自搜索引擎的访问者中, 超过百分之九十在搜索查询中使用了包含“remax”的搜索字词, 其中约百分之七十随后在网站上搜索了房地产。

利用新的网站设计为经纪人带来最大机会

“人们对我们的名称非常熟悉, 因此我们知道营销和电视品牌广告系列发挥了效力, 但现在我们需要考察一下其他可能未曾尝试却会带来更多合格点击量的营销手段”, Graning 说, “一个明显的例子是, 我们现在可以通过扩展所使用的关键字帮助搜索者找到并进入 remax.com。”

Google Analytics (分析) 还帮助公司确认了将房地产搜索功能直接转移到主页的重要性。过去, RE/MAX 借助另一网站提供这些能带来潜在客户的功能。作为新的互联网战略的一部分, 公司将自己提供房地产搜索功能, 并对为经纪人带来的销售机会进行跟踪。

“使用 Google Analytics (分析) 后, 获得的**最大优势之一**是, 我们能够衡量在为经纪人增加销售机会方面获得的成功, 同时消除了一些经纪人为获得销售机会而支付的**额外费用**。” RE/MAX 网络分析师 Jeanna Bash 评价说。“过去, 我们一直无法跟踪 remax.com 为经纪人带来的销售机会, 原因是我们借助 Realtor.com 提供此类搜索功能。现在, 除允许客户搜索所有信息外, 我们还能够获取销售机会, 然后将其直接转给我们的经纪人, 并对销售机会的销售转换率进行跟踪和衡量。这将有助于提高我们为经纪人和客户带来的价值。”

对持续性改进进行测试

除在新的互联网战略与方针方面提供帮助外, Google Analytics (分析) 还可以对网站设计和功能方面的较小的持续性改进提供指导。例如, RE/MAX 网站包含了一些链接, 它们指向提供互补服务 (例如抵押和搬迁) 的合作伙伴与提供提示和建议的信息栏目。通过对内容说明和链接位置方面的更改进行测试, 网络团队可以测试并跟踪点击率和推介次数方面的提高。

利用数据开发新的业务机会

Google Analytics (分析) 还可以为网站提供适当的技术指导。通过对访问者所用技术类型 (例如计算机平台和互联网连接速度) 进行跟踪, 它可以在 RE/MAX 增加新功能 (例如, 让潜在购买者从其计算机通过交互方式浏览相应房地产的多媒体文件) 时提供指导。

