



agency.com

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.

С помощью Google Analytics компания SurePoint Lending и Agency.com увеличили показатель переходов на клиентском сайте на 25%.

Бизнес

Сеть банков по оформлению ипотеки First Residential Mortgage Network (FRM) начала работать в 1995 году и с тех пор стала одним из лидеров страны в области ипотечного кредитования. Сеть FRM завоевала популярность тем, что превратила длительный и трудный процесс получения кредита на жилье в быстрое и, возможно, в чем-то даже приятное занятие. В 2005 году FRM решили расширить спектр клиентов и жесткий график обработки, включив в работу людей, которые ищут услуги ипотечного кредитования в Интернете. Они вышли на рынок займов в Интернете, где царит жестокая конкуренция, вместе с филиалом SurePoint Lending.

Зная, что предстоит конкурировать с сильнейшими лидерами в данной отрасли, компания FRM обратилась в Интернет-фирму Agency.com с целью разработки веб-сайта мирового уровня и проведения эффективных интерактивных маркетинговых кампаний, чтобы гарантировать успех своего нового проекта. Так FRM пополнила длинный список клиентов Agency.com, включая British Airways, BrownCo, Discovery Networks, T-Mobile UK и Visa, которые полагаются на профессионализм агентства в области интерактивного маркетинга и разработки сайтов.

Нам приходилось использовать все ресурсы, чтобы представить новую торговую марку на рынке кредитования через Интернет, - говорит Крис Боулер, партнер по клиентам Agency.com. - Чтобы получить максимальные результаты для FRM, мы объединили оптимальный веб-дизайн с инструментами для Интернет-маркетинга и комплексной веб-аналитикой.

Подход

В кредитовании по Интернету даже самое незначительное расстройство или неуверенность может удержать клиентов от принятия решения. Богатый выбор предложений кредитования в Интернете затрудняет привлечение клиентов в самом начале. Как только люди заходят на веб-сайт, чтобы оформить кредит, они должны заполнить веб-форму заявки. Если процесс подачи заявки оказывается слишком длительным или сложным или запрос на ввод персональной финансовой информации появляется слишком рано, клиенты могут прервать процесс оформления. К тому же, оформление кредита может быть сопряжено с сильными эмоциями, что затрудняет определение причины того, почему клиенты не доводят до конца подачу заявки.

Зная об особенностях и трудностях кредитования через Интернет, агентство Agency.com стало использовать Google Analytics, чтобы максимально увеличить эффективность интерактивных маркетинговых кампаний и доработки сайта SurePoint Lending с целью привлечения и удержания Интернет-клиентов.

Мы знали, что Google Analytics будет иметь огромное значение для SurePoint Lending, - говорит Боулер. - Нам нужно было держать руку на пульсе: знать, какие ключевые слова наиболее эффективны, определять, какие типы клиентов подают заявки на кредит, а также отслеживать показатели прерывания процесса для каждой страницы. И, конечно же, нам приходилось постоянно улучшать дизайн сайта и процессы оформления заявки, чтобы увеличить показатели переходов.

Работая в тандеме, Agency.com построило работу на ведении значительной кампании Google AdWords с использованием нескольких сотен ключевых слов для привлечения трафика на сайт SurePoint Lending. Исходя из прошлого опыта с другими клиентами, сотрудники Agency.com определили, что реклама в поисковых системах эффективнее привлекает трафик и потенциальных клиентов, чем баннерная реклама и другие решения Интернет-маркетинга.

Наряду с этим, агентство Agency.com интегрировало Google Analytics с внутренним программным обеспечением FRM для отслеживания потенциальных клиентов. Полная интеграция системы позволяет сотрудникам кредитного отдела в SurePoint связываться с перспективными клиентами и доводить их до оформления кредита по телефону или электронной почте. Менее чем за две недели удалось полностью согласовать отслеживание с Google Analytics, таким образом агентство Agency.com получило возможность отслеживать клиентов, начиная с отклика на объявления и кончая оформлением кредита.

Непрерывное отслеживание результатов

Интеграция с Google Analytics позволила SurePoint получить комплексную картину маркетинговой кампании. “Коллектив SurePoint видит, с чего начинался успешный процесс оформления кредита, вплоть до ключевого слова, по которому клиент выполнил поиск, прежде чем попасть на наш сайт, - говорит Либби Купер, директор отдела маркетинга компании SurePoint Lending. - Такая детализация открывает невероятные возможности для оптимизации текущих рекламных кампаний и привлечения самых перспективных клиентов”.

Оптимизация процессов подачи заявки на кредит

Служба Google Analytics особенно полезна, когда требуется определить, почему клиенты не доводят до конца процесс оформления займа или ипотеки. Agency.com использует Google Analytics, чтобы определить, где и когда клиенты покидают каждую страницу. С самого начала Agency.com преуспело в привлечении трафика на сайт, но показатели прерывания процесса оставались высокими. Агентство обратилось к отчетам о последовательности перехода в Google Analytics, чтобы определить показатели прерывания процесса на конкретных страницах или на определенных этапах процесса оформления заявки.

Исходя из данных Google Analytics, мы постоянно работаем над тем, чтобы обеспечить посетителям сайта чувство комфорта и вызвать доверие, прежде чем запрашивать личную информацию. При этом очень важно представлять себе последовательность перехода к цели и ее узкие места, чтобы сократить показатели прерывания процесса, - говорит Боулер.

Максимальное использование возможностей Интернет-рекламы

Google Analytics также позволяет оценить, какие ключевые слова AdWords дают наилучшие результаты, а также получить информацию о затратах на клик на веб-сайте SurePoint. Agency.com собирает эти данные и вносит соответствующие изменения в кампании AdWords и сайт SurePoint, чтобы максимально увеличить эффективность.

С помощью Google Analytics Agency.com сориентировало покупки, совершаемые в результате поиска по ключевым словам, на самую эффективную группу слов, и оптимизировало ее для рекламы как в поисковых системах, так и с помощью баннеров, чтобы сосредоточиться на самых рентабельных понятиях. Агентство откорректировало целевые страницы в зависимости от выбранных пользователями ключевых слов. Agency.com также повторно проанализировало эффективность списка ключевых слов для всего сайта, главным образом, для целевых страниц, чтобы лучше сформулировать конкретные цели для каждой из них. После внесения изменений средний показатель отказа на пяти самых популярных страницах входа сократился на 17%, а показатель переходов для целевых страниц, ориентированных на покупки, совершаемые в результате поиска по ключевым словам, увеличился более чем на 25%.

Судя по превосходным результатам, которые нам обеспечила служба Google Analytics, мы обязательно будем использовать ее и в будущих кампаниях, - говорит Боулер. - У нас есть много клиентов, которым эта система может очень пригодиться, в частности, при оптимизации веб-сайтов и Интернет-рекламы.

