



Компания RE/MAX реализовала новую Интернет-стратегию с помощью Google Analytics.

“Мы сможем принимать перспективных клиентов и доводить их прямо до агентов, а также отслеживать и оценивать показатель переходов потенциальных продаж в реальные сделки. Это поможет увеличить полезность наших услуг как для агентов, так и для потребителей”.

Кристи Грэйнинг
Старший вице-президент по ИТ и электронному бизнесу



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.

Франчайзинговая сеть RE/MAX – это глобальная система по операциям с недвижимостью в 62 странах мира, которая включает в себя 5800 собственных офисов и 114000 торговых партнеров из числа ведущих в отрасли агентств, осуществляющих операции с жилой и коммерческой недвижимостью, а также управление распределениями, перераспределениями и фондами.

Компания RE/MAX, основанная в 1973 году, обеспечивает стратегическую среду, которая привлекает лучших сотрудников тем, что предлагает максимальную компенсацию, расширенную поддержку и свободу действий, которая нужна агентам для достижения успеха. С тех пор и по сей день компания предоставляет новейшие виды услуг в помощь членам ассоциации, включая перераспределение и управление фондами, инвестиции в коммерческую недвижимость, международную информационную сеть, курсы повышения квалификации, новейшие технологические инструменты, веб-сайты в Интернете и внешних сетях, а также телевизионные рекламные кампании.

RE/MAX стала первой и единственной по сей день сетью по работе с недвижимостью, для которой разработана и функционирует спутниковая телесеть в помощь специалистам по недвижимости, которая транслируется во всех офисах компании, а также дома у отдельных агентов. В результате постоянных поисков нового и всесторонней поддержки филиалов, RE/MAX постоянно расширяется уже на протяжении более 32 лет.

Задача

Рынок недвижимости постепенно перемещается в Интернет. Результаты исследования, проведенного в 2004 году Национальной ассоциацией риэлтеров (National Association of Realtors), показали, что 74% потребителей начинают процесс покупки жилья в Интернете, а 75% ожидают от своего агента значительных познаний в пользовании Интернетом. В действительности, по данным аналитической группы Borrell Associates, сейчас потребители уделяют Интернету более трети времени, отводимого на СМИ в целом, и поэтому рекламодателям трудно привлечь их внимание посредством традиционных средств информации, таких как телевидение и печатные издания.

“С помощью Google Analytics мы будем получать более точный анализ, а не просто отдельные примеры. К тому же, эта служба позволяет охватить международную перспективу. Теперь мы более четко понимаем, почему люди заходят на наш сайт, оцениваем изменения сайта на основе реальных данных и делаем обновления, которые будут полезными для наших клиентов”.

В результате перемещения в Интернет в августе 2005 года компания RE/MAX объявила о новой широкоохватной Интернет-стратегии. В ее основе лежит возможность для потребителей просматривать информацию о любой недвижимости на сайте www.remax.com независимо от того, предлагает ли ее RE/MAX или другая риэлтерская фирма. Это должно дать агентам RE/MAX более полный контроль над информацией и больше шансов привлечения потенциальных клиентов. В рамках этой Интернет-стратегии RE/MAX обратилась к Google Analytics с целью сбора информации для веб-анализа.

“Одно из самых больших преимуществ работы с Google Analytics, по нашему мнению, заключается в возможности оценить успех в привлечении потенциальных клиентов к нашим агентам, а также исключить излишние денежные сборы, которые они раньше за это платили”.

Джинна Бэш
Веб-аналитик, RE/MAX

Наша цель – помочь людям найти дом и выбрать агента, - говорит Кристи Грэйнинг, старший вице-президент по ИТ и электронному бизнесу. - В прошлом мы прежде всего уделяли внимание тому, сколько посетителей приходило на наш сайт. Но теперь клиенты приходят к нам через Интернет так быстро, что мы хотим узнать больше об их поведении, чтобы предоставлять более качественное обслуживание. Мы задаем такие вопросы: почему люди приходят на наш сайт; откуда они приходят; и что они делают на сайте.

Картина поведения Интернет-клиентов, которую предоставляет Google Analytics, не только подтверждает правильность многочисленных Интернет-инициатив RE/MAX, но и открывает новые возможности. До использования Google Analytics компания в основном полагалась на целевые группы, отслеживающие поведение и интересы пользователей. Но на такую работу требовалось значительное время, а обзор и охват территории был довольно ограничен. Не хватало реальных данных.

С помощью Google Analytics мы будем получать более точный анализ, а не просто отдельные примеры. К тому же, эта служба позволяет охватить международную перспективу, - говорит Констанс Слиппи, старший менеджер по веб-службам. - Теперь мы более четко понимаем, почему люди заходят на наш сайт, оцениваем изменения сайта на основе реальных данных и вносим полезные для клиентов изменения.

Результаты

Сайт RE/MAX фиксирует более 2 миллионов посещений в месяц. С помощью Google Analytics Кристи Грэйнинг и ее команда знают, что более 90% посетителей приходят из поисковых систем по запросу “remax”, а затем около 70% из них просматривают данные по недвижимости на их сайте.

Новый дизайн сайта дает агентам максимальные возможности

Мы знали, что рекламные кампании в печати и по телевидению дали результат, так как люди знали, как называется наша фирма. Но теперь нам нужно найти другую стратегию, которая привлекла бы более перспективный трафик на сайт, - говорит Грэйнинг. - Ярким примером этому служит то, что мы можем расширить список ключевых слов, чтобы люди быстрее находили наш сайт remax.com и пользовались им.

Служба Google Analytics также позволила нам убедиться, насколько важно поместить окно поиска недвижимости прямо на главную страницу. В прошлом с сайта RE/MAX потенциальные клиенты перенаправлялись на другой сайт. В рамках новой Интернет-стратегии компания будет использовать собственные поисковые возможности и отслеживать переходы на сайты агентов.

Одно из самых больших преимуществ работы с Google Analytics, по нашему мнению, заключается в возможности оценить успех в привлечении потенциальных клиентов к нашим агентам, а также исключить излишние денежные сборы, которые они раньше за это платили, – отмечает Джинна Бэш, веб-аналитик компании RE/MAX. - В прошлом нам бы не удалось отслеживать клиентов, которые приходили к агентам, побывав на сайте remax.com, так как мы пользовались услугами системы Realtor.com. Теперь наши клиенты смогут выполнять поиск по всей базе данных, а мы сможем принимать перспективных клиентов и доводить их прямо до агентов, а также отслеживать и оценивать показатель переходов потенциальных продаж в реальные сделки. Это поможет увеличить полезность наших услуг как для агентов, так и для потребителей.

“ Мы уже обратили внимание на несколько перспективных регионов, о которых раньше не догадывались. Новые возможности сразу бросаются в глаза, когда видишь, из каких мест на карте поступает трафик”.

Констанс Слиппи
Старший менеджер
по веб-службам

Тестирование с целью непрерывной оптимизации

Google Analytics не только поможет реализовать новую Интернет-стратегию, но и позволит регулярно проводить менее масштабную работу по оптимизации дизайна и функциональности сайта. Например, на сайте RE/MAX предлагаются ссылки на сайты партнеров, предлагающих сопутствующие услуги (например, оформление ипотеки и переезда), а также информационные разделы с советами и рекомендациями. Тестируя изменения в описании содержания и расположении ссылок, коллектив веб-разработчиков может отслеживать изменения в переходах по ссылкам.

Данные для поиска новых возможностей развития бизнеса

Google Analytics также будет служить ориентиром при выборе соответствующих технологий для сайта. Отслеживая тип технологии, используемой посетителями (например, операционные системы и скорость соединения с Интернетом), RE/MAX сможет учитывать полученную информацию при добавлении новых функций, таких как мультимедийные файлы, с помощью которых потенциальные покупатели смогут в интерактивном режиме осмотреть жилье, не отходя от компьютера.

