



Společnost RE/MAX spustila novou internetovou strategii využívající Google Analytics.

„Budeme mít přehled o potenciačních zákaznících, předávat jejich data přímo našim makléřům a sledovat a měřit míru konverze z potenciačních na skutečné zákazníky. Tím vzroste naše hodnota pro makléře i spotřebitele.“

Kristi Graningová

vrchní viceprezidentka odd. IT a e-Business



Each Supplier independently owned and operated

O GOOGLE ANALYTICS

Nástroj společnosti Google pro analýzu webových stránek umožňuje inzerentům a účastníkům zefektivnit marketingové kampaně a webové stránky. Inzerenti mohou zvýšit návratnost svých investic optimalizací online reklamních kampaní, sledováním zdrojů doporučení, vylepšováním vzhledu a obsahu webu a identifikací preferencí návštěvníků. Díky intuitivnímu rozhraní Google Analytics je snadné třídít zákazníky, identifikovat reklamní kampaně, které si vedou nejlépe, a porozumět preferencím uživatelů.

Více informací naleznete na adrese www.google.com/analytics/cs/.

RE/MAX je globální síť realitních kanceláří působících na bázi frančizingu v 62 zemích. S více než 5800 samostatnými kancelářemi a 114 000 členskými prodejními partnery je tato společnost předním poskytovatelem rezidenčních, komerčních, přehledových a relokačních realitních služeb a služeb správy majetku.

Společnost RE/MAX byla založená v roce 1973 a nabízí podnikatelské prostředí, které nejlepší makléře přitahuje tím, že jim nabízí maximální odměny, propracovanou podporu a volnost, jakou makléři pro svůj úspěch preferují. Od svého vzniku tato společnost pomáhá svým členům s poskytováním inovativních služeb, mezi které patří stěhovací služby, správa majetku, komerční investice, mezinárodní doporučovací síť, propracovaná školení, špičkové technické nástroje, internetové a extranetové webové stránky a celostátní televizní reklamní kampaně.

RE/MAX byla první a dodnes je jedinou sítí realitních kanceláří, která spustila a provozuje satelitní televizní síť určenou výhradně pro realitní profesionály. Je k dispozici ve všech kancelářích společnosti a makléři ji mohou sledovat i z domova. Díky neustálým inovacím a neomezené podpoře svých poboček vykazuje společnost RE/MAX každý měsíc růst, a to po dobu již více než 32 let.

Výzva

Trh s realitami se stále více přesouvá na Internet. Ze studie americké Národní asociace realitních makléřů z roku 2004 vyplývá, že 74 procent zákazníků začíná s nákupem nového domova na Internetu a 75 procent očekává, že jejich makléř je s používáním Internetu dobře obeznámen. Podle analytické společnosti Borrell Associates zabývající se Internetem navíc zákazníci dnes na webu tráví více než třetinu času, který věnují médiím, takže pro inzerenty je stále obtížnější si k nim najít cestu čistě skrze tradiční média, jako je televize nebo tisk.

„Google Analytics nám místo nedostatečně podložených výsledků přinese serióznější analýzy. Navíc nabízí mezinárodní perspektivu. Nyní jsme schopni lépe porozumět tomu, proč lidé na naše stránky přicházejí, můžeme opřít úpravy stránek o skutečná data a provádět změny, které zákazníkům opravdu pomohou.“

V důsledku tohoto posunu společnost RE/MAX v srpnu 2005 představila novou ambiciózní internetovou strategii. Jádrem této nové strategie je umožnit zákazníkům na stránkách www.remax.com přístup ke všem realitním nabídkám, bez ohledu na to, zda se jedná o nabídky společnosti RE/MAX nebo jiných firem. Záměrem je, aby tato novinka dala makléřům RE/MAX do rukou větší kontrolu nad nabídkami a získáváním potenciačních zákazníků. Součástí internetové strategie je i sběr dat pro analýzu webu, se kterým se společnost RE/MAX obrátila na nástroj Google Analytics.

„Velký potenciál služby Google Analytics vidíme v možnosti měřit naši úspěšnost při předávání dat o potenciálních zákaznících našim makléřům a v příležitosti eliminovat příplatky, které makléři za přivedení zákazníka platí.“

Jeanna Bashová
webová analytička RE/MAX

„Cílem je pomoci zákazníkům nalézt dům a vybrat si makléře,“ říká Kristi Graningová, vrchní viceprezidentka oddělení IT a e-Business. „V minulosti nám šlo hlavně o počet návštěvníků našich stránek. Dnes však zákazníci na Internet chodí takovým tempem, že chceme poznat jejich chování, abychom jim mohli poskytovat lepší služby. Například: Proč přicházejí právě na naše stránky? Odkud přicházejí? Co na našich stránkách dělají?“

Pochopení chování zákazníků na Internetu, které díky Google Analytics získáváme, nejenže potvrzuje správnost mnoha webových iniciativ společnosti RE/MAX, ale také vede k novým příležitostem. Než jsme začali používat službu Google Analytics, naše společnost se při hodnocení zákaznického chování a zájmů spoléhala z velké části na cílové skupiny. Avšak výzkum cílových skupin je časově náročný a omezený – jak regionálně, tak i co do rozsahu. A výsledky mají často daleko k realitě.

„Google Analytics nám místo nedostatečně podložených výsledků přinese serióznější analýzy. Navíc nabízí mezinárodní perspektivu,“ říká Constance Slippyová, vrchní manažerka oddělení webových služeb. „Nyní jsme schopni lépe porozumět tomu, proč lidé na naše stránky přicházejí, můžeme opřít úpravy stránek o skutečná data a provádět změny, které zákazníkům opravdu pomohou.“

Výsledky

Stránky společnosti RE/MAX registrují měsíčně více než 2 miliony návštěv. Díky Google Analytics tým Kristi Graningové zjistil, že více než 90 procent návštěvníků, kteří se na stránky dostali prostřednictvím vyhledávačů, použilo ve vyhledávacím dotazu výraz „remax“ a více zhruba 70 procent těchto návštěvníků poté na stránkách hledalo nemovitosti.

Nový vzhled stránek maximalizuje příležitosti pro makléře

„Věděli jsme, že naše marketingové kampaně a televizní reklamní propagace značky fungují, neboť lidé naše jméno znají, ale nyní se musíme zabývat jinými marketingovými strategiemi, které zatím nevyužíváme a které by nám mohly pomoci ještě více zvýšit kvalifikovaný provoz,“ říká Graningová. „Jedním z jasných příkladů je naše schopnost rozšířit klíčová slova, která pomáhají hledajícím na Internetu nalézt a využívat stránky remax.com.“

Nástroj Google Analytics nám také pomohl potvrdit důležitost přesunu vyhledávání nemovitostí přímo na naši domovskou stránku. V minulosti přesměřovala společnost RE/MAX potenciální zákazníky na jinou webovou stránku. V rámci nové internetové iniciativy si společnost zachová schopnost vyhledávat nemovitosti a sama bude potenciální klienty směřovat k makléřům.

„Velký potenciál služby Google Analytics vidíme v možnosti měřit naši úspěšnost při směřování dat o potenciálních zákaznících našim makléřům a v příležitosti eliminovat příplatky, které makléři za přivedení zákazníka platí,“ poznamenává webová analytička společnosti RE/MAX Jeanna Bashová. „V minulosti jsme vůbec nedokázali sledovat data o potenciálních zákaznících, která k makléřům ze stránek remax.com odcházely, protože jsme tato vyhledávání předávali stránkám Realtor.com. Kromě toho, že nyní uživatelům umožníme vyhledávat ve všech položkách, budeme mít také přehled o potenciálních zákaznících, předávat jejich data přímo našim makléřům a sledovat a měřit míru konverze z potenciálních na skutečné zákazníky. Tím vzroste naše hodnota pro makléře i spotřebitele.“

Testování a postupná vylepšení

Kromě toho, že služba Google Analytics pomáhá nové internetové strategii a udává směr, bude také užitečná jako vodítko pro menší, průběžné vylepšování vzhledu a funkčnosti stránek. Na webu RE/MAX je například možné najít odkazy na partnery, kteří poskytují doplňkové služby – jako jsou hypotéky nebo stěhování – stejně jako informativní sekce, kde lze najít tipy a rady. Testování změn popisů obsahu a umístění odkazů umožňuje webovému týmu testovat a sledovat zvýšení počtu prokliků a doporučení.

„Už nyní jsme odhalili několik velmi zajímavých míst, o kterých jsme nevěděli. Díky vizualizaci zeměpisného původu provozu máme tyto příležitosti jako na dlani.“

Constance Slippyová
vrchní manažerka odd.
webových služeb

Google Analytics také poskytuje pokyny ohledně vhodné technologie stránek. Sledování typů techniky používané návštěvníky – jako jsou počítačové platformy a rychlost připojení k Internetu – bude společnosti RE/MAX vodítkem pro přidávání nových funkcí, např. multimediálních souborů, které umožní potenciálním kupujícím interaktivní prohlídky nemovitostí na jejich počítačích.

Data odkrývají nové obchodní příležitosti

Google Analytics také pomáhá objevovat nové obchodní příležitosti pro frančizingové kanceláře RE/MAX. „Jelikož vidíme, odkud návštěvníci přicházejí, již v raném stádiu se dozvíme o lokalitách po celém světě, kde by bylo rozumné zahájit frančizingovou činnost,“ říká Slippyová. „Už nyní jsme odhalili několik velmi zajímavých míst, o kterých jsme nevěděli. Díky vizualizaci zeměpisného původu provozu máme tyto příležitosti jako na dlani.“

