

RE/MAX lanseerasi uuden Internet-strategian Google Analyticsin avulla.



“Pystymme hankkimaan viitteet, siirtämään ne suoraan välittäjillemme sekä seuraamaan viittauksesta myyntiin -suhdetta ja mittaamaan sitä. Tämä kasvattaa arvoamme välittäjien ja kuluttajien silmissä.”

Kristi Graning
IT- ja verkkoliiketoiminnan vanhempi varapääjohtaja



Each Supplier independently owned and operated

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-franchising-ketju on kansainvälinen kiinteistötoimija, joka toimii 62 maassa. Ketjulla on yli 5 800 itsenäisesti omistettua toimistoa ja 114 000 myyntihenkilöä, jotka johtavat markkinoita kiinteistöpalvelujen tuottamisessa asunnonvälityksessä, liiketilöiden välittämisessä sekä viittausten, uudelleensijoitusten ja varojen hallinnassa.

Vuonna 1973 perustettu RE/MAX tarjoaa yrittäjähenkisen ilmapiirin, joka houkuttelee parhaat välittäjät antamalla korkeimman mahdollisen korvauksen, monipuoliset tukipalvelut ja välittäjien suosiman vapauden menestyksen takaamiseksi. Siitä lähtien yritys on jatkanut innovatiivisten palveluiden tuottamista auttaakseen jäseniään. Palveluihin kuuluvat uudelleensijoitusten hallinta, varainhallinta, kaupalliset sijoitukset, kansainvälisen suositusverkosto, korkeatasoinen koulutus, uusimmat olevat tekniset työkalut, Internet- ja extranet-sivustot ja koko maan kattavat mainoskampanjat televisiossa.

RE/MAX on ensimmäinen – ja edelleen ainoa – kiinteistövälitysketju, joka on ottanut käyttöön kiinteistövälittäjille tarkoitetun satelliittitelesioverkon, joka on saatavilla kaikissa yhtiön toimistoissa ja yksittäisten välittäjien kodeissa. Verkko on edelleen ainoa laatuaan alalla. Jatkuvan innovoinnin ja päättäväisen yhteistyökumppaneiden tukemisen tuloksena RE/MAX on kasvanut jokaisena kuukautena yli 32 vuoden ajan.

Haaste

Kiinteistömarkkinat ovat yhä enenevässä määrin siirtyneet verkkoon. National Association of Realtorsin vuonna 2004 suorittama tutkimus osoitti, että 74 % kuluttajista aloitti kodinostoprosessin verkossa ja 75 % odottaa välittäjän osaavan käyttää Internetiä. Itse asiassa Borrell Associatesin toimiala-analyttikoiden mukaan verkko imaisee nykyisin yli kolmanneksen kaikista kuluttajien media-ajasta, mikä puolestaan vaikeuttaa kuluttajien tavoittamista pelkkien perinteisten medioiden, kuten television tai painetun median, välityksellä.

“Google Analyticsin ansiosta meillä on enemmän todellisia analyysejä hatariin todisteisiin perustuvien luulojen sijasta. Lisäksi Google Analytics tarjoaa kansainvälisen näkökulman.” Nyt ymmärrämme paremmin, miksi ihmiset tulevat sivustoomme, voimme perustella sivuston muutokset oikeilla tiedoilla ja tehdä kuluttajille hyödyllisiä parannuksia.”

Verkkoon siirtymisen seurauksena RE/MAX ilmoitti uudesta kunnianhimoisesta Internet-strategiastaan elokuussa 2005. Uuden strategian ydin on kuluttajille annettu mahdollisuus nähdä kaikki osoitteessa www.remax.com listatut kiinteistöt riippumatta siitä, ovatko ne RE/MAXin välittämiä vai eivät. Uuden mahdollisuuden on tarkoitus antaa RE/MAXin välittäjille enemmän valtaa välityslistojen ja vihjeiden luomisen suhteen. Online-strategian osana RE/MAX kääntyi Google Analyticsin puoleen saadakseen apua tiedon keräämisessä online-analyysiä varten.

Tavoitteena on auttaa ihmisiä löytämään talo ja valitsemaan välittäjä, sanoo IT- ja verkkoliiketoiminnan vanhempi varapääjohtaja Kristi Graning. “Ennen keskityimme pääasiassa siihen, montako vierailijaa sivustossamme kävi. Nykyisin kuluttajat löytävät tiensä verkkoon niin nopeasti, että me haluamme tietää enemmän heidän käyttäytymisestään, jotta voimme palvella heitä paremmin. Haluamme tietää esimerkiksi, miksi ihmiset tulevat sivustoomme, mistä he tulevat ja mitä he tekevät päästyään sivustoomme.”

“Eräs suurimmista Google Analyticsissä näkemistämme mahdollisuuksista on kyky mitata menestystämme ja ohjata vihjauksia välittäjillemme sekä mahdollisuus poistaa ylimääräisiä maksuja, joita välittäjät ovat maksaneet vihjeiden luomisesta.”

Jeanna Bash
RE/MAXin Web-analyttikko

“Olemme jo havainneet lukuisia hyviä alueita, joista emme aiemmin olleet tietoisia. Liikenteen maantieteellisen visualisoinnin ansiosta nämä mahdollisuudet suorastan hyppäävät esiin.”

Constance Slippy
Web-palveluiden johtaja

Google Analyticsin tuottama tieto kuluttajien online-käyttäytymisestä vahvistaa monia RE/MAXin online-hankkeita ja johtaa samalla uusiin mahdollisuuksiin. Ennen Google Analyticsin käyttöönottoa yritys luotti kuluttajien käytöksen ja kiinnostusten mittamisessa kohderyhmiin. Kohderyhmät kuluttavat kuitenkin aikaa ja niiden ala ja alue on rajoitettu. Niiltä puuttuu myös todellista tietoa.

Google Analyticsin ansiosta meillä on enemmän todellisia analyysejä hatariin todisteisiin perustuvien luulojen sijasta. Lisäksi Google Analytics tarjoaa kansainvälisen näkökulman”, toteaa Web-palveluiden johtaja Constance Slippy. Ymmärrämme nyt paremmin, miksi ihmiset tulevat sivustoomme, voimme perustella sivuston muuttamisen oikeilla tiedoilla ja tehdä kuluttajia auttavia muutoksia.”

Tulokset

RE/MAXin sivusto kerää yli 2 miljoonaa vierailua kuukaudessa. Google Analyticsillä Kristi Graning ja hänen tiiminsä voivat nähdä, että yli 90 % vierailijoista, jotka tulivat hakukoneen kautta, käytti hakuheitoja, jotka sisälsivät sanan “remax” hakulausekkeessa, ja noin 70 % näistä vierailijoista etsi myöhemmin kiinteistöä sivustosta.

Uusi sivustorakenne välittäjien mahdollisuuksien maksimoimiseksi

Tiesimme, että markkinointimme ja TV:n brändinluomiskampanjat olivat toimineet, sillä ihmiset tuntevat nimeämme hyvin, mutta nyt meidän pitää tarkastella muita markkinointipanoksia, jotka kenties olemme jättäneet huomiotta, mutta jotka voisivat auttaa ohjaamaan yhä enemmän sellaista liikennettä jota haluamme, Graning toteaa. “Eräs itsestään selvä esimerkki on kykymme laajentaa käyttämiämme avainsanoja, jotta voimme auttaa etsijöitä löytämään osoitteen remax.com ja kiinnostumaan siitä.”

Google Analytics varmisti arvion siitä, että kiinteistöhaun siirtäminen suoraan kotisivulle oli tärkeä muutos. Aiemmin RE/MAX siirsi nämä mahdolliset asiakkaat toiseen sivustoon. Osana uutta Internet-hanketta yhtiö aikoo ylläpitää omat kiinteistöhakumahdollisuutensa ja ohjata saadut vihjeet välittäjilleen.

Eräs suurimmista Google Analyticsissä näkemistämme mahdollisuuksista on kyky mitata menestystämme, ohjata viittauksia välittäjillemme ja mahdollisuus poistaa ylimääräisiä maksuja, joita välittäjät ovat maksaneet viittausten luomisesta, huomioi RE/MAXin Web-analyttikko Jeanna Bash. “Aiemmin emme ikinä pystyneet seuraamaan viittauksia, jotka menivät välittäjille osoitteesta remax.com, koska me siirsimme nämä haut osoitteeseen Realtor.com. Nykyisin sen lisäksi, että kuluttajat pystyvät hakemaan kaikkia välityslistoja, me pystymme hankkimaan viittaukset, siirtämään ne suoraan välittäjillemme sekä seuraamaan viittauksesta myyntiin -suhdetta ja mittaamaan sitä. Tämä kasvattaa arvoamme välittäjien ja kuluttajien silmissä.”

Testausta jatkuvien parannusten takaamiseksi

Sen lisäksi, että Google Analytics auttoi uuden Internet-strategian ja -suunnan muodostamisessa, se auttoi myös tekemään jatkuvasti pieniä parannuksia sivuston rakenteeseen ja toimivuuteen. RE/MAX-sivusto tarjoaa esimerkiksi linkkejä osapuolille, jotka tuottavat täydentäviä palveluita, kuten kiinnelainoja ja muuttoja, sekä lisätieto-osan, josta saa vinkkejä ja neuvoja. Testaamalla sisältökuvauksien ja linkkien sijoittelun muutoksia, Web-tiimi voi seurata napsautussuhteiden ja viittausten kehittymistä.

Tietoa uusien bisnesmahdollisuuksien löytämiseksi

Google Analytics antaa myös ohjeita sivustoon sopivasta tekniikasta. Vierailijoiden käyttämän tekniikan – kuten käyttöalustan ja Internet-yhteyden nopeuden – seuranta auttaa RE/MAXia lisäämään uusia toimintoja, kuten multimediatiedostoja, joiden avulla mahdolliset ostajat voivat tarkastella kiinteistöjä lähemmin.

