

## RE/MAX lanserade en ny Internetstrategi där man använde Google Analytics.



“Vi kommer att kunna fånga upp potentiella kunder, förmedla dem direkt till våra agenter, och spåra och mäta omvandlingsfrekvensen för potentiella kunder som leder till försäljning. Detta hjälper till att öka det värde vi erbjuder våra agenter och konsumenter.”

**Kristi Graning**

Överordnad vice vd för IT och e-handel



### 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](http://www.google.com/analytics).

Franchisenätverket RE/MAX är ett globalt fastighetsmäklarsystem som finns i 62 länder och som har mer än 5 800 kontor tillhörande oberoende ägare och 114 000 försäljningsrepresentanter som medlemmar. Dessa medlemmar är ledande inom branschen när det gäller fastighetsmäklartjänster för privatbostäder och affärsfastigheter samt hänvisningar, omlokalisering och tillgångsadministration.

RE/MAX, som grundades 1973, tillhandahåller en entreprenörmiljö som attraherar de bästa mäklarna genom maximal kompensation, avancerade supporttjänster samt den frihet som mäklare föredrar för att nå framgång. Allt sedan dess har företaget fortsatt att tillhandahålla nyskapande tjänster för att hjälpa sina medlemmar. Dit hör omlokalisering och tillgångsadministration, affärsinvesteringar, ett internationellt referensnätverk, avancerad utbildning, modern teknik, webbplatser på Internet och extranät samt nationella tv-annonseringskampanjer.

RE/MAX var det första - och är fortfarande det enda - nätverket för fastighetsmäklare som har utvecklat och underhållit ett satellit-TV-nätverk särskilt för fastighetsmäklare, som kan visas i alla företagets kontor och i enskilda representanters hem. Som ett resultat av detta ständiga nyskapande, samt av ett engagerat stöd för anknutna kontor, har RE/MAX växt varje månad under mer än 32 år.

### Utmaning

Fastighetsmarknaden har i allt högre utsträckning flyttat ut på nätet. År 2004 visade en undersökning som utfördes av NAR (National Association of Realtors i USA) att 74 procent av alla konsumenter påbörjade fastighetsköpet på nätet och att 75 procent förväntade sig att deras mäklare skulle vara erfarna Internet-användare. Enligt branschanalytikerna Borrell Associates får Internet numera mer än en tredjedel av all den tid som konsumenter lägger ner på media. Detta gör det svårare för annonsörer att nå konsumenter enbart genom traditionella media som tv och papperstryck.

“Med Google Analytics kommer vi att få mer korrekta analyser, snarare än anekdotiska uppgifter. Google Analytics ger dessutom ett internationellt perspektiv. Nu förstår vi bättre varför användare kommer till vår webbsida, och vi kan ändra webbsidan baserat på faktisk information samt göra ändringar som hjälper konsumenterna.”

Som ett resultat av detta onlineskifte meddelade RE/MAX en ny omfattande Internetstrategi i augusti 2005. Kärnan i denna nya strategi är konsumenternas möjlighet att visa alla listade fastigheter på [www.remax.com](http://www.remax.com), vare sig de är listade hos RE/MAX eller inte. Avsikten med denna nya funktion är att ge RE/MAX-agenterna mer kontroll över listningar och genereringen av nya potentiella kunder. Som en del av denna onlinestrategi använde RE/MAX Google Analytics för att samla in data för sina onlineanalyser.

Målet är att hjälpa användare att hitta ett hus och välja en agent, säger Kristi Graning, överordnad vice cd för IT och e-Business. “Tidigare var vi mest fokuserade

---

“En av de största möjligheterna vi ser med Google Analytics är att kunna mäta hur framgångsrika vi är när det gäller att förmedla potentiella kunder till våra agenter, och möjligheten att eliminera några av de extra avgifterna som agenterna har betalat för generering av potentiella kunder.”

**Jeanna Bash**  
Webbanalytiker på RE/MAX

---

på hur många besökare som kom till vår webbplats. Numera går det dock så snabbt att komma ut på nätet att vi vill veta mer om konsumenternas beteenden för att kunna tjäna dem bättre. Till exempel: Varför kommer besökare till vår webbplats? Var kommer de ifrån? Och vad gör de när de kommer dit?”

De kunskaper som Google Analytics ger om beteenden hos konsumenterna på nätet inte bara validerar många av RE/MAX marknadsföringssatsningar på nätet, utan leder dessutom till nya möjligheter. Innan företaget använde Google Analytics var man i huvudsak inriktade på fokusgrupper för att mäta konsumenternas beteenden och intressen. Detta är dock en tidskrävande metod som är begränsad när det gäller omfattning och område. Den saknar dessutom verkliga data.

Med Google Analytics kommer vi att få mer korrekta analyser, snarare än anekdotiska uppgifter. Dessutom erbjuder Google Analytics ett internationellt perspektiv, säger Constance Slippy, överordnad chef för webbtjänster. “Nu förstår vi bättre varför användare kommer till vår webbsida, och vi kan ändra webbsidan baserat på faktisk information samt göra ändringar som hjälper konsumenterna.”

### Resultat

RE/MAX webbplats får mer än 2 miljoner besök per månad. Med Google Analytics kunde Kristi Graning och hennes team se att mer än 90 procent av besökarna som kom från sökmotorer använde termer som innehöll “remax” i sökfrågan, och att cirka 70 procent av dessa sökte efter fastigheter på webbplatsen.

### Ny webbplatsdesign maximerar agenternas möjligheter

Vi visste att våra marknadsföringskampanjer och varumärkeskampanjer på TV hade fungerat eftersom så många kände till vårt namn, men vi måste nu titta på andra marknadsföringssatsningar som vi kanske har missat och som kan hjälpa oss att leda ännu mer kvalificerad trafik, säger Graning. “Ett tydligt exempel är vår förmåga att utöka sökorden vi använder för att hjälpa sökare att hitta och besöka remax.com.”

Google Analytics visade också att det var viktigt att flytta sökfunktionen för fastigheter direkt till hemsidan. RE/MAX brukade tidigare vidarebefordra denna typ av eventuella köpare till en annan webbplats. Som en del av den nya Internetsatsningen kommer företaget att underhålla egna sökfunktioner för fastigheter och leda dessa potentiella kunder till agenter.

En av de största möjligheterna vi ser med Google Analytics är att kunna mäta hur framgångsrika vi är när det gäller att förmedla potentiella kunder till våra agenter, och möjligheten att eliminera några av de extra avgifterna som agenterna har betalat för generering av potentiella kunder, noterar Jeanna Bash, webbanalytiker hos RE/MAX. “Tidigare kunde vi inte spåra potentiella kunder som förmedlades till agenter från remax.com, eftersom dessa sökningar gick till Realtor.com. Nu kan vi tillåta att konsumenterna söker på alla listor, och vi kan dessutom fånga upp potentiella kunder, förmedla dem direkt till våra agenter och spåra och mäta omvandlingsfrekvensen för potentiella kunder som leder till försäljning. Detta hjälper till att öka det värde vi erbjuder våra agenter och konsumenter.”

### Testning för ständiga förbättringar

Google Analytics hjälper inte bara till med den nya strategin och utvecklingen för Internet, utan visar även vägen till små och kontinuerliga förbättringar av webbplatsens design och funktion. Som exempel innehåller RE/MAX-webbplatsen länkar till partners som tillhandahåller kompletterande tjänster - t.ex. lån och flyttjänster - och till informa-

---

“Vi har redan hittat flera intressant platser som vi tidigare inte var medvetna om. Genom att vi kan visualisera var trafiken kommer från geografiskt sett så blir dessa platser plötsligt mycket tydliga.”

**Constance Slippy**

Överordnad chef för webbtjänster

---

tionsavsnitt med råd och tips. Genom att testa ändringar i innehållsbeskrivningar och placeringar av länkar kan webbteamet testa och spåra förbättringar av klick-frekvenser och länkar.

#### Data som hjälper dig upptäcka nya affärsmöjligheter

Google Analytics ger även vägledning när det gäller vilken teknologi som är lämplig för webbplatsen. Spårningen av vilken teknologi som besökarna använder - t.ex. datorplattformar och Internetanslutningarnas hastighet - fungerar som vägledning för RE/MAX när nya funktioner läggs till, t.ex. multimediafiler som låter möjliga köpare gå på interaktiva visningar av fastigheten via sin dator.

