



“We kunnen klanten doorverwijzen naar onze makelaars en bijhouden of deze verwijzing leidt tot een verkoop. Hierdoor krijgen we een grotere waarde voor makelaars en consumenten.”

Kristi Graning

Senior Vice President van de afdeling IT en e-Business



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 heeft een nieuwe internetstrategie gelanceerd met Google Analytics.

Het RE/MAX-franchisenetwerk is een wereldwijd makelaardijnetwerk in 62 landen, met meer dan 5800 zelfstandige kantoren en 114.000 bemiddelaars. RE/MAX is marktleider in makelaardijservices voor woningen, bedrijfspanden, verhuizingen en verwijzingen en beheer van onroerend goed.

RE/MAX, opgericht in 1973, vormt een ondernemersmilieu dat de beste makelaars aantrekt vanwege maximale compensatie, geavanceerde ondersteuning en de vrijheid die makelaars nodig hebben om te slagen. Al vanaf het begin biedt het bedrijf innovatieve services om leden te helpen, inclusief ondersteuning bij verplaatsing van een bedrijf en beheer van onroerend goed, commerciële investeringen, een internationaal netwerk, geavanceerde trainingscursussen, moderne technische hulpmiddelen, internet- en extranet-websites, en nationale reclamecampagnes op tv.

RE/MAX was het eerste - en is nog steeds het enige - makelaardijnetwerk dat een satellietnetwerk voor televisie heeft opgericht voor professionals in onroerend goed, dat te ontvangen is in alle kantoren van het bedrijf en in de huizen van makelaars. Vanwege de constante innovatie en toewijding aan het ondersteunen van partners, groeit RE/MAX al 32 jaar lang elke maand weer.

Uitdaging

De markt voor onroerend goed is steeds meer online gegaan. Uit een onderzoek uit 2004 van de National Association of Realtors bleek dat 74 procent van de klanten online beginnen wanneer ze een huis willen kopen, en 75 procent verwacht dat de makelaar verstand heeft van internet. Volgens de analisten van Borrell Associates vormt internet zelfs éénderde van de tijd die consumenten aan media besteden. Hierdoor is het moeilijker voor adverteerders om klanten via alleen traditionele media zoals televisie en gedrukte advertenties te bereiken.

“Met Google Analytics beschikken we over een daadwerkelijke analyse, in plaats van anekdotisch bewijs. Bovendien biedt Google Analytics een internationaal perspectief. We begrijpen nu beter waarom mensen naar de site komen, kunnen wijzigingen beter onderbouwen en verbeteringen aanbrengen voor de klanten.”

Vanwege deze focus op internet heeft RE/MAX in augustus 2005 een nieuwe ambitieuze internetstrategie gelanceerd. Kern hierin is dat consumenten alle vermeldingen van onroerend goed op www.remax.com moeten kunnen zien, ongeacht of deze worden aangeboden door RE/MAX. Deze mogelijkheid is erop gericht om meer controle over de markt aan de makelaars van RE/MAX te geven. Als onderdeel van de strategie implementeerde RE/MAX Google Analytics om gegevens te verzamelen voor online analyse.

We willen mensen helpen een huis en een makelaar te vinden, zegt Kristi Graning, Senior Vice President van de afdeling IT en e-Business. “Vroeger waren we vooral gericht op het aantal bezoekers dat naar onze site kwam. Nu gaan consumenten zo snel online dat we meer willen weten over hun gedrag zodat we hen beter kunnen helpen. Bijvoorbeeld: Waarom komen mensen naar onze site? Waar komen ze vandaan? Wat doen ze allemaal op de site?”

“Eén van de aantrekkelijkste functies is dat we met Google Analytics het succes kunnen meten van het doorverwijzen van verkeer naar onze makelaars, en de mogelijkheid om wat van de extra kosten die makelaars hiervoor betaalden te verlagen.”

Jeanna Bash
Webanalist voor RE/MAX

“We hebben al enkele veelbelovende plaatsen gezien waar we anders niet aan hadden gedacht. Door te kijken waar verkeer geografisch gezien vandaan komt, komen deze kansen opeens naar voren.”

Constance Slippy
Senior Manager Web Services

Het inzicht dat Google Analytics biedt in het online consumentengedrag bevestigt niet alleen veel van de online initiatieven van RE/MAX, maar leidt ook tot nieuwe kansen. Voordat Google Analytics werd gebruikt, vertrouwde het bedrijf meestal op onderzoeksgroepen voor gegevens over consumentengedrag. Dat kost echter veel tijd, en een groep kan zich maar op een beperkt gedeelte richten. Bovendien ontbraken de harde feiten.

Met Google Analytics beschikken we over een daadwerkelijke analyse, in plaats van anekdotisch bewijs. Bovendien biedt Google Analytics een internationaal perspectief, zegt Constance Slippy, Senior Manager voor Web Services. “We begrijpen nu beter waarom mensen naar de site komen, kunnen wijzigingen beter onderbouwen en verbeteringen aanbrengen voor de klanten.”

Resultaten

De RE/MAX-site wordt per maand meer dan 2 miljoen keer bezocht. Met Google Analytics konden Kristi Graning en haar team vaststellen dat meer dan 90 procent van de bezoekers die via zoekmachines bij de site arriveerden, zoektermen met ‘remax’ hadden ingevoerd, en dat vervolgens 70 procent van die bezoekers naar onroerend goed zocht op de site.

Nieuw siteontwerp voor maximale mogelijkheden

We wisten al dat onze marketing- en tv-campagnes werkten, omdat mensen onze naam zo goed kennen, maar nu moeten we kijken naar wat er nog ontbreekt, om verkeer van een nog hogere kwaliteit naar onze site te halen, zegt Graning. “Een voor de hand liggend voorbeeld is het uitbreiden van de zoekwoorden die we gebruiken om zoekers naar remax.com te brengen.”

Google Analytics heeft tevens het belang bevestigd van de mogelijkheid om op de startpagina naar onroerend goed te zoeken. Vroeger deed RE/MAX dit via een andere site. Als onderdeel van de nieuwe internetstrategie beheert het bedrijf nu eigen zoekmogelijkheden voor onroerend goed, met doorverwijzingen naar makelaars.

Eén van de aantrekkelijkste functies is dat we met Google Analytics het succes kunnen meten van het doorverwijzen van verkeer naar onze makelaars, en de mogelijkheid om wat van de extra kosten die makelaars hiervoor betaalden te verlagen, observeert Jeanna Bash, webanalist voor RE/MAX. “Vroeger konden we verwijzingen naar makelaars van remax.com niet bijhouden, omdat deze via Realtor.com gingen. Nu kunnen klanten alle vermeldingen doorzoeken, en kunnen wij ze meteen doorverwijzen naar onze makelaars, en bijhouden of deze verwijzing leidt tot een verkoop. Hierdoor krijgen we een grotere waarde voor makelaars en consumenten.”

Altijd op zoek naar verbetering

Naast het verbeteren van de internetstrategie, helpt Google Analytics ook bij het aanbrengen van kleinere, voortdurende verbeteringen aan het siteontwerp en de functionaliteit. De RE/MAX-site bevat bijvoorbeeld links naar partners die aanvullende services bieden - zoals hypotheek en verhuizers - en informatiegedeelten met tips en advies. Door het testen van wijzigingen in beschrijvingen en de plaatsing van links kan het webteam verbeteringen testen en bijhouden in klikken en verwijzingen.

Gegevens leiden tot nieuwe zakelijke mogelijkheden

Google Analytics levert ook advies over geschikte technologie voor de site. RE/MAX kijkt naar het soort technologie dat bezoekers gebruiken - zoals de versie van het besturingssysteem en snelheid van de internetverbinding - wat helpt bij het implementeren van nieuwe functies, zoals multimediatekstbestanden waarmee potentiële kopers een interactieve rondleiding door een huis kunnen volgen.

