

为他们的客户创建一个更好的网络体验

——优化在线营销活动和推动新预订

挑战

Blue Chip Holidays.BCH (下文均以BCH表示Blue Chip Holidays) 需要一个强大的分析平台,可以让他们的客户更具有洞察力的使用他们的网站,这将帮助他们很好的开发网站的潜力。

解决方案

公司开始使用IBM Digital Analytics数字营销分析解决方案去跟踪访问者的在线行为,看到他们在个人网页上的反应,并找出哪些营销投资具有回报性。

优势

所提供的解决方案为BCH提供网站使用趋势方面有意义的的数据,使他们更易于准确识别变化,用于优化在线用户的客户体验。

“从他们做出预订之前到他们做出预定时他们所访问的次数,这一解决方案在网站跳出率方面能给我们提供有意义的的数据并使我们能够通过网站跟踪用户在他们的浏览中的行为。因此,我们已经有能力去完成关于提高和改善的工作,并且获得了对我们网站的整体操作的洞察力。”

- James Hardy Online Manager BCH

解决方案

IBM Digital Analytics Web Analytics

IBM Digital Analytics Explore

在短短10年时间, BCH已经成长为英国领先的度假村之一。其下资产由900个豪华度假资产组成,包括海滨公寓、别墅和在西南、威尔士和怀特岛的租住房,该公司去年取得了一个令人印象深刻高达40%的经济同比增长。

BHC骄傲的历史:为业主代表和那些通过公司预定住房的客户提供优质的客户服务, BCH决定最大程度优化在线预订的操作。通过更好地了解其网站访问者是如何与公司网站互动, BCH会充分优化准备好的在线内容和完善未来的营销策略。大约60%的预订来自于公司网站, BCH网站是公司的多渠道零售策略的关键因素之一。展示所有的代表性内容,网站访问者可以搜索和选择各种标准,查看可用的特价和促销活动。

为了识别新的和更好的方法来推广品牌,最大化房地产预定率以及帮助业主来提高预订比率, BCH需要详细的了解用户如何在公司网站互动:什么已经做的很好,什么可以做的更好,为什么会如此等。BCH需要进行预测性分析来优化和调整公司网站,但他所使用的免费分析工具没有强大到生成公司所需要的复杂的数据标记。为了把公司的在线业务发展新的水平, BCH在寻求:

- * 跟踪和分析用户在网站页面上的行为来确定哪些特性使用户的兴趣下降或购买行为未能完成;
- * 基于用户在其网站上的行为,对其营销的投资回报率 获得全面的了解;
- * 通过优化网站来最大化的转换移动设备用户;
- * 通过识别机会和趋势,能够即时完全满足客户的需求。

深刻的客户洞察行为有助于消除猜测

BCH决定结合使用IBM Digital Analytics Explore来检查游客在其网站的行为,了解客人在个人页面的反应,并通过产生的网站流量和预订来确定哪些营销投资回报最好。它还运用IBM Digital Analytics Strategic Consulting Services来评估其业务分析目标和提供最佳实践指导去解决业务问题。在五天的IBM Digital Analytics Explore 研讨会(内部分析团队发现他们需要跟踪的一些关键数据点,探讨了关键标记建议和定义他们的报告要求)之后, BCH正全力挺进数字营销的新时代。

一个公司的首要任务是为他所代表的业主获得至关重要的信息和提供有意义的反馈和指导。“通过使用这些软件,我们能够标记每一个个人页面,确定一个房地产在搜索结果中的位置和跟踪什么时候买家的兴趣消失”网络营销专家James Hardy说,“以前,关于他们所拥有的资产性质,我们只能告诉业主的是在我们公司网站上其订单的数量。现在我们能够告诉他们它出现在我们的搜索结果中的什么位置,网页面的点击率和页

面的个人访问量，以及我们推断出这些结果的原因。这意味着我们可以给资产所有者关于是否缺乏停车、价格或其他一些信息，这些是造成在线用户‘进一步行动’的指示，并提供如何提高他们网站/订单转化率的一些建议。”

由于获得了实时洞察客户需求的能力，BCH现在能够快速利用已经确定的趋势。例如，一旦短期数据回升，就在旺季推出一系列短假特别服务，直接满足买家的需求。

“我们可以对访客的搜索请求、需求动态回复日期和满足客户需求的数据组合进行一个详细分析。” Hardy补充道。重新设计一个网站是一个重大的投资，失败的设计会影响到公司的品牌声誉，用户的网上体验和点击与预定的转化率。所以在使用了IBM Digital Analytics Web Analytics对页面功能进行分析，并揭示了一些意想不到的发现之前，BCH确定了高于预期的一组放弃率，开启一个重大二期项目已经是不可避免的。

“我们发现越来越多的用户使用移动设备和平板电脑浏览该网站，较小的屏幕和较低分的屏幕分辨率的设备使得这些网站游客很难看到“继续浏览”的按钮，” Hardy解释说，“我们已经为更广泛的浏览器和屏幕分辨率优化了网站，这代表着高网站跳出率已经离我们远去。”

同样发现的事实显示，页面布局和设计不是最后一分钟交易页面表现不佳的原因。“路径分析显示最后一分钟交易页面实际上是用户高度重视和具有较高的用户数量，所以我们重新聚焦新发现，指出真正的问题在于预订业务流程身，” Hardy继续道，“我们避免了不必要的重新设计工作，能够配置我们的资源到问题源。”

更好的分析解决方案将推动更好的网站性能

一个IBM Digital Analytics解决方案的实施使得BCH提高了网站的性能，获得有价值的情报，这有助于推动整个业务全新的工作方式。这个新发现能够识别机会和趋势意味着该公司能够更好地利用快速变动的市场条件和各种各样的团队资源，包括网站开发团队，公关团队，营销团队和房地产团队——这一切都受益于IBM Digital Analytics套件的智能化。

目前BCH雇佣IBM Digital Analytics来更好地理解放置在网站上的折扣信息是如何影响预订业务。能够识别最好的位置来放置信息和跟踪数据，使BCH能够更好地调整营销策略。

了解更多，请登录：www.ibmigitalanalytics.com