

## Discount Tire Google Analytics'i kullandığı ilk hafta içinde online satışlarını %14 artırmıştır.



"Google Analytics'in uygulanması daha önce denediğimiz web analitiği ürünlerinden çok daha kolay. "Maliyeti neredeyse yok denecek kadar düşük ve uygulanması ve muhafaza edilmesi de hemen hiç vakit almıyor; üstelik, hedefler ve huniler anında değiştirilebiliyor."

Travis Unwin  
İdari Müdür



### GOOGLE ANALYTICS HAKKINDA

Google'ın web analitiği hizmeti, reklamverenlerin ve yayıncıların pazarlama kampanyalarını çok daha verimli, web sitelerini de çok daha etkili kılmalarını sağlamaktadır. Reklamverenler, online pazarlama kampanyalarını optimize ederek, tavsiye kaynaklarını izleyerek, web tasarımıyla içeriğini iyileştirerek ve ziyaretçilerin tercihlerini saptayarak yatırım getirilerini artırılabirler. Google Analytics'in kullanımı kolay arayüzü sayesinde müşteriler kolayca segmentlere ayrılabilir, en iyi performans gösteren reklam kampanyaları tanımlanabilir ve kullanıcı tercihleri saptanabilir.

Daha fazla bilgi için  
[www.google.com/analytics/tr/](http://www.google.com/analytics/tr/)  
adresini ziyaret edin.

### İş

Discount Tire, perakende satış noktalarında veya İnternet'ten yapılacak alımlarda, insanlara, lastik ve jant konusunda çok çeşitli seçenekler ve düşük fiyatlar sunuyor. 40 yıldır faaliyette olan Discount Tire, yalnızca lastik ve jant satışı yapan 600 mağazasıyla, ülkedeki en büyük bağımsız otomobil lastiği satıcısı konumunda.

Perakende mağazalara ek olarak, İnternet Discount Tire'in en başarılı satış kanallarından biri haline geliyor. Online alışveriş yapanlar tekerlekleri sanal olarak deneyebilir ve Etkileşimli Tekerlek Sistemi sayesinde belirli araçlarda nasıl durduklarını görebilirler. Üstelik, nakliye için ücret ödemeksizin lastik ya da tekerlek siparişi vererek veya lastikleri satın alıp kendi bölgelerindeki mağazada taktırmak üzere randevu ayarlayarak ve bu işlemlerin tümünü online yaparak, hem zamandan hem de paradan tasarruf edebilirler. İnternet ve perakende mağazaları birlikte, 18 eyalette yapılan işlemler şirkete 2 milyar Dolar gelir getiriyor.

### Yaklaşım

Nitelikli alıcıların doğrudan satış amacıyla web sitesine çekilmesi ve yerel mağazalara daha fazla müşteri kazandırılması Discount Tire'in en önemli amaçlarıdır. Google AdWords™ arama tabanlı reklam kampanyaları bu amaçlara ulaşılmasında hayati önem taşıyor. AdWords özellikle, bölgesel ve sezonluk mesajlarla yerel müşterileri tamamen hedef alabilme kabiliyeti sayesinde etkili oluyor, ancak hiçbir kampanyada aşırıya kaçılmıyor.

Sonuçlara önem veren bir şirket olarak, Discount Tire ölçütlere odaklanır. Şirketin tam gün çalışan bir ölçüt analiz uzmanı bulunmaktadır; bu uzman AdWords dahil şirketin İnternet tabanlı pazarlama faaliyetlerinin tümünün etkinliğini ölçmek için web analitiği araçlarını kullanır. "Web sitemizin ve İnternet reklamcılığının etkinliğini ölçmek için, günlük dosyası analizinden, tanımlama bilgisi izleme ve piksel etiketlemeye kadar her yöntemi kullandık. Ne yazık ki, hepsinin önemli eksiklikleri vardı" diyor Travis Unwin, Discount Tire'in online pazarlama ajansı olan Blue Ribbon Consulting'in İdari Müdürü.

"Google Analytics'teki huni raporları başarımız açısından büyük önem taşıyor. Sürekli, kullanıcı deneyimini geliştirmeye çalışıyoruz. Google Analytics, online satış sürecinde sorunlu olan aşamayı hızla kavramamız için bize gerekli bilgiyi sağlıyor ve biz de sorunu hemen giderebiliyoruz."

---

"Arama tabanlı reklamcılık ve özellikle de Adwords, yaklaşımımızın temel taşı olup, sürekli büyüme fırsatı kolladığımız bir alandır."

Travis Unwin  
İdari Müdür

---

Özellikle, günlük çözümleyicilerin ve diğer analitik araçlarının etkili bir biçimde çalışabilmesi için, Discount Tire'in BT kaynaklarını olduğu gibi sömürerek büyük miktarda özelleştirilmeleri gerekiyor. Ayrıca, Discount Tire'in denediği her yöntem karmaşık ve güvenilmez sonuçlar verdi. Discount Tire'in E-Ticaret Müfettişi Mike Bolland, "Güvenebileceğimiz, çok yönlü analitikler ve raporlar almak istiyorduk, ancak bugüne kadar denediğimiz araçların her web sayfası için birçok değişiklik yapmayı gerektirdiğini öğrendik" diyor. Bu ümit kırıcı sonuçlara dayanarak, Discount Tire başka bir alternatif arayışına girdi ve Google Analytics'i denemeye karar verdi.

## Sonuçlar

### Hızlı başlangıç, masrafsız devamlılık

Unwin ve Bolland'a göre, Google Analytics'i uygulamak çok kolay olmuş, hemen hiç özelleştirme gerektirmemiş ve şirketin ihtiyaç duyduğu ayrıntılı ölçütleri hemen vermiş. Trafiği web sitesine yönlendirmenin birincil yöntemi anahtar kelimelere dayalı, arama tabanlı reklamcılıktır. Google Analytics, doğru sonuç ölçümü için AdWords kampanyaları ile kolay bir entegrasyonun yanı sıra, düğmeyi tıklamak suretiyle anahtar kelime hedef URL'lerini etiketleme imkanı sağlamıştır. Discount Tire ekibi, web sitesindeki sayfalara farklı etiketler eklemek zorunda kalmadan, dönüşüm hunilerini ve hedeflerini Google Analytics içinde kolayca kurmuştur; bu, şirketin dinamik temelli sitesinin devamlılığının BT kaynaklarını aşırı zorlamaya gerek olmadan sağlanması bakımından önemli bir avantajdır.

"Google Analytics'in uygulanması daha önce denediğimiz web analitiği ürünlerinden çok daha kolay" diyor Unwin ve sözlerine şöyle devam ediyor: "Maliyeti neredeyse yok denecek kadar düşük ve uygulanması ve muhafaza edilmesi de hemen hiç vakit almıyor; üstelik, hedefler ve huniler anında değiştirilebiliyor."

### Geliştirilmiş site tasarımı

Discount Tire, Google Analytics'i uyguladığından bu yana pazarlama kampanyalarını en ince ayrıntılarıyla, belirli bir ürünün yatırım getirisine kadar izleyebiliyor. Ekip ayrıca, huni dönüşüm ve site yerleşim özelliklerini kullanarak her müşterinin satın alma modellerini ölçebiliyor. Google Analytics, site gezintisi ile ilgili olarak işleme dönüştürülebilir bilgiler de veriyor. Bolland ve Unwin, herhangi bir web sayfasına giden en iyi 10 erişim noktasını izliyor ve sitede müşteri etkileşiminin geliştirilmesi için müşterilerin bu noktalardan nerelere gittiklerini takip ediyor.

Temmuz 2005'te, Discount Tire online lastik ve tekerlek satışına başlamıştır. Google Analytics, pazarlama personeline yeni girişimleri izleme ve sonuçları ölçme olanağı sağlaması bakımından hayati önem taşımaktaydı. Örneğin, Google Analytics ekibin, site tasarımının satış dönüşümlerini yönlendirmedeki etkinliğini ölçmesine yardımcı olmuştur. Google Analytics, hesap ödeme düğmesi için en uygun ifade şeklini kesin olarak belirlemiştir. "Satın al ve rezervasyon yaptır" ifadesi satışlarda büyük bir düşüşe neden olurken, bunun yerine "Hesabı kapat ve rezervasyon yaptır" ifadesinin kullanılması yalnızca bir haftada online satışlarda yüzde 14'lük bir artış sağlamıştır.

---

"Google Analytics'ten edindiğimiz her yeni bilgi bize, müşterilerimizin online olarak ihtiyaç duyduklarını bulmalarına yardımcı olabilecek 10 yeni fikir veriyor"

Travis Unwin  
İdari Müdür

---

Pazarlama ekibi ayrıca, ürünlerin yerel mağazadaki stokta bulunmaması durumunda insanların alışveriş sepetlerini bıraktığını keşfetmiştir. Müşterilere Discount Tire'in ürünü bulup stoka ekleyeceğine dair teminat veren bir ifade sayfaya eklendiğinde, stokta bulunmayan ürünler için sepeti bırakma oranları doğrudan düşmüş ve satışlar yüzde 36 artmıştır.

Bolland, "Google Analytics'teki huni raporları başarımız açısından büyük önem taşıyor" diyor ve sözlerine şöyle devam ediyor: "Sürekli, kullanıcı deneyimini geliştirmeye çalışıyoruz. Google Analytics, online satış sürecinde sorunlu olan aşamayı hızla kavramamız için bize gerekli bilgiyi sağlıyor ve biz de sorunu hemen giderebiliyoruz."

### Düşük maliyetle yüksek pazarlama etkinliği

Pazarlama ekibi ayrıca, online pazarlama çabaları sonucu kaydedilen ilerleme ve ulaşılan satış sonuçlarından şirket idarecilerinin haberdar olmasını sağlamak için, Google Analytics'teki önemli performans özeti ekranlarını da kullanıyor. Online pazarlamanın etkinliği ve ölçülebilir etkisi nedeniyle, Discount Tire bu yönde daha fazla kaynak ayırıyor.

Unwin, "Online pazarlama, Discount Tire pazarlama stratejisinin daha da önemli bir bölümü haline geliyor" diyor ve sözlerine şöyle devam ediyor: "Arama tabanlı reklamcılık ve özellikle de Adwords yaklaşımımızın temel taşı olup, sürekli büyüme fırsatı kolladığımız bir alandır."

Blue Ribbon Başkanı Matt Greene'ye göre, "Stratejik açıdan bakıldığında, Blue Ribbon online pazarlamanın doğasında var olan muazzam değeri (Arama'dan oluşturulan olumlu sonuçlar ve izlenebilirliğin sağladığı net faydalara ek olarak) daha iyi anlamak için müşterileriyle birlikte çalışmaya odaklanmıştır; öyle ki, offline reklam bütçelerinin giderek artan bir kısmını kaydırıp, bu bütçeyi online pazarlamaya tahsis etmektedir. Açıkçası, Google Analytics araç grubu bu eğitim sürecini mümkün kılıyor ve kavram ispatı sunuyor"

### Sürekli geliştirme için işleme dönüştürülebilir veriler

Şirket, Google Analytics'ten elde ettiği bilgileri temel alarak, 2006 yılında yerel pazarları hedeflemeye daha fazla yoğunlaşmayı planlıyor. Yerel reklamcılık daha düşük maliyetli ve Discount Tire müşterilere yönelik mesajlarda ince ayarlamalar yaparak, bölgeleri özel sezonluk reklamlarla hedef alarak veya trafiği ya da sonuçları artırmak için AdWords'de arama anahtar kelimelerini veya teklif verme stratejilerini değiştirerek bu pazarlara hızla cevap verebilir. Yerel pazarı hedefleme, özellikle, Discount Tire'in hem web sitesi hem de mağaza satışları üzerinde son derece olumlu bir etkiye sahip olmuştur. Unwin'e göre, yerel arama pazarlaması online ticari işlemler oluşturmada ulusal kampanyalarından üç kat daha etkili oluyor; bu da, ticaretinin büyük çoğunluğunu tüketicilere doğrudan nakliye yoluyla değil de, mağazanın bulunduğu yerlerde yapan bir şirket için çok şey ifade ediyor.

Şirketin diğer planları arasında, daha çok danışmaya dayalı bir satışı kolaylaştırmak için web sitesindeki satın alma kararı mantığının değiştirilmesi ve Discount Tire markasının güçlenmesine yardımcı olmak için online pazarlamanın kullanılması yer alıyor. Google Analytics'ten edindiği bilgiler esas alındığında, Discount Tire eğilimleri tespit ederek ve pazarlama stratejilerini sürekli şekillendirip güçlendirerek daha kapsamlı iş kararları alabilir.

Bolland, "Google Analytics'ten edindiğimiz her yeni bilgi bize, müşterilerimizin online ortamda ihtiyaç duyduklarını bulmalarına yardımcı olabilecek 10 yeni fikir veriyor" diyor ve sözlerine şöyle devam ediyor: "Google Analytics, öncelikle neyi denememiz gerektiği konusunda yardımcı oluyor ve sonra da, her değişiklik ile ilgili başarı ölçütlerini izleyerek, varsayımlarımızın doğruluğundan emin olmamızı sağlıyor. Google Analytics, sitemizi ve müşteri deneyimimizi sürekli geliştirmenin anahtarıdır."

### [Blue Ribbon Consulting hakkında](#)

Ocak 2002'de kurulan Blue Ribbon, kategorisinde sözü geçen perakendeciler, üreticiler ve hizmet şirketleriyle çalışır ve dikkatini özellikle, müşterileri adına yeni müşteri kazanma stratejileri geliştirmek ve stratejileri yönlendirmek üzerine yoğunlaştırır. Blue Ribbon online medya planlama ve satın alma hizmetlerini eksiksiz bir paket halinde sağlar ve Teşhir, İnternet Sarı Sayfalar, Alışveriş Karşılaştırması, Yerel Medya ve yeni ortaya çıkan Podcasting ve RSS beslemeleri gibi diğer kritik medya kanallarına ek olarak, Arama Pazarlaması'nda derin uzmanlık bilgisine sahiptir.

