



## Voor Discount Tire stegen de online verkoopcijfers met 14 procent in de eerste week dat ze Google Analytics gebruikten.

“Google Analytics is veel gemakkelijker te implementeren dan andere producten voor webanalyse. Het kost bijna niets en je bent maar weinig tijd kwijt met installeren en onderhouden. Bovendien kunnen doelen en trechters onmiddellijk worden veranderd.”

Travis Unwin  
Managing Director



### 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).

### Bedrijf

Discount Tire biedt mensen een breed scala aan keuzes en lage prijzen voor banden en wielen, via lokale winkels of op het internet. Discount Tire bestaat al meer dan 40 jaar en is de grootste onafhankelijke bandenleverancier in de Verenigde Staten, met 600 winkels die alleen banden en wielen verkopen.

Naast de winkels wordt het internet nu één van de meest succesvolle verkoopkanalen voor Discount Tire. Online publiek kan banden virtueel uitproberen en bekijken hoe ze er op een bepaalde auto uitzien met het Interactive Wheel System. Ze kunnen ook tijd en geld besparen door banden of wielen te bestellen zonder transportkosten, of door banden te kopen en online een afspraak te maken om ze bij hun plaatselijke dealer te laten monteren. Gezamenlijk zorgen de plaatselijke winkels en die op internet voor 2 miljard dollar aan verkopen in 18 staten.

### Benadering

Discount Tire is erop gericht gekwalificeerde bezoekers aan te trekken voor de website voor directe verkoop, en bezoekers naar de plaatselijke winkels te halen. De op zoekresultaten gebaseerde Google AdWords™ advertentiecampaagnes zijn van cruciaal belang voor het bereiken van deze doelen. AdWords is vooral effectief omdat het zich richt op plaatselijke klanten met regionale en seizoensgebonden berichten, maar geen enkele campagne blijft onbestudeerd.

Als resultaatgericht bedrijf is Discount Tire gericht op statistieken. Het bedrijf heeft een fulltime gegevensanalist in dienst, en maakt gebruik van hulpprogramma's om de effectiviteit van alle online marketingcampagnes te meten, zoals AdWords. We hebben van alles geprobeerd, van logbestandsanalyse tot het bijhouden van cookies om de effectiviteit van onze website en onze online advertentiecampaagnes bij te houden. Helaas hadden ze allemaal nadelen,” zegt Travis Unwin, Managing Director van Blue Ribbon Consulting, het online marketingbureau van Discount Tire.

“De trechterraporten van Google Analytics zijn cruciaal voor ons succes. We werken er constant aan om de gebruikerservaring te verbeteren. Google Analytics biedt ons het nodige inzicht in welke stap in het online verkoopproces wordt afgebroken, zodat we dit meteen kunnen aanpassen.”

Voor de analytische programma's van Discount Tire moesten helemaal worden toegespitst op de zakelijke situatie om goed te kunnen werken, wat veel beslag legde op de IT-afdeling. Daarnaast leverde alles wat Discount Tire probeerde afwijkende of onbetrouwbare resultaten op. “We wilden een geavanceerd systeem voor analyse en rapportage waarop we konden vertrouwen, maar merkten dat wat we ook probeerden, er steeds te veel aanpassingen gedaan moesten worden voor elke pagina,” zegt Mike Bolland, E-business Supervisor voor Discount Tire. Vanwege de teleurstellende resultaten zocht Discount Tire een ander alternatief en besloot Google Analytics te proberen.

---

“Zoekgeoriënteerd adverteren, met name via AdWords, is de hoeksteen van ons beleid en het terrein waarop we onze permanente groei zoeken.”

**Travis Unwin**  
Managing Director

---

### Resultaten: snelle opstarttijd, lage onderhoudskosten

Volgens Unwin en Bolland was Google Analytics eenvoudig te implementeren, hoefde het bijna niet te worden aangepast, en leverde het meteen de uitgebreide statistieken die het bedrijf nodig had. Verkeer naar een website wordt vooral gegenereerd door advertenties bij zoekresultaten, op basis van zoekwoorden. Google Analytics kon gemakkelijk worden geïntegreerd met AdWords-campagnes zodat de resultaten nauwkeurig gemeten konden worden en bestemmings-URL's voor zoekwoorden met één klik van de muis konden worden bijgehouden. Het team van Discount Tire kon eenvoudig conversietrechters en doelen opstellen binnen Google Analytics, in plaats van verschillende codes op verschillende pagina's te moeten zetten. Dit zorgde ervoor dat de dynamische site van het bedrijf ontwikkeld kon worden zonder veelvuldig de hulp van de IT-afdeling in te roepen.

Google Analytics is veel gemakkelijker te implementeren dan andere producten voor webanalyse, zegt Unwin. “Het kost bijna niets en je bent maar weinig tijd kwijt met installeren en onderhouden. Bovendien kunnen doelen en trechters onmiddellijk worden veranderd.”

### Gestroomlijnd siteontwerp

Sinds de ingebruikname van Analytics kan Discount Tire marketingcampagnes bijhouden tot in de kleinste details, tot aan het rendement op de investering van bepaalde producten. Het team kan ook aankooppatronen voor elke klant bepalen met de functies voor trechterconversie en site-overlay. Google Analytics levert ook betrouwbare informatie over sitenavigatie. Bolland en Unwin kunnen de 10 populairste toegangspunten voor een website bepalen en bekijken waar bezoekers vervolgens heen gaan om interactie van de klant met de site te stroomlijnen.

In juli 2005 begon Discount Tire online banden en wielen te verkopen. Google Analytics was van cruciaal belang voor het bijhouden en meten van de resultaten van het nieuwe initiatief. Het programma hielp het team bijvoorbeeld meten hoe effectief het siteontwerp was in het genereren van conversies. Google Analytics wees aan welke term het meest geschikt was voor de betalingsknop. “Kopen en een reservering maken” zorgde voor een daling in verkoop, maar toen dit werd gewijzigd in “betalen en een reservering maken”, resulteerde dit in een stijging van de online verkoop van 14 procent in één week.

Het marketingteam ontdekte ook dat mensen hun winkelwagentjes verlieten als items niet op voorraad waren in de winkels bij hen in de buurt. Door de tekst toe te voegen dat Discount Tire zou zorgen dat de items aanwezig zouden zijn, namen de verlatingpercentages dramatisch af en steeg de verkoop met 36 procent.

De trechterraporten van Google Analytics zijn cruciaal voor ons succes, zegt Bolland. “We werken er constant aan om de gebruikerservaring te verbeteren. Google Analytics biedt ons het nodige inzicht in welke stap in het online verkoopproces wordt afgebroken, zodat we dit meteen kunnen aanpassen.”

### Een grotere marketingeffectiviteit met minder kosten

Het marketingteam gebruikt ook de overzichten van de belangrijkste prestaties in Google Analytics om managers op de hoogte te houden van de voortgang en verkoopcijfers die worden behaald via online marketing. Vanwege de effectiviteit en meetbare impact van online marketing besteedt Discount Tire hier nu een groter budget aan.

Online marketing gaat een belangrijker rol spelen in de marketingstrategie van Discount Tire, zei Unwin. “Zoekgeoriënteerd adverteren, met name via AdWords, is de hoeksteen van ons beleid en het terrein waarop we onze permanente groei zoeken.”

---

“Elk nieuw stukje informatie van Google Analytics bezorgt ons wel tien nieuwe ideeën om onze klanten te helpen vinden wat ze online zoeken.”

**Travis Unwin**  
Managing Director

---

Volgens Matt Greene, President van Blue Ribbon, “heeft Blue Ribbon zich gericht op samenwerking met de klanten om een idee te krijgen van de enorme inherente waarde van online marketing (naast de vanzelfsprekende voordelen dat resultaten kunnen worden bijgehouden en zoekopdrachten positieve resultaten genereren) zodat ze een steeds groter deel van het advertentiebudget gaan gebruiken voor online marketing. De functies van Google Analytics maken dit leerproces mogelijk en leveren bewijs dat het concept werkt.”

#### Duidelijke gegevens voor permanente verbeteringen

In 2006 is het bedrijf van plan om lokaal gerichte campagnes uit te voeren op basis van de gegevens van Google Analytics. Lokaal adverteren is minder duur, en bovendien kan Discount Tire nu sneller reageren door berichten af te stemmen op klanten, zich te richten op bepaalde regio's met seizoensadvertenties of zoekwoorden te wijzigen of veilingstrategieën voor AdWords aan te passen om meer verkeer en resultaten te genereren. Deze lokale doelgerichtheid heeft een enorm effect gehad op de verkoopcijfers van Discount Tire op zowel de website als in de winkels. Volgens Unwin is lokaal gerichte zoekmarketing drie keer zo effectief in het genereren van online transacties als hun nationale campagne, wat logisch is voor een bedrijf dat de meeste zaken in de winkel zelf doet, en niet vanuit een centraal depot direct transporteert naar klanten.

Verder denkt met nog aan het wijzigen van de logica van het aankoopproces op de website voor een betere ondersteuning voor de klant, en aan het gebruiken van online marketing om het merk Discount Tire sterker te maken. Op basis van de gegevens van Google Analytics kan Discount Tire beter gefundeerde zakelijke beslissingen nemen, omdat trends worden opgespoord en de marketingstrategieën voortdurend kunnen worden bijgeschaafd.

Elk nieuw stukje informatie van Google Analytics bezorgt ons wel tien nieuwe ideeën om onze klanten te helpen vinden wat ze online zoeken, aldus Bolland. “Google Analytics helpt ons te bepalen wat we kunnen uitproberen, en geeft ons vervolgens succespercentages voor elke wijziging, om te controleren of we het juist hebben ingeschat. Google Analytics is de sleutel tot het voortdurend verbeteren van onze site en onze klantervaringen.”

#### Over Blue Ribbon Consulting

Blue Ribbon werd opgericht in januari 2002 en werkt met toonaangevende detailhandelaren, fabrikanten en servicebedrijven, met als kernactiviteit het ontwikkelen en afleveren van nieuwe acquisitiestrategieën voor de klanten. Blue Ribbon levert een volledig pakket met online mediaplanning en inkoopservice, en bezit een uitgebreide expertise op het gebied van zoekresultaatmarketing, naast andere belangrijke mediakanalen, zoals Display, de Gouden Gids op internet, prijsvergelijkingsites, plaatselijke media en nieuwe kanalen zoals Podcasting en RSS-feeds.

