

Discount Tire 使用 Google Analytics (分析) 后, 第一周的在线销售额就上升了 14%。



“与我们试用过的其他网络分析产品相比, Google Analytics (分析) 实施起来要容易得多。它的费用几乎为零, 实施和维护过程几乎不需要时间, 而且始终可以更改渠道。”

Travis Unwin
执行董事



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.

商业

Discount Tire 提供了各种各样的低价轮胎和车轮供人们选择, 人们既可以通过零售店购买, 也可以通过互联网采购。Discount Tire 经营了 40 年, 是国内最大的独立轮胎经销商, 仅仅是轮胎和车轮销售业务就拥有 600 多个商店。

除了零售店之外, 互联网正在成为 Discount Tire 最成功的销售渠道之一。在线购物者可以在虚拟场景中试用车轮, 并通过交互式车轮系统查看车轮如何与特定的车辆配合工作。他们还可以订购轮胎和车轮而无需支付运费, 或者购买轮胎并预约在当地的商店进行安装, 从而节省时间和金钱, 而所有这一切都是以在线方式进行的。将互联网和零售店组合起来, 在 18 个州给整个公司的运营带来了 160 亿人民币的销售额。

方法

促使合格的购买者访问网站以获得直接销售和推动更多的购买者进入当地商店是 Discount Tire 的重大目标。Google AdWords™ 基于搜索的广告系列是实现这些目标的关键所在。AdWords 尤其效果明显, 因为它能够通过地区和季节信息精确地确定当地的目标客户, 但任何广告系列都需要有衡量其效果的机制。

作为一个以结果为导向的公司, Discount Tire 将焦点集中于指标上。该公司拥有全职指标分析师, 并使用网络分析工具来衡量其所有基于互联网的营销手段 (包括 AdWords) 的效果。“我们采用了各种方法 (从日志文件分析到 cookie 跟踪以及像素标记) 来衡量我们网站以及互联网广告的效果。遗憾的是, 这些方法全都具有重大缺陷,” Blue Ribbon Consulting (Discount Tire 在线营销机构) 的总经理 Travis Unwin 说。

“Google Analytics (分析) 中的渠道报告对于我们的成功至关重要。我们一直在努力地改善用户体验。Google Analytics (分析) 赋予我们敏锐的洞察力, 使我们能够快速地了解在线销售过程中的哪一步出现了问题, 从而立即进行纠正。”

尤其是, 日志分析程序和其他分析工具需要进行大量的定制才能有效地发挥作用, 这给 Discount Tire 的 IT 资源带来了巨大的压力。此外, Discount Tire 试用的每个工具都提供了混杂或不可靠的结果。“我们需要的是靠得住的完善的分析和报告功能, 却发现迄今所试用的工具均要求对每个网页进行太多的修改。” Discount Tire 的电子商务总监 Mike Bolland 说。由于这些令人失望的结果, Discount Tire 打算寻求另一个替代工具并决定试用 Google Analytics (分析)。

结果 - 快速启动, 维护费用低廉

根据 Unwin 和 Bolland 提供的信息, Google Analytics (分析) 很易于实施, 几乎不需要定制, 并且提供了公司急需的深层次指标。提高网站点击量的主要手段是以关键字为主导、基于搜索的广告。Google Analytics (分析) 能够方便地与 AdWords 广告系列集成, 以获得准确的结果度量以及通过点击按钮来标记关键字目标网址的功能。Discount Tire 团队轻松地在 Google Analytics (分析) 中设置了转换渠道和目标, 而无需在网站上的各个页面中添加不同的标记。这是一个关键优势, 既能保持公司网站处于动态更新的状态, 又不大量耗费 IT 资源。

“基于搜索的广告（特别是 Adwords）是我们采取的各种方法的基石，也是我们希望不断加大投入的领域。”

Travis Unwin
总裁

“与我们试用过的其他网络分析产品相比，Google Analytics（分析）实施起来要容易得多，” Unwin 说，“它的费用几乎为零，实施和维护过程几乎不需要时间，而且始终可以更改渠道。”

改进网站设计

自实施 Google Analytics（分析）后，Discount Tire 可以非常详细地跟踪营销广告系列，甚至可以了解特定产品的投资回报率。营销团队还可以通过使用渠道转换和网站覆盖图功能来衡量每个客户的购买模式。Google Analytics（分析）还提供了有关网站导航的可操作信息。Bolland 和 Unwin 可以跟踪访问任何网页的前 10 个进入点，并通过这些进入点跟踪客户访问的目标网页，以帮助简化客户在网站上的交互过程。

2005 年 7 月，Discount Tire 开始在线销售轮胎和车轮。Google Analytics（分析）是营销人员跟踪和衡量新计划的效果的核心手段。例如，Google Analytics（分析）帮助营销团队衡量了网站设计对提高销售转换所产生的效果。Google Analytics（分析）准确地指出了适用于结账按钮的最成功的措辞。“购买并预订”导致销售额大幅下降，而在改成“结账并预订”之后，在线销售额在一周内上升了 14%。

营销团队还发现，一旦当地商店中没有现货，人们就会放弃自己的购物车。通过添加相应的措辞，让客户确信 Discount Tire 会找到并储备相应的货品，已脱销商品的放弃率直线下降，销售额上升了 36%。

“Google Analytics（分析）中的渠道报告对于我们的成功至关重要，” Bolland 说，“我们一直在努力地改善用户体验。Google Analytics（分析）赋予我们敏锐的洞察力，使我们能够快速地了解在线销售过程中的哪一步出现了问题，从而立即进行纠正。”

以低成本提高营销效果

营销团队还使用 Google Analytics（分析）中的主要效果摘要屏幕，使公司管理层能够了解在线营销工作的进度和所获得的销售结果。由于它具有良好的效果并且效果可以衡量，Discount Tire 正在将更多的资源应用于在线营销。

“在线营销正在成为 Discount Tire 营销策略中越来越重要的组成部分”，Unwin 说，“基于搜索的广告（特别是 Adwords）是我们采取的各种方法的基石，也是我们希望不断加大投入的领域。”

Blue Ribbon 的总裁 Matt Greene 说，“从战略的角度来看，Blue Ribbon 已将精力集中在与其客户进行合作方面，以便更好地了解在线营销内在的巨大价值（除了由搜索所带来的可跟踪性和良好结果等明显优势之外），这样，他们就可以重新规划其离线广告费用，并越来越多地将这些费用重新分配到在线营销领域。很明显，Google Analytics（分析）可以促进这一培育过程，并对上述理念进行验证。”

用于持续改进的可操作数据

2006 年，该公司根据从 Google Analytics（分析）中得到的信息，计划增加公司在本地目标定位方面的关注力度。本地目标定位的价格较为便宜，Discount Tire 可以通过优化面向客户的信息，在 AdWords 上针对不同区域发布不同的季节性广告，或更改搜索关键字或投标策略，以提高点击量和效果，从而快速地响应客户。特别值得一提的是，本地目标定位对于 Discount Tire 在网站和商店的销售额已经有了非常可观的正面效果。根据 Unwin 提供的信息，本地搜索营销与其面向全国的广告系列相比，前者在产生在线交易方面所获得的效果是后者的三倍，这对于大多数业务是在商店中完成的公司（而不是直销）而言，意义非常重大。

“我们从 Google Analytics (分析) 中得到的每条新信息都会给我们带来 10 个新的创意，帮助我们的客户在线找到自己所需的产品和服务。”

Travis Unwin
执行董事

其他计划包括更改网站上的购买决策逻辑以促使形成更明智的销售，以及使用在线营销来帮助提升 Discount Tire 的品牌。根据从 Google Analytics (分析) 获得的信息，Discount Tire 可以通过确定趋势和持续不断地改变和加强其营销战略来制定更广泛的业务决策。

“我们从 Google Analytics (分析) 中得到的每条新信息都会给我们带来 10 个新的创意，帮助我们的客户在线找到自己所需的产品和服务，” Bolland 说，“Google Analytics (分析) 可帮助我们区分轻重缓急，然后跟踪每项变化的成功指标，以确保我们所采取的措施正确无误。Google Analytics (分析) 对于我们不断地改进网站和客户体验而言是至关重要的。”

关于 Blue Ribbon Consulting

Blue Ribbon 创建于 2002 年 1 月，它与业内占支配地位的零售商、制造商和服务公司合作，将核心注意力集中在代表自己的客户开发和利用旨在赢得新客户的策略上。Blue Ribbon 提供了完整的一套在线媒体计划和购买服务，并拥有搜索营销领域的丰富专业知识，同时还拥有其他关键的媒体渠道，如展示、互联网黄页、购物比较、当地媒体以及其他新兴渠道（如播客和 RSS 联合供稿）。

