



CKE Restaurants, Inc. ยกกระต๊อบตราสินค้าด้วย Google Analytics

“การที่เราสามารถดึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและจัดเรียงตามวันที่ค้นหา การเข้าชม การคลิก และเปรียบเทียบช่วงวันนั้น เป็นสิ่งที่ดีมาก”

Justin Bain

ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด Spacedog

ธุรกิจ

การเติบโตของภัตตาคารอาหารจานด่วนที่แพร่หลายอยู่ทุกวันนี้เป็นเรื่องราวของเจ้าของธุรกิจรุ่นใหม่ไฟแรง Carl N. Karcher ผู้ก่อตั้ง CKE Restaurants ก็เช่นกัน เขาให้บริการแกั่หิวแก่อเมริกาด้วยอาหารที่มีคุณภาพ ให้ความสำคัญต่อลูกค้า และราคาไม่แพง ธุรกิจร้านอาหารจานด่วนที่เติบโตควบคู่ไปกับวัฒนธรรมการบริโภคในแคลิฟอร์เนียได้ระหว่างและหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ควบคู่ไปกับทางหลวงที่ขยายตัวมากขึ้น และกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตชาวอเมริกัน

ทุกวันนี้ CKE ดำเนินกิจการของตราสินค้าในภูมิภาคของประเทศสหรัฐอเมริกาที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในด้านบริการรับประทานอาหารจานด่วน รวมถึง Carl's Jr., Hardee's, La Salsa Fresh Mexican Grill และ Green Burrito ระบบของ CKE ประกอบด้วยสถานที่ตั้งกว่า 3,200 แห่งใน 44 รัฐและ 13 ประเทศ

วิธีการ

สำหรับภัตตาคารอาหารจานด่วนส่วนใหญ่ การสร้างตราสินค้าทางอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นเพียงเรื่องรอง แต่ CKE Restaurants ไม่ใช่เช่นนั้น อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมืออันดับต้นๆ ของ CKE สำหรับการสร้างการรับรู้ตราสินค้า เว็บไซต์ Carl's Jr. และ Hardee's เป็นแหล่งความบันเทิงเชิงโต้ตอบสำหรับลูกค้า CKE ด้วยเกมออนไลน์ โฆษณาทางโทรทัศน์ เมนูเชิงโต้ตอบ เครื่องมือค้นหาภัตตาคาร และข้อมูลโภชนาการ นอกจากนี้ เว็บไซต์นี้ยังมีโฆษณาและวิดีโอ ตลอดจนการชิงโชค ชิงรางวัลและของสมนาคุณจากพันธมิตรเช่น New Line Cinema, Motorola และ Napster

พื้นที่สุดร้อนแรงของ CKE บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีผู้เข้าชมถึง 4 ล้านรายในสามสัปดาห์แรก ได้แก่ www.spicyparis.com ซึ่งมีโฆษณาที่ร้อนแรงเกินกว่าจะปรากฏในโทรทัศน์ โดยปารีส ฮิลตันล่างรถขณะทีลั้มรสเบอร์เกอร์ Spicy Burger ของ Carl's Jr. ในเว็บไซต์นี้ยังมีภาพเบื้องหลังของปารีส และวิดีโอล้อเลียนโฆษณาของปารีส ฮิลตัน โดย “ยูจีน” สตูดิโอที่ช่วยพิสูจน์ว่าการจ้างคนที่มีความพรสวรรค์ที่เหมาะสมคือสิ่งที่จะช่วยสร้างความแตกต่าง

“การมีข้อมูลมากมายนั้นเป็นเรื่องหนึ่ง ส่วนการที่เราสามารถจัดเรียงและดูผลลัพธ์อย่างชัดเจนนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง Google Analytics มีส่วนติดต่อผู้ใช้ที่ดีเยี่ยม เราชอบกราฟิกของมุมมองทั่วโลก ซึ่งเราสามารถดูสถานที่ทั้งหมดในโลกที่มีผู้เข้าชมเว็บไซต์ของเรา”

“เป้าหมายของเราคือการทำให้ผู้คนได้สัมผัสกับตราสินค้าของ CKE ในทุกๆ ด้าน” Dustin Callif กรรมการผู้จัดการของ Spacedog ซึ่งเป็นเอเจนซี่ระบบโต้ตอบของ CKE กล่าว “เพื่อให้มั่นใจว่าเราบรรลุเป้าหมายนี้ เราต้องเข้าถึงมาตรฐานเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในเว็บไซต์ของ CKE ผู้เข้าชมที่กลับมาใหม่ และคุณภาพของการเข้าชม”

เกี่ยวกับ GOOGLE ANALYTICS

บริการวิเคราะห์เว็บของ Google ช่วยให้ผู้ใช้โฆษณาและผู้เผยแพร่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่แคมเปญทางการตลาด และทำให้เว็บไซต์ได้รับผลมากยิ่งขึ้น ผู้โฆษณาสามารถเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนได้ด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพของแคมเปญการตลาดออนไลน์ ติดตามที่มาของการแนะนำ ปรับปรุงการออกแบบและเนื้อหาของเว็บไซต์ และระบุความต้องการของผู้เข้าชม ส่วนติดต่อผู้ใช้ที่ใช้งานง่ายของ Google Analytics ทำให้สามารถแบ่งส่วนลูกค้า ระบบแคมเปญโฆษณาที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้ได้ง่ายยิ่งขึ้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดไปที่ www.google.com/analytics/th/



เราสงสัยว่าส่วนของเกมเป็นส่วนที่ได้รับความนิยมสูงสุด“ และเมื่อเราใช้ Google Analytics เราก็ทราบได้อย่างแน่นอน ทำให้เราสามารถเพิ่มเกมอื่นๆ เพื่อสร้างความสนุกสนานเพิ่มขึ้นได้”

Justin Bain
ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด Spacedog

Spacedog มีโซลูชันของเครื่องมือวิเคราะห์เว็บที่สร้างขึ้นโดยเฉพาะอยู่แล้ว แต่ยังไม่เพียงพอ “เมื่อใช้โซลูชันการวิเคราะห์และการรายงานเดิมของเรา การได้ผลลัพธ์ขั้นต้น เช่น การเข้าชม การดูหน้าเว็บ และการคลิกสำหรับหน้าเว็บแต่ละหน้าอาจต้องใช้เวลานานหลายนาที” Justin Bain ผู้อำนวยการด้านการตลาดของ Spacedog กล่าว “เราใช้เวลามากเกินไปกับการเข้าถึงรายงาน แทนที่จะใช้เวลาในการวิเคราะห์ข้อมูล”

ขณะที่ต้องการบริการวิเคราะห์ข้อมูลทางเว็บที่มีสมรรถนะสูงและมีความสามารถที่หลากหลาย Spacedog ได้ลงชื่อสมัครเข้าใช้ Google Analytics ซึ่งเอเจนซีแห่งนั้นได้รับความเข้าใจที่จำเป็นในการทำให้แคมเปญด้านการตลาดและการส่งเสริมการขายของ CKE มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลลัพธ์

การเริ่มต้นใช้ Google Analytics นั้นไม่ใช่เรื่องยากสำหรับทีมงาน Spacedog โดยเฉพาะด้วยส่วนติดต่อที่หมดจดและใช้งานง่าย Bain บอกว่า “การมีข้อมูลมากมายนั้นเป็นเรื่องหนึ่ง ส่วนการที่เราสามารถจัดเรียงและดูผลลัพธ์อย่างชัดเจนนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง Google Analytics มีส่วนติดต่อผู้ใช้ที่ดีเยี่ยม เราและ CKE ชอบกราฟิกของมุมมองทั่วโลก ซึ่งเราสามารถดูสถานที่ทั้งหมดในโลก ที่มีผู้เข้าชมเว็บไซต์ของเรา”

เข้าถึงได้มากกว่า ด้วยต้นทุนที่น้อยกว่า

ในช่วงสองสามสัปดาห์แรกของโปรแกรมปารีสสุดร้อน มีคนคลิกที่คุปอง Spicy Burger ประมาณ 50,000 คน และมีคนคลิกเครื่องมือค้นหาร้านอาหารกว่า 60,000 คน กว่า 60,000 คนได้ส่งต่อวิดีโอปารีสสุดร้อนให้กับเพื่อน “การตลาดแบบแพร่ระบาดเช่นนี้ซึ่งผู้คนพากันแบ่งปันและชมวิดีโอ เราไม่สามารถกระทำได้ในโทรทัศน์ และการเข้าถึงผู้รับในลักษณะนี้ทางโฆษณาโทรทัศน์จะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากกว่านี้นับล้านๆ เหรียญ” Callif กล่าว

การออกแบบเว็บไซต์ที่เพิ่มประสิทธิภาพ

ด้วยข้อมูลที่ได้จาก Google Analytics ทำให้ Callif และ Bain สามารถดูการเปลี่ยนแปลงเปอร์เซ็นต์ของการดูหน้าเว็บ การคลิก และมาตรวัดอื่นๆ เพื่อวัดความสำเร็จของแคมเปญ หนึ่งในมาตรวัดที่สำคัญที่สุดของทีมงาน Spacedog ก็คือเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในแต่ละเว็บไซต์ ในฐานะที่เป็นระบบร้านอาหารจานด่วน CKE สนใจกับอัตราการคลิกผ่านน้อยกว่าเวลาที่ใช้ในการโต้ตอบกับตราสินค้าของ CKE ข้อมูลจาก Google Analytics ช่วยชี้ให้เห็นถึงพื้นที่ซึ่งได้รับความนิยมสูงสุดของเว็บไซต์ Hardee's และ Carl's Jr. อันได้แก่ส่วนของเกม ซึ่งผู้คนจะโต้ตอบกับเกมออนไลน์ “เราสงสัยว่าส่วนของเกมเป็นส่วนที่ได้รับความนิยมสูงสุด และเมื่อเราใช้ Google Analytics เราก็ทราบได้อย่างแน่นอน ทำให้เราสามารถเพิ่มเกมอื่นๆ เพื่อสร้างความสนุกสนานเพิ่มขึ้นได้” Bain กล่าว

สามารถใช้การตลาดแบบหนึ่งต่อหนึ่ง

เมื่อผู้เข้าชมเว็บไซต์ของ CKE ลงชื่อสมัครชิงโชคหรือรับการส่งเสริมการขาย Spacedog จะเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้ในฐานข้อมูล จากนั้น การตลาดด้านความสัมพันธ์ลูกค้าจะสามารถเริ่มต้นได้ในรูปของจดหมายข่าวทางอีเมล นอกจากนี้ CKE ยังมีคุปองในเว็บไซต์ ตลอดจนเครื่องมือค้นหาร้านอาหาร เมื่อใช้ Google Analytics ทำให้ Callif และ Bain สามารถติดตามประสิทธิภาพของแต่ละยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อนหน้านี้ไม่สามารถทำได้

นอกจากนี้ Google Analytics ยังช่วยให้ Spacedog สามารถติดตามเปอร์เซ็นต์ของการเข้าชมซ้ำ เป็นการวัดผลของการส่งเสริมการขายรายเดือน เป้าหมายก็คือการดึงดูดผู้ใช้ให้กลับมา และให้ผู้ใช้ป้อนข้อมูลในฐานข้อมูลของ CKE ในเดือนกันยายน 2005 ข้อมูลจาก Google Analytics แสดงถึงการเพิ่มขึ้นของผู้เข้าชมซ้ำถึง 20 เปอร์เซ็นต์ และ 25 เปอร์เซ็นต์ของผู้ที่ร่วมชิงโชคหรือรับของสมนาคุณ จะเลือกรับจดหมายข่าวของ CKE

“การคลิกเพื่อลงชื่อสมัครสมาชิก รับผิดชอบต่อ และเครื่องมือค้นหาร้านอาหารมีประสิทธิภาพมากกว่าการโต้ตอบในรูปแบบอื่นๆ เราสามารถเก็บและสร้างผลลัพธ์จากข้อมูลนี้ได้โดยใช้ Google Analytics”

Justin Bain

ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด Spacedog

ความเข้าใจที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

เมื่อผู้คนนับล้านๆ เข้าสู่ spicyparis.com ในสามสัปดาห์แรก Google Analytics สามารถทำงานได้อย่างไม่มีที่ติ “ในขณะที่มีข้อมูลปริมาณมหาศาล โดยเฉพาะสำหรับโฆษณาปารีสสุดร้อน การที่เราสามารถดึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและจัดเรียงตามวันที่ค้นหา การเข้าชม การคลิก และเปรียบเทียบช่วงวันทีนั้นเป็นสิ่งที่ดีมาก” Bain กล่าว “เราได้ขจัดความล่าช้าที่มีอยู่ในโซลูชันก่อนหน้านี้ลง”

รากฐานสำหรับการดำเนินงานด้านการตลาดในอนาคต

“นอกเหนือจากการป้อนข้อมูลในฐานข้อมูลของ CKE Restaurants แล้ว ข้อมูลจาก Google Analytics ยังช่วยให้เว็บไซต์ของ CKE สามารถทำหน้าที่เป็นศูนย์วิจัยตลาดเพื่อดูว่าคุณลักษณะใดดึงดูดผู้เข้าชม และมีการดาวน์โหลดคู่มือได้มากกว่ากัน สิ่งที่สำคัญยิ่งกว่านั้นก็คือ Google Analytics ทำให้ CKE มีพื้นที่ทดสอบสำหรับการตลาดที่นอกเหนือจากปกติ เว็บยังคงเป็นเปอร์เซ็นต์เล็กๆ ของงบประมาณด้านการตลาดของบริษัท แต่ต้นทุนด้านการผลิตและต้นทุนต่อการแสดงผลนั้นน้อยกว่าโทรทัศน์มาก”

“เรามีตัวตนอยู่ในเว็บได้ในระดับที่น่าพอใจ โดยใช้งบประมาณเพียงเสี้ยวเดียวของงบประมาณสื่อโดยรวม” Brad Haley รองประธานบริหารและรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารของ Carl's Jr. และ Hardee's กล่าว “และในอีก 4 ถึง 10 ปีข้างหน้า งบประมาณด้านการผลิตและสื่อนั้นก็จะเปลี่ยนจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบใหม่ๆ เมื่อโฆษณาและการส่งเสริมการขายทางออนไลน์เป็นสื่อหลักของเรา”

