

CKE Restaurants, Inc. 利用 Google Analytics (分析) 提升品牌。



“可以迅速调出数据，并按照日期搜索、访问次数、点击次数组织数据，还够对日期范围进行比较，这些都是很大的进步。”

Justin Bain
Spacedog 市场总监



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

目前无处不在的快餐店的成长历程是雄心勃勃的年轻企业家们的传奇，其中就包括 CKE Restaurants 的创办人 - Carl N. Karcher，他满足了美国人对方便灵活、价格公道的高质量食物的胃口。快餐业是在第二次世界大战期间及战后随着南加利福尼亚的汽车文化的兴起而建立的，并随着美国公路的发展一起成长，现今已成为美国生活的一部分。

今天，CKE 经营着美国最为著名的几个地方性快餐品牌，包括 Carl's Jr.、Hardee's、La Salsa Fresh Mexican Grill 以及 Green Burrito 等餐馆品牌。CKE 经营体系遍及 44 个州及 13 个国家/地区，分店超过 3,200 家。

方法

对于大多数快餐店来说，使用互联网培育品牌形象是一种事后的想法，而 CKE Restaurants 却不一样。互联网是 CKE 提高品牌知名度的最重要手段之一。Carl's Jr. 和 Hardee's 的网站是 CKE 客户的交互式休闲场所，它提供了在线社区、电视商业广告节目、交互式菜单、店面位置以及营养信息。网站还提供预告片和视频广告以及由 New Line Cinema、Motorola 和 Napster 等合作伙伴提供的赠券和赠品。

CKE 在互联网上最有趣的站点是 www.spicyparis.com，它在头三个星期内的访问者就达到了 400 万。该网站播放了 Paris Hilton 过分热辣、电视不宜的敏感身体部位，画面中她一边大吃 Carl's Jr. 的香辣汉堡，一边洗车。此外，还展示了 Paris 的幕后花絮，以及性感“Eugene”表演的 Paris Hilton 广告模仿秀，这位靓女证明了一个颠扑不破的真理：天才用对地方，结果一定不同。

“拥有大量数据是一回事，能够清晰分类和洞察结果则是另外一回事。Google Analytics (分析) 具有出色的界面。我们非常喜欢全球视图图表，在这里他们可以看到全世界访问其网站的人们所处的任何位置。”

“我们的目标是使 CKE 的品牌深入人心”，CKE 交互式营销代理 Spacedog 的总经理 Dustin Callif 这样说。“为确保实现目标，我们需要获得各种相关的指标，如花在 CKE 网站上的平均时间、回访者数量以及访问质量等。”

Spacedog 曾有一个定制的网络分析解决方案，但不能满足自己的需要。“使用原有的分析和报告解决方案时，即使对于访问量、综合浏览量和网页点击量之类的基本结果，每个网页可能也需要几分钟才能调用出来，” Spacedog 的市场总监 Justin Bain 说，“我们花费了大量时间来调用报告，以至于几乎没时间对其进行分析。”

由于需要具有更多功能的高性能网络分析服务，Spacedog 注册使用了 Google Analytics (分析)。该代理立刻就获得了改善 CKE 营销广告系列和促销活动效果所需的信息。

“我们曾经猜想游戏是最受欢迎的区域 - 通过 Google Analytics (分析), 这一点得到了确认, 因此我们可以添加其他游戏, 以丰富此站点的体验。”

Justin Bain
Spacedog 市场总监

“数据库注册、优惠券以及餐厅位置的点击比其他交互方式更有效。通过 Google Analytics (分析), 我们可以获取和利用这些信息。”

Justin Bain
Spacedog 市场总监

结果

Spacedog 团队开始使用 Google Analytics (分析) 时没有遇到任何困难, 特别是它具备整洁易用的界面, 用起来毫不费力。“拥有大量数据是一回事, 能够清晰分类和洞察结果则是另外一回事,” Bain 说。“Google Analytics (分析) 具有出色的界面。我们和 CKE 非常喜欢全球视图图表, 在这里他们可以看到全世界访问其网站的人们所处的任何位置。”

展示更多, 费用更少

在 Spicy Paris 广告系列开始投放的前几个星期, 大约 50,000 人点击了香辣汉堡优惠券, 超过 60,000 人点击了餐厅位置。超过 60,000 人将 Spicy Paris 视频转发给朋友。“通过这种病毒式营销方式, 人们可以分享和观看视频, 这对电视营销是不可想象的, 而要通过电视商业广告节目达到同样的展示效果, 需要多付出几百万成本”, Callif 说。

优化的网站设计

根据 Google Analytics (分析) 给出的数据, Callif 和 Bain 可以迅速看到综合浏览量、点击次数以及其他指标的百分比变化, 从而对广告系列是否成功做出评价。Spacedog 团队的最重要指标之一是平均花费在每个站点上的时间。作为一个快餐系统, CKE 不太关心点击率, 而是关心人们与某个 CKE 品牌交互的时间。Google Analytics (分析) 给出的数据确定了 Hardee's 和 Carl's Jr. 网站最受欢迎的区域: 游戏部分, 在这里人们可以与在线社区交互。“我们曾经猜想游戏是最受欢迎的区域 - 通过 Google Analytics (分析), 这一点得到了确认, 因此我们可以添加其他游戏, 以丰富此网站的体验。” Bain 说。

使一对一营销成为可能

当 CKE 网站的访问者为获得赠券或促销品注册时, Spacedog 会将他们的信息收集到数据库中。由此, 可以采用电子邮件简报的形式开始关系营销。CKE 还在网站上提供优惠券和餐厅位置。通过 Google Analytics (分析), Callif 和 Bain 可以时刻掌握这些策略的效用, 这在以前是无法实现的。

Spacedog 还可以利用 Google Analytics (分析) 跟踪回访百分比, 这为了解每月促销的效果提供了标准。他们的目的是让人们回访网站, 并让他们向 CKE 数据库中输入自己的信息。2005 年 9 月, Google Analytics (分析) 给出的数据表明, 回访者的数量激增 20%, 输入赠票或赠品的人中有 25% 选择了 CKE 的简报。

快速了解

数百万人在最初三周点击了 spicyparis.com, Google Analytics (分析) 的表现堪称完美。“随着对所有数据, 特别是 Spicy Paris 数据的处理, 我们可以迅速调出数据, 并按照日期搜索、访问次数、点击次数来整理数据, 还能够对日期范围进行比较, 这些都是很大的进步”, Bain 说, “我们已经消除了以前解决方案带来的长时间延迟。”

未来营销工作的基础

除提供给 CKE Restaurants 的数据库之外, 来自 Google Analytics (分析) 的数据可以使 CKE 的网站成为市场研究实验室, 从而查看哪个功能带来更好的口头宣传效果和更多的优惠券下载次数。更重要的是, Google Analytics (分析) 为 CKE 提供了非传统营销方式的试验场所。对于整个公司的营销预算来说, 网络所占的比重仍然很小, 但生产成本及每次展示费用的成本却远远小于电视广告。”

“虽然只是总体媒体预算的一小部分, 却可以带来非常可观的网络展示,” Carl's Jr. 和 Hardee's 的执行副总裁兼首席市场官 Brad Haley 说。“在未来 4 到 10 年内, 随着在线广告和促销活动成为我们主要媒介, 宣传成果和媒体预算将从传统方式转向非传统方式。”

