

СКЕ Restaurants, Inc. продвигает торговую марку с помощью Google Analytics.



“Просто здорово, что была возможность быстро собрать данные и упорядочить их по дате, посещениям и кликам, а также сравнить разные периоды”.

Джастин Бэйн
Директор по маркетингу, Spacedog



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.

Бизнес

Развитие теперь уже повсеместно известного ресторана быстрого обслуживания – это история о старательных молодых предпринимателях, включая основателя СКЕ Restaurants, Карла Н. Карчера, который удовлетворил аппетит Америки к мобильности и доступной высококачественной пище. Индустрия ресторанов быстрого обслуживания, которая появилась вместе с нарождающимся культом автомобилей в Южной Калифорнии во время и после Второй мировой войны, развивалась вместе со строительством бесконечных магистралей и стала частью американской жизни.

На сегодняшний день СКЕ объединяет наиболее популярные региональные бренды в сфере кафе быстрого обслуживания, включая такие торговые марки, как Carl's Jr., Hardee's, La Salsa Fresh Mexican Grill и Green Burrito. Система СКЕ охватывает более 3200 городов в 44 штатах и 13 странах.

Подход

Как правило, рестораны быстрого обслуживания не уделяют особого внимания продвижению бренда через Интернет, но сеть СКЕ – исключение. Для СКЕ Интернет – это одно из важнейших средств повышения осведомленности о бренде. Сайты Carl's Jr. и Hardee's – это интерактивная игра для клиентов СКЕ, где предлагаются сетевые аркады, рекламные ролики, интерактивные меню, система поиска магазинов и информация о питании. Кроме того, на сайтах предлагаются рекламные ролики фильмов и видео, а также акции с розыгрыши и подарками от таких партнеров, как New Line Cinema, Motorola и Napster.

Самый “пикантный” сайт СКЕ, который посетили 4 миллиона пользователей за первые три недели, – это www.spicyraris.com, где можно увидеть слишком откровенный для телевидения ролик, в котором Пэрис Хилтон моет машину, закусывая “пикантным бургером” от Carl's Jr. (Spicy Burger). Также можно посмотреть закадровые съемки Пэрис и пародию на ее ролики с участием сексапильного “Юджина”, на примере которого можно убедиться, как важно привлечь к съемкам правильного актера.

“Когда данных много — это одно, а когда их можно разложить по полочкам и увидеть реальные результаты — это совсем другое. В Google Analytics отличный интерфейс. Нам нравится режим просмотра с наложением данных на карту, где указаны все города мира, жители которых заходят на наши сайты”.

Наша цель заключается в том, чтобы все люди знали торговые марки сети СКЕ, – говорит Дасти Кэлиф, управляющий директор интерактивного маркетингового агентства Spacedog, с которым сотрудничает сеть СКЕ. – Чтобы быть уверенными в том, что мы продвигаемся к ее достижению, нам нужен доступ к таким показателям, как среднее время, проведенное на веб-сайтах СКЕ, вернувшиеся посетители и качество посещений.

“Мы подозревали, что игры - самый популярный раздел, и данные Google Analytics подтверждают это. Поэтому можно добавить новые игры, чтобы расширить возможности сайта”.

Джастин Бэйн
Директор по маркетингу, Spacedog

В Spacedog уже было индивидуальное решение для веб-аналитики, но его оказалось недостаточно. “С нашим старым решением для аналитики при составлении отчетов для каждой веб-страницы уходило несколько минут, чтобы собрать самую основную информацию, такую как посещения, просмотры страниц и клики, - объясняет Джастин Бэйн, директор по маркетингу агентства Spacedog. - Мы тратили так много времени на получение отчетов, что его почти не оставалось для анализа полученной информации”.

Агентство Spacedog зарегистрировалось в Google Analytics, потому что им нужна была высокоэффективная служба веб-аналитики с широкими возможностями. Агентство сразу же получило необходимые данные для того, чтобы сделать рекламные кампании и акции СКЕ более эффективными.

Результаты

Коллектив Spacedog без труда освоился с Google Analytics, особенно благодаря четкому и понятному интерфейсу. “Когда данных много — это одно, а когда их можно разложить по полочкам и увидеть реальные результаты — это совсем другое, - говорит Бэйн. - В Google Analytics отличный интерфейс. - Нам и СКЕ нравится режим просмотра с наложением данных на карту, где указаны все города мира, жители которых заходят на их сайты”.

Больше показов, меньше затрат

В первые недели проведения кампании “Пикантная Пэрис” около 50000 посетителей нажали на купон “Пикантный бургер” и более 60000 нажали на систему поиска ресторанов. Более 60000 посетителей отправили видео с пикантной Пэрис своим друзьям. “Такой тип “вирусного” маркетинга, основанного на обмене и просмотре видеороликов, невозможно проводить с помощью телевидения; к тому же, чтобы добиться того же охвата потребителей с помощью телерекламы, пришлось бы заплатить миллионы”, - говорит Кэлиф.

Оптимизированный веб-дизайн

С помощью данных из Google Analytics Кэлиф и Бэйн могут быстро оценить изменения в просмотрах страниц, кликах и других показателях и сделать вывод об успешности кампаний. Одним из самых важных показателей для коллектива Spacedog является время, проведенное пользователями на каждом сайте. Сеть ресторанов быстрого обслуживания СКЕ заинтересована не столько в рейтинге кликов, сколько во времени, в течение которого люди активно знакомятся с одним из брендов СКЕ. Данные из Google Analytics указали самое популярное место на сайтах Hardee’s и Carl’s Jr.: раздел игр, посвященный сетевым аркадам. “Мы подозревали, что игры - самый популярный раздел, и данные Google Analytics подтверждают это. Поэтому можно добавить новые игры, чтобы расширить возможности сайта”, - говорит Бэйн.

Реализация маркетинга один к одному

Когда посетители веб-сайтов СКЕ подают заявку на рекламные розыгрыши и акции, агентство Spacedog заносит их информацию в свою базу данных. Это отправной пункт для развития маркетинга отношений с помощью рассылок информационных бюллетеней по электронной почте. Кроме того, СКЕ предлагает на своих сайтах купоны и определитель местоположения ресторанов. С помощью Google Analytics Кэлиф и Бэйн могут отслеживать эффективность каждой из этих стратегий, раньше такой возможности у них не было.

“Клики, связанные с регистрацией в базе данных, получением купонов и использованием системы поиска в ресторанах, ценятся выше, чем другие действия на сайте. Мы можем зафиксировать и выделить эту информацию с помощью Google Analytics”.

Джастин Бэйн
Директор по маркетингу, Spacedog

Google Analytics позволяет коллективу Spacedog отслеживать процент вернувшихся посетителей, который служит показателем потребления ежемесячных рекламных акций. Цель заключается в том, чтобы заставить людей вернуться и ввести свою информацию в базу данных СКЕ. В сентябре 2005 года данные из Google Analytics обозначили 20-процентный прирост вернувшихся посетителей, а 25% людей, принимавших участие в розыгрышах и акциях, выразили желание получать информационные бюллетени от СКЕ.

Быстрая оценка ситуации

Когда миллионы пользователей заходили на сайт spicyparis.com в первые три недели, эффективность Google Analytics оказалась на высоте. “Навалилось столько информации, особенно по Пикантной Пэрис. Хорошо, что была возможность быстро собрать данные и упорядочить их по дате, посещениям и кликам, а также сравнивать разные периоды, - говорит Бэйн. - Мы избежали длительных задержек, с которыми приходилось мириться, когда мы использовали другую программу”.

Основа для последующих маркетинговых кампаний

Помимо пополнения баз данных корпорации СКЕ Restaurants, информация из Google Analytics позволяет превратить сайты СКЕ в лаборатории маркетинговых исследований и узнать, какие функции привлекают больше клиентов и обеспечивают больше загрузок купонов. Еще важнее то, что Google Analytics дает СКЕ возможность экспериментировать с нетрадиционными формами маркетинга. На рекламу в Интернете по-прежнему выделяется относительно небольшой процент в общем бюджете компании на рекламу, хотя затраты на производство и цена за показ намного меньше, чем на телевидении.

Вкладывая ничтожную долю от общего бюджета рекламы в СМИ, мы обеспечиваем значительное присутствие в Интернете, - говорит Брэд Хэйли, вице-президент и директор по маркетингу подразделения Carl's Jr. и Hardee's. - А в течение следующих 4-10 лет мы планируем сдвинуть это соотношение рекламного бюджета в пользу нетрадиционных форм маркетинга, и тогда Интернет-реклама станет основным средством продвижения наших брендов”.

