



Компания Discount Tire увеличила объем продаж через Интернет на 14% за первую неделю использования Google Analytics.

“Google Analytics внедряется намного проще остальных продуктов для веб-аналитики, которыми мы пользовались. Эта служба практически бесплатна и не требует затрат времени на внедрение и обслуживание. К тому же, она позволяет мгновенно менять цели и последовательности перехода”.

Трэвис Анвин
Управляющий директор



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

Компания Discount Tire, предоставляет клиентам широкий выбор шин и колес по доступным ценам как в розничных, так и в Интернет-магазинах. За 40 лет на рынке Discount Tire стала крупнейшим независимым дилером по продаже покрышек в стране: в 600 магазинах компании продаются только шины и колеса.

Наряду с розничными магазинами Интернет становится самым прибыльным каналом продаж для компании Discount Tire. Интернет-покупатели могут виртуально оценить колеса, просматривая интерактивные ролики, в которых колеса демонстрируются на разных автомобилях. Они могут сэкономить время и деньги, заказывая покрышки или колеса без оплаты за доставку или оформляя покупку шин и заказ на установку в магазине по месту жительства, – и все это через Интернет. Интернет и розничные магазины, вместе взятые, приносят доход от продажи в размере 2 миллиардов долларов США в 18 штатах.

Подход

Главной целью компании Discount Tire является привлечение потенциальных покупателей на веб-сайт с целью прямой продажи и направления в местные магазины. Центральное значение для ее достижения имеют рекламные кампании Google AdWords™ в поисковых системах. Высокая эффективность AdWords объясняется тем, что эта программа может точно ориентировать объявления на местных клиентов с использованием региональных и сезонных текстов, причем показатели всех кампаний отслеживаются.

Так как развитие компании Discount Tire зависит от результатов работы, она сосредоточила внимание на показателях. Компания пользуется услугами штатного аналитика и инструментами для веб-аналитики, чтобы оценивать эффективность всех маркетинговых кампаний в Интернете, включая программу AdWords. “Мы использовали все возможные средства – от анализа журнальных файлов до отслеживания cookie и пометки тегами, – чтобы измерить эффективность своего веб-сайта и Интернет-рекламы. К сожалению, у всех них были серьезные недостатки”, - говорит Трэвис Анвин, управляющий директор агентства Blue Ribbon Consulting, маркетингового партнера компании Discount Tire.

“Отчеты о последовательностях переходов в Google Analytics имеют решающее значение для достижения успеха. Мы постоянно работаем над улучшением качества обслуживания пользователей. Google Analytics предоставляет нам всю необходимую информацию, чтобы можно было быстро определить, какой этап в процессе совершения покупки через Интернет работает неправильно, чтобы тут же его исправить”.

В частности, для эффективной работы программ для анализа журналов и других аналитических инструментов требовалась значительная настройка, на что уходили все ИТ-ресурсы в Discount Tire. Кроме того, все испробованные решения давали смешанные или недостоверные результаты. Мы хотели получить doskonaльный анализ и достоверные отчеты, но обнаружили, что

“Реклама в поисковых системах, особенно с помощью программы AdWords, является краеугольным камнем нашего подхода и областью, которую мы постоянно развиваем”.

Трэвис Анвин
Управляющий директор

инструменты, которыми мы пользовались до сих пор, требовали слишком масштабных модификаций для каждой веб-страницы”, - говорит Майк Болланд, руководитель группы электронных операций в компании Discount Tire. Получив такие неутешительные результаты, сотрудники Discount Tire стали искать новую альтернативу и остановили свой выбор на Google Analytics.

Результаты – Быстрота внедрения, недорогое обслуживание

По словам Анвина и Болланда, служба Google Analytics проста в реализации, практически не требовала настройки и мгновенно предоставляла необходимые подробные данные. Основным средством привлечения трафика на веб-сайт является реклама в поисковых системах с использованием ключевых слов. Google Analytics можно интегрировать с кампаниями AdWords, что гарантирует точность оценки результатов, а также дает возможность помечать URL назначения тегами нажатием одной кнопки. Сотрудники Discount Tire быстро настроили последовательности переходов и цели в Google Analytics, при этом им не пришлось добавлять разные теги на страницы веб-сайта – вот основное преимущество для поддержки динамического сайта компании без чрезмерной нагрузки на ИТ-ресурсы.

Google Analytics внедряется намного проще остальных продуктов для веб-аналитики, которыми мы пользовались, - говорит Анвин. - Эта служба практически бесплатна и не требует затрат времени на внедрение и обслуживание. К тому же, она позволяет мгновенно менять цели и последовательности перехода.

Упрощенный дизайн сайта

Внедрив Google Analytics, компания Discount Tire может отслеживать маркетинговые кампании в мельчайших подробностях, вплоть до рентабельности конкретных товаров. Их команда также оценивает покупательскую модель поведения каждого посетителя с помощью функций последовательности перехода и наложения данных на сайт. Google Analytics также предоставляет полезную информацию о навигации по сайту. Болланд и Анвин отслеживают самые популярные точки доступа на любой веб-страницу и то, куда переходят посетители с этих точек, чтобы упростить взаимодействие пользователей с сайтом.

В июле 2005 года компания Discount Tire начала продавать шины и колеса через Интернет. Служба Google Analytics стала основным средством отслеживания и оценки результатов новой инициативы. К примеру, с помощью Google Analytics они смогли измерить эффективность дизайна сайта для переходов к продаже. Служба Google Analytics подсказала самый удачный стиль обращения на кнопке со ссылкой на страницу ознакомления. Текст “Купите и сделайте заказ” привел к невероятному падению объема продаж; изменив его на “посмотрите и сделайте заказ”, мы повысили число покупок через Интернет на 14% за одну неделю.

Маркетинговая группа также установила, что посетители выходили из корзины покупок, если выбранных товаров не было в местном магазине. Когда мы добавили сообщение, уверяющее пользователей, что Discount Tire скоро поставит на склад необходимый товар, показатели прерывания процесса для позиций, которых не было на складе, упали, а объем продаж увеличился на 36%. Отчеты о последовательностях переходов в Google Analytics имеют решающее значение для достижения успеха, - говорит Болланд. - Мы постоянно работаем над улучшением качества обслуживания пользователей. Google Analytics предоставляет нам всю необходимую информацию, чтобы можно было быстро определить, какой этап в процессе совершения покупки через Интернет работает неправильно, чтобы тут же его исправить.

“Каждая новая крупинка информации, которую мы получаем из Google Analytics, дает нам 10 новых идей о том, как помочь клиентам находить в Интернете то, что им нужно”.

Трэвис Анвин
Управляющий директор

Более эффективный маркетинг при более низких затратах

Маркетинговая группа также использует основные списки сводной информации об эффективности в Google Analytics, чтобы информировать руководителей компании о прогрессе и результатах продаж, достигнутых с помощью маркетинговых кампаний в Интернете. Discount Tire выделяет больше ресурсов на Интернет-маркетинг, вследствие его эффективности и ощутимых преимуществ.

Интернет-маркетинг становится более важным компонентом маркетинговой стратегии Discount Tire, - говорит Анвин. - Реклама в поисковых системах, особенно с помощью программы AdWords, является краеугольным камнем нашего подхода и областью, которую мы постоянно развиваем”.

По словам Мэта Грина, президента Blue Ribbon, “со стратегической точки зрения, мы сосредоточились на работе с клиентами, чтобы они осознали неопределимую пользу Интернет-маркетинга (помимо очевидных преимуществ: возможность отслеживания и положительные результаты, полученные с помощью поисковых систем) и изменили соотношение бюджетов обычной и интерактивной рекламы в пользу последней. Безусловно, набор инструментов Google Analytics делает процесс просвещения результативным, так как сам по себе является лучшим доказательством рентабельности такого маркетинга”.

Полезные данные для непрерывной оптимизации

В 2006 году компания планирует уделять больше внимания локальной ориентации на основе информации, полученной из Google Analytics. Локально-ориентированная реклама требует меньше затрат. К тому же, Discount Tire сможет быстро реагировать, оптимизируя тексты объявлений, ориентируя рекламу на отдельные регионы с помощью сезонных объявлений или изменяя ключевые слова или ставки в AdWords, чтобы увеличить трафик и результативность. В частности, локальная ориентация оказала невероятный положительный эффект на объем продаж компании Discount Tire как в Интернете, так и в розничных точках. По мнению Анвина, локальный маркетинг в поисковых системах в три раза эффективней обычной рекламы с точки зрения совершения электронных транзакций. Таким образом, он безусловно полезен для кампаний, основной объем продаж которых обеспечивают розничные точки, в отличие от прямых поставок потребителям.

Мы также планируем изменить на веб-сайте логику принятия решения о покупке, чтобы способствовать развитию более консультативных продаж, а также использовать Интернет-маркетинг для укрепления торговой марки Discount Tire. На базе данных из Google Analytics компания Discount Tire может принимать более масштабные бизнес-решения, анализируя тенденции, а также разрабатывая и укрепляя свои маркетинговые стратегии.

Каждая новая крупинка информации, которую мы получаем из Google Analytics, дает нам 10 новых идей о том, как помочь клиентам находить в Интернете то, что им нужно, - говорит Болланд. - Google Analytics помогает правильно расставить приоритеты: что попробовать в первую очередь и затем отслеживать результативность каждого изменения, чтобы убедиться, правильно ли выбрано направление. Google Analytics – это ключ к непрерывной оптимизации сайта и повышению качества обслуживания посетителей.

Об агентстве Blue Ribbon Consulting

Агентство Blue Ribbon, основанное в 2002 году, работает с ведущими розничными торговцами, производителями и предприятиями в сфере услуг, уделяя основное внимание разработке и реализации стратегий по привлечению новых потребителей от имени своих клиентов. Blue Ribbon предоставляет полный комплекс услуг по планированию кампаний и покупке в Интернете. У агентства имеется большой опыт в маркетинге поисковых систем, помимо других важных каналов массовой информации, таких как Display, Internet Yellow Pages (желтые страницы в Интернете), Shopping Comparison (сравнение товаров и цен), Local Media, и новых источников, таких как Podcasting и каналы RSS.

