



Společnost CKE Restaurants, Inc. posiluje značku pomocí nástroje Google Analytics.

„Mohli jsme si rychle vybrat potřebné údaje a uspořádat je podle data vyhledávání, návštěv a prokliků, a přitom porovnat různá časová období.“

Justin Bain
vedoucí marketingu, Spacedog



O GOOGLE ANALYTICS

Nástroj společnosti Google pro analýzu webových stránek umožňuje inzertním a účastníkům zefektivnit marketingové kampaně a webové stránky. Inzerenti mohou zvýšit návratnost svých investic optimalizací online reklamních kampaní, sledováním zdrojů doporučení, vylepšováním vzhledu a obsahu webu a identifikací preferencí návštěvníků. Díky intuitivnímu rozhraní Google Analytics je snadné třídít zákazníky, identifikovat reklamní kampaně, které si vedou nejlépe, a porozumět preferencím uživatelů.

Více informací naleznete na adrese www.google.com/analytics/cs/.

Obchod

Historie nyní všudypřítomných restaurací s rychlým občerstvením je příběhem plným mladých a nadšených podnikatelů. Patří mezi ně i Carl N. Karcher, zakladatel řetězce CKE Restaurants, který uspokojil chuť Ameriky po mobilitě a cenově dostupném, avšak přesto kvalitním jídle. Průmysl restaurací s rychlým občerstvením postavený na rozvíjející se automobilové kultuře jižní Kalifornie během druhé světové války a těsně po ní se šířil spolu s dálnicemi a dnes je již nedílnou součástí amerického životního stylu.

CKE dnes provozuje několik řetězců oblíbených regionálních značek rychlého občerstvení, včetně restaurací Carl's Jr., Hardee's, La Salsa Fresh Mexican Grill a Green Burrito. Součástí sítě CKE je více než 3200 provozoven ve 44 státech a 13 zemích.

Přístup

U většiny restaurací s rychlým občerstvením je budování značky pomocí Internetu pouhým doplňkem, společnost CKE Restaurants je však v tomto směru výjimkou. Mezi hlavní prostředky podpory povědomí o značce CKE patří internet. Stránky Carl's Jr. a Hardee's jsou interaktivním hřištěm zákazníků CKE. Nabízejí online hry, televizní reklamy, interaktivní jídelní lístky, vyhledávače podniků a informace o výživě. Stránky dále obsahují filmové ukázky a videa, akční nabídky a dárky od partnerů, kterými jsou např. New Line Cinema, Motorola nebo Napster.

Nejžhavějším místem CKE na Internetu se 4 miliony návštěvníků za první tři týdny je web www.spicyparis.com, který obsahuje sexy videoklip Paris Hiltonové umývající auto před restaurací Carl's Jr. Na stránkách Spicy Burger rovněž najdete zákulisní záběry Hiltonové a také parodii na její reklamy se sexy „Evženem“ který dokazuje, že podstatné je pouze to, abyste najali lidi s těmi správnými přednostmi.

„Mít spoustu dat je jedna věc. Dokázat se jimi probrat a vidět před sebou výsledky je věc druhá. Google Analytics má skvělé rozhraní. Máme rádi celkový přehled, kde vidíme všechna místa na světě, odkud lidé navštěvují stránky CKE.“

„Naším cílem je ponořit lidi do značek CKE,“ říká Dustin Callif, vedoucí ředitel interaktivní reklamní agentury Spacedog, kterou si společnost CKE najala. „Abychom těchto cílů dosáhli, potřebujeme mít přístup k metrikám, jako jsou průměrný čas strávený na webových stránkách CKE, návratnost návštěvníků a kvalita návštěv.“

Agentura Spacedog má své vlastní řešení analýzy webových stránek, to však nestačilo. „Trvalo několik minut, než jsme z našeho starého řešení získali základní výsledky, jako počet návštěv, zobrazení či prokliků, pro jedinou stránku,“ vysvětluje Justin Bain, vedoucí marketingu v agentuře Spacedog. „Trávili jsme tolik času vytvářením přehledů, že jsme již neměli čas na analýzu informací.“

„Tušili jsme, že nejoblíbenější budou hry – ale díky Google Analytics víme jistě, že když přidáme na stránky další hry, zvýšíme tak jejich kvalitu.“

Justin Bain
vedoucí marketingu, Spacedog

S potřebou vysoce výkonné služby analýzy webových stránek s více možnostmi se agentura Spacedog obrátila na Google Analytics. Výsledkem bylo, že agentura okamžitě získala potřebné informace k tomu, aby mohla zefektivnit marketingové kampaně a propagační akce CKE.

Výsledky

Začít používat Google Analytics bylo pro tým Spacedog jednoduché, zejména díky přehlednému a snadno použitelnému rozhraní. „Mít spoustu dat je jedna věc. Dokázat se jimi probrat a vidět před sebou výsledky je věc druhá,“ říká Bain. „Google Analytics má skvělé rozhraní. Máme rádi celkový přehled, kde vidíme všechna místa na světě, odkud lidé navštěvují stránky CKE.“

Větší pokrytí, nižší náklady

Během prvních několika týdnů kampaně Spicy Paris kliklo na reklamní kupón Spicy Burger asi 50 000 lidí, na vyhledávač restaurací pak kliklo dokonce více než 60 000 lidí. Více než 60 000 lidí přeposlalo video Spicy Paris svým přátelům. „Tento způsob virového marketingu, kdy lidé sdílí a sledují videa, není v případě televize realizovatelný. Získání podobného pokrytí pomocí televizní reklamy by stálo řádově o milióny dolarů více,“ říká Callif.

Optimalizovaný vzhled webových stránek

Pomocí dat, která poskytuje nástroj Google Analytics, dokážou Callif a Bain zjistit procentuální změnu počtu zobrazení stránky, prokliků a dalších metrik, a tím měřit úspěšnost kampaní. Mezi nejdůležitější metriky agentury Spacedog patří průměrný čas strávený na jednotlivých stránkách. Jako síť restaurací s rychlým občerstvením má CKE menší zájem na míře prokliků. Orientuje se spíše na to, jaký čas lidé tráví interakcí s jednou ze značek CKE. Data poskytnutá nástrojem Google Analytics označila nejoblíbenější oblasti stránek restaurací Hardee's and Carl's Jr.: sekci her, kde návštěvníci bojují v online arkádových hrách. „Tušili jsme, že nejoblíbenější budou hry – ale díky Google Analytics víme jistě, že když přidáme na stránky další hry, zvýšíme tak jejich kvalitu,“ dodává Bain.

Přímý marketing

Když se návštěvníci webových stránek CKE zaregistrují do propagační akce, agentura Spacedog uloží jejich údaje do databáze. Následně může začít vztahový marketing v podobě e-mailových zpravodajů. Na svých stránkách dále CKE nabízí reklamní kupóny a vyhledávač restaurací. Pomocí Google Analytics mohou Callif s Bainem sledovat účinnost každé z těchto strategií, což dříve vůbec nepřipadalo v úvahu.

Nástroj Google Analytics dále umožňuje agentuře Spacedog sledovat návratnost uživatelů. Funguje tak jako jakýsi barometr měsíčních propagačních akcí. Cílem je, aby se lidé vraceli a aby zadali své údaje do databáze CKE. V září 2005 údaje poskytnuté nástrojem Google Analytics signalizovaly 20% nárůst návratnosti uživatelů – 25 procent lidí, kteří se zaregistrovali do propagačních akcí nebo požádali o dárek, si přihlásilo odběr zpravodajů CKE.

Rychlejší informace

I když stránky spicyparis.com navštívilo během prvních tří týdnů několik milionů lidí, nástroj Google Analytics fungoval bez chyb. „Zejména u kampaně Spicy Paris nám velmi pomohlo, že byla zpracována všechna data. Mohli jsme si vybrat potřebné údaje a uspořádat je podle data vyhledávání, návštěv a prokliků, a přitom porovnat různá časová období,“ říká Bain. „Vyhnuli jsme se dlouhým prodávám, které jsme zažívali s našim předchozím řešením.“

„Prokliky na registrace do databáze, kupóny a vyhledávač restaurací jsou kvalifikovanější než ostatní interakce.

Pomocí nástroje Google Analytics na tomto faktu můžeme vydělat.“

Justin Bain

vedoucí marketingu, Spacedog

Základ pro budoucí marketingové úsilí

Kromě naplňování databází společnosti CKE Restaurants umožňují data poskytovaná nástrojem Google Analytics stránkám CKE fungovat jako laboratoře pro výzkum trhu, jehož cílem je zjistit, na které funkce návštěvníci nejlépe reagují a které funkce je podnítí stáhnout si více kupónů. A co je důležitější, Google Analytics dává společnosti CKE experimentální prostor pro netradiční marketing. Web stále představuje relativně malé procento z celkového marketingového rozpočtu společnosti, ale výrobní náklady a cena za zobrazení jsou mnohem nižší než v televizi.“

„Za zlomek našeho celkového rozpočtu pro masová média můžeme získat poměrně rozsáhlý prostor na Internetu,“ říká Brad Haley, výkonný viceprezident a vedoucí marketingu restaurací Carl's Jr. a Hardee's. „Během příštích 4 až 10 let se však reklama přesune z tradiční do netradiční sféry, a online inzerce a propagace se stane naším hlavním médiem.“

