

CKE Restaurants, Inc. versterkt het merk met Google Analytics.



“Het is een hele verbetering om gegevens snel te kunnen opvragen en sorteren op datum, bezoeken, klikken, en periodes te kunnen vergelijken.”

Justin Bain
Marketing Directeur, 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.

Bedrijf

De groei van het nu alomtegenwoordige restaurant is een verhaal van enthousiaste jonge ondernemers, waaronder oprichter Carl N. Karcher, die inspeelde op de wens van Amerikanen om onderweg een goede maaltijd te kunnen eten. Tijdens en na de Tweede Wereldoorlog neemt de autocultuur in Zuid-Californië toe; de snelwegrestaurants groeien samen met het zich uitbreidende wegennet, en zijn onderdeel van de Amerikaanse cultuur geworden.

Op dit moment beheert CKE een aantal van de meest populaire regionale fastfoodketens in Amerika, zoals Carl's Jr., Hardee's, La Salsa Fresh Mexican Grill en Green Burrito. De CKE-groep omvat meer dan 3200 locaties in 44 staten en 13 landen.

Benadering

Hoewel de meeste restaurantketens het internet pas later gaan gebruiken om hun merk te versterken, is CKE Restaurants een uitzondering. Het internet is één van de belangrijkste hulpmiddelen van CKE om hun merk bekendheid te geven. De sites voor Carl's Jr. en Hardee's zijn interactieve speeltuinen voor klanten, met online spelletjes, tv-spotjes, interactieve menu's, mogelijkheid tot het zoeken van de dichtstbijzijnde locatie en voedingsinformatie. De sites bieden ook trailers en video's, en prijsvragen en weggeefacties van partners zoals New Line Cinema, Motorola, en Napster.

CKE's heetste site, met 4 miljoen bezoekers in de eerste drie weken, is www.spicyparis.com, met een tv-spot die te gewaagd was voor tv: Paris Hilton die een auto wast terwijl ze een Carl's Jr. Spicy Burger eet. Er zijn ook scènes van achter de schermen, en een parodie van de reclame van Paris met de sexy 'Eugene', wat maar weer aantoont dat het wel uitmaakt wie je aanneemt.

“Een hoop gegevens verzamelen is leuk, maar het is nog beter als je ze kunt sorteren en in één oogopslag de resultaten kunt weergeven. Google Analytics heeft een geweldige interface. Vooral de wereldwijde weergavestatistieken waarmee we alle plaatsen ter wereld kunnen zien waar mensen onze sites bezoeken.”

Het is ons doel om mensen deel te laten worden van CKE, zegt Dustin Callif, managing director van Spacedog, het interactieve marketingbureau van CKE. “Om dit doel te bereiken hebben we statistische gegevens nodig, zoals de gemiddelde tijd die wordt doorgebracht op de websites van CKE, het aantal terugkerende bezoekers en de kwaliteit van de bezoeken.”

Spacedog had een eigen oplossing voor webanalyses maar deze voldeed niet. “Met onze oude oplossing voor analyse en rapportage kon het echt minuten per webpagina duren om informatie te krijgen over simpele zaken als aantal bezoekers, paginaweergaves en klikken,” verklaart Justin Bain, marketing director van Spacedog. “We waren zoveel tijd kwijt met het openen van de rapporten dat we te weinig tijd overhielden voor het analyseren van de informatie.”

“We vermoedden al dat de spelletjes het meest populaire gedeelte zouden zijn en met Google Analytics weten we dat nu zeker, zodat we nieuwe spelletjes kunnen toevoegen om de site leuker te maken. ”

Justin Bain

Marketing Directeur, Spacedog

Omdat er behoefte was aan een service voor webanalyse die meer te bieden had, meldde Spacedog zich aan voor Google Analytics. Het bureau kreeg onmiddellijk het gewenste inzicht in hoe ze de marketingcampagnes en promoties van CKE effectiever konden maken.

Resultaten

Het was heel gemakkelijk voor het Spacedog-team om Google Analytics te gaan gebruiken, zeker met de duidelijke en eenvoudige interface. “Een hoop gegevens verzamelen is leuk, maar het is nog beter als je ze kunt sorteren en in één oogopslag de resultaten kunt weergeven,” zegt Bain. “Google Analytics heeft een geweldige interface. CKE en wijzelf zijn erg blij met de wereldwijde weergavestatistieken waarmee we alle plaatsen ter wereld kunnen zien waar mensen hun sites bezoeken.”

Meer bekendheid, minder kosten

In de eerste paar weken van de Spicy Paris-campagne klikten ongeveer 50.000 mensen op de Spicy Burger-bon, en klikten meer dan 60.000 mensen op de restaurantzoeker. Meer dan 60.000 mensen stuurden de Spicy Paris-video door naar vrienden. “Dit soort aanstekelijke marketing, waarbij mensen video's delen en bekijken, is niet mogelijk op televisie, en het zou vele miljoenen meer hebben gekost om een dergelijke bekendheid te bereiken met tv-spotjes,” zegt Callif.

Geoptimaliseerd websiteontwerp

Sulla base dei dati di Google Analytics, Callif e Bain possono conoscere rapidamente le variazioni percentuali di dati quali pagine visualizzate, clic e altri parametri, in modo da misurare il successo delle campagne. Il tempo medio trascorso su ciascun sito è uno dei parametri più importanti per l'agenzia Spacedog. Come sistema di ristorazione rapida, CKE è meno interessata alle percentuali di clic e più al tempo trascorso dagli utenti a interagire con uno dei marchi di CKE. I dati di Google Analytics hanno evidenziato l'area più popolare dei siti di Hardee's e Carl's Jr.: quella dedicata ai giochi, dove le persone interagiscono con i giochi online. “Sospettavamo che la sezione giochi fosse l'area più popolare e con Google Analytics ne abbiamo avuto la conferma; possiamo così aggiungere altri giochi per arricchire l'esperienza sul sito,” afferma Bain.

Eén-op-één-marketing

Wanneer bezoekers van de websites van CKE zich aanmelden voor prijsvragen of promoties, slaat Spacedog hun gegevens op in een database. Vanaf dat moment kan persoonlijke marketing worden gestart in de vorm van e-mailnieuwsbrieven. CKE biedt ook kortingsbonnen aan op de sites, evenals een restaurantzoeker. Met Google Analytics kunnen Callif en Bain de effectiviteit van elke strategie bijhouden, wat eerder niet mogelijk was.

Google Analytics maakt het voor Spacedog ook mogelijk het percentage terugkerende bezoekers bij te houden, een barometer voor de effectiviteit van de acties van die maand. Het doel is mensen hun gegevens te laten invoeren in de database van CKE. In september 2005 gaven de gegevens van Google Analytics een toename van 20 procent in terugkerende bezoekers aan - en 25 procent van de mensen die zich opgaven voor acties, meldden zich aan voor de nieuwsbrief van CKE.

“Klikken voor databaseaanmeldingen, kortingsbonnen en de restaurantzoeker zijn van grotere waarde dan andere interacties. Met Google Analytics kunnen we deze informatie nu vastleggen en in ons voordeel gebruiken.”

Justin Bain
Marketing Directeur, Spacedog

Sneller inzicht

Toen miljoenen mensen spicyparis.com bezochten in de eerste drie weken, werkte Google Analytics vlekkeloos. “Met alle gegevens die worden verwerkt, vooral voor Spicy Paris, is het een hele verbetering om gegevens snel te kunnen opvragen en sorteren op datum, bezoeken, klikken en periodes te kunnen vergelijken,” zegt Bain. “We hebben nu geen last meer van vertraging, zoals bij de vorige oplossing.”

Een basis voor toekomstige marketingstrategieën

Naast het invullen van de database van CKE, kunnen de gegevens van Google Analytics ook worden gebruikt om te zien welke functies op de sites meer bezoeken en meer downloads van de kortingsbonnen stimuleren. En nog belangrijker, Google Analytics biedt CKE de mogelijkheid te experimenteren met onconventionele marketingtechnieken. Slechts een klein percentage van het marketingbudget wordt besteed aan het internet, maar de productiekosten en kosten per vertoning zijn veel lager dan voor tv.”

Voor een fractie van het gehele mediabudget hebben we een aanzienlijke aanwezigheid op het web,” zegt Brad Haley, onderdirecteur en hoofd marketing voor Carl’s Jr. en Hardee’s. “In de komende vier tot tien jaar zal dit budget voor het internet heel gebruikelijk worden, als online adverteren en promoties ons grootste reclamemedium worden.”

