

# Firma CKE Restaurants, Inc. buduje świadomość marki dzięki Google Analytics



„Nieocenioną wartością dla nas była możliwość szybkiego przetworzenia danych i uporządkowania ich według dat wyszukiwania, odwiedzin, kliknięć, a następnie porównania zakresów dat”.

**Justin Bain**

Dyrektor ds. marketingu w firmie Spacedog



## Google Analytics — informacje

Usługi analiz internetowych Google umożliwiają reklamodawcom i wydawcom zwiększenie skuteczności ich kampanii marketingowych oraz witryn. Reklamodawcy mogą zwiększyć zwrot inwestycji przez optymalizację kampanii marketingowych, śledzenie źródeł odesłań, udoskonalanie projektu i treści witryny oraz rozpoznanie upodobań użytkownika witryny. Intuicyjny interfejs Google Analytics ułatwia grupowanie klientów, identyfikację najsukcesywniejszych kampanii reklamowych oraz określenie preferencji użytkowników witryny.

Dodatkowe informacje można znaleźć pod adresem [www.google.com/analytics/pl/](http://www.google.com/analytics/pl/).

## Firma

Rozwój obecnie niezwykle popularnych restauracji szybkiej obsługi związany jest z historią entuzjastycznych młodych przedsiębiorców, z założycielem firmy CKE Restaurants Carlem N. Karcherem na czele – to on zaspokoił amerykański apetyt na bycie w nieustannym ruchu i tanie, wysokiej jakości posiłki. Branża restauracji szybkiej obsługi, wyrosła na samochodowej kulturze Południowej Kalifornii w czasie II Wojny Światowej i po wojnie, rozwijała się wraz z krajową siecią autostrad i stała się częścią amerykańskiego stylu życia.

Dziś do firmy CKE należą jedne z najpopularniejszych w USA regionalnych marek restauracji szybkiej obsługi, takie jak Carl's Jr., Hardee's, La Salsa Fresh Mexican Grill oraz Green Burrito. System CKE obejmuje ponad 3 200 lokalizacji w 44 stanach i 13 krajach.

## Podejście

W przypadku większości restauracji szybkiej obsługi budowanie marek przy użyciu internetu to musztarda po obiedzie, ale CKE Restaurants stanowi wyjątek. Dla CKE internet to jeden z najważniejszych środków budowania świadomości marki. Witryny Carl's Jr. i Hardee's to interaktywne centra rozrywki dla klientów CKE, oferujące gry zręcznościowe, reklamy TV, interaktywne menu, lokalizatory lokali oraz informacje na temat odżywiania. W witrynach dostępne są również zapowiedzi filmów i nagrania wideo, a także loterie i promocje cenowe partnerów takich jak New Line Cinema, Motorola i Napster.

Dla firmy CKE najsmaczniejszym kąskiem w internecie, z odwiedzinami na poziomie 4 mln w pierwszych trzech tygodniach działalności, jest witryna [www.spicyparis.com](http://www.spicyparis.com). Zawiera ona zbyt pikantny jak na telewizję spot przedstawiający Paris Hilton myjącą samochód i jedzącą kanapkę Carl's Jr. Spicy Burger. Witryna udostępnia również niepublikowane ujęcia Paris, a także parodię reklam z udziałem Paris Hilton, w których gra seksowna Eugene, postać, która udowadnia, że zatrudnienie odpowiedniego aktora naprawdę może wiele znaczyć.

„Gromadzenie dużych ilości danych to jedno, a możliwość czytelnego sortowania i wizualizacji wyników to zupełnie co innego. Google Analytics ma świetny interfejs. Uwielbiamy graficzny widok globalny, w którym widać wszystkie miejsca na świecie, z których ludzie odwiedzają ich witryny”.

---

„Podejrzewaliśmy, że to gry cieszą się największym powodzeniem, ale dzięki Google Analytics wiemy to na pewno. Dlatego z myślą o użytkownikach dodamy następne gry w witrynie”.

**Justin Bain**

Dyrektor ds. marketingu w firmie Spacedog

---

„Naszym celem jest skupienie całej uwagi użytkowników na markach CKE” — mówi Dustin Callif, dyrektor zarządzający w Spacedog, interaktywnej agencji marketingowej obsługującej CKE. „Aby sprawdzić, czy osiągamy nasze cele, potrzebujemy danych, takich jak średni czas spędzony w witrynach CKE, współczynniki ponownych odwiedzin i miary jakości odwiedzin”.

Agencja Spacedog miała własne narzędzie analiz internetowych, ale okazało się ono nieskuteczne. „W naszym starym narzędziu analiz i raportów wygenerowanie samych podstawowych danych dotyczących odwiedzin, odsłon i kliknięć zajmowało kilka minut na jedną stronę” — wyjaśnia Justin Bain, dyrektor marketingu w Spacedog. „Traciliśmy tyle czasu na generowanie raportów, że nie starczało go na analizowanie danych”.

Szukając usługi analiz internetowych o większej wydajności i większych możliwościach, agencja Spacedog została zarejestrowana jako użytkownik usługi Google Analytics. Dane potrzebne do zwiększenia skuteczności kampanii marketingowych i promocji firmy CKE były dostępne od ręki.

## Wyniki

Dla zespołu Spacedog rozpoczęcie korzystania z narzędzi Google Analytics było łatwe, zwłaszcza dzięki czytelności i prostocie interfejsu. „Gromadzenie dużych ilości danych to jedno, a możliwość czytelnego sortowania i wizualizacji wyników to zupełnie co innego” — stwierdza Bain. „Google Analytics ma świetny interfejs. Wraz z CKE uwielbiamy graficzny widok globalny, na którym widać wszystkie miejsca na świecie, z których ludzie odwiedzają ich witryny”.

## Większa widoczność, niższe koszty

W ciągu pierwszych kilku tygodni kampanii Spicy Paris około 50 000 osób kliknęło kupon Spicy Burger, a ponad 60 000 kliknęło lokalizator restauracji. Następne 60 000 osób skierowało znajomych do wideo Spicy Paris. „Ten typ marketingu, w którym ludzie wzajemnie polecają sobie i oglądają wideo, nie jest możliwy w telewizji, a uzyskanie takiej widoczności reklamy telewizyjnej kosztowałoby wiele milionów więcej” — mówi Callif.

## Zoptymalizowany projekt witryny

Na podstawie danych z raportów Google Analytics Callif i Bain mogą szybko sprawdzać zmiany wartości procentowych odsłon stron, kliknięć i innych czynników pomiaru skuteczności kampanii. Jedną z najważniejszych informacji dla zespołu Spacedog jest średni czas spędzony w poszczególnych witrynach. Jako system restauracji szybkiej obsługi firma CKE jest mniej zainteresowana współczynnikami klikalności — istotniejszy jest czas spędzony przez użytkowników na interakcji z jedną z marek należących do CKE. Dane uzyskane z raportów Google Analytics pozwoliły ustalić najpopularniejszą sekcję witryn Hardee's oraz Carl's Jr.: dział gier, w którym użytkownicy grają w internetowe gry zręcznościowe. „Podejrzewaliśmy, że to gry cieszą się największym powodzeniem, ale dzięki Google Analytics wiemy to na pewno. Dlatego z myślą o użytkownikach dodamy następne gry w witrynie” — zdradza Bain.

„Kliknięcia związane z rejestrowaniem się w bazie danych, kuponami i lokalizatorem restauracji są bardziej obiecujące niż inne interakcje. Dzięki Google Analytics możemy wychwycić i wykorzystać te informacje”.

**Justin Bain**  
Dyrektor ds. marketingu w firmie  
Spacedog

### Możliwość marketingu bezpośredniego

Gdy użytkownicy witryn CKE rejestrują się w loteriach lub promocjach, zespół Spacedog zapisuje ich dane w bazie danych. Dzięki temu marketing oparty na zarządzaniu relacjami może przyjąć postać biuletynów rozsyłanych pocztą elektroniczną. CKE oferuje w swoich witrynach również kupony oraz lokalizator restauracji. Korzystając z narzędzi Google Analytics, Callif i Bain mogą śledzić skuteczność tych strategii, co wcześniej nie było możliwe.

Narzędzia Google Analytics pozwalają agencji Spacedog śledzić również procent ponownych odwiedzin, stanowiący barometr powodzenia comiesięcznych promocji. Celem jest ponowne przyciągnięcie użytkowników i nakłonienie ich do wprowadzenia danych osobowych do bazy danych CKE. We wrześniu 2005 r. dane z raportów Google Analytics wykazały 20% skok ponownych odwiedzin, a 25% osób biorących udział w loteriach i promocjach cenowych prenumerowało biuletyny CKE.

### Szybsze uzyskiwanie czytelnych danych

Gdy miliony ludzi przechodziły do witryny spicyparis.com w pierwszych trzech tygodniach, narzędzia Google Analytics sprawowały się idealnie. „Biorąc pod uwagę nawet dane, zwłaszcza w przypadku reklamy Spicy Paris, nieocenioną wartość miała dla nas możliwość szybkiego przetworzenia danych i uporządkowania ich według dat wyszukiwania, odwiedzin, kliknięć, a następnie porównania zakresów dat” — mówi Bain. „Wydaliśmy znaczne opóźnienia, typowe dla wcześniej stosowanego przez nas rozwiązania”.

### Fundament przyszłych działań marketingowych

Dane z raportów Google Analytics trafiają do bazy danych CKE Restaurants, a ponadto dzięki raportom Google Analytics witryny CKE służą jako pracownice badań marketingowych, gdyż możliwe jest sprawdzenie, które funkcje cieszą się największym powodzeniem i wpływają na zwiększenie liczby pobieranych kuponów. Co ważniejsze, usługa Google Analytics umożliwia CKE eksperymenty z marketingiem nietradycyjnym. „Internet nadal stanowi względnie niewielką procentowo pozycję w ogólnym budżecie marketingowym firmy, ale koszty produkcji i koszt wyświetlenia jest znacznie niższy niż w TV.

„Wydając niewielką część naszego ogólnego budżetu przeznaczonego na media, możemy uzyskać wymierną widoczność w sieci” — mówi Brad Haley, wiceprezes i dyrektor ds. marketingu marek Carl's Jr. i Hardee's. „Dodatkowo w ciągu najbliższych 4–10 lat, gdy budżety produkcyjne i medialne zostaną przeniesione na nietradycyjne rozwiązania, reklamy i promocje online staną się głównym używanym przez nas medium”.

