

## CKE 餐廳集團運用 Google Analytics 進行品牌提升。



「能夠快速找出資料，並能依日期、造訪次數、點擊次數和日期範圍比較來組織資料，真的非常有幫助。」

Justin Bain  
Spacedog 行銷主管



### 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](http://www.google.com/analytics).

### 企業

在速食餐廳的成長傳奇故事中，不乏許多年輕積極的企業家，其中包括 CKE 餐廳創始人 Carl N. Karcher。Carl N. Karcher 讓美國人夠以經濟實惠的價格品嚐到超值而快速的餐點。在二次世界大戰期間和戰後，隨著南加州汽車文化的蓬勃，速食餐廳也沿著全國昂貴的高速公路紛紛林立，成為美國人生活的一部分。

如今 CKE 旗下擁有數個在美國地區最受歡迎的速食餐飲品牌，包括 Carl's Jr.、Hardee's、La Salsa Fresh Mexican Grill 和 Green Burrito 等。CKE 體系包含了位於 44 州及 13 個國家中超過 3,200 家的店面。

### 解決方法

大多數速食餐廳甚少運用網際網路來建立品牌，CKE 餐廳集團則是例外。網際網路是 CKE 用來建立品牌意識的主力工具。Carl's Jr. 和 Hardee 的網站是為 CKE 客戶而建立的互動式遊樂場，其中提供了線上遊戲、電視廣告、互動式菜單、商店位置指引和營養資訊等。網站上也提供預告片和影片，以及由 New Line Cinema、摩托羅拉 (Motorola) 和 Napster 等夥伴提供的摸彩與贈品。

CKE 在網際網路上最熱門的網站 [www.spicyparis.com](http://www.spicyparis.com) 推出後，前三週內即湧進 4 百萬訪客，當時的噱頭是希爾頓集團繼承人 Paris Hilton 一邊咬著 Carl's Jr. 的 Spicy Burger 一邊洗車的養眼鏡頭。該網站也公佈了一些 Paris 的幕後鏡頭，同時也放置了一段嘲諷這支廣告的影片，當中證明雇用適合的人選可以讓一切不同。

「擁有許多資料是一回事，而能夠清楚分類並實際看到結果又是另一回事。Google Analytics 擁有非常棒的介面。我們超愛全球檢視圖形，因為全球哪些地方的人造訪了他們的網站，全都一覽無遺。」

CKE 互動式行銷代理公司 Spacedog 的管理總監說：「我們的目標是讓人們熱愛 CKE 的品牌。為了確保可以達到我們的目標，我們必須使用一些數據，像是造訪 CKE 網站的平均時間、回訪的訪客以及造訪品質。」

Spacedog 曾使用現有的自訂內建網站分析解決方案，但卻有所不足。Spacedog 行銷主管 Justin Bain 如此說明：「在我們使用舊的分析和報告解決方案時，每個網頁都需要好幾分鐘的時間作業，即使是像造訪次數、網頁檢視次數和點擊次數這類最基本的結果也是一樣，我們花了太多時間產生報告，而只剩下一點點的時間去分析報告上的資訊。」

由於需要擁有更多功能的高成效網頁分析服務，Spacedog 申請了 Google Analytics。代理商立即瞭解他們該如何讓 CKE 的行銷廣告系列和宣傳更有效益。

### 結果

由於 Google Analytics 有清楚且操作容易的介面，Spacedog 小組很輕鬆地就能上手。Bain 說：「擁有許多資料是一回事，而能夠清楚分類並實際看到結果又是另一回事。Google Analytics 擁有非常棒的介面。我們和 CKE 都超愛全球檢視圖形，因為全球哪些地方的人造訪了他們的網站，全都一覽無遺。」

「我們早就猜到遊戲會是最熱門的一塊，在使用 Google Analytics 後，就更加確定了，因此我們加入了其他遊戲來讓網站經驗更加充實。」

Justin Bain  
Spacedog 行銷主管

「資料庫申請、優待券和餐廳位置指引的點擊比其他互動方式更具效果。我們可以運用 Google Analytics 來擷取與使用這項資訊。」

Justin Bain  
Spacedog 行銷主管

### 更高的曝光率、更低的成本

在 Spicy Paris 廣告系列剛推出的數星期中，大約有 50,000 個人按了 Spicy Burger 優待券，且有超過 60,000 個人按了餐廳位置指引。超過 60,000 個人將 Spicy Paris 影片轉寄給朋友。Callif 說：「這種可讓人們分享與觀賞影片的病毒式行銷不可能出現在電視上，而如果要靠電視廣告達到這樣的曝光率，成本絕對會超過數百萬以上。」

### 最佳化的網站設計

根據 Google Analytics 提供的資訊，Callif 和 Bain 可以很快地看到網頁檢視、點擊次數和其他數據的百分比變化，以估計廣告系列的成績。花費在每個網站上的平均時間是 Spacedog 小組最重要的數據之一。CKE 是速食餐廳體系，因此對於點擊率較不感興趣，反而比較在乎人們與 CKE 品牌互動的時間長度。Google Analytics 提供的資料突顯出 Hardee's 和 Carl's Jr. 網站中最熱門的區域：遊戲區，也就是人們能夠與線上遊戲互動的地方。Bain 說：「我們早就猜到遊戲會是最熱門的領域，在使用 Google Analytics 後，就更加確定了，因此我們加入了其他遊戲來讓網站經驗更加充實。」

### 啟用一對一行銷

當訪客在 CKE 網站中申請參加摸彩或促銷時，Spacedog 會將他們的資訊擷取至資料庫。這樣一來，他們就可以透過電子郵件電子報開始進行關係行銷。CKE 也在網站中提供優待券及餐廳位置指引。使用 Google Analytics 後，Callif 和 Bain 可以追蹤每項策略的效益，這在過去是無法做到的。

Google Analytics 也讓 Spacedog 得以追蹤訪客回訪的百分比，以瞭解每月促銷的變化。這麼做的目的是要讓人們再度造訪網站，並將資料輸入到 CKE 資料庫中。2005 年 9 月，Google Analytics 提供的資料顯示回訪訪客提升了 20 個百分比，其中有 25 個百分比的人輸入了摸彩或贈品資料並選擇加入 CKE 的電子報。

### 更快速的洞察力

當前三週有數以百萬計的人們按下 spicyparis.com 時，Google Analytics 表現得完美無缺。Bain 說：「消化所有資料（尤其是 Spicy Paris 的資料）後，我們發現能夠快速找出資料，並能依日期、造訪次數、點擊次數和日期範圍比較來組織資料，真的非常有幫助。我們已經不再像使用先前的解決方案時那樣老是發生長時間延誤的問題了。」

### 未來行銷成就的基礎

除了充實 CKE 餐廳集團的資料庫外，Google Analytics 提供的資料也讓 CKE 的網站成為市場研究實驗室，以便研究哪些功能能夠獲得更多回應及吸引更多下載人次。更重要的是，Google Analytics 為 CKE 帶來了傳統行銷方式的實驗遊樂場。網頁仍只是該公司整體行銷預算當中的一小部分，不過生產預算和每次展示成本比電視低多了。

Carl's Jr. 和 Hardee's 的執行副總裁兼行銷主管 Brad Haley 指出：「只需媒體總預算的一小部分，我們就可以擁有相當大的網頁呈現。而在接下來的 4 到 10 年之間，當線上廣告和宣傳成為我們的主要媒介後，生產和媒體預算將會從傳統方式轉型成非傳統方式。」

