

ÖRNEK OLAY

Ford Motor Company, Google'ın araç ve teknolojileriyle bayilerinin potansiyel müşteri sayısını nasıl artırdı?

İspanya'daki Ford Motor Company ile bayiler arasında bir iş ortaklığı olarak yürütülen Bayi Arama Projesi, iki taraf için de maliyet tasarrufu gerçekleştirmek ve potansiyel müşteri sayısını artırmak amacıyla oluşturuldu.

İlk önce tüm bayilerin web siteleri, bayilerin genel dijital varlığını artırmak ve site yönetimini iyileştirmek için birleştirilmiş bir web platformuna aktarıldı.

Dijital kanalların gittikçe önem kazanmasına rağmen çoğu bayinin güvenilir bir arama stratejisi yoktu ve bu da fırsatların kaçırılmasına neden oluyordu. Bu proje sayesinde bayiler, kampanyalarını optimize etmek için Ford'un İspanya ve Londra'daki arama ekiplerinin kaynaklarından ve uzmanlığından faydalanma fırsatına sahip oldu.

Ford İspanya, Blue Hive (Medya ve Strateji ekibi) ve Punsset (web sağlayıcısı) genel performansı 4 temel yolla iyileştirmeye odaklandı:

1. Alakalı tüm Ford anahtar kelimeleri için bayilerin varlığını en üst düzeye çıkarmak
2. Tüm bayilerin tekliflerini yöneterek ve maliyet enflasyonunu önleyerek maliyet tasarrufu sağlamak
3. Arama sonuçları sayfasını optimize etmek
4. Tutarlı mesajlar ve basit bir kullanıcı deneyimi ile potansiyel müşteri sayısını en üst düzeye çıkarmak

Bayilerin ücretli aramalarını merkezileştirmek, maliyet verimliliği ve daha fazla potansiyel müşteri sağlar

2014'ün sonlarında Londra'da kurulan merkezî Blue Hive arama ekibi, yerel Ford ekipleriyle ilişki kurarak TBM ve gereksiz maliyet enflasyonunu düşük tutarken alakalı tüm anahtar kelimeler için uyumlu bir marka mesajı ortaya koymayı amaçlamaktadır.



Hedefler

- Alakalı Ford aramalarında bayilerin varlığını en üst düzeye çıkarmak
- Tüm ford terimleri için birinci sayfa listelemelerinde ağırlıkta olmak
- Bayi galerilerindeki müşteri sayısını artırmaya devam etmek

Yaklaşım

- Tüm bayiler aynı web platformuna aktarıldı
- Ölçek ve bütçeye bakılmaksızın tüm bayiler için tek bir strateji uygulandı

Sonuçlar

- Bayi web sitesi ziyaretlerinde %30 artış (kontrol grubuna kıyasla)
- Bayinin potansiyel müşterilerinde %28 artış (kontrol grubuna kıyasla)
- Artan potansiyel müşteri başına maliyet: 27,02 Euro

Londra'daki Blue Hive ekibi, işletme hedeflerine ulaşmak için en iyi teknolojiyi ve süreçleri belirlemek üzere Google ile yakın iş birliği içinde çalıştı. Londra ve İspanya ekipleri girişimin motivasyonu ve desteğiyle, İspanya'nın arama stratejisini geliştirmek ve bayileri bir araya getirmek için birlikte çalıştı.

İki tarafın da üzerinde anlaşıldığı strateji hayata geçirilerek bayilerin daha fazla araç satabilme amacıyla potansiyel müşterileri çekmeye odaklanmaları için rahatlamaları sağlandı.

Sonuçlar:

- Kontrol grubuna kıyasla bayi web sitesi ziyaretlerinde %30 artış
- Kontrol grubuna kıyasla bayinin potansiyel müşterilerinde %28 artış
- Eklenen her potansiyel müşteri başına 27,02 Euro maliyet

Proje başlamadan önce ekipler, bayilerin ücretli arama etkinliklerinde kayda değer iyileşmeler sağlayabilecekleri konusunda kendilerine güveniyordu. Ancak sadece potansiyel müşterilerin bayiler arasında dağıtılmasını değil, daha fazla potansiyel müşterinin çekilmesini de istediler.

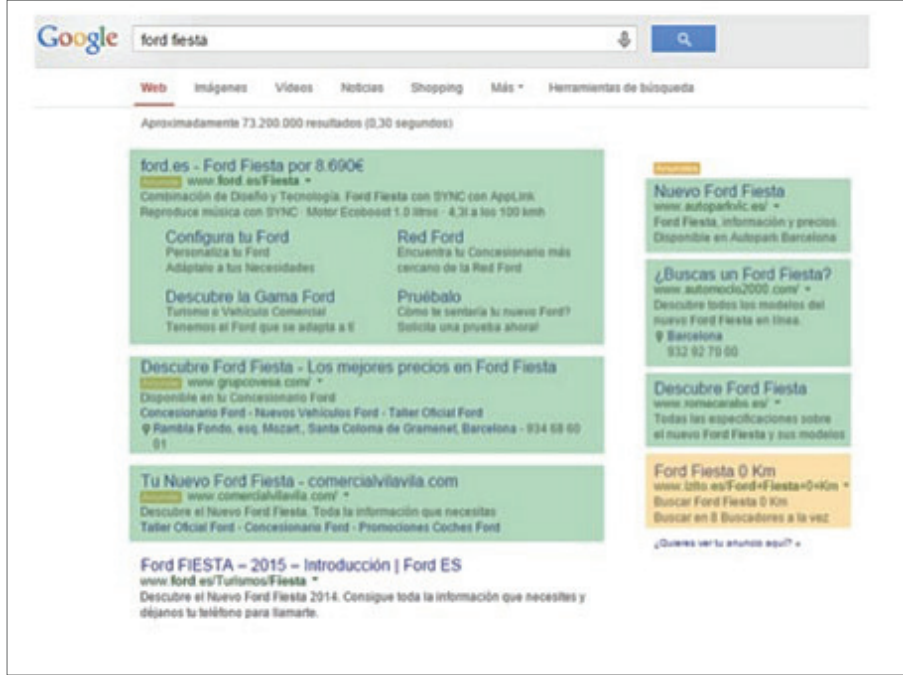
Performansı ölçmek için bu veriler iki örnek grup arasında karşılaştırıldı: denemeye katılan 20 bayi ile İspanya'daki diğer bayiler. Yılda yıla elde edilen sonuçlar, tüm anahtar metrikler genelindeki ek artışlarla hipotezi destekledi: bayilerin web sitesi trafiğinde %30, potansiyel müşteri sayısında ise %28 artış.

Ayrıca tıklama başına maliyet için olumlu eğilimler söz konusuydu. Ekipler kampanyaları optimize ederek deneme süresi boyunca dönüşüm oranını artırırken (%1,46'dan %4,5'e) TBM'yi azaltmaya (0,33 Euro'dan 0,23 Euro'ya) devam etti.

Google araçları Adwords ve DoubleClick'in kullanımı ekibin mükemmel şekilde kampanya hedeflemesini, otomatik teklif vermesini ve bütçe dağıtımını tamamlamasına yardımcı oldu. Bu sayede hesapların ve anahtar kelimelerin tek merkezden ve büyük ölçekte yönetilebilmesi mümkün halde geldi.

Tüm bayiler olumlu sonuçlar aldıklarını ve orta ölçekli bir yatırım sayesinde potansiyel müşteri oluşturma konusunda büyük iyileştirmeler elde etmenin mümkün olduğunu açıkça gösteren potansiyel müşteri sayısında bir artış yaşadıklarını kabul etti.

Deneme bölgelerinde Ford İspanya, en alakalı anahtar kelimeler dahilindeki arama sonuçlarını tamamen kapsadı **aşağıya bakın.**



Sonuçlar ve sonraki adımlar:

- Dijital medyada uygun maliyetli yatırım karşılığında Ford bayilerine potansiyel olası satış yaratma potansiyelini yükseltme konusunda destek vermeye devam etmek
- İspanya'daki tüm bayiler genelinde bayi aramasını genişletmek.