

# TURBINANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE COM A ASSOCIAÇÃO DE DADOS DE COMPORTAMENTO DO JOGADOR COM OUTROS CONJUNTOS DE INFORMAÇÕES

Alteryx + Concentra + SEGA

alteryx



CONCENTRA

SEGA



## Introdução

A SEGA Games Co., Ltd. é uma das empresas mais influentes no multibilionário setor de videogames ao redor do mundo. A SEGA baseia-se expressivamente em dados para impulsionar as operações e melhorar a experiência dos clientes.

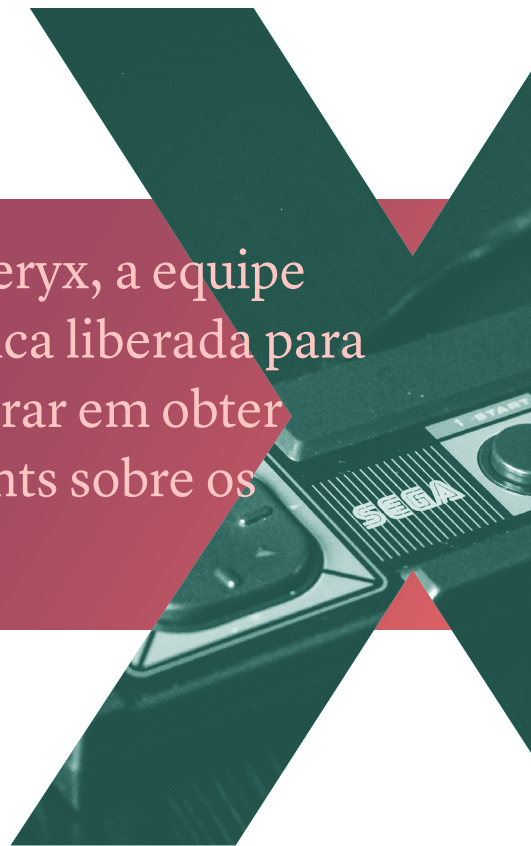
A equipe de dados da SEGA Europa é responsável pelo desenvolvimento de soluções que democratizem as informações para os grupos regionais e as unidades de desenvolvimento de videogames, permitindo com que os analistas transformem a SEGA em uma empresa com foco em dados.

## O desafio

Até recentemente, eram enviadas malas diretas com promoções para listas de e-mail coletadas ao longo do tempo. Muitas vezes os clientes recebiam conteúdo irrelevante, tornando as taxas de cancelamento altas e os índices de conversão baixos. Para resolver isso, a equipe precisava gerenciar vários conjuntos de informações, incluindo dados de jogabilidade, histórias de clientes, insights de marketing e financeiros para melhorar a análise e a geração de relatórios. A equipe implementou o Amazon Web Services (AWS) para extrair dados dinâmicos dos títulos de jogos conforme eles eram jogados. Para ir além, eles queriam vincular essas informações a outros dados de vendas e jogabilidade que estavam dispersos por diversas fontes.

“Essa associação reuniria todos os elementos do ciclo de vida do cliente, permitindo com que criássemos promoções personalizadas com base nos hábitos de jogo e em históricos de vendas”, explica Felix Baker, arquiteto de dados e chefe da equipe de dados da SEGA Europa.

Com o Alteryx, a equipe de dados fica liberada para se concentrar em obter mais insights sobre os clientes



“Hoje, 50% dos jogadores da SEGA têm uma conta registrada. O objetivo é aumentar esse índice para 90%, o que resultará em um eficiente sistema de CRM”

— Felix Baker,

Arquiteto de dados e  
chefe da equipe de dados

SEGA Europa



CONCENTRA



## SOBRE A ALTERYX

Revolucionando os negócios por meio da ciência e análise de dados, a Alteryx oferece uma plataforma analítica de ponta-a-ponta que permite com que os analistas e cientistas de dados quebrem as barreiras entre as informações, forneçam insights e vivenciem a emoção de encontrar respostas de maneira mais rápida. Empresas de todo o mundo confiam no Alteryx para o fornecimento de insights que permitem ação imediata.

+44 0203 014 7599



## Solução

A solução da Concentra compara a data/hora da ocorrência de eventos com os dados de vendas, produzindo um registro individual da conta do cliente. Assim, o CRM da SEGA é associado a outros sistemas, possibilitando um marketing mais direcionado. Agora eles podem monitorar os seus clientes através do histórico de compras, entendendo os gastos, índice de compras com descontos, horários das aquisições, aumento ou redução da taxa de retenção com base no preço do produto e muito mais. As tarefas rotineiras como transformações de dados – conversão de um formato ou estrutura para outro - agora são realizadas por meio de fluxos de trabalho simples, configurados no Alteryx em questão de minutos.

As análises de última geração baseadas em informações atuais dos jogos, campanhas de marketing e vendas, permitem com que a SEGA crie projetos e planos de negócios baseados em dados para melhorar a aquisição e retenção de usuários, maximizando a receita.

A compreensão e reunião desses conjuntos de dados melhorou imensamente as taxas de conversão de marketing. Hoje, aproximadamente metade dos jogadores da SEGA possuem uma conta. A SEGA está trabalhando com a Concentra para aumentar esse índice para 90%, o que resultará em um eficiente sistema de CRM, melhorando o direcionamento do marketing e das campanhas promocionais, além de estabelecer relacionamentos mais personalizados com os clientes.

Com a criação de uma cultura de dados e análise, a SEGA possibilitou com que os analistas de planejamento financeiro, diretores de marca e líderes de design e produção tivessem acesso a mais informações para suas decisões estratégicas, podendo prever o impacto de mudanças com mais precisão e identificando novas oportunidades.

“O sucesso do projeto nos forneceu insights sobre o poder da ciência de dados em uma empresa”, declarou Baker. “Agora temos um membro da equipe dedicado ao desenvolvimento de projetos futuros com a utilização do Alteryx.”

## Por que utilizar o Alteryx + Concentra

Baker reconheceu que a criação dessa associação seria complexa. Outras equipes da SEGA estavam utilizando o Alteryx com sucesso para a obtenção de insights através de parceiros de vendas. Baker abordou a Alteryx, que lhe apresentou a empresa de modelagem e análise de negócios Concentra.

A Concentra é uma empresa de software como serviço (SaaS) que permite com que as empresas possam capturar, gerenciar e analisar dados a fim de melhorar as suas operações e executar estratégias com mais eficácia. Eles estabeleceram uma parceria de cinco anos com a Alteryx para desenvolver soluções de análise self-service avançadas em diversos conjuntos de dados e receberam o prêmio de parceiro do ano da Alteryx EMEA em 2017 e 2019.

Com a utilização do Alteryx a Concentra conseguiu acessar e preparar os dados rapidamente, testando hipóteses e fatores de influência. Agora, a análise varia de painéis de alto nível que permitem com que os usuários da empresa monitorem KPIs, até análises mais aprofundadas para examinar questões complexas, como o equilíbrio dos jogos - processo pelo qual os desenvolvedores dão ritmo às ações no jogo e definem os níveis de dificuldade - e a experiência do usuário. “Sem a Concentra, teria levado muito tempo e custado muito caro para chegarmos a esse ponto. Nós sabíamos que estávamos trabalhando com os especialistas da Alteryx, que têm conhecimento detalhado da plataforma”, diz Baker.

## Obtendo mais resultados com o Alteryx

### Hoje, 50% dos jogadores da SEGA têm uma conta personalizada registrada

O objetivo é aumentar esse índice para 90%, o que resultará em um eficiente sistema de CRM

### O marketing direcionado por meio de promoções personalizadas agora é realidade

Hoje a SEGA é capaz de correlacionar as compras e o comportamento de jogo dos clientes, aumentando as taxas de conversão e as receitas

### As tarefas de mapeamento de dados agora são executadas automaticamente

Com o Alteryx, a equipe de dados fica liberada para se concentrar em obter mais insights sobre os clientes