

# POTENCIA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE AL VINCULAR EL COMPORTAMIENTO DEL JUGADOR CON OTROS CONJUNTOS DE DATOS

Alteryx + Concentra + SEGA

alteryx



CONCENTRA

SEGA



## Introducción

SEGA Games Co., Ltd. es uno de los mayores influenciadores de la multimillonaria industria mundial de videojuegos. SEGA depende en gran medida de los datos para impulsar las operaciones y mejorar la experiencia de juego de sus clientes.

El equipo de datos de TI de SEGA Europa se encarga de desarrollar soluciones que democratizen los datos a grupos regionales y unidades de desarrollo de videojuegos, lo que potencia a los analistas a transformar SEGA en una empresa basada en datos.

## El desafío

Hasta hace poco, los correos electrónicos promocionales se enviaban a listas recopiladas con el tiempo. Los clientes solían recibir contenido irrelevante, subiendo las tasas de cancelación de suscripción y bajando las tasas de aciertos. Para abordar esto, el equipo quiso gestionar varios conjuntos de datos, incluso los datos de juego, el historial de clientes, los insights de marketing y finanzas, a fin de mejorar el análisis y los informes. El equipo implementó Amazon Web Services (AWS) para extraer datos en vivo de los juegos mientras se jugaban. Para llevar esto un paso más allá, decidieron vincular otros datos de venta y de juego que se difundían en varias fuentes.

“Este vínculo reuniría todas las partes del ciclo de vida del cliente, lo que nos permitiría crear promociones personalizadas basadas en hábitos de juego e historial de ventas”, explica Felix Baker, arquitecto de datos y director del equipo de datos de TI, SEGA Europa.

Con Alteryx, el equipo de datos de TI es libre de enfocarse en obtener más insights de clientes

"50% de los jugadores de SEGA ahora tienen un registro de cuenta personalizado. SEGA pretende impulsar esto al 90% de los jugadores lo que producirá un poderoso sistema de CRM".

— *Felix Baker,*

*arquitecto de datos y  
director del equipo de datos de TI*

*SEGA Europa*



CONCENTRA



## ACERCA DE ALTERYX

Revolucionando el comercio con ciencia de datos y analítica, Alteryx ofrece una plataforma analítica integral que empodera a los analistas y científicos de datos a romper las barreras de los datos, presentar insights y descubrir la emoción de llegar a la solución más rápido. Organizaciones alrededor del mundo confían en Alteryx a diario para presentar insights accionables.

+44 0203 014 7599



## La solución

La solución de Concentra compara una marca de hora del momento en que se llevan a cabo los eventos con los datos de ventas, para crear un registro de cuenta del cliente individual. Esto vincula el CRM de SEGA con otros sistemas para permitir un marketing más dirigido. SEGA ahora puede realizar un seguimiento de los clientes por historial de compra, lo que revela sus gastos, tasa de descuento por compra, tiempo de compra, aumento o disminución de la tasa de retención según el precio de compra del producto y mucho más. Las tareas rutinarias, como las transformaciones de datos, que convierten datos de una estructura o un formato a otro, ahora se realizan a través de flujos de trabajo simples que el equipo de datos configura en Alteryx en minutos.

La analítica de última generación basada en datos de los ecosistemas de videojuegos actuales, las campañas de marketing y las ventas permite a SEGA crear un diseño de videojuego basado en datos, campañas de marketing y planes empresariales que mejoran la adquisición y retención del cliente, además de aumentar los ingresos.

Comprender y reunir estos conjuntos de datos ha mejorado enormemente las tasas de aciertos de marketing. Casi la mitad de los jugadores de SEGA ahora tienen un registro de cuenta personalizado. SEGA está trabajando con Concentra para aumentar esto al 90%, lo que dará como resultado un poderoso sistema de CRM para implementar mejores campañas promocionales y de marketing, y fomentar relaciones más personalizadas con clientes.

Gracias a la creación de una cultura de datos y analítica, SEGA ha permitido a analistas de planificación financiera, directores de la marca, diseño y producción comunicar mejor las decisiones estratégicas, predecir de forma más precisa el impacto de los cambios e identificar oportunidades nuevas.

"El éxito del proyecto nos ha mostrado el poder que tiene la ciencia de datos en una organización", dice Baker. "Ahora tenemos un empleado específico que desarrolla proyectos nuevos usando Alteryx".

## Por qué Alteryx + Concentra

Baker reconoció que crear este vínculo sería complejo. Otros equipos de SEGA ya estaban usando Alteryx con éxito para obtener insights sobre los datos de los socios de ventas. Entonces, Baker se dirigió a Alteryx, quienes le introdujeron a la empresa de modelado y analítica empresarial, Concentra.

Concentra es una empresa de SaaS con software y servicios que permiten a las empresas capturar, gestionar y analizar datos para mejorar las operaciones y ejecutar estrategias de forma más eficaz. Por cinco años, se asociaron con Alteryx para desarrollar soluciones avanzadas de autoservicio de analítica en diversos conjuntos de datos, y fueron reconocidos como el socio de Alteryx EMEA del año en 2017 y 2019.

Con Alteryx, Concentra pudo acceder rápidamente a datos y prepararlos para probar hipótesis y factores influyentes. El análisis ahora incluye desde paneles de control de alto nivel, que permiten a los usuarios empresariales supervisar los KPI, hasta análisis más profundos para examinar cuestiones más complejas, como el equilibrio del juego, el proceso a través del cual los desarrolladores determinan las acciones del juego y establecen los niveles de dificultad, y la experiencia del usuario. "Sin Concentra, hubiese costado mucho tiempo y dinero llegar a esto. Sabíamos que estábamos trabajando con expertos en Alteryx con gran conocimiento de la plataforma", dice Baker.

## Los resultados

**50% de los jugadores de SEGA ahora tienen un registro de cuenta personalizado.** SEGA pretende impulsar esto al 90% de los jugadores lo que producirá un poderoso sistema de CRM.

**El marketing dirigido a través de promociones personalizadas ahora es una realidad.** Con Alteryx, SEGA ahora puede establecer correlaciones entre la compra del cliente y el comportamiento de juego, lo que aumenta las tasas de aciertos y los ingresos.

**Las tareas de mapeo de datos ahora se ejecutan automáticamente.** Con Alteryx, el equipo de datos de TI es libre de enfocarse en obtener más insights de clientes.