



“
Als je luistert naar
wat de data je echt vertellen
heeft, in plaats van dat je
op zoek gaat naar gegevens
die je aannames ondersteunen,
zie je kansen die je niet
zou verwachten.

Simon Protheroe, Square Enix
”

Case Study / **SQUARE ENIX™**

Data Analytics gebruiken om online meer omzet te behalen en fraude te verminderen

Effective Business Intelligence

Met bekende franchisenemers zoals Final Fantasy, Lara Croft, Hitman en Deus Ex is Square Enix één van 's werelds grootste bedrijven in videospelletjes. Nadat het bedrijf zich ging aanpassen aan veranderingen in de industrie, bleek dat de grote hoeveelheden data die het genereert zowel uitdagingen als kansen blootlegt. Om de betalingsgegevens te analyseren gebruikte het bedrijf Elevate, de Business Intelligence-oplossing van Ingenico ePayments, die garant staat voor indrukwekkende resultaten...

INTRODUCTIE

De afgelopen jaren heeft er een grote verandering plaatsgevonden in de gamingindustrie, waardoor game-ontwikkelaars en -uitgevers, zoals Square Enix hun business model moesten herzien en aanpassen. Historisch gezien is Square Enix een Business-to-Business bedrijf, dat veel producten verkoopt via een netwerk van partners, zoals elektronikawinkels, speelgoedwinkels en speciale gaming retailers. Op het moment dat een spel werd verkocht en uit het magazijn werd verscheept, had het bedrijf niet langer zicht op, of gedetailleerde analyses over de prestaties buiten de rapporten die kwamen van de detailhandel.

Vandaag de dag ziet Square Enix een sterke groei uit online en mobiele games. In tegenstelling tot het traditionele

business model, waarin een relatief klein aantal zeer grote deals werden gedaan - de verkoop van tienduizenden spellen aan een klein aantal retailpartners - verkoopt het bedrijf nu rechtstreeks aan miljoenen gamers over de hele wereld door middel van digitale distributie en kleine aankopen binnen spellen. Door dit nieuwe model produceert het bedrijf nu enorme hoeveelheden live data over de prestaties van zijn games; van gedrag binnen de spellen tot koopgewoontes.

Door deze live-analytics kan het bedrijf games binnen dagen of weken opnieuw uitbrengen, in plaats van dat daar maanden of jaren over wordt gedaan. In real time kunnen er aanpassingen worden gedaan aan bijvoorbeeld de prijs.

UITDAGING

Een deel van de populairste spellen van Square Enix hebben met succes de overgang van retailproduct naar online multiplayer game gemaakt. In plaats van het verkopen van één spel per keer, stelt het bedrijf nu games beschikbaar om gratis te spelen. Square Enix verdient geld met het verkopen van virtuele credits die spelers in de games kunnen gebruiken. Deze directe interactie met spelers zorgt voor enorme hoeveelheden data over hun gedrag en voorkeuren, die het bedrijf kan gebruiken om bij te sturen en de prestaties te verbeteren. Maar hoe kunnen deze ruwe gegevens zo worden georganiseerd dat ze kunnen worden gebruikt voor analyse en interpretatie?

En hoe voorkom je bevestigingsgedrag of het zoeken naar gegevens die een conclusie ondersteunen waaraan de voorkeur wordt gegeven?

“Een van de grootste uitdagingen in de overgang van retail naar online games, met de komst van grote hoeveelheden data, is om te luisteren naar wat de data je vertelt,” zegt

Simon Protheroe, Online Development Director bij Square Enix. “Ervoor zorgen dat je de juiste vragen stelt, en begrijpt wat de data je echt vertelt. Als je dit doet, zie je dingen die je niet zou verwachten.”

Square Enix monitort het gedrag van spelers op een aantal manieren om de algemene gebruikerservaring voor zijn games te verbeteren. Een van de belangrijkste prestatie-indicatoren waarop het bedrijf zijn succes meet is het aantal spelers dat zoveel met het spel bezig is dat het betalende klanten worden.

Het bedrijf wilde de payment funnel beter begrijpen, waaronder ook de verschillende knelpunten die spelers beletten zeer betrokken te raken en betalende spelers te worden, en mogelijkheden identificeren om de conversie te optimaliseren. Square Enix wendde zich tot zijn Payment Service Provider, Ingenico ePayments, voor advies.

OPLOSSING

Ingenico ePayments biedt Square Enix de technologie en diensten die het bedrijf in staat stelt om online betalingen van over de hele wereld te accepteren, met behulp van een breed scala aan betaalmethodes die lokaal de voorkeur hebben.

Om klanten te helpen meer te doen met de gegevens die deze betalingen genereren, ontwikkelde het bedrijf Elevate Data Services, een uitgebreide Business Intelligence-oplossing die speciaal is ontworpen om online betalingen en gegevens over terugboekingen te analyseren. Elevate structureert betaalgegevens in visuele dashboards, waardoor het bedrijf de gegevens kan gebruiken om precies die inzichten te krijgen waarmee ze de beslissingen kunnen nemen om het bedrijf sneller te laten groeien.

Voor Square Enix, geeft Elevate volledig inzicht in de payment funnel en kan het bedrijf de betalingservaring voor zijn gebruikers op basis van de waargenomen trends aanpassen.

“Onlangs hadden we een spel dat op het gebied van conversie slecht presteerde in sommige landen, maar het in andere landen wel goed deed. Alleen konden we maar niet achterhalen waarom! Hier heeft Elevate ons echt geholpen,” zegt Protheroe. ***“Op basis van onze analyses, weten we precies uit welke landen de mensen die onze games spelen afkomstig zijn. Rusland, bijvoorbeeld, is de op vijf na***

Elevate geeft ons duidelijke, bruikbare Business Intelligence op basis waarvan we besluiten kunnen nemen. We hoeven niet meer uit te gaan van vermoedens en bakerpraatjes.

Simon Protheroe, Square Enix

grootste markt voor dit spel in termen van het totale aantal spelers, maar is slechts 49e in termen van betalende spelers. Het spel werd gelokaliseerd en goed geprijsd, dus hadden we in staat moeten zijn om de conversie te voorspellen. Met Elevate konden we de verschillende stappen in de payment funnel analyseren, bepalen wat de conversie tegenhield en de nodige aanpassingen doen om de conversie te verbeteren.”

Omdat Ingenico ePayments betalingen voor duizenden bedrijven over de hele wereld verwerkt, waaronder veel van 's werelds grootste bedrijven actief in videogames, biedt Elevate toegang tot één van de grootste verzamelingen van geaggregeerde betalingsgegevens ter wereld. Hierdoor kan Square Enix zijn eigen prestaties analyseren, maar het ook benchmarken tegen de gemiddelden en de toppers van de branche. Voor Square Enix bleek dit veel voordelen te hebben.

“Een belangrijk voordeel dat Elevate ons geeft is een weergave van de gegevens van andere bedrijven. Het stelt ons in staat om onze gegevens te benchmarken tegen gegevens van anderen, en dat is wat echt waarde heeft. Zo laat Elevate ons zien welke betaalmethodes we missen per land en de kansen die deze vertegenwoordigen.” zegt Protheroe. ***“Nederland is een belangrijke markt voor ons, maar toen we onze prestaties in Nederland benchmarkten tegen die van onze collega's, merkte we dat we een enorme kans om te groeien miste. Elevate liet ons zien dat tot 60% van de omzet in Nederland, omzet gegenereerd door onze concurrenten, via iDEAL werd behaald! Elevate liet ons zien dat we potentiële inkomsten lieten liggen door iDEAL niet als betaalmethode aan onze Nederlandse klanten aan te bieden. Elevate geeft ons duidelijke, bruikbare business intelligence op basis waarvan we besluiten kunnen nemen, in plaats van vermoedens en algemene verwachtingen.***

ELEVATE DATA SERVICES

Elevate organiseert en visualiseert prestaties verdeeld over 8 belangrijke gebieden en 39 individuele dashboards. Deze dashboards onthullen de aard van de inzichten waarmee bedrijven zoals Square Enix snel en gemakkelijk trends en patronen kunnen zien, mogelijkheden voor optimalisatie kunnen spotten en kwesties die onmiddellijke aandacht nodig hebben kunnen signaleren. Nieuwe dashboards richten zich op prestatie-indicatoren, zoals Payment Funnel,

Consumenten Drop-Off Rate, terugbetalingsfactor in de loop van de tijd, en Geschil Revenue and Opportunities. Deze nieuwe dashboards onthullen inzichten zoals **‘Welke terugboekingen moet ik aanvechten?’**, **‘Tijdens welke stap in het betalingsproces hebben transacties de meeste kans om te mislukken?’** en **‘Wat zijn de belangrijkste trends in het terugbetalingsgedrag van mijn klanten, per land en per betalingsproduct?’**

BELANGRIJKSTE VOORDELEN

4 tips van Simon Protheroe, Online Development Director bij Square Enix:

- Goede gegevens uit de payment funnel krijgen is extreem belangrijk
- Wees zorgvuldig in het begrijpen van die gegevens en zorg ervoor dat je de juiste vragen beantwoord
- Gebruik tools zoals Elevate om te benchmarken en om te begrijpen hoe je presteert ten opzichte van anderen in uw branche, in plaats van alleen in absolute termen
- Als je de gegevens hebt, laat je dan niet beperken bij het bedenken wat je er allemaal mee kunt doen. Business Intelligence is niet alleen het verhogen van de inkomsten, maar ook over het verlagen van de kosten en blootstelling aan risico's.



Benieuwd hoe wij verder samen kunnen gaan?
Kijk op www.ingenico.com/epayments