



Thomas Bruun,  
produktchef, End2End.

## Sådan bliver salg af mobilspil en god forretning

**Danske End2End styrer salget af mobilspil for nogle af verdens største mobilselskaber. Virksomheden ved alt om, hvordan man henter maksimal indtjening ud af en mobilportal og finjusterer konstant produktkategorier, priser og varenes placering med SAS® som den analytiske motor.**

*"Vi bruger SAS til at levere den ultimative kundeindsigt. SAS er den analytiske motor, der gennemarbejder alle de data, vi opsamler, i en portal og omsætter dem til viden om, hvordan mobilkunderne rent faktisk agerer. Det giver os og vores kunder et utroligt godt beslutningsgrundlag og faktisk baserede anvisninger til, hvordan salget kan øges."*

*Thomas Bruun,  
produktchef, End2End.*

At sælge mobilspil minder meget om at drive en detailhandelsforretning – blot med den ene, men betydelige forskel, at man skal drive sin butik i det lille mobile vindue med stærkt begrænset plads til at udstille varerne. Begrebet floor management er med andre ord erstattet af pixel management som en af de helt afgørende succesfaktorer. Aalborgfirmaet End2End er specialiseret i netop denne niche og sidder i dag på en solid markedsandel i krydsfeltet mellem de førende indholdsleverandører og mobilselskaber.

Ud over at levere den infrastruktur, der forbinder indholdsleverandørerne og mobil-

selskabernes mobilportaler driver End2End også mobilportalerne for et flertal af sine kunder og kan dokumentere målbar omsætningsfremgang. Det er ikke ualmindeligt, at bruttoomsætningen øges med 25 pct., når End2End overtager driften af en mobilportal, og resultater af den kaliber har åbnet døre til kunder som f.eks. Vodafone, Orange og T-Mobile.

### Ultimativ kundeindsigt

Nøglen til End2Ends succes er en banebrydende servicestrategi, der giver mobilselskaberne indsigt i kundernes forbrugsmønstre og teknologi. Denne viden kan give en afgørende konkurrencefordel i et marked, hvor der er kamp til stregen.

Sammen med mobiloperatørerne er End2End nu begyndt at samkøre købsdata med demografiske data for mobilkunderne. Data om køn, alder og abonnementsform for hver kunde er afgørende for at kunne analysere og segmentere de millioner af mobilkunder, der dagligt kan tilgå End2Ends mobilportaler verden over. Sammen med SAS er dette analysegrundlag det allerstærkeste kort, End2End har på hånden i kampen om markedsandele og maksimal indtjening.

### Kryds- og opsalg

Med udgangspunkt i analyserne kan End2End besvare spørgsmål som, hvilke spil der sælger bedst, hvilke spil det er bedst at bundle med hvilke mobiltelefoner, hvem der køber, hvornår de køber osv. Analyserne afdækker også købsmønstre baseret på købshistorik, så End2End kan arbejde målrettet med kryds- og opsalg.

*– Vi finjusterer konstant produktkategorierne, priserne, varenes placering i butikken og kampagneaktiviteterne på baggrund af den viden, SAS tilvejebringer. Indsigten sætter os også i stand til at afhjælpe fejl proaktivt. Hvis mobilbrugerne f.eks. har problemer med at downloade en bestemt type spil, kan vi se, hvor i processen det går galt – om det skyldes tekniske problemer med den pågældende type mobiltelefon, u hensigtsmæssig opsætning eller noget tredje, forklarer Thomas Bruun.*

### Mobilspil rykker

Tidligere var en væsentlig del af End2Ends forretning baseret på download af logoer og ringetoner, men efterhånden anvendes mobilen i stigende grad til musik og spil. End2End har et skarpt fokus på mobil-

spil, som ifølge virksomheden har det største vækstpotentiale i forhold til både volumen og indtjening. Det skyldes dels, at markedet for mobilspil ikke styres af de samme komplekse afgiftsregler som musik-downloads, og dels at køb af mobilspil stadig er i sin vorden. Selvom flere og flere spiller de spil, der ligger på deres mobiltelefon, er den procentdel, der aktivt køber spil, stadig lille, og det gør markedet attraktivt.

– *Mobilselskaberne er opmærksomme på det åbne vindue og satser i stigende grad på mobilspil. Nogle vælger at håndtere deres mobilportaler og indhold selv, men mange fejler, for det er en fuldtidsopgave, som kræver fokus og daglig optimering for at generere indtjening. Vi administrerer indholdet i portalerne for et stigende antal kunder og har i dag fire retail managers og otte portal managers med 100 pct. fokus på at drive kundernes onlinebutikker. Deres opgave er at sørge for, at de rigtige spil hele tiden er på hylderne til de rigtige priser og på de rigtige tidspunkter, siger Thomas Bruun.*

#### Omsætningsfremgang på 25 pct.

End2End måler og monitorer butiksp performance minut for minut, og succeskriteriet for SAS-løsningen er, at omsætningsmålene nås eller overstiges.

– *Vi fik på et tidspunkt en måned til at vende udviklingen på en portal. Mobiloperatøren havde drevet portalen selv, men trafikken var utrolig sløv. Med SAS som den underliggende motor gik vi ind og målrettede kampagner og produkt sammensætninger og fik i løbet af fire uger løftet trafikken med en faktor 20. Og hvad der er endnu mere vigtigt – efter kampagneperioden stabiliserede trafikken sig på et væsentligt højere niveau end oprindeligt. Vores seneste kundeanalyse viser, at vi kan øge omsætningen med 25 pct. og indtjeningen pr. kunde med 16 pct. Tal som disse vidner om SAS' betydning for vores forretningsmodel, siger Thomas Bruun.*

#### SAS® understøtter strategien

Ud over at anvende SAS som analytisk værktøj til at skabe værdi for kunderne bruger End2End også SAS som operationelt styringsværktøj til at skabe datagrundlaget for virksomhedens billing-systemer samt til traditionel ledelsesrapportering og nøgletal. SAS spiller således en central rolle i virksomheden og er en afgørende faktor i den fremtidige strategi.

– *Vores mål er at få en stor bid af markedet for mobilspil, og derfor skal vi fastholde og udbygge vores position over for mobilselskaberne og indholdsleverandørerne. Jo bedre service og målbar effekt vi kan levere til dem og mobilkunderne, jo stærkere bliver vores markedsposition. Derfor har vi brug for en intelligence-leverandør, der dækker meget bredt. SAS kan både rense og vaske data, foretage avanceret analyse og i sidste ende præsentere udtræk, som brugerne kan forstå.*

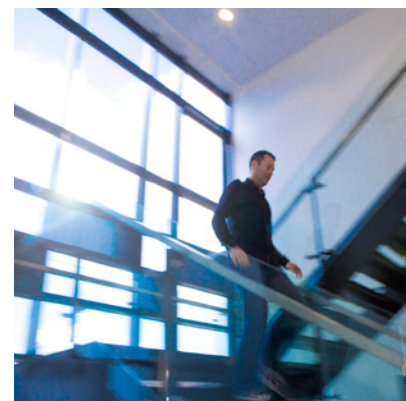
– *Det er afgørende for os at have et robust produktionsmiljø, der kan honorere de stødt stigende datamængder og de mere og mere avancerede rapporteringskrav fra kunderne, og det får vi fra SAS. Teknikken fungerer gnidningsfrit, og resultaterne taler for sig selv, siger Thomas Bruun.*

#### SAS®-løsningen

End2End er netop i gang med at opgradere sin SAS-installation til den nyeste version af SAS 9.2, som inkluderer SAS Enterprise BI Server. Analyserne laves i SAS Web Report Studio med anvendelse af SAS OLAP-kuber, hvilket giver brugerne mulighed for at arbejde med multidimensionale rapporter. En række standardrapporter stilles til rådighed for brugerne. Nogle brugere vil derudover have mulighed for selv at lave rapporter i et peg og klik-interface med SAS Web Report Studio, mens andre brugere kan nøjes med at få tilsendt relevante rapporter i en ugentlig mail.

Brugerne kan få et hurtigt overblik i et dashboard (SAS BI Dashboard), som vises i SAS Information Delivery Portal. Fra denne portal er der ligeledes mulighed for at tilgå en række mere detaljerede multidimensionale rapporter, som altid indeholder opdaterede data. Det forventes også, at End2End kan få gavn af at arbejde med SAS Add-In for Microsoft Office, som gør, at opdaterede data i End2Ends SAS data warehouse kan tilgås direkte via Excel.

Yderligere bruger End2End SAS® Web Analytics til at dykke ned i den gigantiske database og analysere den information, der indsamles om hver enkelt transaktion på portalen. På denne måde opnås indsigt i, hvad der sælger, hvem der køber, hvornår de køber, kryds- og opsalg, genkøbskraft o.s.v., og dermed opnår End2End et stærkt funderet beslutningsgrundlag, der gør dem i stand til at reagere med lynets hast og fuldstændig nøjagtighed.



#### Udfordring

At opsamle og gennemarbejde data via en portal samt konvertere dette til viden om kundernes forbrugsmønstre og teknologi for at opnå et bedre beslutningsgrundlag for, hvordan salget kan øges.

#### Løsning

End2End bruger en SAS®-installation, som inkluderer SAS® Enterprise BI Server. Analyserne laves i SAS® Web Report Studio, og SAS® Web Analytics bruges til at analysere information om hver enkelt transaktion på portalen.

#### Fordele

Der opnås indsigt i, hvad der sælger, hvem der køber, hvornår de køber, kryds- og opsalg, genkøbskraft osv. Dermed opnår End2End et stærkt beslutningsgrundlag, der gør dem i stand til at reagere hurtigt og nøjagtigt.