



## MARKTPLAATS.NL DENKT VOORUIT MET SAS

“In feite concurreren we op business analytics door onze kennis van het gedrag van onze gebruikers zichtbaar te vertalen in betere beslissingen, procesoptimalisatie en extra services voor kopers en verkopers.”

Dr. **Natasha Zharinova**, Head of Business Analytics

### Branche

E-commerce

### Bedrijf

Marktplaats.nl is verreweg de meest populaire handelsite van Nederland. De 35 productgroepen in ruim 1.500 rubrieken en ruim 5,3 miljoen advertenties trekken dagelijks meer dan 6.5 miljoen unieke bezoekers en 1,1 miljard pageviews. Het handelsportal behoort tot de top 3 van Nederlands meest bezochte websites en is sinds 2004 eigendom van het Amerikaanse eBay.

### Uitdaging

Het snel ontsluiten en benutten van de grote hoeveelheid gegevens om financiële forecasts te maken. Marktplaats.nl was op zoek naar een oplossing om via slimme analyses, sneller, beter en nauwkeuriger te kunnen voorspellen en op basis van scenario's beter op toekomstige ontwikkelingen in te kunnen spelen.

### Oplossing

Een uitgebreide SAS Business Intelligence-oplossing die met tijdreeksen de grote hoeveelheden MySQL data tot intelligente inzichten verwerkt en in staat stelt op basis van gegevens uit het verleden gerichte acties te plannen en nieuwe producten te lanceren. Dankzij de SAS® Microsoft Office add-in worden de in PowerPoint, Excel en Word gestandaardiseerde rapportages met een druk op de knop geactualiseerd en binnen Marktplaats.nl gedistribueerd.

### Resultaat

Een geavanceerde en robuuste data-infrastructuur die Marktplaats.nl snel inzicht geeft in de huidige financiële situatie en in toekomstige inkomstenstromen. Hiermee is Marktplaats.nl in staat om verder te gaan dan standaard rapportages te draaien uit het verleden. De herkenbare en gebruiksvriendelijke rapportages stelt de betrokkenen binnen Marktplaats.nl in staat de status van projecten te volgen en op basis van feitelijke informatie beslissingen te nemen.

Marktplaats.nl is de populairste advertentie-site voor het lokaal, regionaal en nationaal kopen en verkopen van goederen en aanbieden van diensten in Nederland. Wat het handelplatform onderscheidt, is het vermogen om vooruit te denken. “De geavanceerde op SAS gebaseerde data-infrastructuur geeft ons diepgaand inzicht in het gedrag van onze gebruikers en zo kunnen wij toekomstige inkomstenstromen voorspellen. Dit biedt ons concurrentievoordeel.”

“Ontsluiten van almaar stijgende datavolumes om medewerkers en managers te voorzien van geavanceerde analyses om inkomstenstromen te voorspellen.” Met deze opdracht ging Natasha Zharinova in 2007 aan de slag bij Marktplaats.nl/eBay. Onder haar leiding is vanuit een strategische visie op informatie-management een krachtige data-infrastructuur voor rapportage en analyse van financiële gegevens tot stand gebracht.

### Diep in data duiken

“Eerste stap was het beheersbaar maken van de enorme hoeveelheid beschikbare data”, vertelt Natasha Zharinova. “Uit eerdere ervaringen wist ik dat SAS als een van de weinige leveranciers een omgeving biedt die grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen probleemloos integreert en je in staat stelt die data op allerlei mogelijke manieren te analyseren.”

Een ander heel belangrijk element om SAS te kiezen was de Extended Time Series (ETS) functionaliteit om tijdreeksen te modelleren. We zijn dan ook erg blij met de ETS analyses die we nu dankzij SAS kunnen doen. Het stelt ons in staat om op basis van website-kentallen en -inkomsten tijdreeksen te ontwikkelen en te automatiseren voor zowel korte als lange termijn inkomstenplanningen. Bovendien anticiperen we nu direct als de realisatie dreigt

af te wijken van onze forecast. We kunnen de oorzaken van problemen snel opsporen middels diepgaandere analyses van de onderliggende data.

Voorheen kostte het analyseren en voorspellen van financiële inkomstenstromen dagen. Bij een eerste test van een op SAS gebaseerde data-infrastructuur op één PC bleek dat dit ook met een enkele druk op de knop mogelijk was. Dit deed Marktplaats.nl besluiten om een bedrijfsbreed toegankelijke BI-serveroplossing door te voeren. “Deze geeft de organisatie direct antwoord op vragen als ‘hoeveel geregistreerde gebruikers hebben een specifieke rubriek al meer dan x dagen niet bezocht?’ ‘Hoe vaak is er contact geweest?’ ‘Hoe vaak worden bepaalde advertentiemogelijkheden gebruikt en hoe groot is de kans dat producten of diensten bij potentiële kopers worden verkocht wanneer ze op een bepaalde manier onder de aandacht worden gebracht?’ Ze kunnen ook specifieke ‘wat gebeurt er als ...’ vragen stellen. En alle rapportages zijn meteen te gebruiken in PowerPoint, Excel of Word.” Zo is Marktplaats.nl in staat om kopers- en verkopersgerichte aanbiedingen te doen die passen bij het profiel. De integrale benadering van de data door gegevens uit finance, marketing en verkoop te combineren en in totaliteit te beoordelen voorkomt silo-denken.

 **MARKTPLAATS.NL**  
Gemaakt voor elkaar

### Kennis van gebruikersgedrag en -ervaringen

Natasha Zharinova: “Medewerkers willen tegen minimale inspanningen beschikken over rapportages op basis van gegevens uit verschillende bronnen, die het liefst grafisch zijn weergegeven. Eventuele fouten kunnen dankzij SAS gemakkelijk en snel worden

“De geavanceerde op SAS gebaseerde data-infrastructuur geeft ons diepgaand inzicht in gedrag van onze gebruikers en zo kunnen wij toekomstige inkomstenstromen voorspellen. Dit biedt ons concurrentievoordeel.”

opgespoord en verholpen. Als iets niet goed loopt, willen ze tot in detail kunnen uitzoeken hoe dit komt. De bewijsvoering moet op orde zijn. Onze organisatie kan goed uit de voeten met de mogelijkheid databronnen achter een rapport te herleiden. Dit inzicht is een ander sterk punt van de SAS-oplossing.”

Naast de grote populariteit bij particuliere kopers en verkopers ervaart het handelsportal ook een toenemende belangstelling van bedrijven die (nieuwe) producten en/of commerciële diensten aanbieden of nieuwe medewerkers willen werven. Versterking van het advertentienetwerk is een logische strategische stap, net als samenwerking met mediabureaus en traditionele retailers. Allemaal zaken die naast diepgaand financieel inzicht ook kennis vereisen van het gedrag en de ervaringen van Marktplaats-gebruikers in de oriëntatie, transactie en after-sales fase. Ook hierin heeft de SAS omgeving aangetoond een waardevolle bijdrage te leveren.

Natasha Zharinova: “Daarnaast gaat het om het achterhalen van de ervaringen en de drijfveren achter het gedrag van onze gebruikers. Dit maakt targeting mogelijk: het gericht benaderen van kopers en verkopers op basis van surfgedrag. Geen geringe uitdaging. Want waar winkels in de Amsterdamse Kalverstraat dagelijks ruim 56.000 passanten hebben, zijn dat er op Marktplaats 2 miljoen.”

#### Meer dan metrics

Natasha Zharinova benadrukt dat de bedrijfsvoering van Marktplaats.nl zeer metric-gedreven is. “We moeten razendsnel beslissingen nemen op basis van feiten. Dat we daarbij geen tijd hoeven

te spenderen aan systemen is een groot voordeel. Dankzij de geavanceerde analyses uit de SAS-oplossing zijn we in staat beter strategisch te plannen en risico's te minimaliseren. We kunnen namelijk sneller bepalen of een product of nieuw aanbod van een dienst succesvol is en vervolgens extra maatregelen treffen om onze doelstellingen te bereiken, of minder succesvolle activiteiten te beëindigen. De gekozen SAS oplossing stelt ons in staat om nog een stap verder te gaan. We kijken niet alleen terug naar gebeurtenissen uit het verleden. Maar we houden rekening met seizoensinvloeden, groei en externe factoren op basis van gedegen voorspellende data-analyses bij het initiëren van nieuwe producten en acties. Daarmee betalen de investeringen in deze data-infrastructuur zich absoluut terug! In feite concurreren we op business analytics door onze kennis van het gedrag van onze gebruikers zichtbaar te vertalen in betere beslissingen, procesoptimalisatie en extra services voor kopers en verkopers.”



THE  
POWER  
TO KNOW

SAS INSTITUTE B.V. POSTBUS 3053 1270 EB HUIZEN [WWW.SAS.COM/NL/OVERKLANTEN](http://WWW.SAS.COM/NL/OVERKLANTEN)

TEL: 035 699 6900 FAX: 035 694 1952

Alle namen van producten of diensten van SAS en SAS Institute Inc. zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van SAS Institute Inc. in de VS en andere landen. © duidt op in de VS gedeponeerde handelsmerken. Andere merk- en productnamen zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van hun respectievelijke bedrijven. 0902