

Shazam utilise des renseignements en temps réel pour améliorer l'engagement des utilisateurs et accroître ses revenus



Résumé

Shazam connecte les personnes au monde qui les entoure, et c'est l'une des applications les plus populaires au monde. D'un simple geste, Shazam offre une expérience autour du contenu. En quelques secondes Shazam propose, pour un morceau de musique, les paroles, des vidéos, des options d'achat et de partage, et plus encore. Pour obtenir de précieux renseignements sur le comportement de ses clients, Shazam avait besoin d'une solution en temps réel capable de traiter un grand volume de données très diverses. Depuis le déploiement de Splunk Enterprise, la société a observé plusieurs avantages :

- Renforcement de l'engagement des utilisateurs
- Informations en temps réel sur les activités
- Meilleure compréhension de l'efficacité des campagnes

Pourquoi Splunk

L'activité de Shazam consiste à renforcer l'engagement de l'utilisateur avec son application de reconnaissance de la musique et des médias. Lorsqu'un utilisateur « Shazam » une chanson ou un contenu à la télévision, il crée des données machine. Ces données contiennent de précieux renseignements : utiles pour l'équipe de produit, les commerciaux et les décideurs de Shazam, ces informations affectent les décisions prises au sujet du produit et de l'entreprise.

Alors qu'il existait un véritable gisement d'informations sur le comportement des clients dans les téraoctets de données produites par l'application Shazam, l'équipe d'ingénierie de l'entreprise ne parvenait pas à les extraire. Avant de se tourner vers Splunk, elle utilisait des solutions qui chargeaient des lots de données à intervalles réguliers sans possibilité de réaliser des analyses ponctuelles, et avec des délais de traitement allant de quelques heures à plusieurs jours. De plus, la moindre modification coûtait cher en ressources d'ingénierie.

Shazam exploite deux instances de Splunk. La première est utilisée pour réaliser des analyses des ventes afin d'appuyer les campagnes publicitaires « Shazam for TV ». La deuxième surveille l'application à proprement parler ainsi que ses performances selon les indicateurs clés de Shazam. Shazam effectue également une ségrégation des données afin de protéger la vie privée de ses clients. Des règles d'accès basées sur le rôle garantissent la protection des informations sensibles comme les données de géolocalisation.

Secteur d'activité

- Médias et divertissement
- Autres (services mobiles)

Scénarios d'utilisation Splunk

- Business Analytics

Défis

- Difficultés à extraire des renseignements d'une mine d'informations sur le comportement des clients
- Aucune possibilité d'analyse ad hoc pour interroger les données
- Lenteur du traitement des données, allant de quelques heures à plusieurs jours
- Impossibilité de réagir rapidement aux exigences de traitement des données et d'interrogation

Impact sur l'activité

- Les renseignements en temps réel obtenus sur les mises à jour du produit optimisent l'engagement des utilisateurs
- Amélioration globale des indicateurs clés : utilisateurs actifs mensuels, temps passé dans l'application, revenus
- Décisions relatives au produit mieux informées grâce à une compréhension plus approfondie du comportement des utilisateurs et des tendances
- Meilleure compréhension de l'efficacité de la campagne Shazam for TV
- Valeur ajoutée pour les partenaires publicitaires
- Renseignements commerciaux stratégiques en temps réel sur les activités et réduction des coûts

Sources de données

- Données de l'application mobile

Produits Splunk

- Splunk Enterprise

L'analyse en temps réel permet d'innover à grande vitesse

L'utilisation de Splunk Enterprise a réduit les coûts et la complexité informatique des initiatives de business analytics de Shazam. L'entreprise peut désormais assimiler les données de tous les types de structure ou presque, effectuer des requêtes ad hoc sans aide de l'ingénierie, automatiser des visualisations et obtenir des résultats en quelques minutes plutôt qu'en plusieurs heures. Avec le logiciel Splunk, Shazam peut fournir des renseignements aux fonctions métier sans mobiliser des équipes de développeurs pour mettre à jour des applications personnalisées ou des schémas de base de données. Shazam peut modifier des métriques ou ajouter de nouveaux tableaux de bord rapidement et sans effort, afin de délivrer les derniers résultats à ses partenaires et ses parties prenantes internes en temps réel.

Shazam applique un modèle d'itération rapide et publie une nouvelle version de l'application toutes les deux à quatre semaines. Chaque mise à jour a pour but d'apporter des améliorations incrémentales à l'expérience, afin de renforcer l'engagement et la satisfaction des utilisateurs. Les équipes produit et d'ingénierie s'appuient sur Splunk pour surveiller l'impact de chaque modification, pendant les phases de test puis une fois la version en production.

De la valeur ajoutée pour les services publicitaires

Shazam for TV permet aux marques de prolonger la portée de leurs campagnes publicitaires en proposant du contenu supplémentaire aux spectateurs qui « shazament » des publicités pendant leurs émissions préférées. Avec Splunk Enterprise, l'équipe de Shazam a créé un tableau de bord pour les business analytics qui fournit aux commerciaux des tendances sur ces campagnes en temps réel, afin de mieux comprendre leur efficacité sur le terrain. La société fournit également ces renseignements à ses partenaires publicitaires, sous la forme de tableaux de bord analytiques affichant des statistiques telles que les nombres agrégés de demandes d'informations sur les produits, l'emplacement géographique des balises, les appareils et les systèmes d'exploitation utilisés.

« Splunk nous permet d'analyser toutes les données de notre application mobile sans avoir à faire du traitement par lot ni aucune opération coûteuse et longue typique de la business intelligence traditionnelle. Nous pouvons maintenant modifier des métriques ou ajouter de nouveaux tableaux de bord rapidement et sans effort, afin de délivrer les derniers résultats à nos partenaires et parties prenantes internes en temps réel. C'était impossible auparavant. »

Charles Henrich, EVP Ingénierie
Shazam

Une meilleure compréhension du comportement des utilisateurs

Splunk Enterprise est une ressource précieuse pour la majeure partie du personnel de Shazam, dont les responsables de produits, les ingénieurs et le département des ventes. Les renseignements obtenus à l'aide du logiciel Splunk, combinés aux retours des groupes d'utilisateurs régulièrement réunis, contribuent à valider les modifications du produit ou à mettre en évidence des points à améliorer dans l'application. Par exemple, au cours d'un récent groupe de discussion, certains participants n'étaient pas informés de la présence d'une nouvelle fonctionnalité dans l'application, et une recherche dans Splunk Enterprise a révélé que leur engagement était inférieur aux niveaux prédits. Shazam a donc signalé cette fonctionnalité aux utilisateurs et amélioré le niveau d'engagement avec l'application.

Téléchargez Splunk gratuitement ou commencez dès maintenant avec l'**essai gratuit de la version cloud**. Que ce soit dans le cloud ou sur des serveurs locaux, pour de grandes ou petites équipes, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.