

Shazam steigert User Engagement und Umsatz mithilfe von Echtzeiteinblicken



Kurzfassung

Die App Shazam erfreut sich weltweit großer Beliebtheit und vernetzt die Menschen mit ihrer Umgebung. Einmal tippen und Shazam liefert in Sekundenschnelle viele Inhalte, u.a. Songtexte, Videos, Kauftipps sowie Möglichkeiten zum Teilen. Um nützliche Einblicke in das Kundenverhalten zu erhalten, benötigte Shazam eine Echtzeitlösung, die mit riesigen Mengen unterschiedlichster Daten zurechtkommt. Seit der Einführung von Splunk Enterprise verzeichnet das Unternehmen deutliche Verbesserungen, wie etwa:

- Besseres User Engagement
- Business Insights in Echtzeit
- Besseres Verständnis der Kampagneneffizienz

Warum Splunk?

Das Unternehmen Shazam ist bei seiner App zur Erkennung von Musik- und Medientiteln vor allem auf das Engagement der Benutzer angewiesen. Wenn sie Songs oder TV-Sendungen „shazamen“, entstehen Maschinendaten. Diese Daten enthalten interessante Einblicke und wichtige Informationen, die Produktteams, Vertrieb und Führungskräfte bei Shazam benötigen, um letztlich Entscheidungen zum Produkt und zum Unternehmen zu treffen.

Zwar erfasste Shazam über die App eine wahre Goldgrube aus Terabytes von Daten zum Kundenverhalten, aber das Technikerteam des Unternehmens stand vor dem Problem, wie es diese Informationen auswerten sollte. Vor dem Umstieg auf Splunk verwendete Shazam Programme, die Daten in Batch-Intervallen luden. Ad-hoc-Analysen waren nicht möglich und die Verarbeitungszeiten betrug Stunden oder gar mehrere Tage. Außerdem entstand bei allen Änderungen ein kostenintensiver Engineering-Aufwand.

Shazam nutzt jetzt zwei Splunk-Instanzen. Die erste dient zur Analyse der Verkäufe und unterstützt die Werbekampagnen von „Shazam for TV“. Die zweite überwacht die App und deren Leistung im Abgleich mit wichtigen geschäftlichen Kennzahlen. Shazam isoliert zudem die Daten, um den Datenschutz seiner Kunden zu gewährleisten. Durch Regeln für die rollenbasierte Zugriffssteuerung wird sichergestellt, dass vertrauliche Daten, z.B. Geotagging-Daten, geschützt bleiben.

Branche

- Medien und Unterhaltung
- Andere (mobile Services)

Splunk Use Cases

- Business Analytics

Herausforderungen

- Trotz hervorragender Einblicke in das Kundenverhalten waren diese nur schwer auszuwerten
- Keine Möglichkeit zur Datenabfrage per Ad-hoc-Analyse
- Zeitaufwändige Datenverarbeitung (manchmal Stunden, manchmal Tage)
- Keine schnelle Reaktion auf Anforderungen bei der Datenverarbeitung und bei Abfragen möglich

Auswirkungen für das Unternehmen

- Echtzeiteinblicke in Produkt-Updates maximieren das User Engagement
- Allgemeine Verbesserungen bei wichtigen Metriken: monatlich aktive Benutzer, Verweildauer in der App, Umsatz
- Fundiertere Produktentscheidungen aufgrund eines besseren Verständnisses von Benutzerverhalten und Trends
- Besseres Verständnis von „Shazam for TV“ für effizientere Werbekampagnen
- Mehrwert für Werbepartner
- Wichtige Business Insights in Echtzeit und reduzierte Kosten

Datenquellen

- Daten aus der mobilen App

Splunk-Produkte

- Splunk Enterprise

Echtzeit-Analysen erhöhen das Innovationstempo

Durch die Nutzung von Splunk Enterprise wurden Kosten und IT-Komplexität der Geschäftsanalysen von Shazam reduziert. Das Unternehmen kann jetzt Daten nahezu jeder Struktur erfassen, Ad-hoc-Abfragen ganz ohne Technikersupport ausführen und Visualisierungen automatisieren. Die Dauer bis zum Ergebnis konnte von Stunden auf Minuten verkürzt werden. Über die Splunk-Software, erhält Shazam Einblicke in das operative Geschäft, ohne dass Entwicklerteams benutzerdefinierte Anwendungen oder Datenbankschemata aktualisieren müssen. Das Unternehmen kann jetzt schnell und einfach Metriken ändern oder neue Dashboards hinzufügen. Die neuesten Ergebnisse kann es dann Partnern und internen Stakeholdern in Echtzeit zur Verfügung stellen.

Shazam verfügt über ein schnelles Iterationsmodell, bei dem alle zwei bis vier Wochen eine neue App-Version veröffentlicht wird. Bei jedem Update wird Wert auf inkrementelle Verbesserungen an der User Experience gelegt. Schließlich soll die Nutzung Spaß machen und das Kundeengagement gesteigert werden. Die Produkt- und Techniker-teams beobachten während der Test- und Produktionsphasen mit der Splunk-Software die Auswirkungen der einzelnen Veränderungen.

Mehrwert für Werbetreibende

Mit Shazam for TV können Werbetreibende die Reichweite ihrer Kampagnen erhöhen. Noch während des Werbespots werden den Zuschauern hierbei in der App bei Bedarf zusätzliche Inhalte angeboten. Mit Splunk Enterprise konnte das Shazam-Team ein Business Analytics-Dashboard erstellen, das die Vertriebsmitarbeiter in Echtzeit über Benutzertrends zu diesen Kampagnen informiert. So lässt sich die Kampagneneffizienz in den entsprechenden Bereichen besser beurteilen. Shazam stellt diese Einblicke seinen Werbepartnern zur Verfügung und bietet Analyse-Dashboards mit Statistiken, u.a. mit der Anzahl der angeforderten Produktinformationen, den Geotag-Standorten und der Geräteplattform oder dem Betriebssystem.

„Splunk unterstützt uns bei der Analyse unserer mobilen App-Daten – ganz ohne Batch-Verarbeitung und andere kosten- und zeitintensive Maßnahmen, die bisher für die Auswertung erforderlich waren. Jetzt können wir schnell und einfach Metriken ändern oder neue Dashboards hinzufügen. Die neuesten Ergebnisse kann können wir dann Partnern und internen Stakeholdern in Echtzeit zur Verfügung stellen. Das war vorher einfach nicht möglich.“

Charles Henrich, EVP Engineering bei Shazam

Tieferes Verständnis des Benutzerverhaltens

Splunk Enterprise ist für die meisten Mitarbeiter bei Shazam eine wertvolle Ressource, u.a. für Produktmanager, Techniker und den Vertrieb. Die Einblicke durch die Splunk-Software ergänzen das reguläre Benutzerfeedback aus einer Fokusgruppe und helfen bei der Überprüfung von Produkterkenntnissen und dabei, verbesserungswürdige Bereiche in der App zu erkennen. Ein Beispiel: Erst kürzlich wusste eine Fokusgruppe nicht über eine neue App-Funktion Bescheid. Die Suche in Splunk Enterprise ergab, dass das Engagement unter den prognostizierten Werten lag. Daraufhin konnte Shazam die Benutzer über die Funktion informieren und das Engagement mit der App wieder erhöhen.

Laden Sie [Splunk kostenlos herunter](#) oder starten Sie mit der [kostenlosen Cloud-Testversion](#). Ob für cloud-basierte oder lokale Umgebungen, große oder kleine Teams – Splunk hat auf jeden Fall das passende Angebot für Sie.