

# Austereo Group Ltd.

*Dostępność informacji jest  
kluczowa. Zdolność głębokiej  
analizy danych to coś, czego  
wcześniej nie mieliśmy.  
Teraz mamy lepszy wgląd  
w dane i stale powiększamy  
wyniesioną z nich wiedzę.*

”

*David Kidd  
Kierownik ds. Relacji z Klientami  
Austereo*

## wyzwanie

Austereo jest największym nadawcą radiowym w Australii. Przedsiębiorstwo to zarządza najlepszymi stacjami radiowymi we wszystkich najważniejszych miastach kontynentu. Tygodniowo prawie sześć milionów Australijczyków słucha stacji radiowych Austereo. Austereo przeprowadza cotygodniowe ankiety wśród słuchaczy, aby starannie określić grupy docelowe stacji i ich preferencje. Wyniki tych ankiet są zapisywane na serwerze. Niestety, wykorzystanie tych danych w procesie podejmowania decyzji było bardzo niewygodne. Tylko jeden użytkownik, z każdej z obsługiwanych przez Austereo stacji, miał odpowiednie uprawnienia dostępowe. Ponadto, raporty nie mogły być poddawane żadnym analizom, ze względu na swój statyczny charakter.

## rozwiązanie

Austereo potrzebowało rozwiązania, które umożliwiłoby dostęp do wyników ankiet osobom decyzyjnym oraz pozwoliłoby im na przeprowadzanie własnych analiz. SPSS WebApp okazał się optymalny dla takich zastosowań. Dzięki zastosowaniu tej technologii, Austereo może szybko i sprawnie przeglądać oraz analizować dane ankietowe. To z kolei umożliwia natychmiastowe podejmowanie decyzji, dotyczących zmian w formacie rozgłośni, doborze muzyki czy innych.

## korzyści

- Analizy danych w gestii większej grupy osób decyzyjnych;
- Zasadnicza zmiana formatu jednej ze stacji radiowych.

Aby podejmować lepsze decyzje programowe Austereo, poprzez cotygodniowe ankiety, śledzi reakcje słuchaczy na poszczególne utwory muzyczne. Mierzone jest w ten sposób nastawienie grupy docelowej do konkretnych utworów. Drugim rodzajem zbieranych danych są preferencje słuchaczy, dotyczące najchętniej słuchanych stacji radiowych oraz czasu i pory ich słuchania.

W sytuacji idealnej, dyrektorzy muzyczni i programowi powinni być w stanie wykorzystywać raporty tygodniowe do wybierania muzyki, która zaspokoi gusty słuchaczy. Austereo zauważyło jednak, że osoby decyzyjne nie są w stanie w pełni wykorzystać informacji, ponieważ dotychczasowy system dystrybucji wyników analiz jest zbyt wolny i nieelastyczny. Do tego, bardzo ogranicza dostęp do danych, a wykonanie tak prostej analizy, jak tabela krzyżowa uwzględniają-

ca dane demograficzne, okazywało się praktycznie niemożliwe.

Mimo iż w niektórych sytuacjach cztery osoby z każdej stacji potrzebowały dostępu do danych, system pozwalał na dostęp tylko jednej. Powodowało to znaczące opóźnienia, a generowanie nowych raportów wymagało specjalistycznej wiedzy programistycznej. Co więcej, końcowi użytkownicy nie mogli przeprowadzać własnych analiz.

„Potrzebowaliśmy lepszego rozwiązania do przeprowadzenia naszych badań, umożliwiającego udostępnienie ich wyników w sieci” – stwierdził David Kidd, kierownik ds. relacji z klientami w Austereo.

Austereo wykorzystało SPSS WebApp, platformę umożliwiającą wykorzystanie możliwości analitycznych SPSS za pośrednictwem

sieci web. Pozwoliła ona udostępnić wielu użytkownikom narzędzia analityczne wykorzystując w tym celu standardową przeglądarkę internetową. Technologia SPSS została wybrana przez Austereo ze względu na reputację lidera rynku narzędzi analitycznych.

„Kiedy przejąłem dział strategii i badań, nasza sytuacja była daleka od ideału – powiedział Kidd – System był niestabilny i nie w pełni zintegrowany. Ja chciałem wykorzystać SPSSa do analizy wszystkich posiadanych danych.”

### **Analizy danych w gestii większej grupy osób decyzyjnych**

Dyrektorzy programowi, najwyższe kierownictwo i dyrektorzy muzyczni mają, dzięki architekturze SPSS WebApp, dostęp do raportów analitycznych. Według Kidd'a, nie są oni zainteresowani zwykłymi, statycznymi raportami. Najważniejsza jest dla nich możliwość wszechstronnej analizy danych, ponieważ zwracają często uwagę na specyficzne zakresy czasowe i budują własne analizy.

„Dostępność informacji jest kluczowa. Zdolność głębokiej analizy danych to coś, czego wcześniej nie mieliśmy – powiedział Kidd – Teraz mamy lepszy wgląd w dane i stale powiększamy wyniesioną z nich wiedzę.”

Na przykład, stacje radiowe biorą pod uwagę wiele czynników związanych z selekcją muzyki. Znajdują się wśród nich takie kwestie, jak styl muzyki, częstość z jaką dana piosenka pojawia się na antenie, stosunek ilości dialogów prowadzących do ilości muzyki oraz różnorodność granej muzyki. Dzięki SPSS WebApp, Austereo jest w stanie monitorować te kwestie i na bieżąco wprowadzać zmiany. Bezpośrednio po wprowadzeniu każdej zmiany, Austereo wykorzystuje SPSS WebApp do sprawdzenia, czy spowodowała ona wzrost słuchalności stacji.

„Musimy być świadomi tego, jak nasze stacje są postrzegane i jak dobrze są zapamiętywane – powiedział Kidd – Byliśmy w stanie redefiniować grupę docelową stacji, stworzyć i ulepszyć audycje poranne oraz lepiej dobrać muzykę. A wszystko to dzięki analizom z wykorzystaniem SPSS WebApp.”

### **Zasadnicza zmiana formatu jednej ze stacji radiowych**

Aby jeszcze lepiej prześledzić zachowania słuchaczy, Austereo łączy swoje badania z raportami opracowanymi przez Nielsen'a, agencję monitorującą słuchalność stacji radiowych. Stara się przez to uzyskać odpowiedź, dlaczego ludzie wybierają daną stację i wprowadza potrzebne zmiany.

Przykładowo, w Adelaide, Austereo zmieniło grupę docelową słuchaczy jednej ze stacji. Kierownictwo podjęło decyzję o zmianie formatu stacji, do tej pory przeznaczony dla ludzi w wieku powyżej 30 lat, do radia muzycznego dla ludzi do 30 roku życia. Przeprowadzone po tej zmianie badania Nielsen'a oraz wewnętrzne badania z wykorzystaniem SPSS WebApp wykazały, że zmiana była właściwa i stacja skierowała swój program do odpowiedniej publiczności.

„W 2003 roku zmieniliśmy formaty naszych dwóch stacji z Adelaide – powiedział Kidd – z SPSS WebApp, w skali tygodniowej byliśmy w stanie śledzić stopień zmiany ich słuchalności. Raporty weryfikowały rodzaje muzyki najchętniej słuchane przez daną grupę docelową i ostatecznie pokazywały słuszość podjętej przez nas decyzji o zmianie formatu.”

Austereo wie, że nie można pozostawać biernym, ponieważ słuchacze radiowi są wybredni, a konkurencja niezwykle ostra. Dzięki wykorzystaniu architektury SPSS WebApp, Austereo wyprzedza zawsze konkurencję o krok i gromadzi swoje najbardziej wartościowe aktywa – lojalnych słuchaczy.

#### **SPSS Polska**

ul. Raclawicka 58  
30-017 Kraków  
tel./faks 012.636.96.80  
tel./faks 012.636.07.91  
tel./faks 012.636.45.35  
e-mail: info@spss.pl  
www.spss.pl  
www.analizadanych.pl  
www.webmining.pl