

# Profisee Kundenerfolg: Die Rank-Gruppe

Wie Profisee der Rank-Gruppe geholfen hat, zu einem erkenntnisgesteuerten Unternehmen zu werden

BRANCHE  
UNTERHALTUNG

MDM-BEREICH  
KUNDE



Rank war ab 1937 einer der größten und spannendsten Namen in der britischen Unterhaltungsbranche. Heute ist Rank auf das regulierte Glücksspielsegment des Unterhaltungsmarktes spezialisiert und bietet Millionen von Kunden Spaß und Spannung mit Marken wie Grosvenor Casinos, Mecca Bingo, Enracha und dem unternehmenseigenen Sportsbook.



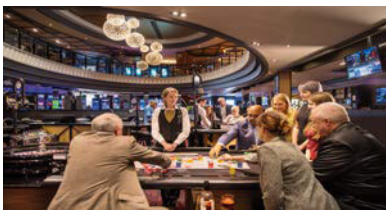
**755,1 MILLION £**  
UMSATZ 2017



**2.700.000**  
KUNDEN



**28.000.000**  
KUNDENERFAHRUNGEN



„Wir bei Rank wollen für Spannung und Unterhaltung sorgen, und das jeden Tag besser. Es geht dabei um Innovation mit Technologie und Dienstleistungen, um Investition in unsere Leute und unsere Produkte, um das Angebot einer echten Multi-Channel-Experience für unsere Kunden, was Microsoft und Profisee möglich machen.“

--- Leon Spight, Data & Analytics Programme Manager



## Aufgabenstellungen

### Verbesserung der Kundenerfahrung

- Korrekte und kanalübergreifende Identifizierung von neuen und zurückkehrenden Kunden. Vollständige Sicht auf die Interaktionen eines Kunden online, offline und am Spieltisch.
- Entwicklung strategischer Upsell-/Cross-Sell-Kampagnen unter Beachtung der strengen Glücksspielvorschriften.
- Möglichkeit zur Nachverfolgung des Customer Engagement und Prämien für sehr wertvolle Kunden.



## Strategie

### Entwicklung einer Single Wallet- und Account Wallet-Lösung

- **Implementierung der Profisee-Plattform.** Bereinigung, Abgleich und Deduplizierung der Kundendaten aus bestehenden Quellsystemen.
- **Einlesen der bereinigten Kundendaten** in nachgeschaltete Betriebs- und Analysesysteme.
- **Anpassung an die Cloud-Strategie.** Die kundenspezifische MDM-Lösung muss unter Azure laufen.
- **Aufbau einer Datenkultur.** Unterstützung der internen Bemühungen um die passenden Angebote für die passenden Kunden zum passenden Zeitpunkt. Unterstützung der Omni-Channel-Marketingbemühungen.



## Ergebnisse

### Entwicklung einer Single Wallet- und Account Wallet-Lösung

- **Einheitliche Sicht auf den Kunden.** Alle Systeme verwenden bereinigte, abgegliche und deduplizierte Kundendaten.
- **Identifizierung sehr wertvoller Kunden,** denen attraktive Vorteile quer über alle Spielarten angeboten werden.
- **Anpassung an die Cloud-Strategie.** Die Profisee-Plattform läuft 24/7 auf einer Azure-Infrastruktur zur Unterstützung der Omni-Channel-Kundenerfahrung.
- **Aufbau einer Datenkultur.** „Wir wollten eine langlebige Plattform“, so Spight. „Microsoft mit Azure und Profisee waren genau das Richtige für uns.“

Alles verbinden. Alles beherrschen.

