

# > Alcance sus objetivos con información profunda y predictiva



# PASW Modeler\* transforma los datos en un activo de toma de decisiones

Imagine que pudiera disminuir los costes de marketing en un 30% o reducir los impagos de crédito en un 20%, anticipándose al comportamiento de sus clientes y realizando las acciones oportunas. Mejoras como estas son posibles gracias a la minería de datos, que muestra los patrones ocultos de sus datos que pueden ofrecerle información para tomar decisiones más oportunas y rentables.

PASW Modeler de SPSS Inc. es un conjunto de programas de minería de datos potente y versátil que constituye la opción perfecta para las organizaciones de hoy en día con una gran cantidad de datos. Utiliza una amplia gama de técnicas predictivas y descriptivas para mostrar los patrones y tendencias de sus datos. Esta información puede ayudarle a mejorar los procesos actuales y tomar decisiones que influyan de forma positiva en su negocio.

Con PASW Modeler, puede descubrir tendencias y patrones más sutiles, ya que puede explorar una gama más amplia de datos. Sólo con PASW Modeler puede acceder directamente y de forma sencilla a datos de texto, datos web y datos de encuesta, así como incorporar estos tipos de datos adicionales a sus modelos predictivos. PASW Modeler se integra en la infraestructura tecnológica existente de su organización y ofrece opciones de distribución flexibles para garantizar que tendrá a su disposición información predictiva precisa dónde y cuándo la necesite. Puede hasta incrustar modelos creados con PASW Modeler en sus sistemas operativos para realizar mejoras en los procesos empresariales y en la toma de decisiones de su organización.

\* PASW Modeler, denominados anteriormente Clementine®, forma parte de la cartera de productos de Análisis Predictivo de SPSS.

Organizaciones basadas en datos de todo tipo (comerciales, académicas y del sector público) pueden aplicar las predicciones y la información obtenidas con PASW Modeler de distintas formas. Por ejemplo, pueden anticipar desarrollos futuros y volverse proactivas en lugar de reactivas en áreas clave como:

- Gestión de relaciones con los clientes
- Detección y prevención de fraudes
- Control de riesgos
- Administración sanitaria e investigación científica
- Gestión de programas
- Seguridad pública y nacional
- Gestión del ciclo de vida de los estudiantes
- Desarrollo de donantes

La amplitud y la profundidad de las técnicas de minería de datos de PASW Modeler mejoran la capacidad de su organización de solucionar problemas empresariales complejos. Sus funciones le permiten realizar la minería de datos con facilidad, de manera eficaz y rápidamente, así como extraer información aun más profunda de sus datos estructurados y los que no lo están. Las decisiones basadas en datos ofrecen una experiencia más oportuna, relevante y satisfactoria para los clientes, ciudadanos, estudiantes u otros participantes. El resultado es una mejora del rendimiento, mayores beneficios por todos sus activos de datos y un éxito constante para su organización.

# Proveedor de cable reduce el abandono de clientes

Cablecom GmbH, el proveedor de red por cable más importante de Suiza, confía en el análisis predictivo para reducir el abandono por parte de los clientes, un reto común en el altamente competitivo sector de las telecomunicaciones.

Al darse cuenta de que la clave para combatir el abandono es identificar cuándo se sienten descontentos los clientes antes de que tomen la decisión de cambiar de proveedor, la empresa recurrió al software de SPSS Inc. para identificar de manera más precisa los clientes que es probable que abandonen la empresa y tomar acciones proactivas para mejorar la retención.

Cablecom recopila información detallada del cliente en momentos específicos del ciclo de vida del cliente para obtener una imagen completa de sus suscriptores. A continuación, mediante PASW Modeler, analiza los datos de encuesta para identificar los indicadores clave de abandono y puntuar a los clientes según la probabilidad de abandono. Un equipo especial de retención se pone en contacto con los clientes que presentan el riesgo de pasarse a la competencia para tratar sus problemas y sugerir soluciones. Mientras tanto, el equipo de ventas se pone en contacto con los clientes satisfechos con oportunidades de ventas cruzadas y de venta de productos de categoría superior.

Gracias a PASW Modeler, Cablecom comprende mejor a sus clientes y, con un alto grado de precisión, puede predecir los que puede que no estén a gusto con los servicios de la empresa. Las oportunidades de ventas cruzadas también pueden identificarse más fácilmente y el nivel general de abandono de clientes ha disminuido.



# Obtenga información y predicciones rápidas y precisas

Es probable que su organización haya realizado una gran inversión en bases de datos, elaboración de informes, planificación de recursos empresariales, inteligencia empresarial, procesamiento analítico interactivo (OLAP) y otras tecnologías para ayudarle a gestionar el negocio. El reto es cómo realizar una minería de la información almacenada en estos sistemas tan distintos de manera eficaz para que pueda anticipar los cambios y emprender las acciones adecuadas según sus descubrimientos.

La inigualable productividad de PASW Modeler le ayuda a convertir estos sistemas y sus datos en valiosos activos de información que su organización puede aprovechar para solucionar problemas empresariales reales. Con PASW Modeler, puede acelerar la totalidad del proceso de minería de datos, desde la comprensión empresarial a través del acceso y la preparación de los datos hasta la distribución de modelos, de modo que puede empezar a aplicar la información inmediatamente y empezar a utilizar estos resultados más rápidamente.

## **Acelere la totalidad del proceso de minería de datos**

La pionera interfaz gráfica de PASW Modeler facilita que los analistas se centren en los problemas empresariales sin perder tiempo en tareas de programación más rutinarias. A medida que van trabajando, unos “flujos” interactivos asignan visualmente el proceso de minería de datos, lo que les permite interactuar con la información en cualquier momento y desarrollar modelos rápidamente y de forma segura.

Al liberar a los analistas de tareas técnicas no productivas, PASW Modeler permite que se concentren en la búsqueda de respuestas a sus preguntas empresariales, de modo que puedan obtener y distribuir resultados con mayor rapidez y repercusión. Además, debido a que admite la comprensión empresarial y la distribución aparte de los aspectos técnicos de la minería de datos, PASW Modeler permite que los encargados de la minería de datos, analistas y otros usuarios

empresariales colaboren en proyectos que solucionarán una amplia gama de problemas empresariales.

Mediante potentes técnicas de modelado automatizado, PASW Modeler puede identificar rápidamente las mejores técnicas analíticas y combinar varias predicciones para obtener resultados más precisos. Esto proporciona a su organización un nivel sin precedentes de información y predicción. Además, PASW Modeler ofrece todas las funciones que necesitan los encargados de la minería de datos en un único lugar, eliminando así la necesidad de cambiar de herramienta. El resultado es una mayor eficacia, mayor precisión y menores costes generales.

Por último, PASW Modeler proporciona un entorno que facilita que los analistas colaboren entre sí y compartan prácticas recomendadas. Este entorno también le permite gestionar y proteger todos los activos analíticos, procesos y resultados, garantizando así que obtendrá el máximo valor, así como resultados precisos y coherentes en todos los ámbitos de la organización.

## **Utilice todos sus datos para lograr una ventaja estratégica**

Con PASW Modeler, produce información más profunda y predicciones más precisas porque utiliza todos los activos de datos para crear una visión completa de sus clientes o participantes. Puede extraer conceptos clave, emociones y relaciones en diferentes idiomas a partir de datos textuales o “no estructurados”. Además, puede obtener con facilidad información y poder predictivo adicionales a través de estos canales para llegar a conclusiones más fiables y emprender acciones más eficaces:

- Con PASW Text Analytics, puede incorporar datos de texto libre de documentos, correos electrónicos, blogs, canales de información RSS y otras fuentes de texto en sus análisis. Puede describir las relaciones entre conceptos, actitudes, personas, organizaciones y eventos de modo estructurado y, a continuación, incluir esta información en sus modelos.
- Mediante los productos de investigación de encuestas PASW Data Collection\*\* de SPSS Inc., puede incluir datos actitudinales en sus modelos predictivos. Ésta es una

rica fuente de información de sus clientes. Al comprender sus actitudes y sentimientos acerca de su empresa, la competencia y otras tendencias, podrá preparar la organización para que anticipe los cambios en lugar de reaccionar ante ellos.

- Con PASW Modeler Web Mining, puede añadir información acerca del comportamiento del sitio web en sus análisis. Obtendrá más información sobre lo que hacen los visitantes en su sitio web, lo que le permitirá dirigirse a ellos de forma más eficaz y específica y cubrir sus necesidades y expectativas con mayor éxito.

PASW Modeler es compatible con una amplia gama de bases de datos, hojas de cálculo y archivos planos, entre los que se incluyen archivos PASW Statistics Base\*\*, SAS® y Microsoft® Excel®, y una amplia gama de plataformas, de modo que puede aprovechar todos los datos y obtener mejores resultados. Esto mejora enormemente la capacidad de su organización de solucionar problemas empresariales complejos.

### **Integre predicciones en sus procesos empresariales**

PASW Modeler le permite distribuir sus predicciones fácilmente en procesos empresariales mediante una variedad de interfaces de programación estándar que admiten procesos analíticos en tiempo real y por lotes. Hay disponibles servicios adicionales que le ayudan a gestionar el rendimiento de modelos y a automatizar los procesos analíticos. Estos servicios pueden ahorrarle tiempo y garantizar que sus modelos siempre estén actualizados y sean precisos.

Esta avanzada plataforma analítica proporciona una infraestructura fiable y adaptable que puede utilizar para adoptar un enfoque sistemático para ofrecer predicciones y recomendaciones en sus procesos empresariales más importantes.

Al adoptar este enfoque sistemático en su solución de minería de datos, ahorrará tiempo y esfuerzo, protegerá su inversión analítica y le resultará más sencillo lograr resultados coherentes y precisos que podrá compartir fácilmente con los accionistas de toda su organización.

### **Logre una adaptabilidad y una apertura destacadas**

La arquitectura abierta de PASW Modeler le permite acceder a datos y distribuir modelos, predicciones e información a los responsables de la toma de decisiones y sistemas operativos automatizados. Por ejemplo, puede proporcionar resultados predictivos a:

- Personal del centro de llamadas, ayudándoles a ofrecer productos o servicios adicionales que probablemente acepten los clientes, aumentando con ello los ingresos sin incrementar demasiado los costes.
- Personal de cara al público, para que puedan realizar ventas cruzadas y de productos de categoría superior a clientes actuales y mantener a los que podrían abandonar, aumentando así la rentabilidad de su base de clientes.
- Sitio web, facilitando que los clientes encuentren y adquieran los productos que desean, aumentando de este modo la rentabilidad de este canal.

PASW Modeler saca el máximo partido de la infraestructura de TI, de manera que puede llevar a cabo la minería de datos en las bases de datos existentes y conseguir millones de registros en cuestión de minutos, sin requisitos adicionales de hardware.

La pequeña y mediana empresa comprobará que PASW Modeler puede analizar de manera eficaz las cantidades de datos que genera. Si sus necesidades de minería de datos aumentan su volumen o complejidad, existe una ruta de actualización sencilla para nuestra oferta a nivel empresarial, PASW Modeler Server, que permite que varios encargados de la minería de datos trabajen simultáneamente sin afectar a los recursos informáticos.

Además, PASW Modeler admite de manera explícita Cross-Industry Standard Process for Data Mining (CRISP-DM), la metodología estándar del sector que garantiza resultados oportunos y fiables en la minería de datos. SPSS Inc. fue miembro fundador del consorcio que desarrolló esta metodología y sigue jugando un papel importante en su evolución.

\*\* PASW Statistics Base y PASW Data Collection, denominados anteriormente SPSS Statistics Base y Dimensions™, forman parte de la cartera de productos de Análisis Predictivo de SPSS.

# Encuentre las mejores soluciones para sus retos empresariales

PASW Modeler es un conjunto de programas de minería de datos flexible e integral que le permite centrarse en solucionar los retos empresariales específicos de su organización. Con PASW Modeler, tanto los analistas como los usuarios empresariales pueden desarrollar en colaboración modelos predictivos y distribuirlos a los responsables de la toma de decisiones y sistemas operativos. Esto permitirá que su organización tome decisiones más rápidas e informadas, muestre una capacidad de respuesta mejorada y logre un retorno de la inversión general superior.

## **Cree relaciones más fuertes con los clientes**

Con PASW Modeler, comprenderá a sus clientes de forma más sutil y útil y podrá predecir su comportamiento de manera más precisa de lo que haría cualquier otro método. Esto le ayudará a desarrollar estrategias de adquisición y retención de clientes más eficaces, aumentar la lealtad de los clientes y establecer relaciones comerciales con los clientes y los posibles clientes de manera más rentable. Por ejemplo:

- Banco Espírito Santo, uno de los bancos más veteranos de Portugal, lucha contra el aumento de una base de clientes erosionada con el análisis predictivo de SPSS Inc., identificando los comportamientos clave de los clientes que probablemente deseen abandonar el banco. Al centrar los esfuerzos de retención en sus clientes más valiosos, el banco redujo el desgaste entre un 15% y un 20% y aumentó los beneficios entre un 10% y un 20%.
- Cabrillo College, un colegio universitario comunitario de dos años de California que cuenta con casi 15.000 estudiantes, utiliza PASW Modeler para predecir quiénes tienen menos probabilidades de seguir estudiando. Esto ayuda al profesorado y a los administradores a mejorar la retención ofreciendo la orientación adecuada, paquetes de ayuda financiera y ofertas curriculares. En parte gracias a estos programas, Cabrillo es el tercero de los colegios universitarios comunitarios del Estado en cuanto al porcentaje de estudiantes que pasa con éxito al sistema de la Universidad de California.

- La empresa de seguros holandesa FBTO Verzekeringen consiguió un 44% de retorno de la inversión en menos de tres meses, gracias a la utilización de PASW Modeler para planificar y aprovechar al máximo las campañas de marketing de salida en varios grupos de productos y canales. Este enfoque dio como resultado un incremento del 40% de las conversiones de salida y una disminución del 35% de los costes de envíos postales.

PASW Modeler le ayuda a identificar los tipos de clientes o participantes que tiene, buscar similitudes o diferencias en sus comportamientos y garantizar que su estrategia de producto o servicio y sus procesos de cliente se basan en un comportamiento real y no en suposiciones.

## **Controle el riesgo y combata el fraude**

PASW Modeler ayuda a que su organización analice de forma eficaz y fiable muchas variables relacionadas con el riesgo, lo que le permite evaluar los distintos riesgos a los que se enfrenta. Puede detectar circunstancias sospechosas y analizar el riesgo mediante un conjunto de técnicas flexible e integral, que incluye la puntuación del riesgo y la detección de anomalías.

- Una empresa energética de Reino Unido utiliza PASW Modeler para analizar cinco millones de registros de clientes para mejorar las ventas y el servicio de atención al cliente a la vez que se reducen al mínimo las deudas incobrables debido a impagos. La empresa también utiliza la minería de datos para mejorar la eficacia de sus procesos de gestión de pagos.
- Una agencia tributaria estatal de EE.UU. desarrolló puntuaciones predictivas para centrarse en las organizaciones que tenían más probabilidades de no pagar los impuestos y así poder dedicar los recursos de investigación a esos casos. Esto permitió que la agencia incrementara los ingresos sin tener que aumentar el coste de personal.

Si sus principales preocupaciones son el fraude o los pagos incorrectos, PASW Modeler le ayuda a centrar sus recursos de investigación en las transacciones que tienen más probabilidades de ser fraudulentas, permitiendo con ello que tanto las organizaciones comerciales como las entidades gubernamentales aumenten su tasa de éxito y reduzcan los costes. Por ejemplo:

- Una organización de servicios sanitarios de EE.UU. utiliza PASW Modeler para identificar reclamaciones médicas sospechosas. Anteriormente, el proceso ocupaba dos semanas. Ahora, se realiza en tan sólo 10 minutos. Ya ha detectado 200 reclamaciones fraudulentas más que el proceso anterior.

PASW Modeler simplifica el proceso de detección de anomalías, permitiendo que los analistas identifiquen casos de comportamiento atípico más rápidamente. Además, ya que

sus modelos predictivos pueden actualizarse fácilmente, su organización puede seguir detectando situaciones anómalas, aunque los usuarios fraudulentos cambien sus tácticas.

Las entidades que trabajan en el campo de la inteligencia utilizan PASW Modeler para detectar patrones de relaciones o comportamiento. Los organismos de orden público estatales y locales lo utilizan para cerrar “casos sin resolver” y anticipar comportamientos delictivos futuros. Una empresa de software combinó sus funciones de asignación con las tecnologías de reconocimiento de patrones de PASW Modeler para mostrar dónde era más probable que se produjeran delitos violentos en una ciudad en particular, un buen ejemplo de la flexibilidad e interoperabilidad de PASW Modeler con otras soluciones.



## Cuenta con un alto retorno de la inversión

PASW Modeler es el compañero perfecto del proceso de minería de datos. Sus funciones integrales permiten que los encargados de la minería de datos creen análisis fácilmente, aumentando la productividad y mejorando el retorno de la inversión.

Las organizaciones que utilizan las predicciones y la información obtenidas mediante PASW Modeler para aumentar su comprensión de las actitudes y el comportamiento de las personas a las que atienden observarán resultados significativos y cuantificables. Los negocios de todo tipo han descubierto que pueden atraer clientes, afianzar su lealtad, reducir el desgaste o el abandono de los clientes de manera más rentable y disminuir el riesgo. Las organizaciones del sector público pueden lograr objetivos parecidos.

Gracias a la integración de PASW Modeler con las aplicaciones predictivas de SPSS Inc. y otros sistemas de información, su organización puede encaminar las decisiones y recomendaciones diarias, así como la planificación a largo plazo, teniendo en cuenta las condiciones actuales y los eventos futuros.

Al proporcionar esta valiosa información, PASW Modeler representa un papel importante en la transformación de su organización en una empresa predictiva, una que utiliza la información obtenida del análisis de datos para dirigir, aprovechar al máximo y automatizar la toma de decisiones para alcanzar sus objetivos.



### Acerca de SPSS Inc.

SPSS Inc. (NASDAQ: PASW) es uno de los principales proveedores globales de software y soluciones de análisis predictivo. La tecnología de análisis predictivo de la empresa mejora los procesos empresariales ofreciendo a las organizaciones un control coherente sobre las decisiones que se toman cada día. Al incorporar análisis predictivos en sus operaciones diarias, las organizaciones se convierten en empresas predictivas, capaces de dirigir y automatizar decisiones para alcanzar los objetivos empresariales y lograr una ventaja considerable sobre la competencia.

Más de 250.000 clientes del sector público, académico y comercial confían en la tecnología de PASW como ayuda para aumentar los ingresos, reducir los costes y detectar y prevenir el fraude. Fundada en 1968, SPSS tiene su sede en Chicago, Illinois (EE.UU.). Para obtener más información, visite [www.spss.com](http://www.spss.com).

SPSS is a registered trademark and the other SPSS Inc. products named are trademarks of SPSS Inc. All other names are trademarks of their respective owners. © 2009 SPSS Inc. All rights reserved. MD13BR0-0509-ES

## Servicios que garantizan el éxito

Nuestro personal de servicios de asesoramiento es un factor importante para ayudarle a lograr los mejores resultados posibles con PASW Modeler. A través de una variedad de servicios, los asesores de SPSS Inc. utilizan su experiencia empresarial y técnica para guiar a su personal y transferirles nuestro conocimiento para su beneficio. Esto le ayudará a obtener un retorno de la inversión aun mayor con las soluciones analíticas predictivas.

SPSS Inc. también ofrece una gama completa de oportunidades de formación global, entre las que se incluye una adecuada instrucción basada en Internet, así como un servicio técnico y de atención al cliente responsable en todo el mundo.

Para obtener más información sobre PASW Modeler, llame al **902.123.606** o visite [www.spss.com/es/modeling/modeler](http://www.spss.com/es/modeling/modeler).

Para saber dónde se encuentran las distintas oficinas de SPSS Inc. y sus números de teléfono, vaya a [www.spss.com/worldwide](http://www.spss.com/worldwide).