

# Resolva Seus Maiores Desafios com Data Mining

*Use a inteligência preditiva para tomar boas  
decisões rapidamente*

# IBM

Imagine se você pudesse baixar seus custos de marketing em 30 por cento, ou reduzir o pagamento de empréstimos inadimplentes em 20 por cento, antecipando o comportamento de seus clientes e tomando providências. Resultados como esses são possíveis com data mining, que revela padrões escondidos em seus dados e permite prever os resultados de negócios. Essa inteligência preditiva pode ajudar sua empresa a tomar decisões precisas e rentáveis rapidamente.

O IBM SPSS Modeler é uma poderosa e versátil ferramenta de data mining que ajuda você a obter um conhecimento inédito a partir de seus dados. Sua profundidade de técnicas permite construir modelos preditivos de maneira fácil, eficiente e rápida, se você é um especialista em data mining ou um analista de negócios.

Com o Modeler, você pode usar um grande volume de dados, incluindo dados armazenados em banco de dados operacionais e arquivos, bem como dados não estruturados como anotações de call center, e-mails, fontes de Web 2.0 respostas de pesquisas. Sua interface gráfica simples leva você por todo o processo de data mining rapidamente – desde o acesso e preparação dos dados, passando pela modelagem e avaliação do modelo, até a implementação do modelo. A flexibilidade do Modeler desenvolve opções – desde uma simples ferramenta de desktop até uma avançada arquitetura client server – que permitem empresas de todos os tamanhos integrarem todos os dias análises preditivas ao seu ambiente de negócio e seus processos.

---

*As técnicas do Modeler permitem que você crie modelos preditivos poderosos rapidamente, sem programação.*

---

Muitas das empresas da FORTUNE® 500, Instituições acadêmicas e órgãos governamentais locais e nacionais confiam no Modeler para extrair valor de seus dados empresariais, melhorando os processos de negócios e tomando decisões mais informadas em áreas como:

- Relacionamento com o cliente / gerenciamento da experiência do cliente
- Atenuação de fraude e risco
- Gerenciamento de capital humano / planejamento de recursos
- Gerenciamento de inventário
- Eficácia do Marketing
- Excelência Operacional

O maior fornecedor de TV a cabo da Suíça, por exemplo, usa análise preditiva para reduzir o churn de seus clientes, uma questão comum no mercado altamente competitivo de telecomunicação. Reconhecendo que é muito mais fácil reter clientes do que tentar conquistá-los de volta, a empresa voltou-se para o Modeler para analisar o retorno dos clientes mediante várias fases do ciclo de vida do cliente. Ele usa agora esses conhecimentos para prever o comportamento futuro e adaptar suas atividades para conhecer a demanda de seus clientes e reduzir o churn – incluindo empregar maior contato individual com os clientes e preventivamente resolver queixas e aumentar a satisfação dos mesmos. Desde a implementação do Modeler, as taxas de churn decresceram de 19 para 2 por cento.

### **Crie modelos preditivos poderosos, rapidamente e intuitivamente**

Sua empresa provavelmente investiu alto em banco de dados, pesquisas, planejamento de recursos empresariais (ERP), inteligência de negócio, processamento analítico online (OLAP) e outras tecnologias para ajudar sua gestão de negócios. Com o Modeler, você pode acessar grande quantidade de dados armazenados diretamente em diferentes sistemas operacionais – e fazê-lo visualmente e intuitivamente em uma interface gráfica que não requer programação.

*“A Digital + melhorou a satisfação dos seus clientes com ofertas personalizadas, reduziu o churn e aumentou as vendas cruzadas. O IBM SPSS Modeler é um componente chave das nossas soluções e tem sido fundamental para melhorar a satisfação e fidelização dos nossos clientes, contribuindo para um aumento significativo na retenção de clientes em apenas dois meses de implantação do software.”*

— Omar Rois  
Gerente de Inteligência de Clientes  
Digital+

Duas versões do Modeler estão disponíveis para apoiar suas necessidades de análises. O Modeler Professional inclui todas as ferramentas necessárias para alavancar seus dados estruturados – assim como comportamentos e interações encontradas no seu sistema de CRM, dados demográficos, comportamento de compra e dados de vendas. O Modeler Premium estende a funcionalidade do Modeler Professional, incluindo uma ferramenta de text mining poderosa, para extração de conceitos chave, sentimentos e relações, a partir de dados textuais ou não estruturados e convertendo-os em formato estruturado que podem ser usados para tornar modelos preditivos mais precisos.

Para informação completa, visite  
[www.spss.com/software/modeling/modeler](http://www.spss.com/software/modeling/modeler)

### **Acelere todo o processo de data mining**

A interface gráfica pioneira do Modeler o torna fácil para analistas de negócio e outros profissionais focarem na resolução de problemas sem gastar muito tempo na programação de tarefas. Eles trabalham da seguinte forma, "fluxos" interativos mapeiam visualmente o processo de data mining, permitindo os usuários interagirem com as informações em qualquer ponto e desenvolver modelos facilmente e com segurança. Para aliviar os analistas de tarefas técnicas improdutivas, o Modeler permite que eles se concentrem em encontrar respostas para suas questões de negócio.

O Modeler suporta a reutilização de análises através da sua capacidade de adicionar documentações para cada passo no processo de data mining. Além disso, sua capacidade de alavancar funcionalidades de implementação de vários modos asseguram que os mineradores de dados, analistas ou outros usuários de negócio possam colaborar em projetos que resolverão vários desafios.

Através da interface gráfica, data miners têm acesso a uma gama completa de funções analíticas avançadas, incluindo preparação de dados rica e automatizada, capacidade de visualização interativa. Essas técnicas de poupar tempo levam a uma melhor eficiência e precisão e redução dos custos gerais.

O Modeler oferece apoio explícito a Cross-Industry Standard Process for Data Mining (CRISP-DM), a metodologia padronizada da indústria que garante oportunos resultados confiáveis com data mining. A SPSS, uma empresa IBM, foi um dos membros fundadores do consórcio que desenvolveu essa metodologia e continua prestando um papel importante nessa evolução.

### **Alcance resultados mais rápidos através da automação**

A modelagem automatizada permite o software identificar as técnicas que melhor se adaptam as soluções de seus problemas. Essa característica ajuda a criar rapidamente modelos com melhor desempenho numa só etapa. Você pode escolher um modelo específico ou combinar técnicas preditivas múltiplas para gerar modelos que preverão resultados de maneira mais precisa.

Usar a preparação de dados automática livra seus analistas de gastarem inúmeras horas validando e preparando dados para a análise. Por causa de aproximadamente 80 por cento do trabalho de data mining ser geralmente gasto em tarefas que consomem tempo, a funcionalidade do Modeler de automatizar esse processo permite que os analistas foquem seus esforços onde é válido – resolvendo seus problemas empresariais.

### **Use todos os seus dados para maximizar insights**

Com o Modeler, você produz conhecimentos mais profundos e previsões mais precisas, por que você utiliza todos as vantagens dos seus dados para criar uma visão completa de seus clientes. O Modeler trabalha com vários banco de dados, planilhas e arquivos – incluindo IBM® SPSS® Statistics, SAS® e arquivos Microsoft® Excel® – e em várias plataformas, assim você pode alavancar todos os seus dados para obter melhores resultados. Essas melhorias aprimoram a capacidade de sua empresa para resolver problemas complexos de negócios.

Você ainda pode extrair conceitos chave, opiniões e sentimentos, em dados textuais e não estruturados de várias línguas. O Modeler Premium, que entrega capacidades abrangentes de data mining mais uma ferramenta de text mining plenamente integrada, torna fácil incorporar dados de textos livres de documentos, e-mails, blogs, RSS feeds e outras fontes de texto em suas análises. Isso ajuda você identificar relações entre conceitos, atitudes, pessoas, empresas e eventos e incluir esses insights nos seus modelos.

O Modeler é completamente integrado com outras tecnologias IBM SPSS, permitindo que as empresas alavanquem seus investimentos e percebam facilmente seu valor adicional. A família de pesquisa IBM® SPSS® Data Collection permite incluir dados atitudinais nos seus modelos preditivos, proporcionando-lhe uma rica fonte de insights sobre seus clientes. E as interfaces do Statistics estão diretamente acessíveis pelo Modeler, assim você pode executar a preparação e manipulação de dados, teste estatísticos e relatórios sem deixar a ferramenta de data mining.

### **Integre previsões por toda a empresa**

O Modeler permite que você implemente facilmente suas previsões em seus processos de negócio usando uma variedade de interfaces de programação que suportam tanto processamento em tempo real quanto em lotes. Serviços adicionais estão disponíveis para ajudá-lo a gerenciar o desempenho de seu modelo e automatizar processos analíticos. Esses serviços podem poupar seu tempo e assegurar que seus modelos sejam sempre atuais e precisos.

Seus modelos preditivos podem ser transformados em ativos de informações da empresa, acrescentando a inovadora gestão de análises, automação de processos e implementação das funcionalidades disponíveis no IBM® SPSS® Collaboration and Deployment Services . Essa plataforma analítica, uma das melhores, oferece uma infra-estrutura escalonável e confiável para entregar previsões e recomendações dentro dos seus principais processos de negócios.

### **Alcance escalabilidade e entendimento excepcionais**

A arquitetura aberta do Modeler permite que você acesse dados e forneça modelos, previsões e insights para os decisores e sistemas operacionais automatizados, incluindo:

- Pessoal do call center: ajudando-os a oferecer produtos ou serviços adicionais que os consumidores estão propensos a aceitar, aumentando as receitas sem aumentar significativamente os custos
- Outros funcionários voltados para os clientes: para que eles possam realizar up-sell e cross-sell dos clientes atuais e fidelizar aqueles que estão propensos ao churn – aumentando a lucratividade da sua base de clientes
- Sites: tornando mais fácil para os clientes encontrarem e comprarem os produtos que querem, aumentando a lucratividade do canal

---

*O Modeler te dá a capacidade de compreender o comportamento das pessoas de maneira mais precisa do que você conseguiria com qualquer outro método.*

---

O Modeler faz o melhor uso de sua infra-estrutura de TI, para que você possa aproveitar os algoritmos de data mining fornecidos nos bancos de dados existentes e escorar muitos registros em minutos, sem hardware adicional.

Empresas de pequeno e médio portedescobrirão que o Modeler pode analisar eficientemente a quantidade de dados que eles geram. Em empresas com requisitos de data mining em grandes volumes dados ou dados complexos, o IBM SPSS Modeler Server pode ser aproveitado para permitir que múltiplos mineradores de dados trabalhem simultaneamente em grande escala operacional, sem sobrecarregar os recursos de computação.

### **Resolva problemas de negócios de maneira rápida e fácil**

Com o Modeler, muito segmentos de negócios descobriram que podem atrair consumidores, fortalecer sua fidelidade, reduzir “attrition” ou “churn” de maneira mais econômica e reduzir riscos. Empresas do setor público foram beneficiadas com o uso do Modeler para prever a capacidade da força de trabalho, responder pró-ativamente questões de segurança pública, gerenciar o ciclo de vida do aluno, melhorar o desempenho dos alunos em sala de aula e resolver muitos outros desafios operacionais.

### **Construa relações mais rentáveis com seus clientes**

Com o Modeler, você está apto a identificar os tipos de clientes que você tem, procurar por semelhanças ou diferenças nos seus comportamentos e certificar-se que sua estratégia de produto ou serviço e processos dos clientes são baseados no comportamento atual e não por adivinhação. Por exemplo:

- Um dos bancos mais antigos de Portugal combate a saída de clientes da base de clientes usando análises preditivas para identificar clientes que provavelmente deixarão o banco. Concentrando os esforços em retenção de clientes de maior valor permitiu o banco reduzir attrition de 15 a 20 por cento e aumentar os lucros de 10 para 20 por cento.
- Um colégio público da Califórnia que possui aproximadamente 15000 alunos, depende do Modeler para prever quais estudantes estão menos propensos a voltar para escola. Isso ajuda o colégio e administradores aumentarem a retenção fornecendo acompanhamento adequado, pacotes de ajuda financeira e ofertas curriculares. Em parte, devido a esses programas, o colégio está na terceira posição entre as escolas com porcentagem de alunos transferidos com sucesso para o sistema da University of Califórnia.
- Uma empresa de seguros holandesa alcançou um retorno de investimento de 448 por cento em apenas três meses usando o Modeler para ajudar a planejar e otimizar suas campanhas de marketing através de grupos de produtos e canais. Essa abordagem resultou em um aumento de 40 por cento nas conversões de saída e uma diminuição de 35 por cento nos custos de correio.

### **Controle de risco, combate a fraude**

O Modeler ajuda sua empresa analisar eficientemente e de maneira confiável, muitas variáveis relacionados a risco. Usando um conjunto de técnicas flexível e abrangente, incluindo escoragem de risco e detecção de anomalia, você pode detectar circunstâncias suspeitas e reagir rapidamente, para reduzir o impacto de risco. Por exemplo:

- Uma concessionária de energia do Reino Unido usa o Modeler para analisar 5 milhões de registros de consumidores e assim melhorar as vendas e atendimento aos clientes enquanto minimiza a falta de pagamento. A empresa também usa data mining para melhorar a eficiência dos seus processos de manipulação de pagamento.
- A receita federal dos EUA desenvolveu escores preditivos para focar em empresas que provavelmente não pagariam seus impostos, para dedicar recursos de investigação para esses casos. Isso permitiu que o fisco aumentasse as receitas sem aumentar os custos com pessoal.

Se fraude ou pagamentos indevidos são as suas principais preocupações, o Modeler ajuda você a se concentrar em recursos investigativos em transações que são mais prováveis de serem fraudulentas – permitindo empresas públicas e privadas aumentarem seus índices de sucesso e reduzirem custos. Uma empresa de serviços de saúde americana usa o Modeler para pedidos médicos suspeitos. O processo de detecção de fraude anterior requeria duas semanas. Agora, é preciso apenas dez minutos e foram detectados 200 vezes mais pedidos fraudulentos que no procedimento antigo.

O Modeler agiliza o processo de detecção de anomalias, permitindo que os analistas identifiquem casos de comportamento incomum mais rapidamente. E como seus modelos preditivos podem ser atualizados facilmente, sua empresa pode continuar detectando situações incomuns mesmo quando os fraudadores mudam suas táticas. Agências envolvidas em trabalho de inteligência usam o Modeler para descobrir padrões de relacionamentos ou comportamentos. Agências de execução de leis estaduais e federais usam-no para solucionar “casos arquivados” e antecipar o futuro comportamento criminal.

Uma empresa de software reuniu suas funcionalidades de mapeamento com a tecnologia de reconhecimento padrão do Modeler para mostrar onde crimes violentos eram mais prováveis de ocorrer em uma cidade específica - um bom exemplo da flexibilidade e interoperabilidade do Modeler com outras soluções.

### **Conte com um ROI alto**

Toda transação, evento, contato com cliente, resposta de pesquisa, acesso a blog e website fornece informações valiosas sobre seus clientes ou operações. Seu banco de dados, call center, software, arquivos de e-mail e outros sistemas estão cheios desses conhecimentos úteis, que podem levar ao sucesso da sua empresa.

O Modeler é uma escolha ideal para empresas ricas em dados, porque lhe permite realizar a mineração de dados facilmente, com eficiência e de maneira rápida. As empresas usam a previsão e os insights adquiridos através do Modeler para aumentar a compreensão das atitudes e do comportamento das pessoas que servirão para verem os resultados significativos e quantificáveis.

## Sobre a SPSS, uma Empresa IBM

SPSS, uma empresa IBM, é uma empresa líder mundial no fornecimento de soluções para análises preditivas. O portfólio de produtos completo da empresa – data collection, statistics, modeling e deployment – captam as atitudes e opiniões das pessoas, e preveem o resultados das futuras interações com os clientes, em seguida age sobre esses insights através da incorporação de análises em processos de negócios. Os endereços das soluções IBM SPSS interligado aos objetivos de negócios em toda a organização, centrando-se na convergência de análise, arquitetura de TI e processos de negócios. Os clientes comerciais, governamentais e acadêmicos, em todo o mundo, contam com a tecnologia IBM SPSS como vantagem competitiva na atração, retenção e aumento do número de clientes, enquanto reduz fraude e atenua riscos. A SPSS foi comprada pela IBM em Outubro de 2009. Para mais informações ou para localizar um representante, visite [www.spss.com](http://www.spss.com).



---

© Copyright IBM Corporation 2010

SPSS é uma marca registrada e os outros produtos SPSS são marcas da SPSS Inc., an IBM Company. © 2010 SPSS Inc, an IBM Company. Todos os direitos reservados



Recycle