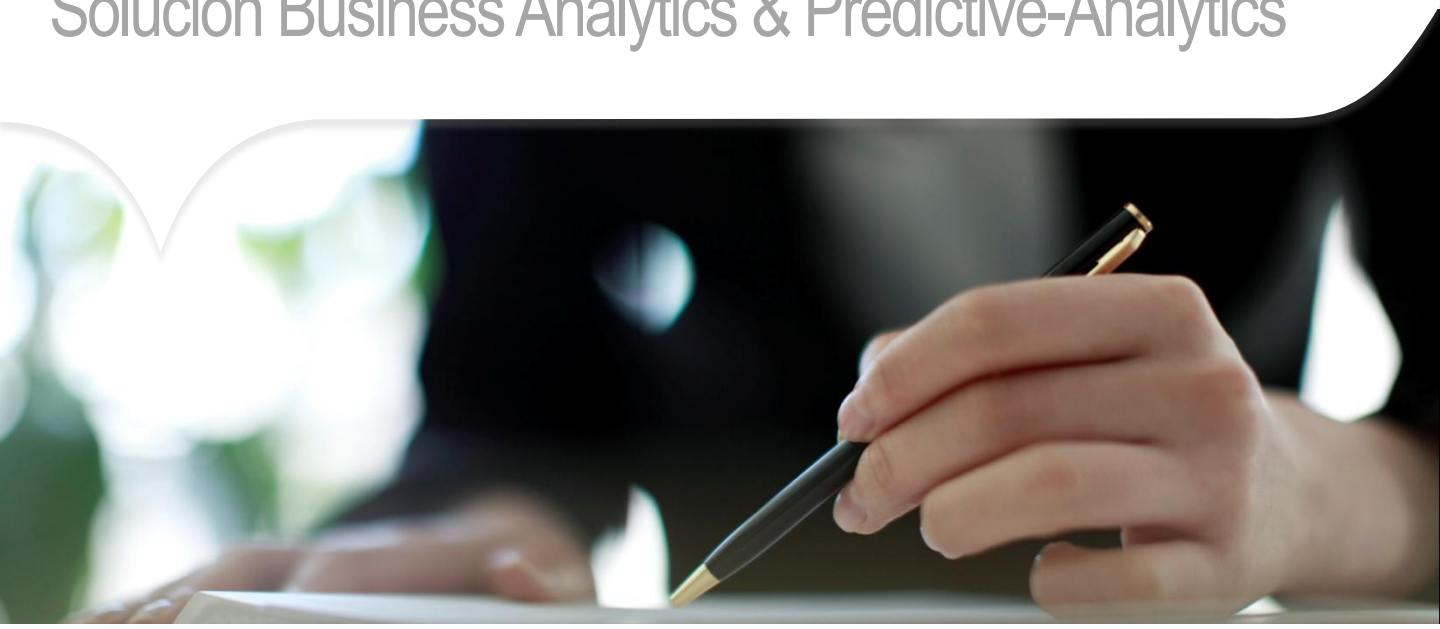
Solución Business Analytics & Predictive-Analytics



Capgemini implementa las soluciones tecnológicas más adecuadas en base a los requerimientos específicos de cada cliente

Capgemini desarrolla los proyectos de segmentación dentro del marco metodológico de proyectos de Mineria de Datos o Data Mining, denominado CRISP DM (Cross Industry Standard Process for Data Mining Project).

Esta metodología ampliamente reconocida y experimentada, parte desde el Entendimiento del Negocio desde donde se establece la estrategia a seguir y el problema a resolver con Minería de datos, llegando al desarrollo y prueba de los modelos descubiertos y medición de los mismos.

- ¿Qué clientes son los más activos? y ¿potencialmente más proclives a anular ciertos servicios?
- ¿A qué clientes se debe dedicar más atención para fidelizarlos y evitar que nos abandonen?
- ¿Qué productos/servicios le pueden interesar más a nuestro cliente?
- ¿Serían más efectivas las acciones segmentando mi red?

Es una metodología cíclica donde la parte fundamental es el establecimiento del objetivo, para cada objetivo de negocio se desarrolla un proyecto completo de minería de datos.

Una vez se conoce este objetivo de negocio se obtienen todos los datos relacionados cuantos más mejor. Se trabajan los datos para acomodarlos a la técnica a utilizar, se selecciona el conjunto de técnicas de Minería de datos adecuadas, se desarrollan los modelos de Minería de datos con distintas opciones y parametrizaciones, se escoge el modelo que menor error comete, o mejor resultado obtiene, se aplican los resultados a toda la base de datos o población disponible y se miden los resultados.

Resultados

Los resultados a obtener de cualquiera a estos proyectos son:

- **Conocimiento de las reglas de negocio** que modelan el comportamiento descubierto, es decir, cuales son las características que definen el comportamiento de lo que se está estudiando Servicio/Producto/Cliente.
  - ✓ Ejemplo: Los clientes que mayoritariamente cancelan servicios de recogida urgente son aquellos que viven en capital de provincia, tienen entre 35 y 45 años de edad y han tenido más de 2 retrasos en envíos o 2 reclamaciones.
- **Puntuación de todos los clientes** con la probabilidad que le asigne el modelo resultante.
  - ✓ Ejemplo: El 7% de los clientes tienen un 99 % de probabilidad de cancelar el servicio en los próximos 2 meses.
- **Ranking y listado de clientes** más propensos a actuar de dicha manera.
  - ✓ Ordenación de los clientes de mayor propensión a menor propensión
- **Procesos de alimentación de datos** al modelo desarrollados y disponibles para futuros lanzamientos del modelo.
- **Modelo listo para ser aplicado posteriormente o sujeto a ajustes periódicos.**
- **KPI de seguimiento del modelo**

Los resultados de un proyecto de Segmentación/minería de datos dependen directamente de:

- **La calidad de los datos** sobre los que se apliquen las técnicas.
- **Del uso** y aplicación final de los resultados (cómo se materialicen las acciones).

Es necesario la **participación activa** de la organización en el desarrollo de todo el proyecto:

- Establecimiento del **objetivo** del problema a resolver.
- **Elección de las variables** a utilizar y su temporalidad o historicidad.
- Revisión y **aprobación de las reglas** de comportamiento resultantes.
- **Aplicación de los resultados** mediante acciones concretas o campañas de marketing.
- Capacidad para lanzar el modelo en **periodos sucesivos.**

Es preferible obtener el modelo en cada caso y no reutilizar modelos de otras empresas, sectores o países ya que puede haber sorpresas.

Un modelo de data mining debe alimentarse de datos propios de la compañía, no pueden ser externos todos los datos.

Las herramientas 'sencillas' de Data Mining o son incompletas o poco rigurosas. No existe el Data Mining sencillo.

Con quién trabajamos

Capgemini implementa las soluciones tecnológicas más adecuadas en base a los requerimientos específicos de cada cliente. Capgemini es independiente de los fabricantes de software y trabaja con los fabricantes principales:

- SAP BusinessObjects
- IBM Cognos, SPSS Enterprise & SPSS Statistics, Websphere, Filenet
- SAS
- Microsoft
- Oracle
- Teradata
- Informatica
- EMC

Acerca de Capgemini

Con más de 120.000 empleados en 40 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini ha alcanzado unos ingresos globales de 9.700 millones de euros en 2011.

Capgemini en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados.

Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la Collaborative Business Experience TM, basada en su modelo de producción Rightshore®.

www.es.capgemini.com

Para más información, póngase en contacto con:
info.es@capgemini.com

Esmeralda Arribas
IBM Alliance – Business Development Manager
esmeralda.arribas-manguero@capgemini.com