

> Soyez plus perspicace et “plus prédictif” grâce au Data Mining



PASW Modeler* transforme vos données en intelligence pour une meilleure prise de décisions

Imaginez que vous puissiez réduire vos coûts de marketing de 30% ou réduire les risques de défaut de remboursements de prêt de 20% en anticipant le comportement de vos clients et en agissant en conséquence. De telles améliorations sont possibles avec le data mining qui vous assure une vision plus claire des situations actuelles et surtout vous fournit des solutions pour anticiper des événements futurs grâce aux données dont vous disposez.

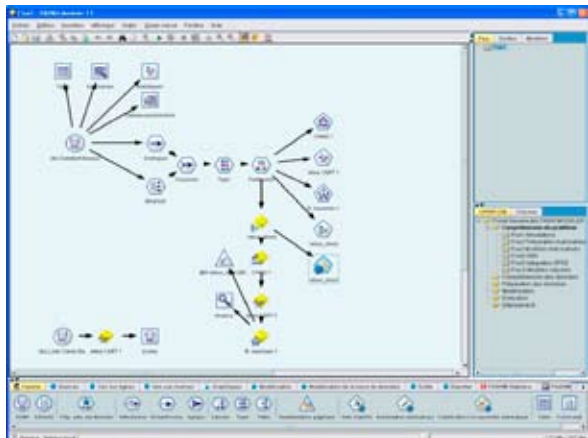
PASW Modeler de SPSS Inc. est un atelier de data mining puissant et polyvalent, idéal pour les organisations d'aujourd'hui, disposant d'importants volumes de données. Il utilise un large éventail de techniques prédictives et descriptives pour révéler l'information importante contenue dans vos données. Ces informations vous aident à améliorer les processus actuels et à prendre des décisions ayant un impact positif sur votre entreprise.

PASW Modeler vous permet également d'analyser différents types de données (tirées de textes, du Web et d'enquêtes) et intègre ces informations à vos modèles prédictifs. PASW Modeler s'intègre à l'infrastructure technologique existante de votre organisation et offre des options de déploiement flexibles pour garantir la disponibilité d'informations prédictives précises à l'endroit et au moment nécessaires. Vous pouvez même intégrer des modèles créés avec PASW Modeler à vos systèmes opérationnels pour favoriser l'optimisation des processus métiers et de la prise de décisions dans toute votre organisation.

Toute organisation (secteur commercial, public ou universitaire) peut appliquer les prédictions et informations obtenues via PASW Modeler de diverses façons. Par exemple, elles peuvent anticiper de futurs développements et devenir proactives, plutôt que réactives, dans des domaines tels que :

- la gestion de la relation client ;
- la détection et la prévention des fraudes ;
- le contrôle des risques ;

- l'administration de soins de santé et la recherche scientifique ;
- la sécurité publique et la sécurité intérieure ;
- la gestion des cursus des étudiants ;
- le développement du nombre de donateurs.



L'utilisation des modèles prédictifs créés avec PASW Modeler est opérationnelle : ceux-ci orientent les interactions avec vos clients grâce à leurs recommandations, en temps réel, et améliorent alors directement l'efficacité de vos processus métiers. Les capacités de PASW Modeler pour le traitement et la préparation des données tant structurées que non structurées, l'exploration et la modélisation prédictive constituent une solution unique pour l'optimisation de vos processus.

* PASW Modeler, précédemment Clementine®, fait partie du portefeuille de logiciels d'analyse prédictive de SPSS Inc.

Un opérateur de réseau câblé réduit le taux d'attrition de la clientèle

Cablecom GmbH, le plus grand opérateur de réseau câblé en Suisse, se base sur des analyses prédictives pour réduire le taux d'attrition de sa clientèle, un défi courant sur le marché hautement concurrentiel des télécommunications.

Prenant conscience que la solution au problème de l'attrition est d'identifier à quel moment les clients deviennent insatisfaits, et ce avant qu'ils ne changent d'opérateur, l'entreprise s'est tournée vers PASW Modeler afin d'identifier plus précisément les clients susceptibles de partir et d'agir pour les retenir.

Cablecom recueille des avis détaillés des clients à des stades spécifiques de leur cycle de vie pour dresser un portrait complet de ses abonnés. Ensuite, à l'aide de PASW Modeler, il analyse les données d'enquêtes pour identifier les indicateurs d'attrition clés et noter les clients selon leur probabilité de départ. Une équipe de fidélisation spéciale contacte les clients risquant de changer d'opérateur pour discuter de leurs problèmes et proposer des solutions. Simultanément, l'équipe commerciale contacte les clients satisfaits pour des opportunités de vente croisée et de vente incitative.

Grâce à PASW Modeler, Cablecom comprend mieux ses clients et peut prédire avec une plus grande précision lesquels risquent d'être insatisfaits des services de l'entreprise. Les opportunités de vente croisée sont aussi plus facilement identifiables, et le taux d'attrition global de la clientèle a diminué.



Obtenez des informations et des prédictions exactes et rapides

Votre organisation a sûrement beaucoup investi en bases de données, reporting, progiciel de gestion intégré (ERP), veille économique, traitement analytique en ligne (OLAP) et autres technologies pour vous aider à gérer votre activité. La difficulté est d'explorer efficacement les informations stockées dans ces systèmes disparates de façon à pouvoir anticiper un changement et prendre des mesures efficaces basées sur vos analyses.

La productivité inégalée de PASW Modeler vous aide à transformer les données contenues dans ces systèmes en précieuses informations que votre organisation peut exploiter pour résoudre des problématiques commerciales et/ou marketing. Grâce à PASW Modeler, vous accélérez le processus de data mining, depuis la compréhension du besoin métier jusqu'au déploiement des modèles en passant par l'accès aux données et à la modélisation, ce qui vous permet de commencer à appliquer immédiatement les informations et à utiliser ces résultats plus rapidement.

Accélérer le processus de data mining

Avec l'interface graphique novatrice de PASW Modeler, vos analystes visualisent chaque étape du processus de data mining dans un "flux". En interagissant avec ces flux, les analystes et les utilisateurs métier contribuent à l'ajout de connaissances métier au processus de data mining et développent des modèles rapidement et en toute confiance. Parce que les data miners sont plus concentrés sur la découverte de connaissances que sur des tâches techniques non productives comme l'écriture de code, ils explorent en profondeur les données et s'emploient à trouver des réponses à vos problématiques de façon à obtenir et à déployer des résultats plus rapidement et avec un impact plus fort.

Grâce à de puissantes techniques de modélisation automatisées, PASW Modeler peut rapidement identifier les meilleures techniques analytiques et combiner plusieurs prédictions pour des résultats plus précis.

Cela offre à votre organisation un degré sans précédent d'information et de prédiction. En outre, PASW Modeler réunit toutes les fonctions nécessaires aux data miners en une seule et même interface, ce qui leur évite de passer d'un outil à l'autre. Il en résulte une meilleure efficacité, une plus grande exactitude et des coûts de fonctionnement réduits.

Enfin, PASW Modeler fournit un environnement qui facilite la collaboration et le partage des meilleures pratiques entre analystes. Cet environnement vous permet aussi de gérer et protéger toutes vos ressources analytiques, ainsi que vos processus et résultats, en vous garantissant d'en obtenir la valeur maximale et de fournir des résultats précis et cohérents à votre organisation.

Utiliser toutes vos données pour obtenir un avantage stratégique

Avec PASW Modeler, vous produisez une vision plus approfondie et des prédictions plus exactes parce que vous travaillez sur toutes vos sources de données pour créer un aperçu complet de vos clients. Vous extrayez des concepts clés, des sentiments et des relations dans différentes langues à partir de données textuelles ou « non structurées ». Il est facile d'exploiter davantage la puissance informative et prédictive de ces canaux pour tirer des conclusions plus fiables et prendre des mesures plus efficaces :

- Avec **PASW Text Analytics**, vous intégrez des données en texte libre issues de documents, d'e-mails, de blogs, de flux RSS et autres sources textuelles dans vos analyses. Vous décrivez les relations entre des concepts, des attitudes, des personnes, des organisations et des événements de façon structurée, puis intégrez ces informations dans vos modèles.
- Grâce à la plateforme d'enquêtes **Data Collection** de SPSS Inc., vous incluez des données attitudinales dans vos modèles prédictifs. Cela constitue une riche source d'informations complémentaires sur vos clients. En comprenant leurs attitudes et sentiments à l'égard de votre entreprise, de vos concurrents, vous préparez votre organisation à anticiper le changement au lieu de simplement s'y adapter.

- Avec **PASW Modeler Web Mining**, vous ajoutez à vos analyses des informations sur le comportement des visiteurs sur votre site Web. Ce qui vous permet de vous adresser à eux de façon plus ciblée et plus efficace et de mieux répondre à leurs besoins et à leurs attentes.

PASW Modeler fonctionne avec un large éventail de bases de données, feuilles de calcul et fichiers plats, notamment fichiers PASW Statistics Base,** SAS® et Microsoft® Excel®, et sur un large éventail de plate-formes, afin que vous puissiez exploiter toutes vos données et obtenir de meilleurs résultats. Aucune autre solution de data mining n'offre une telle souplesse.

Intégrer les prédictions à vos processus métiers

PASW Modeler vous permet de déployer facilement vos prédictions dans des processus métiers en utilisant diverses interfaces de programmation standard qui prennent en charge les processus d'analyse par lots et en temps réel. D'autres services sont disponibles pour vous aider à gérer la performance des modèles et à automatiser les processus d'analyse. Ces services vous font gagner du temps et vous garantissent de toujours avoir des modèles à jour et précis.

Cette plate-forme d'analyse ultra-performante offre une infrastructure fiable et extensible que vous pouvez utiliser pour adopter une approche systématique de diffusion de prédictions et de recommandations à l'intérieur de vos processus métiers les plus critiques. Adopter cette approche systématique pour votre solution de data mining vous fera gagner du temps et des efforts, protégera votre investissement en ressources analytiques et vous aidera à obtenir des résultats cohérents et précis que vous pourrez facilement partager avec les autres parties concernées au sein de votre organisation.

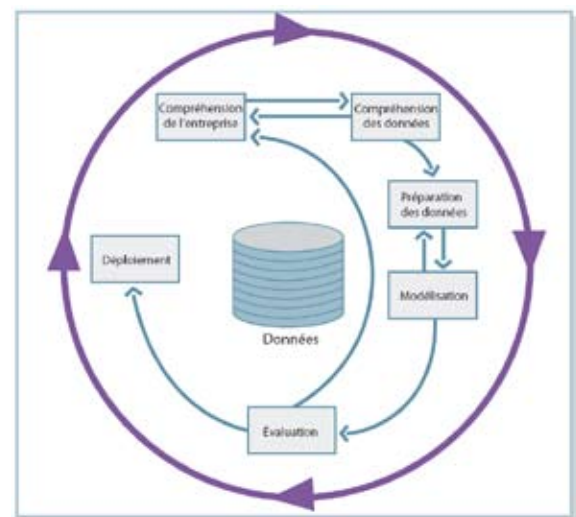
** PASW Statistics Base et Data Collection, précédemment SPSS Statistics Base et Dimensions™ fait partie du portefeuille de logiciels d'analyse prédictive de SPSS Inc.

Bénéficier d'une extensibilité et d'une ouverture exceptionnelles

L'architecture ouverte de PASW Modeler vous permet d'accéder à des données et de déployer des modèles, des prédictions et des informations vers des décideurs et des systèmes opérationnels automatisés. Par exemple, vous pouvez fournir des résultats prédictifs à :

- vos opérateurs de centre d'appels, en les aidant à proposer des produits ou services supplémentaires susceptibles d'être acceptés par les clients (ce qui augmente les revenus sans trop augmenter les coûts) ;
- votre agent de guichet, afin qu'il puisse proposer des ventes croisées et des ventes incitatives aux clients et retenir ceux qui risquent de partir à la concurrence (ce qui augmente la rentabilité de votre clientèle) ;
- un site Web, en permettant aux clients de trouver et d'acheter plus facilement les produits qu'ils veulent (ce qui augmente la rentabilité de ce canal).

En outre, PASW Modeler offre une prise en charge explicite du Cross-Industry Standard Process for Data Mining (CRISP-DM), méthodologie standard. SPSS Inc. était un membre fondateur du consortium qui a développé cette méthodologie et continue à jouer un rôle de premier plan dans son évolution.



Le processus CRISP-DM, tel qu'illustré dans ce diagramme, permet aux data miners de mettre en oeuvre des projets performants aboutissant à des résultats mesurables.

Trouver les meilleures solutions à vos problématiques commerciales et/ou marketing

PASW Modeler est un atelier de data mining flexible et complet qui vous permet de vous concentrer sur les problématiques métiers spécifiques de votre organisation. Avec PASW Modeler, tant les analystes que les utilisateurs métier développent en équipe des modèles prédictifs et les déploient vers des décideurs et des systèmes opérationnels. Cela permet à votre organisation de prendre des décisions plus rapides et plus éclairées, d'améliorer sa réactivité et d'obtenir un meilleur ROI.

Nouer des relations plus solides avec vos clients

Avec PASW Modeler, vous pouvez connaître mieux vos clients et prédire leur comportement plus précisément qu'avec n'importe quelle autre méthode. Cela vous aide à développer des stratégies plus efficaces d'acquisition et de rétention de la clientèle, à augmenter la fidélité des clients ainsi qu'à cibler clients et prospects de façon plus rentable. Par exemple :

- Banco Espírito Santo, l'une des plus anciennes banques du Portugal, lutte contre la perte de sa clientèle à l'aide de l'analyse prédictive SPSS Inc. (qui identifie le comportement clé des clients susceptibles de quitter la banque). En concentrant ses efforts de rétention sur ses clients à plus forte valeur, la banque a réduit le taux d'attrition de 15 à 20% et augmenté les profits de 10 à 20%.
- Cabrillo College, un établissement d'enseignement supérieur de Californie proposant une formation en deux ans à près de 15 000 étudiants de premier cycle, utilise PASW Modeler pour prédire quels étudiants sont les moins susceptibles de reprendre leurs études. Cela aide le corps enseignant et l'administration à fidéliser les étudiants en proposant un suivi approprié, des aides financières et des programmes adaptés. Grâce en partie à ces programmes, Cabrillo se classe troisième de l'état parmi les établissements de sa catégorie quant au pourcentage d'étudiants réussissant à entrer dans une université californienne.

- La compagnie d'assurance hollandaise FBTO Verzekeringen a obtenu un retour sur investissement de 448% en un peu moins de trois mois en utilisant PASW Modeler pour planifier et optimiser des campagnes de marketing direct à travers différents canaux et groupes de produits. Cette approche a entraîné une augmentation de 40% des conversions externes et une diminution de 35% des frais d'expédition.

PASW Modeler vous aide à identifier quels types de clients vous avez, à rechercher des similitudes ou des différences dans leur comportement et à vous assurer que votre stratégie de produit ou de service et vos processus clients sont basés sur une connaissance du comportement réel et non sur des suppositions.

Contrôler les risques et lutter contre la fraude

PASW Modeler aide votre organisation à analyser de façon fiable et efficace de nombreuses variables associées au risque, ce qui vous permet d'évaluer les divers risques auxquels vous êtes exposé. Vous pouvez détecter des circonstances suspectes et analyser le risque à l'aide d'un ensemble complet et flexible de techniques, incluant le scoring des risques et la détection d'anomalies.

- Un service public d'énergie britannique utilise PASW Modeler pour analyser les enregistrements de cinq millions d'utilisateurs, de façon à pouvoir améliorer les ventes et le service à la clientèle tout en réduisant les pertes sèches dues aux défauts de paiement. L'entreprise utilise aussi le data mining pour améliorer l'efficacité de ses processus de traitement des paiements.
- Une agence fiscale d'État américaine a utilisé PASW Modeler pour l'aider à se concentrer sur les organisations davantage susceptibles de ne pas avoir payé suffisamment d'impôts et à cibler ses ressources d'investigation sur ces cas. Ceci a permis à l'agence d'augmenter ses revenus sans augmenter ses coûts de personnel.

Si votre principal souci concerne les fraudeurs ou les mauvais payeurs, PASW Modeler vous aide à concentrer vos ressources de recherche sur les transactions ayant le plus de risques d'être frauduleuses, permettant aux organisations commerciales comme aux agences gouvernementales d'augmenter leur taux de succès et de réduire les coûts.

Par exemple :

- Une organisation américaine de services de santé utilise PASW Modeler pour signaler les réclamations suspectes au titre de frais médicaux. Avant, ce processus prenait deux semaines. Aujourd'hui, il ne prend que dix minutes et a détecté plus de 200 fois plus de réclamations frauduleuses que l'ancien.

PASW Modeler rationalise le processus de détection des anomalies, en permettant aux analystes d'identifier les comportements inhabituels plus vite. Et comme ses

modèles prédictifs peuvent être mis à jour facilement, votre organisation peut continuer à détecter les situations inhabituelles, même lorsque les fraudeurs changent de tactique.

Les agences de renseignement utilisent PASW Modeler pour découvrir des modèles relationnels ou comportementaux.

Des organismes d'application de la loi de divers niveaux s'en servent pour résoudre des « affaires classées » et anticiper un comportement criminel à venir. Un fabricant de logiciels a combiné ses capacités de mappage aux technologies de reconnaissance de modèles de PASW Modeler pour montrer dans quels endroits d'une ville des crimes violents avaient le plus de risques de survenir (un bon exemple de la flexibilité et de l'interopérabilité de PASW Modeler avec d'autres solutions).



Compter sur un ROI élevé

PASW Modeler est idéal pour le processus de data mining. Ses capacités complètes et intégrées permettent aux data miners de créer facilement n'importe quelle analyse, favorisant une forte productivité et un meilleur retour sur investissement (ROI).

Les organisations qui utilisent les prédictions et les informations obtenues via PASW Modeler pour mieux comprendre les attitudes et comportements des personnes qu'elles servent constateront des résultats importants et quantifiables. Des entreprises de tout type ont découvert qu'elles pouvaient attirer des clients, mieux les fidéliser, réduire le taux d'attrition de la clientèle de façon plus efficace et réduire le risque. Les organisations du secteur public peuvent en faire de même.

Grâce à l'intégration de PASW Modeler aux applications prédictives de SPSS Inc. et autres systèmes d'information, votre organisation peut guider les décisions et recommandations au quotidien, ainsi que la planification à long terme, en ayant un aperçu des conditions actuelles et des événements à venir.

En offrant ce précieux aperçu, PASW Modeler joue un rôle majeur pour transformer votre organisation en entreprise prédictive, une entreprise qui s'appuie sur l'analyse de données pour orienter, optimiser et automatiser la prise de décisions dans la poursuite de ses objectifs.

Des services pour garantir votre succès

Nos consultants constituent un facteur important pour vous aider à atteindre les meilleurs résultats possibles avec PASW Modeler. Offrant divers services, les consultants de SPSS Inc. utilisent leur expertise commerciale et technique pour guider votre personnel et transférer nos connaissances dans votre intérêt. Cela vous aide à réaliser un bien meilleur retour sur investissement.

SPSS Inc. offre aussi un large éventail d'opportunités de formation à travers le monde (notamment des cours bien pratiques sur le Web) et une assistance technique et commerciale réactive dans le monde entier.

Pour en savoir plus sur PASW Modeler, appelez le **1.800.543.2185** (numéro vert à l'intérieur des États-Unis) ou le **+1.312.261.6565** (international), ou visitez **www.spss.com/modeling/modeler**. Pour savoir où se situent les bureaux de SPSS Inc. et à quels numéros de téléphone nous contacter, consultez **www.spss.com/worldwide**.



A propos de SPSS Inc.

SPSS Inc. (NASDAQ: PASW) est le leader mondial des logiciels et solutions d'analyse prédictive. La technologie d'analyse prédictive de l'entreprise améliore les processus commerciaux en donnant aux organisations un contrôle constant sur les décisions prises tous les jours. En incorporant l'analyse prédictive dans leurs opérations quotidiennes, les organisations deviennent des Predictive Enterprises – capables de diriger et automatiser

les décisions pour atteindre les objectifs commerciaux et obtenir un avantage concurrentiel mesurable.

Plus de 250 000 clients du secteur public, académiques et commerciaux utilisent la technologie PASW pour les aider à accroître leurs revenus, réduire les coûts et détecter et empêcher les fraudes. Fondée en 1968, SPSS a son siège à Chicago, dans l'Illinois. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site **www.spss.com**.

Pour en savoir plus, visitez www.spss.com. Pour les adresses et numéros de téléphone de SPSS Inc., visitez www.spss.com/worldwide.

SPSS est une marque déposée et les autres produits SPSS Inc. nommés sont des marques de SPSS Inc. Tous les autres noms sont des marques appartenant à leur détenteur respectif © 2009 SPSS Inc. Tous droits réservés. MD13BR0-0209-FR