



STATISTICA Data Miner no setor de Telecomunicações: A empresa de consultoria alemã Argonauten360° usa STATISTICA Data Miner para desenvolver portfolios de produtos para seus clientes

A **Argonauten360°** é um grupo de consultoria que ajuda na construção do negócio e implementação de estratégias de sucesso para Customer Relationship Management (CRM). Usando Relevanz-Marketing®, a **Argonauten360°** cria valores por meio da facilidade de diálogo com clientes. A Argonauten360° pode utilizar e trabalhar com um amplo espectro de métodos para entrevista (diálogo) e marketing interativo. Sua lista de clientes inclui, BMW, Allianz, Deutsche Bank, Gerling, Coca-Cola, entre outros.

A **Argonauten360°** é uma líder em consultoria para o setor de telecomunicações. Assim o aplicativo para tecnologias analíticas avançadas para *client scoring*, *clustering*, e *life-time-value* computations são parte da rotina de trabalho. Ferramentas analíticas são necessárias porque cada projeto apresenta um novo e específico conjunto de circunstâncias, cenário de dados, obstáculos e desafios analíticos. Também, o conjunto de ferramentas precisam ser aumentado com capacidade de mineração de dados. Outra consideração importante é que a solução permita rápido ROI: deve ser de fácil aplicação, fácil aprendizado, para que os analistas possam usá-lo até nos procedimentos mais avançados.

“STATISTICA Data Miner da StatSoft, traz a combinação ideal para satisfazer todos os requisitos. A decisão de utilizar era antes desanimadora, porque produtos de data mining concorrentes estavam presentes oferecendo ferramentas analíticas (mais rústicas). Após 12 meses trabalhando com STATISTICA Data Miner, a experiência com o serviço e suporte oferecidos pela StatSoft reforça a escolha a favor desta solução: o serviço da StatSoft é rápido, competente, profissional, e acima de tudo, a relação com a StatSoft pode ser descrita simplesmente como eficiente e eficaz.”

Na Europa, os serviços “*call-by-call*” são muito populares, os quais são tarifados por tempo de uso. Esse é um negócio muito competitivo e o sucesso das provedoras deste tipo de telecomunicação depende na sua maior parte de taxas atrativas para as chamadas por minuto. A classificação dessas taxas é amplamente divulgada e a chave do sucesso é permanecer entre as 5 melhores taxas, enquanto mantém as melhores margens possíveis. Por causa do ambiente competitivo criado por esse tipo de arranjo, a sabedoria popular mostra que virtualmente não há elasticidade de preços nesse mercado (para permitir aos provedores um pequeno aumento na margem sem a perda de clientes); e se essa elasticidade de preço existiu, certamente não pôde ser prevista. Entretanto, os consultores da **Argonauten360°** analisaram os dados disponíveis com o

STATISTICA Data Mining, e provaram que a sabedoria popular estava errada. De fato, sua bem sucedida análise, permitiu à **Argonauten360°** ganhar a conta de um grande provedor de serviços “Call-by-Call”

A análise foi baseada em dados descrevendo o tráfego telefônico, minuto a minuto. Especificamente, as vendas de minutos utilizados no período de um ano foram analisadas. Para obter melhor otimização, 20 grupos de modelos foram estimados. Cada um consiste de uma série de funções de regressão para modelagem de tendências a longo prazo e auto-aprendizado ARIMA. Todos os intervalos de tempo foram cuidadosamente modelados identificando 4 zonas com sensibilidade particular a preço e pressão competitiva.

Anterior à aplicação de modelos obtidos por *data mining*, opiniões heurísticas foram usadas para prever o volume esperado de minutos (em uso) pelos seguintes 2 meses. Usando **STATISTICA Data Mining**, a precisão dos prognósticos obtidos significativamente enquanto a taxa de erro caiu pela metade. Dado o enorme volume de tráfego telefônico, este foi um resultado dramático, sendo assim uma clara prova da eficácia e potencial de estratégias analíticas avançadas quando aplicadas em problemas deste tipo.

A operadora de Call-by-Call agora utiliza soluções baseadas em mineração de dados para prever e simular melhores taxas. O sistema foi instalado pela **Argonauten360°** como uma completa e simples solução. Usando esta solução, a operadora de Call-by-Call pode agora prever com maior precisão a demanda em um mercado sensível a preço, e oferecer as taxas corretas. Em um segundo momento, esse sistema vai ser incrementado com uma ferramenta que compara automaticamente as previsões com os dados observados. Este sistema vai garantir que, quando necessário, a **Argonauten360°** possa atualizar os parâmetros de modelagem para ajustar com a dinâmica do mercado. Conseqüentemente, sem adquirir um conhecimento analítico, a operadora agora tem acesso a um confiável sistema de simulação de demandas e taxas – o que era considerado impossível anteriormente. Este é um excelente exemplo de sucesso da aplicação de tecnologias de mineração de dados para ganhar vantagens competitivas em um ambiente de mercado competitivo.