



argonauten360°

# STATISTICA

Opis wdrożenia

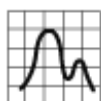
## **STATISTICA Data Miner w sektorze Telekomunikacyjnym: Niemiecka firma konsultingowa argonauten360° używa STATISTICA Data Miner do tworzenia właściwych ofert produktów dostosowanych do potrzeb klientów**

**WPROWADZENIE.** argonauten360° jest grupą konsultingową, która pomaga firmom w budowaniu i rozwijaniu skutecznych strategii zarządzania relacjami z klientem (CRM). Korzystając z Relevanz-Marketing®, argonauten360° tworzy nową jakość rozwiązań ułatwiających odpowiedni kontakt z odpowiednimi klientami. argonauten360° korzysta z całego spektrum metod dialogu oraz interaktywnego marketingu. Na liście klientów znajdują się między innymi BMW, Allianz, Deutsche Bank, Gerling, Coca-Cola.

**PROBLEM.** argonauten360° jest wiodącą firmą konsultingową działającą w sektorze telekomunikacyjnym (oraz innych). Zastosowanie efektywnych i zaawansowanych technologii do skoringu klientów, analizy skupień oraz obliczenia wartości życiowej klienta należą do rutynowych, codziennych działań tej firmy. Wymagane są do tego elastyczne i potężne narzędzia analityczne, gdyż zazwyczaj każdy nowy projekt niesie ze sobą nowy, konkretny układ uwarunkowań, scenariuszy danych, problemów i wyzwań analitycznych. Istniejące zestawy narzędzi należało więc poszerzyć o najnowocześniejsze zaawansowane, a jednocześnie elastyczne, możliwości data mining. Innym krytycznym warunkiem narzuconym na rozwiązanie było uzyskanie szybkiego ROI - rozwiązanie musiało być łatwe w zastosowaniu i pozwalające szybko nauczyć się jego obsługi, tak by nawet najbardziej zaawansowane procedury analityczne mogły być szybko wykorzystywane przez analityków.

**ROZWIĄZANIE.** STATISTICA Data Miner StatSoft, Inc., to idealne połączenie cech, których oczekiwał klient. Decyzja zastosowania STATISTICA była więc jednogłośnie, mimo że rozważane były też produkty innych producentów data mining - proste narzędzia analityczne, których już używano. Po 12 miesiącach pracy ze STATISTICA Data Miner, doświadczenia z pomocą techniczną i wsparciem ze strony StatSoft potwierdziły słuszność wyboru: obsługa techniczna StatSoft jest szybka, kompetentna, profesjonalna, rzeczowa, a relacje ze StatSoft można opisać jako efektywne i przyjemne.

**PRZYKŁADOWY INNOWACYJNY PROJEKT.** W Europie, wśród użytkowników telefonów komórkowych oraz linii tradycyjnych, popularne są usługi typu „Call-by-Call”. W tych planach opłaty abonamentowe za podstawową usługę są bardzo niskie lub zerowe, zaś rozliczenie



**StatSoft®**

[www.StatSoft.pl](http://www.StatSoft.pl)

StatSoft Polska • ul. Kraszewskiego 36 • 30-110 Kraków • tel. (12) 4284300 • faks (12) 4284301 • e-mail [info@StatSoft.pl](mailto:info@StatSoft.pl) • [www.StatSoft.pl](http://www.StatSoft.pl)

Centrala USA StatSoft Inc

Francja: StatSoft France

Japonia: StatSoft Japan Inc.

Rosja: StatSoft Russia

Tajwan: StatSoft Taiwan

Australia: StatSoft Pacific Pty Ltd

Hiszpania: StatSoft Espana

Korea: StatSoft Korea

RPA: StatSoft South Africa Ltd.

Węgry: StatSoft Hungary Ltd.

Brazylia: StatSoft Brasi Ltda.

Holandia: StatSoft Benelux BV

Niemcy: StatSoft GmbH

Singapur: StatSoft SE Asia

Włochy: StatSoft Italia srl

Czechy: StatSoft Czech Rep. sro

Izrael: StatSoft Israel Ltd.

Portugalia: StatSoft Iberica Ltda

Szwecja: StatSoft Scandinavia AB

Wlk. Brytania: StatSoft Ltd.



argonauten360°

# STATISTICA

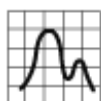
Opis wdrożenia

tworzone jest na podstawie rzeczywistego czasu rozmów. Na tym polu istnieje bardzo silna konkurencja, a sukces dostawcy zależy w dużej mierze od atrakcyjności stawek za minutę rozmowy. Rankingi taryf są często publikowane w wielu miejscach - kluczowe znaczenie ma uplasowanie się w pierwszej piątce dostawców o najniższych kosztach przy jednoczesnym utrzymaniu jak największych zysków. Z powodu silnej konkurencji panuje przekonanie, że na tym rynku nie ma praktycznie możliwości ruchów cenowych (dostawcy nie mogą zwiększyć marginesu zysku bez utraty klientów), a nawet jeśli taka możliwość istnieje to na pewno nie podlega predykcji. Konsultanci argonauten360° przeanalizowali dostępne dane w *STATISTICA Data Miner* i **udowodnili, że powszechne przekonanie jest błędne!** W efekcie argonauten360°, dzięki analizom uwieńczonym sukcesem, pozyskał wiodącą dostawcę usług typu Call-by-Call.

**ANALIZA.** Analiza obejmowała dane opisujące ruch telefoniczny w każdej minucie. Dokładnie analizowano dane ruchowe z całego roku. W celu uzyskania optymalnej dyskryminacji estymowano 20 zbiorów modeli. W każdym z nich znajdowało się wiele funkcji regresji modelujących trend długookresowy oraz samouczący się składnik ARIMA. Wszystkie przedziały czasowe były uważnie modelowane, w wyniku czego zidentyfikowane zostały 4 pory taryfowe szczególnie czułe na ceny i naciski konkurencyjne

**WYNIKI PO DWÓCH MIESIĄCACH.** Przed stosowaniem modeli uzyskanych metodami data mining, wykonywano heurezy w postaci “opinii ekspertów” w celu oszacowania przewidywanej ilości połączeń (w minutach) na najbliższe dwa miesiące. Po zastosowaniu *STATISTICA Data Miner*, trafność prognoz znacznie się poprawiła, natomiast stopa błędu zmniejszyła się o połowę! Biorąc pod uwagę przeogromną ilość danych minutowych jest to wynik szokujący, dający dowód skuteczności i potencjału zaawansowanych strategii analitycznych w takich zastosowaniach.

**WDROŻENIE ROZWIĄZANIA U KLIENTA.** Dostawca usług Call-by-Call wykorzystuje obecnie to rozwiązanie oparte o metody data mining do predykcji i symulacji optymalnych taryf. System zainstalowany przez argonauten360° był całościowym rozwiązaniem pod klucz (typu “kliknij przycisk”). Za pomocą tego rozwiązania dostawca może obecnie przewidywać z większą trafnością zapotrzebowanie na czas rozmów na rynku bardzo czułym na ceny i oferować „właściwe” plany taryfowe. Dostawca usług ma przewagę nad konkurencją. W drugiej fazie wdrożenia system zostanie rozbudowany o system, który automatycznie porównuje predykcje z danymi. Zapewni to możliwość aktualizacji parametrów przez argonauten360° i dostosowanie modelu do dynamiki rynku. Dostawca ma obecnie dostęp do rzetelnej implementacji zaawansowanych metod przewidujących zapotrzebowanie na czas rozmów oraz systemu symulacji stawek – czegoś, co wcześniej było uważane za niemożliwe! Jest to doskonały przykład udanego wdrożenia technologii data mining w celu uzyskania przewagi nad konkurencją w wysoce konkurencyjnym środowisku.



StatSoft®

[www.StatSoft.pl](http://www.StatSoft.pl)

StatSoft Polska • ul. Kraszewskiego 36 • 30-110 Kraków • tel. (12) 4284300 • faks (12) 4284301 • e-mail [info@StatSoft.pl](mailto:info@StatSoft.pl) • [www.StatSoft.pl](http://www.StatSoft.pl)

Centrala USA StatSoft Inc

Francja: StatSoft France

Japonia: StatSoft Japan Inc.

Rosja: StatSoft Russia

Tajwan: StatSoft Taiwan

Australia: StatSoft Pacific Pty Ltd

Hiszpania: StatSoft Espana

Korea: StatSoft Korea

RPA: StatSoft South Africa Ltd.

Węgry: StatSoft Hungary Ltd.

Brazylia: StatSoft Brasi Ltda.

Holandia: StatSoft Benelux BV

Niemcy: StatSoft GmbH

Singapur: StatSoft SE Asia

Włochy: StatSoft Italia srl

Czechy: StatSoft Czech Rep. sro

Izrael: StatSoft Israel Ltd.

Portugalia: StatSoft Iberica Ltda

Szwecja: StatSoft Scandinavia AB

Wlk. Brytania: StatSoft Ltd.