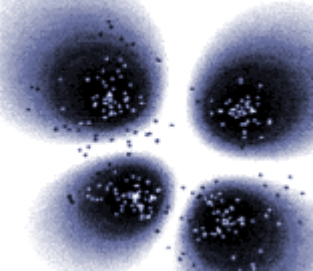


NOMBRE DEL PROYECTO	Aplicación de minería de datos para segmentación de clientes de entidades financieras
SECTOR	Gestión – Marketing de bases de datos
OBJETIVO	Segmentación de los clientes de un banco mediante un modelo basado en agrupamiento (<i>clustering</i>) borroso.
DESCRIPCIÓN	
<p>El concepto de segmentación de clientes tiene su origen en el campo del marketing y la investigación de mercado. Describe la división analítica de un mercado, clasificando los potenciales clientes conforme a distintos criterios, formando grupos o segmentos de clientes homogéneos internamente y heterogéneos externamente, a cada uno de los cuales pueden dirigirse acciones específicas de marketing, con lo que mejora la eficacia de estas actividades. Estas técnicas son especialmente valiosas para las compañías de servicios financieros, en las que la relación con el cliente es un factor clave para el éxito.</p>  <p>La filosofía de las técnicas de segmentación de mercado consiste básicamente en caracterizar los objetos mediante una serie de propiedades, como edad, sexo, estatus familiar, educación, profesión, ingresos, patrimonio, etc., y organizarlos de acuerdo con los valores que dichas propiedades toman en cada caso. Así, los objetos se agrupan de modo que los que pertenecen a un mismo grupo (<i>cluster</i>) son posiblemente similares y, viceversa, los que pertenecen a clases distintas deberían ser posiblemente diferentes, siempre en cuanto a los valores que toman las características observadas.</p> <p>El análisis de agrupamientos (<i>clustering</i>) tradicional, ampliamente utilizado para la segmentación de clientes en investigaciones de mercado, incluye diversos métodos de búsqueda de estructuras en conjuntos de datos. Con estos métodos, cada cliente se asigna rígida y completamente a un determinado grupo y los grupos están separados entre sí por umbrales estrictos y precisos. Esta aproximación no resulta realista y supone una limitación importante de este tipo de técnicas. A diferencia de la rígida visión resultante de las técnicas tradicionales, la minería de datos sugiere soluciones, los métodos de agrupamiento borroso, en las que a cada objeto se le asocian grados de pertenencia continuos a las diferentes clases.</p> <p>Los modelos basados en agrupamiento borroso permiten reflejar situaciones en las que un cliente comparte características de varios grupos, imposibles de representar con los modelos tradicionales, que asignan este tipo de clientes a un determinado grupo igual que los que no ofrecen ningún género de dudas. La perspectiva gradual resultante de los modelos borrosos proporciona una visión más exacta y realista de la posición de cada cliente en el espacio de clases, lo que permite al responsable de marketing ajustar las acciones a cada usuario en particular de una forma más individualizada y, por tanto, más eficaz.</p> <p>Además de las ventajas desde el punto de vista estático, el agrupamiento borroso presenta también ventajas para el análisis dinámico. Los métodos tradicionales únicamente reflejan las transiciones de un segmento a otro, pero no explican los cambios, puesto que no son capaces de representar la trayectoria seguida por el cliente. Al considerar valores graduales, los métodos de borrosos permiten observar cómo evoluciona un cliente con el tiempo y detectar inmediatamente cómo cambian los requisitos de los usuarios.</p> <p>Las técnicas de análisis de agrupamiento borroso pueden aplicarse en otros campos con similares necesidades de segmentación. Problemas de segmentación análogos a los del sector bancario y financiero aparecen también en aseguradoras y todo tipo de empresas comerciales. El inmenso volumen de datos de clientes contiene gran cantidad de información, que puede extraerse para mejorar los resultados en la generación de grupos objetivo y permitir actividades de marketing más orientadas al cliente.</p> <p><i>Este sistema ha sido desarrollado por MIT GmbH utilizando DataEngine. DataEngine es distribuido en España por DAEDALUS – Data, Decisions and Language, S.A. Nuestro departamento de Ingeniería está a su disposición para desarrollar proyectos como éste.</i></p>	