

dVelox Enterprise permite a Telefónica maximizar los ingresos medios del cliente postpago como consecuencia de optimizar la compra de terminales.

“Necesitábamos algo orientado a las decisiones en lugar de al dato o a los algoritmos necesarios para trabajar. dVelox Enterprise nos proporciona niveles de precisión elevados, alta capacidad de cálculo, cero complejidad y total adaptabilidad”.

**Hugo Crego**  
Responsable de Inteligencia de Dispositivos en Telefónica

## Telefónica optimiza sus decisiones en su área de Inteligencia de Dispositivos con la innovadora tecnología predictiva dVelox Enterprise de Apara

El área de Inteligencia de Terminales de Telefónica utiliza un sofisticado proceso predictivo que optimiza el ROI de la adquisición de terminales en función de sus futuros usuarios

### Introducción

El área de **Inteligencia de Terminales de Telefónica** tiene como principal objetivo **optimizar la compra de los terminales de todos los fabricantes que serán usados por sus clientes en los próximos meses**. Esta labor es compleja por varios factores que no escapan a nadie.

**1. Desde una perspectiva de producto:** la heterogeneidad del gran número de fabricantes y modelos de terminal, y sus distintas características tecnológicas están directamente relacionados con la experiencia de sus usuarios y con la calidad del servicio ofrecido con sus más de 25 millones de terminales activos sólo en España.

**2. Desde una perspectiva de usuario:** los distintos ámbitos de uso de los usuarios es algo clave a tener en cuenta para ofrecer el producto adecuado a la persona adecuada: los que buscan una herramienta de trabajo, los conectados a redes sociales, los turistas, los que lo utilizan como GPS, etc.

**3. Desde una perspectiva de negocio:** el efecto en churn, fidelidad, servicios de valor añadido, etc., son aspectos capaces de prescribir los distintos terminales gracias al ajuste adecuado de cliente-terminal.

En este escenario, conocer a un cliente lo suficiente como para **determinar qué combinación de características son las que más se ajustan en cada momento** es muy complejo. Pero poder analizar el impacto a futuro de esos terminales que aún no existen en ningún mercado, lo es aún más.

Actualmente, **Telefónica** está realizando este proceso apoyándose en la plataforma predictiva **dVelox Enterprise**, plataforma española desarrollada por **Apara**.

Los resultados obtenidos hasta la fecha suponen una reducción del grado de incertidumbre a la hora de posicionar nuevos productos apoyados en probabilidades matemáticas palpables lo que supone un **incremento del 18% en la eficacia de las decisiones tomadas**.

# APARA

dVelox Enterprise mejora la eficiencia de los procesos al reducir el grado de incertidumbre a la hora de posicionar nuevos productos apoyados en probabilidades matemáticas palpables.

“Disponer de un entorno de análisis predictivo nos ayuda a fortalecer nuestras relaciones con los distintos vendedores y partner así como ofrecer a nuestros clientes la mejor Experiencia Telefónica Multidispositivo”.

## Hugo Crego

Responsable de Inteligencia de Dispositivos en Telefónica

**Hugo Crego, responsable de Inteligencia de Dispositivos en Telefónica** desde el año 2006, ha liderado este proyecto y contribuye con su espíritu innovador al liderazgo del segmento de telefonía móvil de Telefónica.

Según Hugo, *“el conocimiento y la anticipación a las necesidades de nuestros clientes es vital y con este objetivo debemos **optimizar nuestras inversiones**. Disponer de un entorno de análisis predictivo nos ayuda a fortalecer nuestras relaciones con los distintos vendedores y partner así como ofrecer a nuestros clientes la mejor Experiencia Telefónica Multidispositivo.*

*Buscábamos algo realmente nuevo, **alejado de las plataformas de minería de datos al uso**: difíciles de entender, difíciles de usar y difíciles de adaptar a nuestro ritmo de trabajo.*

*Necesitábamos algo orientado a las decisiones en lugar de al dato o a los algoritmos necesarios para trabajar. **dVelox Enterprise nos proporciona niveles de precisión elevados**, alta capacidad de cálculo, cero complejidad y total adaptabilidad. Teníamos los primeros modelos predictivos en unos pocos días”.*

## La propuesta de Apara

**dVelox Enterprise** es la plataforma predictiva que permite a los usuarios de negocio **automatizar los procesos de toma de decisiones** de sus procesos críticos. Así, pueden conocer y comprender mejor el futuro más probable permitiéndoles anticiparse a él.

El objeto del caso se centra en **maximizar los ingresos medios del cliente postpago como consecuencia de optimizar la compra de terminales por parte de la compañía**.

## Implantación de la herramienta

Una vez implantado **dVelox Enterprise** en Telefónica, son los propios expertos de negocio del área de Inteligencia de Dispositivos los que, sin perder de vista el objetivo inicialmente definido, se encargan de sacarle el máximo provecho a la herramienta.

El proceso comienza con la extracción de los datos de las diferentes fuentes corporativas que, mediante la **capacidad de automatización** de dVelox Enterprise, son tratados para posteriormente cargarlos en la herramienta.

Una vez aquí, los datos pasan por un proceso de **estandarización** para mejorar su calidad con el fin de que los modelos que se van a crear a continuación alcancen un nivel lo más óptimo posible.

Se desarrollan más de 10 modelos predictivos que impactan en la valoración de los terminales relativos a las 3 dimensiones de análisis: terminales, clientes, negocio y lo combinan con una base histórica de más de 2 años que **va aprendiendo mes a mes**.

# APARA

www.apara.es

# APARA

Con dVelox Enterprise, Telefónica tiene la capacidad de actualizar todos sus modelos en pocos días o incluso horas, con el fin de asegurarse que las predicciones siempre se corresponden con la realidad y con los cambios que ocurran.

La plataforma permite simular escenarios cambiantes con diferentes segmentos de clientes, lo que facilita predecir situaciones futuras como conocer el terminal más eficaz en la retención de un determinado cliente hasta con un 83% de media en la precisión.

Con el entorno actual de máquinas dedicadas de 64bit, **en menos de dos días son capaces de obtener los primeros resultados y una recomendación estratégica de actuación.**

## Beneficios

**Mayor capacidad predictiva.** Con **dVelox Enterprise** es posible hacer simulaciones y predecir cuál es la opción más óptima para un cliente concreto. dVelox Enterprise propondrá la acción más favorable basándose en datos de otros clientes con características y comportamientos similares.

**Predicciones actuales.** Cuando una decisión se basa en la experiencia de una o varias personas, o en modelos predictivos no frecuentemente actualizados, puede ocurrir que las decisiones no se estén tomando sobre una fiel realidad del mercado. Con **dVelox Enterprise**, Telefónica tiene la capacidad de **actualizar todos sus modelos en pocos días o incluso horas**, con el fin de asegurarse que las predicciones siempre se corresponden con la realidad y con los cambios que ocurran.

**Capacidad de anticipación.** **dVelox Enterprise** permite simular escenarios cambiantes con diferentes segmentos de clientes, lo que facilita predecir situaciones futuras como conocer el terminal más eficaz en la retención de un determinado cliente hasta con un **83% de media en la precisión.**

**Personalización de la oferta.** Anteriormente, los expertos no podían determinar quiénes eran los clientes con los que poder interactuar de alguna forma especial (orientación a producto), gracias a **dVelox Enterprise** es posible poner nombre y apellidos a aquellos clientes con los que se va a interactuar (orientación a cliente).

**Ahorro de tiempo/costes.** Rapidez a la hora de tomar decisiones sin necesidad de perder tiempo examinando informes. Cuando anteriormente se tardaba más de una semana en estudiar cuáles eran los mejores terminales para un cliente concreto, ahora es cuestión de minutos.

**Posibilidad de encontrar segmentos que hasta ahora no estaban siendo contemplados.** La capacidad de **dVelox Enterprise** para encontrar de forma automática patrones de comportamiento similares hace que surjan **nuevas clasificaciones de clientes** que abren nuevas oportunidades de interacción con ellos.

**Posibilidad de contemplar nuevas tendencias del mercado.** Gracias a la tecnología matemática con la que se ha desarrollado **dVelox Enterprise** es posible trabajar con datos inexistentes ofreciendo óptimos resultados. De ahí, que ante la ausencia de variables demasiado novedosas, el resultado de la predicción apenas se ve alterado.

# APARA

www.apara.es

# APARA

La posibilidad de encontrar de forma automática patrones de comportamiento similares hace que surjan nuevas clasificaciones de clientes que abren nuevas oportunidades de interacción con ellos.

**Conexión con Microstrategy.** A la potencia de Microstrategy para hacer informes se le suma la capacidad predictiva que antes no existía. Se trata de una integración completa en la que se calcula la predicción y se introduce en el informe de forma inmediata.

**Herramienta para los usuarios de negocio.** El equipo de negocio, decisores en el área de Inteligencia de Dispositivos en Telefónica, es el que trabaja con **dVelox Enterprise**, mediante un interfaz gráfico sencillo obtiene el máximo rendimiento de la herramienta sin un extenso conocimiento técnico.

---

## Telefónica

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil. Su actividad se centra principalmente en los negocios de telefonía fija y móvil, proporcionando servicios innovadores basados en las Tecnologías de Información y las Comunicaciones.

Está presente en 25 países y cuenta con una base de clientes que supera los 260 millones de accesos en todo el mundo. Telefónica tiene una fuerte presencia en España, Europa y Latinoamérica, donde la compañía concentra fundamentalmente su estrategia de crecimiento.

[www.telefonica.es](http://www.telefonica.es)

## Apara

Apara es una compañía de capital 100% español que nace en 2002 como spin off del **Grupo Calidad y Tecnología**. Apara desarrolla tecnología pionera en la automatización inteligente de los procesos de toma de decisiones con el objetivo de transformar los datos en decisiones más certeras.

Los productos de la compañía se aplican a problemas complejos como son la **prevención del fraude, la retención de clientes y las campañas de marketing** desde la perspectiva de la automatización inteligente de la decisión.

[www.apara.es](http://www.apara.es)

# APARA

[www.apara.es](http://www.apara.es)

APARA · Santa Leonor 65, Edificio C · Pl.2ª · 28037 Madrid  
Tel.: (+34) 91 144 06 00 · (+34) 91 304 49 15 · [marketing@apara.es](mailto:marketing@apara.es)