

> Obtenez de précieuses informations avec Text Analytics

L'utilitaire de data mining PASW Modeler* de SPSS Inc. permet aux organisations d'obtenir des résultats mesurables en basant leurs décisions sur des patrons et des associations trouvés dans leurs données. Mais saviez-vous que jusqu'à 80 pour cent des données de votre organisation se trouvent sous forme textuelle?

Les messages électroniques de clients, les notes de centre d'appel, les réponses ouvertes à des enquêtes, les formulaires Web ainsi que d'autres sources textuelles que votre organisation reçoit, y compris le contenu de fils RSS, comme les blogs et actualités en continu, contiennent jusqu'à quatre fois plus de données de valeur que les stocks de données structurées de votre organisation. Cela signifie que les projets de data mining centrés uniquement sur les données structurées peuvent utiliser moins de 20 pour cent des informations disponibles.

PASW Text Analytics* vous permet de combiner ces données non structurées utiles avec les données structurées traditionnelles afin d'augmenter considérablement votre compréhension des clients, du public et d'autres groupes. Ce produit transforme PASW Modeler en un utilitaire d'analyse de texte et de données entièrement intégré. Vous pouvez effectuer à la fois l'analyse de texte et le data mining dans l'environnement de visualisation interactif de PASW Modeler.

Fourni avec la technologie de traitement du langage naturel (NLP) de SPSS Inc., PASW Text Analytics récupère des concepts clés de nombreux types de données non structurées et les regroupe en catégories. Les concepts, opinions et catégories extraits sont ensuite combinés à des données structurées et appliqués à des modèles prédictifs afin de fournir de précieuses informations sur les actions, les comportements, les patrons et les associations.

* PASW Modeler, PASW Text Analytics, et PASW Text Analytics for Surveys, anciennement nommés Clementine®, Text Mining for Clementine, et SPSS Text Analysis for Surveys™, font partie de la gamme Predictive Analytics Software de SPSS Inc.

** Traduisez vos données en anglais en achetant une licence Language Weaver.

Analysez tous types de textes dans de multiples langues

Cette version de PASW Text Analytics vous permet de créer et de partager des packages d'analyse de texte (TAP), à savoir des catégories et des ressources linguistiques contrôlant le processus d'extraction. Trois TAP pré-crédés sont inclus pour l'analyse de la satisfaction clientèle, produit et des employés ; vous pouvez également créer vos propres TAP. Tous les TAP créés dans cette version de PASW Text Analytics sont disponibles uniquement en anglais et peuvent aussi être utilisés dans la dernière version de PASW Text Analytics for Surveys* et vice versa.

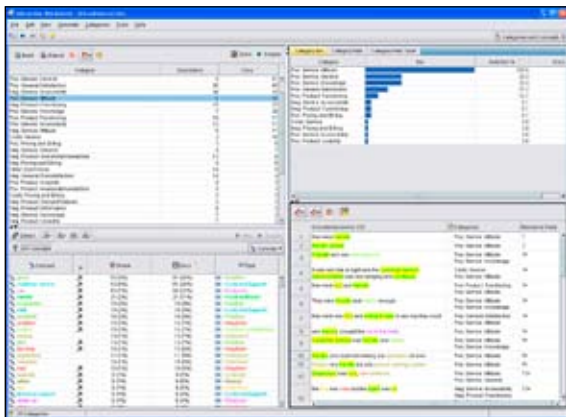
Que vous analysiez des e-mails, des fils RSS, des blogs, des journaux de centre d'appel ou des enquêtes de satisfaction, vous économiserez du temps et des efforts tout en gagnant un avantage compétitif. Vous pouvez également utiliser des bibliothèques personnalisées d'un précédent projet d'analyse de texte. Si vous n'avez pas de catégories prédéfinies ou de dictionnaires spécifiques à utiliser, vous pouvez aussi créer les vôtres puis utiliser le logiciel pour les affiner.

PASW Text Analytics prend également en charge Language Weaver™, un fournisseur de logiciel qui automatise la traduction des langues humaines. L'utilisation de la technologie d'analyse des liens du texte (TLA) par PASW Text Analytics peut ainsi vous aider à identifier et extraire rapidement des sentiments (tels que des préférences ou des opinions) depuis des textes, et ce dans plus de 30 langues**. En saisissant les attitudes et les pensées des individus à travers davantage de canaux et de marchés, vous pouvez obtenir un aperçu plus complet de vos clients et de vos employés et créer encore plus rapidement des modèles prédictifs plus précis.

Ajoutez de la valeur à votre organisation

L'analyse de texte peut être utilisée dans presque toute entreprise ou situation de recherche impliquant des données non structurées. Voici quelques exemples d'applications de PASW Text Analytics:

- **Développement et affinage du produit** – Identifiez les tendances dans les plaintes ou demandes en analysant des journaux de centre d'appel, des messages électroniques de clients, des réponses ouvertes à des enquêtes et des fils RSS, y compris des blogs et des actualités en continu. Utilisez ces informations pour améliorer les services et produits existants et développer de nouvelles offres à succès.



Le nouveau package intégré de satisfaction client T.A.P (Text analysis Package) a été utilisé pour analyser et catégoriser automatiquement le retour client. Les résultats peuvent être directement intégrés dans des modèles prédictifs pour une meilleure prédiction des comportements clients.

- **Campagnes marketing** – Améliorez l'efficacité de vos campagnes et les revenus qu'elles génèrent. Par exemple, analysez les appels entrants des clients en temps réel afin de proposer de meilleurs conseils concernant les produits et services. Complétez l'analyse Net Promoter® Score en comprenant vraiment pourquoi vos clients sont des promoteurs ou des détracteurs.
- **Ventes croisées** – Améliorez les ventes en utilisant les informations sur les préférences des clients afin de mieux cibler les produits pour les clients existants
- **Prévention de l'attrition** – Découvrez pourquoi certains clients vous quittent, et prenez des mesures pour l'éviter, en analysant les enregistrements des communications avec les clients pour détecter les problèmes récurrents ou les plaintes précédant l'attrition
- **Découverte de médicaments** – Trouvez des relations dans des bases de données chimiques et biomédicales
- **Veille économique** – Etudiez les sites Web des concurrents et de l'industrie, les fils RSS, y compris les blogs et les actualités, ainsi que d'autres informations

textuelles publiquement disponibles afin de garder un aperçu actuel de vos concurrents

- **Sécurité** – Découvrez des comportements potentiellement suspects en analysant le contenu des sites Web, les salles de discussion, les messages électroniques, les blogs et d'autres sources d'informations ainsi qu'en identifiant les patrons et les associations dans les données
- **Fraude** – Identifiez les patrons potentiellement frauduleux dans les transactions bancaires ou les déclarations de sinistre et utilisez les ressources d'investigation de manière plus efficace.

Stimulez la productivité, améliorez la qualité et la précision des prédictions

L'analyse de texte est un processus itératif. Quel que soit le type de contenu que vous analysez, vous recommencerez probablement l'extraction des concepts et la catégorisation des réponses à l'aide de différentes définitions de catégories ou de systèmes de codage, différentes définitions de terme ou de synonyme ou différents regroupements de réponses. Vous devrez peut-être répéter plusieurs fois ce processus avant d'être satisfait du résultat.

PASW Text Analytics simplifie et accélère ce processus.

Le nouvel éditeur de règles de catégories vous permet de créer des règles pour catégoriser des concepts complexes et filtrer les erreurs. Le logiciel classe automatiquement et rapidement les concepts, extrait les résultats et les regroupe. Vous pouvez même apprendre au programme d'extraction à traiter facilement les blogs et leurs URL. Le résultat final?

PASW Text Analytics offre une catégorisation et une extraction plus précises d'une grande variété de textes ainsi que le potentiel d'une analyse plus sophistiquée que les méthodes manuelles.

Déverrouillez le pouvoir du texte, sans avoir recours à un linguiste

Contrairement aux autres produits d'analyse de texte, vous n'avez pas besoin d'une formation linguistique pour utiliser PASW Text Analytics. Comme PASW Text Analytics utilise une interface interactive dans PASW Modeler, l'analyse de texte est simple et efficace. Par exemple, des graphiques interactifs vous permettent d'explorer et d'afficher des données textuelles et des patrons pour une analyse instantanée.

Vous pouvez facilement personnaliser les dictionnaires de concepts pour un domaine particulier à l'aide de l'Editeur de ressources, une ressource intégrée pour la gestion du processus d'extraction de texte. Ceci vous permet de trouver plus rapidement les concepts et les associations pertinents.

Créez des modèles et des bibliothèques personnalisés pour des applications métier spécifiques directement à partir de la barre d'outils principale de PASW Modeler. Vous pouvez réutiliser ces ressources utiles avec d'autres produits et applications, y compris PASW Text Analytics for Surveys. Les ressources linguistiques de PASW Text Analytics prennent en charge une grande variété d'industries et d'applications, y compris l'analyse des sentiments, la CRM, la sécurité et le renseignement, la veille économique, les sciences de la vie (génomique et MESH) et l'informatique.

Par exemple, une entreprise qui souhaite analyser les notes de centre d'appel peut utiliser l'Editeur de ressources afin de régler les dictionnaires du logiciel pour qu'ils prennent en compte les acronymes, les abréviations et l'argot généralement trouvés dans les transcriptions d'appels. Une entreprise pharmaceutique peut également utiliser l'Editeur de ressources pour définir par défaut le dictionnaire de génomique inclus dans PASW Text Analytics.

Déploiement dans les systèmes opérationnels

Pour utiliser au mieux vos données textuelles, vous devez pouvoir les utiliser dans l'ensemble de votre organisation. Les informations textuelles déployées à travers les modèles prédictifs du logiciel aux bases de données opérationnelles donnent de la valeur aux services de votre organisation. Vous pouvez aussi déployer toute partie du texte ou du processus de Data mining en utilisant PASW Modeler Solution Publisher***.

Pour faciliter la gestion de vos ressources analytiques et automatiser les processus analytiques, utilisez PASW Text Analytics avec PASW Collaboration and Deployment Services***.

Vous pouvez également utiliser les informations dérivées des données textuelles pour obtenir des résultats plus précis avec les applications prédictives de SPSS Inc. Par exemple, vous pouvez améliorer l'affectation des documents dans les catégories en temps réel et par lots, donner des recommandations en temps réel aux appelants ou accélérer le traitement des déclarations de sinistre.

Si votre organisation collecte des informations sur les clients à travers une solution de gestion de remontée d'informations (EFM), PASW Text Analytics peut vous aider à comprendre les opinions, les attitudes et les préférences de vos clients, employés, concitoyens, partenaires commerciaux et autres.

Les capacités de déploiement de PASW Text Analytics mettent des informations textuelles à disposition des utilisateurs professionnels dans des domaines critiques, ainsi l'ensemble de votre organisation bénéficie d'une vue complète à 360 degrés des clients, ou pour les agences gouvernementales, des administrés qu'elles servent.

Fonctions de PASW Text Analytics*

Méthodologie

PASW Modeler et PASW Text Analytics prennent en charge le CRoss-Industry Standard Process for Data Mining (CRISP-DM), qui permet aux analystes de se concentrer sur la résolution des problèmes d'entreprise plutôt que sur la programmation. PASW Text Analytics vous permet de fusionner des données non structurées avec des données structurées au cours du processus CRISP-DM. De plus, PASW Text Analytics utilise une combinaison avérée de techniques de traitement du langage naturel (NLP) et d'analyse prédictive pour extraire efficacement des informations pertinentes à partir de données non structurées.

Extraction linguistique

- Extrayez des données textuelles de fichiers ou d'une base de données
- Travaillez avec du texte multilingue. Sélectionnez parmi sept options du programme d'extraction de langues : néerlandais, anglais, français, allemand, italien, portugais et espagnol
- ▣ Traduisez plus de 30 langues vers l'anglais à l'aide des options complémentaires de Language Weaver
- Gérez les erreurs de ponctuation et d'orthographe
- Extrayez des concepts spécifiques à un domaine tels que les unitermes, les expressions, les abréviations, les acronymes et autres
- Calculez les synonymes à l'aide d'algorithmes linguistiques sophistiqués et de ressources linguistiques intégrées ou spécifiques de l'utilisateur

*** PASW Modeler Solution Publisher et PASW Collaboration and Deployment Services, anciennement nommés Clementine Solution Publisher Runtime et SPSS Predictive Enterprise Services™, fait partie de la gamme Predictive Analytics Software de SPSS Inc.

* Les fonctions sont susceptibles de changer en fonction de la version finale du produit.

▣ Ce symbole indique une nouvelle fonction.

- Nommez les concepts par personne, organisation, terme, produit, emplacement et d'autres types définis par l'utilisateur
- Extrayez les entités non linguistiques telles que les adresses, la monnaie, l'heure, le numéro de téléphone et le numéro de sécurité sociale.
- Les modèles d'entités non linguistiques sont disponibles pour les sept langues
- Les dictionnaires d'opinions, de veille économique, de renseignement et de génomique inclus permettent l'extraction de relations ; le dictionnaire d'opinions permet également l'extraction des sentiments (comme les goûts et les aversions)
- Mettez en cache les résultats d'extraction au cours d'une session interactive pour une réutilisation ultérieure

Nœud Fil de nouvelles

- Récupérez et analysez facilement du texte des fils RSS, comme les blogs et les actualités.
- Améliorations de la récupération des heures de blogs, de la gestion des dates et un nouvel algorithme de filtrage pour éliminer les publicités ainsi que les autres textes indésirables.

Nœud de modélisation Text Analytics

- ▣ Utilisez des packages d'analyse de texte (TAP) pré-créés, des catégories et des ressources linguistiques pour l'analyse de la satisfaction clientèle/produit/employés**
- ▣ Créez vos propres TAP
- ▣ Créez des règles pour catégoriser les informations complexes et filtrer les erreurs
- Créez des clusters basés sur la cooccurrence des termes à l'aide d'algorithmes de classification de concepts, fournissant un aperçu immédiat des rubriques principales et des liens qui les lient
- Regroupez intelligemment les documents texte et les enregistrements en fonction du contenu à l'aide des algorithmes de classification textuelle; rassemble des concepts d'une grande variété de données textuelles non structurées et les regroupe en un petit nombre de catégories
 - Comprend de nouvelles techniques de regroupement pour créer des catégories depuis le début

- Réutilise les catégories, permettant l'affectation de tous les nouveaux documents textuels et des enregistrements dans les catégories en fonction du texte qu'ils contiennent
- Accélère et améliore la gestion des données
- ▣ Glissez et déposez les enregistrements textuels pour un meilleur apprentissage des catégories
- ▣ Identifiez d'un coup d'œil les documents présentant la plus grande correspondance avec le nouveau classement de pertinence
- Activez la sélection et la désélection de concept avancée pour une utilisation dans les applications de modélisation prédictive PASW Modeler ultérieures
- Répertoirez les concepts extraits par type, fréquence, diversité des documents ainsi que d'autres définitions choisies par l'utilisateur
- ▣ Découvrez les interrelations entre les concepts avec la nouvelle carte de concepts
- Mettez en évidence les synonymes utilisés pour chaque concept sélectionné
- Convertissez les concepts sélectionnés dans une forme structurée à utiliser dans les algorithmes de modélisation prédictive PASW Modeler
- Accédez à toutes les capacités d'analyse de texte à travers la palette du nœud d'analyse de texte de PASW Modeler

Analyse des liens du texte

- Identifiez et extrayez les sentiments (par exemple les goûts et les aversions) de textes en néerlandais, anglais, français, allemand et espagnol
- Identifiez les liens et les associations entre, par exemple, les personnes et les événements ou les maladies et les gènes
- ▣ Identifiez et extrayez le contenu d'URL dans les blogs
- Incluez des opinions, relations sémantiques et événements liés dans les modèles prédictifs déployables
- Révélez des relations complexes à travers des graphiques interactifs montrant plusieurs liens sémantiques entre deux concepts.

Editeur de ressources

- Prenez en charge des industries et des applications spécifiques à l'aide de modèles verticalisés et de bibliothèques pour l'analyse des sentiments, la CRM, le renseignement et la sécurité, la veille économique, les sciences de la vie et l'informatique

- Créez et modifiez des bibliothèques personnalisées directement dans l'interface de PASW Text Analytics
- Définissez et modifiez:
 - Termes appartenant à un domaine spécifique
 - Entités non linguistiques
 - Synonymes
 - Bibliothèques de concepts
- ▣ Partagez les ressources de bibliothèques avec d'autres produits et applications, y compris PASW Text Analytics for Surveys
- Modifiez les dictionnaires de CRM, d'opinions, de veille économique, de renseignement et de génomique

Déploiement

- Déployez automatiquement l'ensemble du processus de data mining avec le service d'affectation en temps réel des documents dans les catégories
- Envoyez les extractions d'analyse de texte directement à PASW Modeler pour une exportation dans SPSS Predictive Applications, puis dans les applications métier spécifiques
- Pour faciliter la gestion de vos ressources analytiques et de vos processus analytiques, utilisez PASW Text Analytics avec PASW Collaboration and Deployment Services

Intégration ouverte

- Intègre facilement des ressources linguistiques externes
- Accède à tout fichier texte ou base de données relationnelle à travers les pilotes ODBC haute performance de PASW Modeler
- Prend en charge le langage de balisage de modélisation prédictive (PMML) standard de l'industrie
- Prend en charge les formats standards de documents texte, y compris texte brut, PDF, HTML, Microsoft® Office et XML
- Travaille de façon native avec des textes multilingues (néerlandais, anglais, français, allemand, italien, portugais et espagnol), s'intègre au japonais dans d'autres produits et utilise des traductions à travers les options complémentaires de Language Weaver.

** Langue anglaise uniquement

▣ Ce symbole indique une nouvelle fonction.



Pour en savoir plus, visitez le site www.spss.com. Pour les sites SPSS et les numéros de téléphone, consultez www.spss.com/worldwide.

SPSS est une marque déposée et les autres produits SPSS Inc. cités sont des marques commerciales de SPSS Inc. Tous les autres noms sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. © 2009 SPSS Inc. Tous droits réservés. MTA13SPC-0509-FR