**Práctica Nº 1**

Caso de Estudio: Text Mining

1. Los administradores creen que este nuevo tipo de información puede ofrecer un punto de vista distinto en cuanto al comportamiento y las actitudes de los consumidores, algo muy difícil de determinar hace algunos años.

El principal desafío que representan los datos no estructurados es su dificultad de análisis y la necesidad de software especial para detectar información no tan obvia o clara de comprender.

1. La minería de texto permite obtener información del punto de vista de los usuarios, opiniones positivas y negativas, críticas y quejas. Poder contar con esta información favorece en gran medida la toma de decisiones estratégicas que tengan como objetivo lograr una mayor satisfacción en los clientes o capturar nuevos, al conocer las preferencias o necesidades de los mismos.
2. Calabridge ofrece diversos productos de software para análisis de datos estructurados y no estructurados, con enfoque a redes sociales:
   * CX Analytics: permite escuchar a los consumidores, interpretar conversaciones de forma precisa y utilizar el feedback recibido.
   * CX Social: empodera su servicio de atención a los consumidores para utilizar información social para crear una línea de respuesta rápida y efectiva al feedback de los consumidores.
   * CX Survey: permite generar una mejor experiencia de encuestas.
3. Aquellas empresas que tienen mayor contacto con los consumidores finales y que tienen sistemas para recibir feedback o comentarios de los mismos pueden beneficiarse en gran medida del text mining para lograr darle utilidad a la gran cantidad de datos recibidos.
4. –

Caso de Estudio: “How Target Figured Out A Teen Girl Was Pregnant Before Her Father Did”

1. –
2. –
3. Incrementar ventas, segmentar los consumidores, implementar técnicas de marketing.