

利用数据挖掘技术 应对最严峻的挑战

利用预测智能更快制定明智决策

Modeler软件的深广技术, 让您无需编程便能够快速创建强大的预测模型。

设想如果能够通过预测客户行为并采取相应的行动将营销成本降低30%, 或将拖欠的贷款减少20%该多好。利用数据挖掘技术就可达到这些效果, 数据挖掘技术能够揭示数据中隐藏的规律, 预测业务成果。这种预测智能可协助您的组织快速做出精确有利的决策。

IBM SPSS Modeler是一个功能强大而全面的数据挖掘工作台, 可帮助您从数据中获得从未发现的洞察。无论您是专业的数据挖掘人员还是业务分析师, 这些技术的广度和深度均可让您轻松、高效、快速地构建预测模型。

您可以利用Modeler软件使用多种数据, 包括存储在业务数据库和文件中的数据, 以及呼叫中心记录、电子邮件、Web 2.0数据源及调查问卷等非结构化数据。其简洁的图形界面可快速地带您浏览整个数据挖掘流程——从数据访问到数据准备、数据建模和数据模型评估, 再到数据模型部署。Modeler灵活的部署选项——从简单的桌面工具到高级客户端服务器架构——使各种规模的组织均能够将预测分析整合到日常业务环境和流程中。

在全球范围内, 许多财富® 500强企业、学术机构及国家地方政府机构, 都依靠Modeler软件从企业数据中获得价值, 改进业务流程, 并在下列领域做出更加明智的决策:

- 客户关系/客户体验管理
- 欺诈和风险缓解
- 人力资本管理/资源规划
- 库存管理
- 营销效益
- 卓越运营

例如, 瑞士最大的有线电视网络供应商, 采用预测分析减少客户流失(这是竞争激烈的电信市场的常见问题)。公司认识到留住客户比赢回客户容易得多, 因而须借助Modeler软件分

析客户生命周期各阶段的客户反馈。现在公司利用这种洞察力预测客户的行为，并相应地调整措施满足客户需求，减少客户流失。这些措施包括雇佣越来越多的一对一客户联系人，以先发制人的方式解决客户投诉并提高客户满意度。由于部署Modeler软件，客户流失率已从19%下降至2%。

快速直观地创建强大的预测模型

您的组织可能已经在数据库、报告、企业资源规划(ERP)、商业智能、在线分析处理(OLAP)及其他技术方面投入了大量资金，协助您管理业务。您可以利用Modeler软件直接访问存储在不同的操作系统中的大量数据，创建强大的预测模型——并且无需编程，即可在图形界面中形象直观地完成此操作。

现已推出两个版本的Modeler软件支持分析需求。Modeler专业版包括利用结构化数据所需的所有工具——在CRM系统中跟踪记录的行为和交互、人口分布特征、购买行为及销售数据。Modeler高级版引入了强大的文本挖掘工作台，扩展了Modeler专业版的功能，这种工作台能够从文本数据或“非结构化”数据中提取关键概念、观点和关系，并将它们转换为结构化格式，从而使预测模型更加精确。

如需完整的产品信息，请访问 www.spss.com/software/modeling/modeler。

加速整个数据挖掘流程

Modeler软件开创性的图形界面使企业专业分析师轻松地专注于解决问题，而无需花费时间编写程序。工作时，交互式“数据流”直观映射数据挖掘流程，用户能够随时与信息互动，更加快速放心地开发模型。Modeler软件减轻了分析师的非生产性技术负担，使他们得以专心解答业务问题。

Modeler软件通过向数据挖掘流程的每一步添加支持文档，支持分析数据重复使用。此外，它还能够以各种方式充分利用部署能力，确保数据挖掘人员、分析师及其他业务用户能够相互协助完成项目，解决各种各样的严峻挑战。

数据挖掘人员通过图形界面访问整套先进的分析功能，包括最先进的运算法则、自动化的数据准备工具，以及丰富的交互可视化功能。这些省时技术可实现更大的有效性和准确性，降低日常开销。

Modeler软件可为跨行业数据挖掘标准流程(Standard Process for Data Mining, CRISP-DM)提供明确的支持，这种行业标准方法可确保利用数据挖掘技术得到及时可靠的结果。SPSS (隶属于IBM公司)曾是开发这一研究方法的社团的创始成员，并将继续在其发展过程中发挥主导作用。

“Digital+利用定制产品提升客户满意度，降低客户流失率，增加对外宣传活动的交叉销售成果。IBM SPSS Modeler是我们解决方案的关键组件，并且对于提高我们的客户满意度和忠诚度极为重要，能够在部署该软件的短短两个月内大幅度提升客户保留率。”

—Omar Rois Digital+客户情报经理

通过自动化更加迅速地获取结果

自动化建模功能使软件能够识别最适于解决您的问题的各项技术。这种功能可帮助您一步快速创建最佳模型。您可以选择特定的模型,也可以结合使用多种预测技术生成模型,以便准确地预测结果。

采用自动化的数据准备功能,使分析师不必花费大量时间验证和准备分析数据。由于几乎80%的数据挖掘工作时间通常耗费在此类任务上,而Modeler软件能够自动完成这一流程,分析师便能集中精力完成主要工作——解决业务问题。

利用所有数据最大限度地获取洞察

您可以利用Modeler软件获取更深入的洞察和更准确的预测,这是因为您可以利用所有数据资产创建客户或涉众的完整视图。Modeler软件可在多种平台上利用多种数据库、电子表格和平面文件——包括IBM® SPSS® Statistics、SAS®及Microsoft® Excel®文件,因此您可以充分利用所有数据,获取更好的业务成果。这就大大提高了组织解决复杂业务问题的能力。

您还能从以各种语言记录的文本数据或“非结构化”数据中提取关键性概念、观点和关系。Modeler高级版提供全面的数据挖掘功能和完全整合的文本分析工作台,轻松地将文档、电子邮件、博客、RSS订阅源等文本数据源中的自由文本数据纳入分析。这样有助于您了解概念、态度、人员、组织和事件之间的关系,并将这些洞察整合到模型。

Modeler可与其他IBM SPSS技术全面整合,使组织能够充分利用现有投资,轻松地实现更多价值。IBM® SPSS® Data Collection系列调查研究软件,可将态度数据纳入预测模型,为您提供可以深入分析客户的丰富资料来源。此外,Statistics界面可从Modeler软件直接访问,因此您无需离开数据挖掘工作台,便能够执行数据准备和处理、统计测试和报告工作。

将预测整合到整个企业中

Modeler软件使您能够利用各种标准编程接口,轻松地将预测功能部署到业务流程中,从而同时支持实时分析和批量分析流程。您还可利用其他服务管理模型性能,实现分析流程自动化。这些服务可节省时间,并确保持续更新模型及模型的准确性。

可通过IBM® SPSS® Collaboration and Deployment Services添加创新性分析管理、流程自动化及部署功能,将预测模型转换为企业信息资产。这种最佳的分析平台可提供可靠的可扩展基础设施,提供关键业务流程预测和建议。

实现显著的可扩展性和开放性

Modeler软件的开放式架构使您能够使用数据、部署模型、预测和了解决策者及自动化的操作系统,包括:

- 呼叫中心工作人员, 协助他们提供更多客户乐于接受的产品或服务——提高营收, 而不会大幅增加成本
- 其他面向客户的工作人员, 以便他们能够向现有客户进行向上销售和交叉销售, 留住那些可能会流失的客户——提高客户群的收益率
- 网站, 让客户更加轻松地搜寻和购买他们想要的产品, 从而增加这一渠道的盈利能力

Modeler软件能充分利用IT基础架构, 因此无需添加新硬件, 即可利用现有的数据库内提供的数据挖掘运算法则, 在几分钟内为多条记录评分。

Modeler软件使您能够以更加精巧实用的方式了解人们, 更准确地预测他们的行为。

中小型企业将会发现, Modeler软件能够有效地分析生成的大量数据。在具有复杂、大容量数据挖掘要求的组织中, IBM SPSS Modeler Server可支持多个数据挖掘人员同时在大型运营仓库上开展工作, 而不会浪费计算资源。

快速轻松地解决业务问题

各种类型的组织均已发现, 它们能够利用Modeler软件更加经济有效地吸引客户、增强客户忠诚度、减少客户流失, 降低风险。公共政府、医疗、教育行业组织已经从Modeler软件应用中获益, 它能够预测员工能力、积极应对公共安全问题和、管理学生的学习周期、提高课堂效果, 解决许许多多其他的业务挑战。

构建更加有利的客户关系

Modeler软件帮助您识别客户和涉众类型, 寻找他们行为之间的相似点或不同点, 从而确保您的产品或服务策略及客户流程均基于实际行为而非猜测进行开展。例如:

- 葡萄牙历史最悠久的一家银行, 通过采用预测分析技术识别可能会离开银行的客户, 阻止客户流失。重点挽留那些最具价值的客户, 使银行的客户流失率降低了15%~20%, 利润增加了10%~20%。
- 美国加州的一所拥有近15,000名大学生的社区大学, 依靠Modeler软件预测哪些学生辍学概率较高。这样便可协助教师和管理人员, 通过提供适当的辅导、经济援助方案及课程设置提高学生在校率。出于有了这些方案, 这所大学成功转入美国加州大学系统的学生比例位居加州社区大学的第三位。
- 一家荷兰保险公司, 采用Modeler软件帮助规划和优化跨产品组和渠道的对外宣传活动, 在短短三个月内实现448%的投资回报。这一做法使对外宣传的转换率提高了40%, 邮资降低了35%。

控制风险, 打击欺诈

Modeler软件可帮助组织高效可靠地分析与风险相关的许多变量: 采用灵活全面的一系列技术, 包括风险评分和异常检测, 您能够检测可疑情况, 并快速地做出反应, 从而降低风险影响。例如:

- 一家英国能源公共事业公司, 采用Modeler软件分析五百万条客户记录, 以便能够提高销量及改善客户服务, 同时最大限度地减少由于拖欠导致的呆账。该公司还利用数据挖掘技术提高其支付处理流程的效率。
- 美国州税部门开发的预测评分技术, 使其能够集中关注最有可能少缴税款的企业, 因而得以投入调查资源处理此类情况。这就使该机构的营收增加, 而劳动力成本却大大降低。

如果应对欺诈或付款不当问题是您的首要问题, 则Modeler软件可帮助您有重点地调查资源, 处理最有可能具有欺骗性的事务——从而使商业组织和政府机构都能够提高成功率并降低成本。一家美国医疗保健服务机构, 采用Modeler软件识别可疑的医疗索赔。从前的流程需要花费两个星期。现在, 它只需要十分钟, 并且检出的欺诈性索赔数量比旧流程多200倍以上。

Modeler软件可简化异常检测流程, 从而使分析师更加迅速地找出异常行为。并且由于预测模型能够轻松地进行更新, 因而组织可以持续检测异常情况, 即使诈骗分子改变策略也是一样。

涉及智能工作的机构可采用Modeler软件揭示关系或行为的模式。国家及地方执法机构能以此解决“冷案”, 预测潜在的犯罪行为。一家软件公司将其地图绘制功能与Modeler软件的模式识别技术结合起来, 显示特定城市内的哪些位置最有可能发生暴力犯罪——这是Modeler软件的灵活性及与其他解决方案的互操作性的最佳示例。

依靠高投资回报率

每项事务、事件、客户联系、调查响应、博客日志和网站点击, 均可提供与客户或业务相关的宝贵信息。您的数据库、呼叫中心软件、电子邮件记录及其他系统充满了这样有益的洞察, 可以推动组织的成功。

Modeler软件是数据丰富的组织的理想选择, 因为它能够让您轻松、高效、迅速地执行数据挖掘工作。Modeler软件可帮助组织获取预见性和洞察力, 增强对于客户态度和行为的理解, 取得巨大可观的效益。

关于SPSS (IBM子公司)

作为IBM的一家子公司, SPSS是全球领先的预测分析软件和解决方案供应商。该公司完整的产品组合集数据收集、分析、建模与部署功能于一体, 可捕捉客户的态度和意见, 预测未来客户交互的结果, 并将分析嵌入到业务流程中从而对这些洞察结果采取相应的措施。IBM SPSS解决方案整合了分析、IT架构与业务流程, 推动了整个公司内相互联系的业务目标的全面实现。IBM SPSS技术帮助全球企业、政府及学术界客户打造吸引、留住和发展客户的竞争优势, 同时减少欺诈并降低风险。SPSS于2009年10月被IBM收购。如需了解更多信息或联系销售代表, 请访问: www.spss.com。



© 版权所有IBM Corporation 2010

SPSS Inc., an IBM Company Headquarters,
233 S. Wacker Drive, 11th floor
Chicago, Illinois 60606

SPSS是注册商标, 其他SPSS产品名称是SPSS Inc. (一家IBM公司)的商标。©2010 SPSS Inc. (一家IBM公司)。保留所有权利。

IBM和IBM徽标是国际商业机器公司在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。要查看IBM商标的完整列表, 请访问: www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。

其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

本出版物中对IBM产品或服务的引用, 不代表它们可用于所有IBM运营的国家。

本信息中对非IBM网站的引用仅出于方便考虑, 不能以任何方式看作对这些网站的认可。这些Web站点上的内容不是本IBM产品资源的一部分, 使用这些Web站点时风险自负。

本出版物中对IBM产品和服务的引用, 不代表它们可用于所有IBM运营的国家。



IMB14074USEN-00