

# 使用資料採礦獲致成功 CRM 的十大秘訣

探索深獲肯定的策略及最佳實務



---

## 產品特色：

- 使用 IBM SPSS Modeler 計劃及執行成功的資料採礦專案。
  - 瞭解專案團隊成員的角色與責任。
  - 決定哪些資料符合專案目標。
  - 擴展資料採礦範圍，達到更出色的結果。
- 

## 前言

資料採礦無疑已成為主流技術。這種方法由學術界開發，並首先獲得政府研究實驗室採用，可以探索資料中未知的模式或關聯。現在資料採礦扮演核心角色，協助各行各業的公司提升日常業務決策能力。IBM® SPSS® Modeler 是有效的資料採礦工具，支援改善客戶關係管理 (CRM)。

大型公司使用資料採礦解決各種客戶問題，其中包括：以更符合成本效益的方式獲得及挽留客戶、制定更準確的行銷活動目標、提升交叉銷售及提升銷售，藉以增加客戶價值。IBM SPSS 資料採礦是預測分析的關鍵元件。公司可以透過預測分析，使用分析資料提供的見解，在組織的任何部門進行引導、最佳化及自動化客戶導向互動。

SPSS 是率先投入資料分析領域的產品之一，不僅最早上市，也持續成為最普遍且廣泛使用的軟體應用程式之一。SPSS 身為 IBM 組織的新進成員，為全球更廣大的客戶提供先進分析工具。

IBM SPSS 方案包括領先業界的資料收集、統計及資料採礦產品，採用統一平台支援分析資產的安全管理及部署。IBM SPSS 資料採礦工具係以業界標準為依據，可輕易與現有的基礎架構整合，以提升精確度、減少人力需求，並盡可能降低損失。IBM 與 SPSS 共同努力，讓您擁有最優異的彈性發掘各種類型資料，並決定如何部署結果。



---

## 摘要：

許多公司成功使用 IBM SPSS 資料採礦技術，大幅提升 CRM 成果，並提供各種豐富經驗與您分享。如果您正在尋找方法開始或改善 CRM 活動，本白皮書提供的十大秘訣，絕對能讓貴組織獲益不少。

---

如果貴公司接觸 IBM SPSS 資料採礦的經驗不多，可以參考其他成功採用資料採礦技術公司的經驗，相信能夠對您有所幫助。他們已經發現各種要訣和技巧，達到最出色的投資報酬率 (ROI)。以下是上述經驗的精華內容：*使用資料採礦獲致成功 CRM 的十大秘訣*。

## 1. 規劃是資料採礦專案的成功關鍵。

對任何有價值的工作而言，規劃是成功的重要條件。任何考慮資料採礦專案的組織，首先必須由業務觀點定義專案目標，然後將此知識轉換為一致的資料採礦策略，以及妥善定義的專案計劃。

遵循以下三個步驟，計劃成功的資料採礦：

- 一開始就要設定最終目標。避免因為未定義的商業目標，而出現採礦資料的「特定困境」。在執行建模之前，定義專案支援組織的策略目標。例如您的商業目標，可能是希望吸引更多類似於目前最具價值客戶的對象；或可能是留住利潤最高的客戶，延長合作時間。
- 獲得企業利害關係人的支持。請務必讓所有關係人參與專案。一般來說，財務、銷售及行銷部門的關注目標，是策劃符合成本效益的 CRM 策略。不過資料庫和資訊科技經理也屬於「關注方」，因為他們的團隊通常需要支援執行上述策略。
- 定義可執行的資料採礦策略。利用資源，計劃如何達成目標。技術及人員資源都必須列入考慮。

## 2. 針對資料採礦專案設定明確目標。

開始進行資料採礦專案之前，請清楚瞭解 IBM SPSS 資料採礦如何協助您達成目標。舉例來說，如果策略目標是減少客戶流失，您希望達成的改善程度為何？

接下來是確定標準的資料採礦程序，例如 CRISP-DM (Cross-Industry Standard Process for Data Mining)。CRISP-DM 是綜合性的資料採礦方法及程序模型，可以讓大型的資料採礦專案更為快速有效，並降低成本。IBM SPSS 與其他多家主要公司共同制定 CRISP-DM，支持這項資料採礦的最佳實務方法，並提供給貴組織實現可行結果。CRISP-DM 模型在程序的每個階段，提供逐步的引導、作業及目標，包括業務瞭解、資料瞭解、資料準備、建模、評估及部署。

本項方法是資料採礦工作的最佳起始點，協助您：

- 評量商業問題並排定優先順序
- 結合資料採礦方法解決問題
- 應用資料採礦技術
- 解讀資料採礦結果
- 部署及維護資料採礦結果

如需 CRISP-DM 的相關資訊，請參閱 [www.crisp-dm.org](http://www.crisp-dm.org)。

之後要建立專案計劃達成目標，包括明確定義「成功」的構成要素。

最後是執行成本效益分析，請注意要納入任何必要資源的成本。

### 3. 招募各種背景的人員組成專案團隊

初次執行資料採礦專案最常見的錯誤之一，就是將資料採礦計劃的責任，完全丟給資料採礦人員負責。由於成功的資料採礦需要明確瞭解需要解決的業務問題，此外在大部分的組織中，瞭解該項業務的人員遍及不同領域或部門，因此招募各種背景的人員組成專案團隊，是相當重要的工作。例如評估客戶流失牽涉的因素時，可能需要客戶服務、市場研究或甚至計費領域的職員，以及對資料資源與資料採礦具有專業知識的成員。

依據設定的目標，您可能希望擁有以下部分或全部職務的代表：高階主管支持者、專案領導者、商業專家、資料採礦人員、資料專家及 IT 支持者。部分專案可能需要二至三位成員，其他專案可能需要更多人員。

### 4. 準備適當資料

為了確保成功，必須瞭解可以使用的資料種類，以及資料本身的狀況為何。首先從可以立即取得的資料著手。並不一定需要大量資料，或是在資料倉儲中妥善整理的資料。許多有效的資料採礦專案，執行時僅使用中小型規模的資料集，部分甚至只有數百筆或數千筆記錄。例如您可能利用客戶記錄範例，就能判斷一般購買公司產品的客戶，屬於哪種特定的個人背景資訊。您可藉此預測其他客戶可能購買的產品，或是對客戶最具吸引力的方案。

## 5. 確保 IT 支持

IT 對任何成功的資料採礦方案都是重要因素。請記住，您選擇的資料採礦工具，將扮演重要角色，以確保 IT 部門支持。資料採礦工具應與現有的資料基礎架構整合（相關的資料庫、資料倉儲及資料超市），應能開放存取資料，並可利用資料採礦產生的計分與預測，強化現有的資料庫。

## 6. 選擇適當的資料採礦解決方案

IBM SPSS Modeler 可節省組織時間並改善分析流程，支援程序的每項步驟，並可確保效率優異且成功的資料採礦專案。如果要納入其他類型的資料，例如文字、網頁或意見調查，整合式的解決方案就特別重要。這是因為每種類型的資料，都可能源於不同系統，並以各式各樣的格式存在。使用整合式的解決方案，可以讓分析師有效遵循一系列的見解，不受分析中包含的資料類型影響。

在預測分析的「決策管理」階段，整合也相當重要。決策管理決定哪些行動能帶動最理想的成果，然後將建議行動提供至能夠有效執行的系統或人員。為了支援決策管理，您需要連結至作業系統的解決方案，例如客服中心或行銷自動化軟體。這類解決方案能夠支援更為廣泛、迅速，甚至即時提供的預測見解。

## 7. 考慮採礦其他類型資料，增加資料採礦的投資報酬

您將文字、網頁或意見調查資料，結合至建置模型使用的結構化資料時，就可提供更豐富的可用資訊進行預測。即使您只加入一種類型的額外資料，也能使產生的結果更為出色。納入多種類型的資料，可以提供更優異的改善成果。

為了判定公司是否能因為納入更多資料類型而獲益，一開始可以詢問下列問題：我們要嘗試解決哪些類型的商業問題？我們有哪些類型的資料可以解決這些問題？上述問題的解答，可協助您判定納入的資料類型，以及納入的原因。例如您嘗試瞭解長期客戶為何離開，就可能希望分析客服中心記錄的文字，並結合客戶焦點團體或客戶滿意度意見調查的結果。

## 8. 擴展資料採礦範圍，達到更出色的結果

增加資料採礦投資報酬的方式之一，就是增加執行的專案數量。IBM SPSS Modeler 資料採礦解決方案可以自動處理例行作業，無需增加人員。您可以處理額外的相關商業挑戰，或是將資料採礦應用於不同的部門或地區，讓您的資料採礦投資獲得更多成果。如果公司在最優先處理的問題上已經獲得進展，例如增加交叉銷售活動的轉換率，就可以考慮現在是否要處理次要問題，例如縮減獲得客戶計劃的成本。

## 9. 考量所有可用的部署選項

進行資料採礦時，能夠有效部署結果的組織，一向能達到更高的投資報酬。在資料採礦的初期實作階段，部署包括向分析師提供模型，以及向經理提供報告。經理或幕僚必須整合模型及報告，才能開發策略或戰術計劃。之後許多公司使用批次計分，通常於離峰時間進行，以便更有效地在資料庫中納入更新預測，甚至可以自動排定更新時程，並將計分引擎嵌入現有應用程式。

目前最新的資料採礦技術，即使是包含數十億筆計分的龐大資料集，也能在幾小時內完成更新。您也可以即時更新模型，並在人員與客戶互動時，聯絡他們以部署結果。此外您可以將模型或計分即時部署至自動產生銷售方案的系統，或是向網站訪客提供產品建議；以上只是其中的二種可能。

## 10. 透過模型管理增加協同作業與效率

探尋能夠集中管理資料採礦模型，並支援程序自動化（例如更新客戶計分）的資料採礦解決方案。這些解決方案可以促進更優異的協同作業及企業效率。集中模型管理也能協助組織避免浪費資源或重複作業，同時確保應用最有效的預測模型解決商業挑戰。模型管理也可以記錄模型的建立、使用及應用。

## 總結

雖然資料採礦經常提供不可思議的精確度，但這並不是在變魔術。資料採礦是寶貴的商業工具，讓全球各地的組織都成功用以制定各種重要商業決策，例如客戶獲得與挽留、客戶價值管理、行銷最佳化以及其他客戶相關問題。

同樣地，有效運用資料採礦的關鍵，也不是什麼秘密。您只要確實瞭解要解決的問題，並擁有適當的資源、支援及解決方案，也能享有其他組織利用資料採礦所獲得的商業利益。

如需相關資訊瞭解如何開始使用資料採礦，或是進一步擴展現行資料採礦成果的效益，請連絡 **IBM SPSS** 業務代表。

## 關於 IBM 商業智慧分析

**IBM 商業智慧分析**軟體提供完整、一致及正確的資訊，值得決策者的信賴，提升企業效能。綜合性的產品組合，包括商業智慧、預測分析、財務績效及策略管理，並以分析應用程式提供明確且立即可行的深入見解，讓您瞭解目前績效，預測未來成果。結合豐富的業界解決方案，以及深獲肯定的實務與專業服務，讓任何規模的組織都能帶動最優異的生產力，安心地自動制定決策，創造更優異的成果。

**IBM SPSS Predictive Analytics** 軟體身為本產品組合的一部分，可協助組織預測未來事件，並可依據見解主動行事，帶動更優異的商業成果。全球各地的企業、政府及學術單位都使用 **IBM SPSS** 技術，作為吸引、保留、擴大客戶群並減少詐騙案件和規避風險的競爭優勢。組織將 **IBM SPSS** 軟體納入日常營運，就能成為具備預測能力的企業，能夠引導及自動化各種決策滿足商業目標，並達成可衡量的競爭優勢。如需進一步資訊，或要聯絡業務代表，請造訪 [www.ibm.com/spss](http://www.ibm.com/spss)。



---

© Copyright IBM Corporation 2010

110 台北市松仁路 7 號 3 樓

技術諮詢熱線：0800-000-700

台北市松仁路 7 號 3 樓

美國政府使用者的注意事項 - 使用、複製及公開權依 GSA ADP Schedule Contract 與 IBM Corp. 所提出的限制而定。

台灣印製

2010 年 5 月

版權所有

IBM、IBM 標誌、ibm.com、WebSphere、InfoSphere 及 Cognos 是國際商業機器股份有限公司在美國及/或其他國家的商標或註冊商標。如果這些或其他 IBM 商標在本文首次出現時，帶有商標符號

(® 或 TM)，代表這類商標在本文發佈時已於美國註冊，或為 IBM 擁有的普通法商標。這類商標可能已在其他國家註冊或屬於普通法商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」，網址為：

[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)。

SPSS 是 IBM 旗下 SPSS, Inc. 的商標，已於全球許多地區登記註冊。

其他公司、產品或服務名稱可能是其所屬公司的商標或服務標誌。



請回收