



摘要

IBM SPSS 解決方案能讓零售商：

- 提升客戶價值與整體收益
 - 降低成本，提升營運效率
 - 開發成功的全新產品及服務
 - 決定可獲利的地點設置新商店，並改善現有商店
 - 在部門之間有效溝通，提供更優異的決策能力
-

IBM SPSS 零售商解決方案

現今的零售商在達成成長與收益目標的過程中，面臨許多障礙。客戶目前擁有更多選項，可以決定購買的產品、購買時間、購買方式，以及購買價格。由於市場逐漸飽和，零售商希望能減少內部的作業成本，並由品牌、客戶及員工衍生更高的價值。其中最重要的部分，就是零售商希望找出全新方式，讓自己能夠與競爭對手有所區別。

IBM SPSS 資料採礦分析(Data Mining)技術，能夠協助零售商在組織內部擁有更優異的決策能力，不論是行銷、產品開發、挽留客戶、貨架陳列，乃至於地點選擇，都能藉此創造更出色的成效。多年來零售商仰賴 IBM SPSS 軟體提供各種客戶與營運的深入見解，以便領先競爭對手。本公司已服務業界 40 多年，期間不但領先開發各種技術，在專業知識方面也精益求精，因此各種類別的零售商，不論是區域連鎖店，還是全球性的網路購物公司，都仰賴本公司的技術與知識。

提升客戶價值與整體收益

零售商在激烈的競爭之中，需要找到方法讓自己與眾不同，獲得消費者的注意。某些零售商採取削價方式，短期內雖然能提升銷售量，但長期則會損害利潤。零售商使用 IBM SPSS 解決方案，就能更充分瞭解客戶的需求、偏好與習慣，達到帶動銷售與增加客戶價值的效果。例如零售商可以：

- 瞭解客戶最可能接受的交叉銷售與提升銷售的通路及產品，以提升現有客戶的銷售業績，進而讓公司享有最高收益
- 即時分析客戶資料與對話，並提供已設定目標的方案，以提升國內及海外客服中心的收益 (interactive marketing，線上提供最佳行銷方案)
- 在所有通路提供協調一致的互動方式，以提升客戶的滿意度及忠誠度 (所有通路訊息一致)



國內前八名的零售商，其中有六家是本公司的客戶。

報告數據係依據 2008 財星雜誌 (FORTUNE) 500 大企業清單對照所得。

上述功能如何轉換為真實世界的成果？在日本居於領先地位的個人電腦及軟體零售商，透過已設定目標的線上推薦方式，讓線上營運的獲利增加三倍，每個月的網頁點閱次數也由 1,600 萬增加到 3,000 萬。主要的美國辦公室供應零售商使用 IBM SPSS 解決方案，在所有通路針對客戶建立統一觀點，以加強郵購、線上及客服中心的廣告活動。

降低成本，提升營運效率

零售商持續面對壓力，要在不增加營運成本的情況下，創造更優異的業績。不過預測分析能讓許多零售商提升業績，同時還能實際降低成本。其中關鍵在於瞭解集中運用資源的目標，以創造最大的影響力，

例如只向最可能購買產品的客戶行銷，而不是向所有客戶行銷產品。零售商使用 IBM SPSS 軟體，就能針對每個客戶判定適當的方案、通路及銷售時機，達成最優異的成果，不必浪費資源。

零售商可利用 IBM SPSS 的預測分析功能：

- 將沒有重點的大型廣告活動，轉換為鎖定目標並更為符合成本效益的小型行銷活動，達到降低成本的目標
- 讓商業使用者找到所需答案，迅速採取有效措施，藉此提升營運效率

例如美國的家庭修繕用品連鎖商，在使用集中化的報告系統之後，不但減少了庫存盤損，也改善了供應鏈實務。居於領先地位的美國皮革精品及配件行銷商，發展已設定目標且符合成本效益的行銷活動，並於內部執行資料分析，達到降低成本的目標。

開發成功的全新產品及服務

讓公司、品牌或產品系列維持獲利的關鍵，就是持續推出引起客戶共鳴的全新方案，或是更新方案內容。因此客戶的理解程度，是產品開發成功的關鍵所在。我們提供許多方式，讓零售商瞭解客戶的需求、疑慮及渴望。例如零售商可以：

- 利用意見調查研究應用程式，在每個接觸點收集客戶資訊
- 分析客服中心記錄、客戶電子郵件，以及開放式的意見調查回應，瞭解各種意見與建議
- 針對實際客戶，預測最可能成功的產品概念

上述功能讓領先英國市場的休閒公司及同業，依據客戶對產品屬性 & 品牌特色的認知情形，建立行銷與廣告策略。

在美國地區前 12 名的專業零售商之中，有 11 家購買了 IBM SPSS 軟體。

依據 2008 財星雜誌 (FORTUNE) 500 大企業清單的對照結果

決定可獲利的商店地點及配置

零售商瞭解商店的地點與設計，是成功的重要因素。其中必須考慮的因素包括人口個人背景資訊、購物模式及趨勢，以及許多其他標準。許多零售商在經過爆炸性成長的期間之後，都採取謹慎的擴展策略，投入更多心力處理各個新商店的獲利能力。零售商可以使用 IBM SPSS 軟體：

- 透過購物籃分析(Market Basket Analysis)決定最佳產品組合
- 決定如何設計賣場商品陳列位置，以創造最佳業績，並提供極具吸引力的購物經驗
- 預測最佳的新商店地點，避免投入飽和或接近飽和的市場

全球各地的零售商都在使用這些功能，針對商店地點及設計作出更明智的決策。例如德國的辦公室產品製造商，就結合銷售點、個人背景資訊及競爭對手資料進行分析，以針對各個商店及區域，決定最佳的產品及商店配置。

在英國的汽車零件供應商，則利用歷史與特定商店的銷售資料、地點品質標準及人口統計資訊，找出最具獲利能力的地點設置新商店。主要的美國紡織及工藝品供應商，依據最可能一起購買的產品，重新設計商店配置。

加強溝通創造更優異的決策能力

零售商為了維持競爭優勢，必須迅速制定重大決策，因此從主管到前線人員，都必須能立即取得各項最新資訊。有了 IBM SPSS 產生報告及部署解決方案，全組織的決策者就能快速安全地存取實用資料。零售商可使用這些解決方案：

- 整合多個來源及平台的資料
- 建立高品質的互動式表格及圖表
- 透過安全的線上入口網站，迅速發佈報告
- 使用普遍的 ERP 系統整合報告解決方案

例如北美地區主要的運動鞋及服裝製造商，在使用線上報告系統之後，不但縮短了管理報告時間，也減少對內部資料庫分析師的依賴。

利用彈性解決方案因應特定需求

我們提供彈性解決方案，讓零售商能夠因應特定的業務問題，或達成規模更大的組織目標。IBM SPSS 技術能夠與現有系統整合（包括舊式系統），並可管理大量的複雜資料。零售商可於需要時實作解決方案，而不是取代整個系統。

本公司的解決方案可讓零售商取得所需功能，迅速因應各種業務問題，並達成可衡量的成果。



關於 IBM Business Analytics

IBM Business Analytics 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。



© 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。若上述及其他 IBM 註冊名稱在本文首次出現時附有商標符號 (® 或 ™)，代表這類商標在本文發布時已於美國註冊，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」：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