

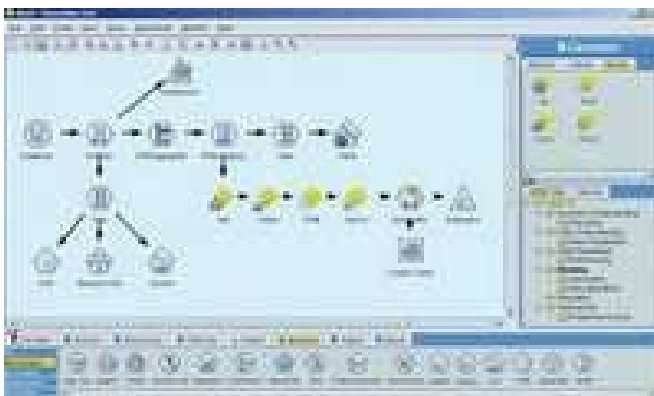
Clementine 12.0 資料採礦平台應用說明

Clementine 12.0 可用於許多商業行為的分析與決策幫助，下為 Clementine 實行於一間英國第二大的銷售零售公司的目錄行銷部門 GUS Home Shopping 的案例分享。

GUS Home Shopping，是英國第二大零售商 Great Universal Stores 的目錄銷售分部，為了能在競爭日益激烈的商業競爭市場下繼續保持競爭能力、市場佔有率和客戶忠誠度，GUS Home Shopping 每年都寄出 1 千 4 百萬份時裝目錄。而此目錄必須精確評估客戶對商品目錄內容的需求，在每一個銷售旺季到來之前做出更精確的預測來降低存貨積壓的費用，並訂購足夠數量受歡迎的目錄來提供更好的客戶服務。

SPSS 利用 Clementine 來建立模型，分析過去的消費記錄，對目錄中每一個商品的需求情況進行預測，並確定和每一項預測相聯繫的風險等級。如今，他們可以提前知道那一些商品需求旺盛，並做出相應的訂單調整。

關鍵解決方案：RFM 分析，上架季節分析，與存貨分析



導入效果說明

GUS Home Shopping 很清楚未來的市場銷售成功取決於在合適的時間、以合適的數量訂購合適的商品。如果當客戶想要的商品不在貨架上時，他們就會去其他對手的商店，這樣客人的流失度將會很高很高。

為收集預測需求資料，公司在每一個銷售季節開始前三個月向 6 萬個客戶郵寄時裝目錄草樣底稿，這些客戶可以得到為期兩周的折扣獎勵作為回饋。而採礦分析師用收集到的資訊對每一種商品的最終需求進行市場預測。銷售計畫經理依靠這些預測來分配 25% 左右的預算，花費約 2 億英鎊。

為了節省成本，多年來，公司已經有用多元回歸分析和其它軟體進行預測，但這些評估經常過於保守而沒有明顯的成本改善。流行商品短缺導致訂單被退回，並使客戶非常不滿意。相反，需求預測過於樂觀則更糟，這會造成大量的商品積壓。於是，GUS Home Shopping 預測和商業分析部高級專案分析師 Matthew Biddle 需要尋找一種更精確的方法進行這些預測。而他們找上了 SPSS 的解決方案團隊，Clementine 強大的功能馬上給 GUS Home Shopping 留下了深刻的印象。根據 Biddle 的說法，"在大型商業伺服器主機上，我們無法以圖形的方式看到模式和趨勢，增加解讀難度和錯誤率。Clementine 使我們可以探察新的變數，並快速建立新的模型。在這個過程中，我們也形成了更深的商業了解。"

分析重複進行了幾個銷售季節，Biddle 和其他諮詢師對兩個系統的預測結果進行比較。使用相同的輸入變數，他們用 Clementine 的神經網路和原使用的大型機系統的多元回歸分析進行預測。他們用前三個銷售季節的歷史資料為大約 6500 個商品建立預測模型。

針對每一個季節，GUS Home Shopping 發現 Clementine 的神經網路模型所作的預測比較出色，平均值絕對誤差降低了 4%，標準差則降低了 10%。而且，通過 Clementine 的規則歸納技術，GUS Home Shopping 在預測的風險等級分配的正確性方面提高了 20%。

現在，Clementine 的預測和風險評估報告已經取代了大型機系統的多元回歸報告，開始出現在銷售經理的報告中。而且這些數字成為經理們最終的採購決策的判斷基礎。

由於 GUS Home Shopping 現在可以作出更好的需求預測，現在公司對以合適的數量訂購合適的商品非常有信心。根據 Biddle 的說法，在最近剛剛結束的銷售季，比較前一個採用回歸分析進行預測的季節來說，行銷費用節約了 3.8%。如再對模型作更精細調整，未來節省的費用還會更多。GUS Home Shopping 使用 Clementine 不僅節約了費用，還維持了更多的老顧客。暢銷商品供貨充足，客戶對 GUS 的服務非常滿意。

目前，為從 Clementine 和資料採礦的投資中得到更多的回報，公司正在研究使用 Clementine Solution Publisher。一旦模型建立之後，再來就可以定期自動完成整個預測過程。而 CSP 可以把 Clementine 工具平台建立的預測流導出為 C 語言代碼，並保存到大型主機或 UNIX 系統，這些系統可以自動執行並在夜間作出報告，這樣銷售經理就可以在一早就得到這份重要的決策支援資訊報告，做出更快速、更客觀的決策。

你想也在貴公司實行這項人工智慧解決方案嗎？你也想在銷售行銷成本節省更多經費嗎？您更想透過商業智慧分析來產生更多無法顯現的潛在資訊報告嗎？

SPSS Clementine 12.0 將是您惟一且值得的選擇！！