



IBM通用行业客户洞察分析解决方案

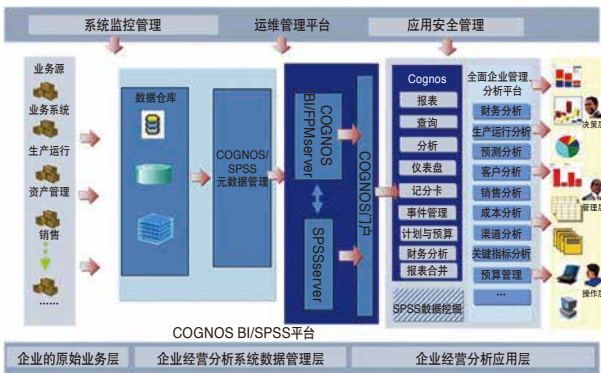
IBM通用行业客户洞察解决方案是基于IBM COGNOS/SPSS先进的技术平台, 提供从数据存储、数据管理以及数据分析展现的全方位功能, 有效地将信息转变成为辅助决策的知识, 提升企业的管理能力。解决方案能够满足企业信息分析的深入应用需求, 及时把握客户需求, 迅速掌握市场动态并及时做出调整。其产品技术也适用未来信息化建设的不断发展需要, 可以充分保证系统建设的成功以及对未来的系统规模和功能扩充的需求。

行业背景与需求:

自20世纪90年代末起, 随着科技的飞速发展, 企业信息化得以大面积普及和加深, 各行各业普遍发生了翻天覆地的变化。信息技术在企业中的广泛应用为企业带来了巨大的利润和收益, 显著地提高了企业的效率, 但与此同时, 信息技术的使用也给企业带来了新的挑战, 企业拥有的信息数据量因信息化的普及而剧增, 面对海量的企业数据信息, 企业决策层有以下需要:

- 如何认识和发掘潜在客户?
- 客户需要的是什么?
- 如何有效地对现有客户进行提升销售和交叉销售?
- 如何提升客户价值, 保持客户忠诚度, 避免高端客户的流失?

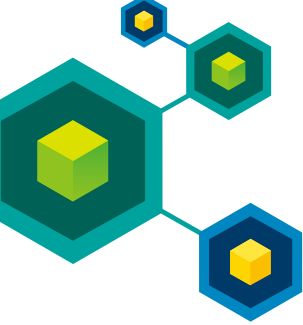
解决方案架构:



功能模块:

- 数据源层: 主要为各业务系统以及其它系统的数据, 比如财务管理、人力资源管理、物资管理、设备管理等数据;





- ◆ 数据存储层及元数据层: 鉴于未来需求的灵活性, 数据存储层是既包含按照主题存放数据仓库, 也提供COGNOS元数据直接连接业务系统的通道。数据仓库和业务系统的直接访问也由COGNOS元数据统一管理, 并形成完整的业务视图, 既保留技术的灵活性, 也满足系统的一致性和数据的完整性;
- ◆ 应用服务层: IBM提供全面的BI应用功能, 在服务层依据不同的技术, 由两个不同功能的服务组成, 分别为COGNOS统一服务平台和SPSS服务平台。该层会利用IBM软件的业务建模能力, 为不同的需求搭建OLAP模型或挖掘模型;
- ◆ 展示层: 主要包括两方面的应用, 一是COGNOS BI/FPM功能, 二是SPSS功能。

方案价值:

- ◆ 业务人员的行业经验同数据挖掘平台工具的结合使得细分结果更有效。提供极大灵活性, 快速建立市场细分模型。确保企业及时地了解用户行为的变化情况。为企业的策略制定提供数据支持。为企业决策人员提供支持和帮助;
- ◆ 更加准确地找到目标用户。进行精准营销, 确保快速地对市场变化做出反应。减少了企业的营销成本。减少营销人员的工作量。为市场营销人员提供决策支持和帮助;
- ◆ 通过数据分析、数据挖掘的工具平台展现的全方位技术功能, 有效地将信息转变成辅助决策的依据, 提升企业管理能力。

客户收益:

- ◆ 更多的用户——通过简单的、基于角色的界面、有针对性的内容和能力、灵活的可扩展平台提高吸引力;
- ◆ 更好的决策——拥有准确、完整的信息, 基于策略目标与举措提出的;
- ◆ 更高的工作效率——可随时获取所需信息、可按指定格式提供信息、可向任何位置提供信息;
- ◆ 动态地将智能化预测应用于决策的每一步使收益最大化。

成功案例:

- ◆ 某移动公司经营分析系统项目
为实现客户保持和客户拓展, 提高信用和投资管理水平, 以数据挖掘提升经营分析系统, 某移动公司应用专业的数据挖掘软件Clementine, 初步建立了大客户异动分析、潜在大客户预测、分类业务套餐测算和消费模型分析等四个专题模型, 从而实现了进一步了解客户, 获取决策信息的目的;
- ◆ 某移动公司市场细分项目
为准确定位目标客户, 并制订具有针对性的营销活动, 该移动公司应用数据挖掘软件Clementine, 优化配置营销费用, 提高营销活动的市场反应率, 使营销活动更具有针对性, 提高赢得新客户的能力;
- ◆ 某联通公司客户流失分析项目
为了更好地发现可能将要流失客户的行为特征, 某联通公司应用SPSS对对用户通话行为数据、用户资料数据和用户使用某联通公司服务的情况等数据的深入分析, 对影响流失各个因素进行了探索性分析并建立预测客户流失的Logistic回归模型。

