

HOLA 和樂家居館以資料採礦預測先機，精準掌握市場脈動及消費者需求

SQL Server 2005 以最低投資提供完整的資料採礦技術，協助 HOLA 和樂家居館縮減型錄成本達 20%，降低庫存成本達 3%，整個系統的建置投資在第一年的 ROI 超過 100%

HOLA 一詞源於西班牙語，意指愉悅歡樂，HOLA 和樂家居館在全省共計開設了十多家分館，並在近兩年新增了 LIGHT UP 蠟燭概念店與 Live 4 Nature 綠色時尚品牌，則更進一步展現了「Home Of Living Art 一生活、藝術、家」的品牌精神，在現代忙碌紛擾的生活中，透過實用的生活概念、多樣商品風格與選擇，



HOLA 和樂家居館 資訊部經理高大偉

為客戶帶來時時刻刻的生活歡愉與感動。HOLA 能夠獲得消費者的肯定，除了因為 HOLA 的採購優勢為客戶提供多樣且價格實惠的產品外，最重要的是 HOLA 能夠精準地掌握市場趨勢與消費者需求。

但要精準地掌握市場趨勢與消費者需求並非易

事，HOLA 和樂家居館選擇了 Microsoft SQL Server 2005，藉由資料倉儲（Data Warehousing）的建置成功地踏出第一步，緊接著再導入資料採礦（Data Mining）應用，發揮最大的綜效。估計光是型錄製作及郵寄費用所節省下的成本，就能使整個系統的建置投資在第一年的 ROI 超過 100%。

HOLA 和樂家居館資訊部資深經理劉家森表示：「對零售業而言，客戶、商品與庫存是最基本的三大經營管理要素，資料倉儲協助我們根據不同使用者的需求執行多維度分析，資料採礦則以全方位視野協助我們對未來進行預測，可說是整合上述三大經營管理要素的兩大必備功能。」

以資料倉儲的穩固基礎，實現資料採礦的獨特價值

HOLA 和樂家居館在 2004 年開始建置資料倉儲，以 SQL Server 所提供的 OLAP 技術，針對最近三年內的營業資料進行多維度分析，讓所有管理人員能夠從隨時從各種構面，不管是從客戶、商品、店別、時間等，來看到整個 KPI 的表現，例如：業績、毛利、庫存、廠商到貨率等。

HOLA 和樂家居館資訊部經理高大偉說明：「將資料轉為資訊，再由資訊淬煉出零售業的專門知識，最終目標是將這些知識再回饋到經營系統，全面提升公司的營運表現。」因此，HOLA 和樂家居館在資料倉儲

應用趨於穩定之際，旋即展開資料採礦的建置。

為了導入資料採礦，HOLA 和樂家居館也評估過多種解決方案，包括統計軟體在內。高不可攀的價位成為第一道障礙，某統計軟體的單年租賃費用是 SQL Server 2005 售價的八倍之多，而且，這些統計軟體未來也很難直接與現有營運系統進行整合。

HOLA 和樂家居館希望能免除在不同系統間轉換規則與資料的額外作業，沿用建置資料倉儲的 SQL Server 是最便捷有效的作法，再加上新版的 SQL Server 2005 提供多達十種的資料採礦分析方法，已可滿足零售業的經營與分析需求，因此，HOLA 和樂家居館立即展開先導應用，在 2005 年 9 月選定型錄建置了測試模型，其成果贏得全公司的一致滿意與肯定。

型錄寄發是零售業最基本的行銷活動之一，HOLA 和樂家居館每年光是製作及郵寄型錄的費用就高達數千萬元，在大型活動檔期客戶回店消費的回應率平均卻不到 20%。HOLA 和樂家居館曾經以週年慶檔期的型錄寄發做為測試對象，以資料採礦技術挑選出五萬份名單寄發型錄，回客率竟高達 38.4% 之多，比起之前以人工隨機選樣的方式可說是大大提昇顧客回應比例，相對地也能讓寄發型錄的費用下降，資料採礦的效果可說是立竿見影。



一年內回收的最佳投資標的，吸引關係企業起而效尤

劉家森指出：「由於人員的流動性，每個人所累積或保有的知識皆不相同。透過資料採礦技術，可望將個人知識轉化為知識模型，不僅是易於傳承的公司資產，也不會再受人員流動所限。」資料採礦技術更協助 HOLA 和樂家居館逐步實現「分眾行銷」的可能性，例如：針對不同條件或性質的客戶，提供不同的型錄版本或折扣優惠。

他進一步說明，SQL Server 2005 是一項好工具，但更需要具備零售業專門知識與經驗的合作夥伴從旁協助，才能徹底發揮其效用，透過 CoValue 行銷顧問公司及微軟的事業夥伴亞洲資採的專業服務，讓這次的測試計劃得到令人驚喜的結果。而 HOLA 和樂家居館一鳴驚人的先導測試成果，也吸引了關係企業如特力屋的

興趣，計劃複製並引進 HOLA 和樂家居館在資料採礦的成功模式。

除了軟體面與知識面的完備，HOLA 和樂家居館更進一步升級原有的硬體環境，以支應快速成長的大量資料運算需求。HOLA 和樂家居館採用配備 AMD Opteron 64 位元處理器的 HP ProLiant DL385 系列伺服器來執行 SQL Server 2005，希望藉由 AMD 先進的 64 位元技術全面提升資料的處理及運算速度，而 HP 也是目前上唯一提供 64 位元伺服器的最佳選擇。

目前，HOLA 和樂家居館在資料採礦的應用朝兩大方向進行。其一是全面提升需求鏈（Demand Chain），也就是瞭解消費者的行為及需求，以便進行銷售預測，引進最佳的商品選擇，改變過去以問卷調查為主、存在著失真與誤差空間的傳統作法。另一個應用方向則是從供應商進行強化，HOLA 和樂家居館扮演在供應商與客戶之間的零售通路角色，必須回饋充足的市場及客戶資訊給供應商，讓它們更勇於創新改變，提供更多樣化的商品選擇，達到客戶、供應商與 HOLA 和樂家居館的三贏目標。

劉家森估計，資料採礦技術可協助 HOLA 和樂家居館節省 20% 的型錄成本，光是這項效益指標，就足可獲得公司高階主管的肯定與支持。另外，HOLA 和樂家居館平時銷售的商品高達一萬多種，而且每年必須以 20% 的汰換率持續引進新商品，資料採礦技術也可協助降低庫存管理成本達 3%，對於零售業在微利時代的經營而言，絕對是一項寶貴的競爭利器。



HOLA 和樂家居館 資訊部資深經理劉家森