

ใช้กับลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งระบบสามารถตรวจสอบได้ว่าที่ใดมีความเสี่ยงจะสูญเสียลูกค้าสูง

ในการแข่งขัน France Telecom ได้ค้นหาวิธีรวมกลุ่มผู้ใช้ให้เป็นหนึ่งเดียวด้วยการสร้างแรงดึงดูดในเรื่องค่าใช้จ่ายและพัฒนาเรื่องความจงรักภักดีต่อตัวสินค้า

► **การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์** เก็บรวบรวมลักษณะและราคาของผลิตภัณฑ์ทั้งหมดสร้าง model ด้วยเทคนิค Data mining และใช้ model ในการทำนายราคาสินค้าผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆ

► **การวิเคราะห์บัตรเครดิต**

◆ ช่วยองค์การเครดิตการ์ดตัดสินใจในการที่จะให้เครดิตการ์ดกับลูกค้าหรือไม่

◆ แบ่งประเภทของลูกค้าว่ามีความเสี่ยงในเรื่องเครดิต ต่ำปานกลาง หรือสูง

◆ ป้องกันปัญหาเรื่องการทุจริตบัตรเครดิต

► **การวิเคราะห์ลูกค้า**

◆ ช่วยแบ่งกลุ่มและวิเคราะห์ลูกค้าเพื่อที่จะผลิตและเสนอสินค้าได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม

◆ ทำนายว่าลูกค้าคนใดจะเลิกใช้บริการจากองค์การภายใน 6 เดือนหน้า

► **การวิเคราะห์การขาย**

◆ พบว่า 70 % ของลูกค้าที่ซื้อโทรศัพท์แล้วจะซื้อวิดีโอตามมา ดังนั้น ผู้จัดการจึงควรมุ่งไปยังลูกค้าที่ซื้อโทรศัพท์แล้วจึงส่งเมลไปยังลูกค้าเหล่านั้นเพื่อที่จะเชิญชวน หรือให้ข้อเสนอที่ดี เพื่อให้ลูกค้ามาซื้อวิดีโอในครั้งต่อไป

◆ ช่วยในการโฆษณาสินค้าได้อย่างเหมาะสมและตรงตามเป้าหมาย

◆ ช่วยในการจัดวางสินค้าได้อย่างเหมาะสม

► **Text mining** เป็นการปรับใช้ Data mining มาอยู่ในรูปของข้อมูลตัวอักษรซึ่งเป็นรูปแบบของภาษาเครื่อง SDP Infoware ตัวอย่าง คือใช้เป็นตัวกรองเมื่อตรวจระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้าชมนิทรรศการโดยผ่านการประมวลผลจากแบบสอบถาม

► **E-Commerce**

◆ ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า เช่น ลูกค้ามักเข้าไปที่ web ใดตามลำดับก่อนหลัง

◆ ช่วยในการปรับปรุง web site เช่น พิจารณาว่าส่วนใดของ web ที่ควรปรับปรุง หรือควรเรียงลำดับการเชื่อมโยงในแต่ละหน้าอย่างไร เพื่อให้สะดวกกับผู้ใช้เยี่ยมชม

Web mining

สำหรับ Web site นั้น ก็สามารถนำประโยชน์จาก Application ของ Data mining ได้และมีคำเรียกเฉพาะว่า Web mining หรือ Web Data mining โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งาน Data mining ใน e-Commerce และ e-Research ที่มีการแข่งขันกันสูง เป็นเทคโนโลยีสำหรับตลาดขนาดใหญ่ (Mass market technology) ในส่วนของ Web mining นี้ นักวิชาการบางท่านให้ฉายาว่า เป็นการทำเหมืองทองคำเลยทีเดียว

Web mining เป็นลักษณะเฉพาะอย่างหนึ่งของการนำหลัก

การ Data mining มาใช้กับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่มาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขอบเขตของระบบที่จะทำ Web mining เช่น ถ้าข้อมูลของเราจะต้องรวบรวมและประมวลผลจากข้อมูลทั้งหมดบน Web site ข้อมูลก็จะมีขนาดใหญ่ แต่ถ้าเราประมวลผลในเครือข่ายที่เล็กลง หรือบนเครื่องเดียวๆ ก็จะเป็นเพียง Data mining ขนาดเล็กนั่นเอง

สำหรับกรณีนี้จะมุ่งเน้นไปที่การรวบรวมข้อมูลผ่านทาง Web site ซึ่งมีข้อมูลมากมายหลากหลายชนิด หากเรานำข้อมูลเหล่านี้มาผ่านขบวนการ Web mining ก็จะได้ข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ไม่ว่าจะในด้าน การปรับปรุงการให้บริการ Web site โดยผู้ดูแล Web site เอง หรืออาจจะเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ช่วยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการได้

การประยุกต์ Web mining เพื่อการบริการ Web site

ได้มีงานวิจัยจำนวนมากที่นำ Web mining มาช่วยในการวิเคราะห์งานบริการ Web site เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการที่ดีและน่าสนใจขึ้น ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การนำข้อมูลในรูปของตัวอักษร (Text) มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลชนิดอื่น โดยที่ข้อมูลเหล่านี้มักจะได้จากการบันทึกรายละเอียดในทุกๆ ครั้งที่มีผู้เข้าใช้บริการใน web แต่ละแห่ง ตัวอย่างของการประยุกต์ใช้ Web mining ในลักษณะนี้ได้แก่

● การรวมข้อมูลตัวอักษรเข้ากับข้อมูล Links บน Web site เพื่อสรุปหา web page ที่จำเป็นจะต้องได้รับอนุญาต จึงจะเข้าใช้ได้ภายใต้หัวข้อที่กำหนด โดยจะมีคุณภาพดีกว่าการใช้ Search Engines ที่มีอยู่แพร่หลายในปัจจุบัน

● การผสมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ ช่วงระยะเวลาและ Link ที่มีผู้เข้าใช้บริการ Web site เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการโดยอาจจะเพิ่ม หรือลดบริการบางชนิดให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ในแต่ละสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจจะมีความสนใจที่ต่างกันไป

● การนำข้อมูลชนิดตัวอักษรและข้อมูลของรูปภาพ (Image) มาผสมผสานกัน เพื่อประโยชน์ในการค้นหาของ Search Engines ในกรณีที่ต้องการค้นหาข้อมูลที่เป็นรูปภาพ



อ่าน ต่อฉบับหน้า