

姓名:邱子軒 學號:R08723061

客戶數據分析與數位應用

賴昌作 協理

今天講者介紹數據分析的運用。並介紹數據分析及人工智慧如何取代傳統經驗。

例如應用數據預測明星球員或找出潛力球星

排名	球員	球隊	比賽	先發	平均籃板	平均助攻	場均時間	場上效率值	投籃%	三分球%	罰球%	進攻籃板	防守籃板	抄截/場	阻攻/場	失誤	犯規	平均得分
1	 Kevin-Durant	勇士	12	12	4.9	4.5	36.8	29.4	51.4	43.8	90.3	0.1	4.8	1.1	1.0	3.6	3.2	32.3
2	 James-Harden	火箭	11	11	6.8	6.6	38.5	28.0	41.3	35.0	83.7	0.8	6.0	2.2	0.9	4.6	3.7	31.6
3	 Kawhi-Leonard	暴龍	24	24	9.1	3.9	39.1	31.2	49.0	37.9	88.4	2.3	6.8	1.7	0.7	3.1	2.3	30.5
4	 Paul-George	雷霆	5	5	8.6	3.6	40.8	25.0	43.6	31.9	81.6	1.2	7.4	1.4	0.2	4.2	4.2	28.6
5	 Stephen-Curry	勇士	22	22	6.0	5.7	38.5	26.8	44.1	37.7	94.3	0.8	5.2	1.1	0.2	3.0	3.1	28.2
6	 Damian-Lillard	拓荒者	16	16	4.8	6.6	40.6	23.3	41.8	37.3	83.3	0.5	4.3	1.7	0.3	3.8	2.5	26.9
7	 Giannis-Antetokounmpo	公鹿	15	15	12.2	4.9	34.3	29.6	49.4	32.7	63.7	2.4	9.8	1.2	2.0	3.3	3.2	25.5
8	 Nikola-Jokic	金塊	14	14	13.0	8.4	39.7	36.0	50.6	39.3	84.6	3.9	9.1	1.1	0.9	2.6	3.9	25.1
9	 CJ-McCollum	拓荒者	16	16	5.0	3.7	39.7	19.8	44.0	39.3	73.2	0.9	4.1	0.8	0.6	1.9	2.1	24.7
10	 Blake-Griffin	活塞	2	2	6.0	6.0	29.0	24.0	46.2	46.2	100.0	2.0	4.0	1.0	0.0	3.0	4.5	24.5

用 X 來預測 Y (X before Y, avoid correlation)

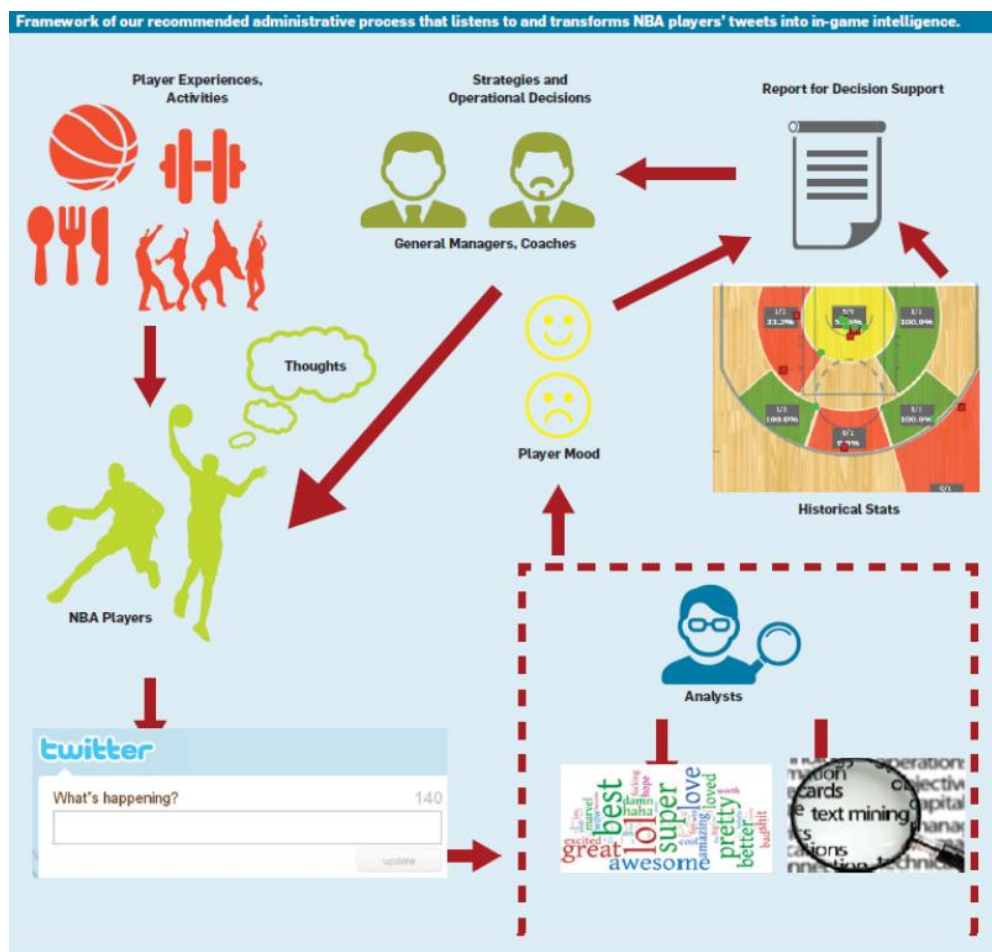
X: Profile(身高,體重),能力(進球率,籃板)

Y: 個人的績效(未來得分), MVP

目的 1: 預測球員未來績效，將簽約金及團隊薪資做最有效運用

目的 2: 利用成功球星找到潛力球星，提早用較低簽約金簽定合約

或是可以藉由非結構化資料反映球員心理素質



從球員 Twitter 上的推文判斷球員情緒，會影響球員在球場上的表現，再進一步回饋球隊管理者與教練對球員的策略

接下來介紹數據分析在保險業上的主要應用

#### 第一個是進行客戶分群

目的是如果可以透過不同背景資料分出不同的財富等級或是客戶忠誠度，保險業就可以比較精準推出相對應的服務。

此外，也可以相當程度的降低成本。例如：通路溝通、商品設計、行銷活動設計。

#### 第二個是業務員分群

目的:依據手中的客戶類型將業務員、通訊處作分群模型，可以有效地進行業績預測管理，並透過制度及佣獎協助業務員及通訊處發展。

#### 第三個是業務員風險模型

透過被動警示(客戶申訴)和隨機抽測(異常照會)去進行履約頻量最後預測出不同型態的風險，未來可以主動精準地去進行動態防治。

### 數位應用 – Chatbot

#### 行銷型聊天機器人

- 按鈕式/關鍵字比對，適合服務與問答較少
- 固定問答/按鈕式，流程不夠彈性
- 純文字問答，無法串接系統

#### 服務型交談服務機器人

- 自然語言理解(NLU)，滿足客戶多樣化提問
- 自動調整對話流程&跳轉接續流程，擬人對話方式
- 可串接各系統深入服務