

Méthodes hiérarchiques

Concepts

Véronique Tremblay

Concept

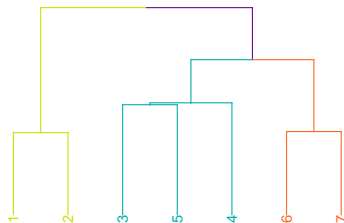
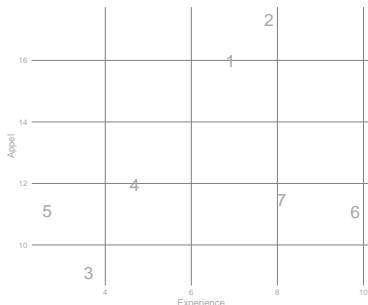
Exemple - Plus proche voisin

Données sur le nombre d'appels traités par les employés d'un centre d'appel, selon leur expérience.

Matrice de distance

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|------|------|------|------|------|------|---|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | 0.14 | | | | | | |
| 3 | 0.65 | 0.79 | | | | | |
| 4 | 0.40 | 0.54 | 0.25 | | | | |
| 5 | 0.60 | 0.74 | 0.19 | 0.19 | | | |
| 6 | 0.50 | 0.52 | 0.55 | 0.41 | 0.50 | | |
| 7 | 0.36 | 0.38 | 0.46 | 0.27 | 0.40 | 0.14 | |

Dendrogramme



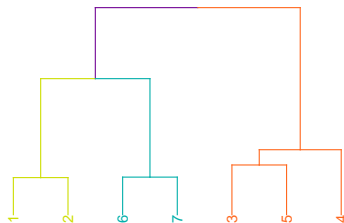
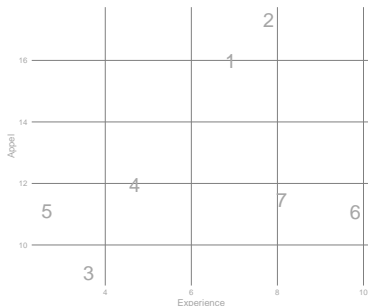
Exemple - Voisin le plus distant

Nombre d'appels traités par les employés d'un centre d'appel, selon leur expérience.

Matrice de distance

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|------|------|------|------|------|------|---|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | 0.14 | | | | | | |
| 3 | 0.65 | 0.79 | | | | | |
| 4 | 0.40 | 0.54 | 0.25 | | | | |
| 5 | 0.60 | 0.74 | 0.19 | 0.19 | | | |
| 6 | 0.50 | 0.52 | 0.55 | 0.41 | 0.50 | | |
| 7 | 0.36 | 0.38 | 0.46 | 0.27 | 0.40 | 0.14 | |

Dendrogramme



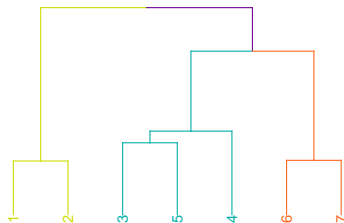
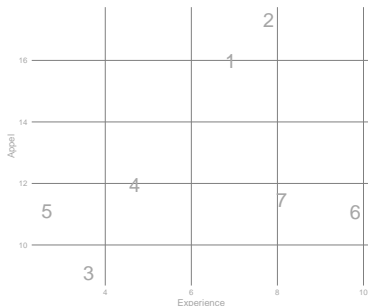
Exemple - Moyenne des distances

Nombre d'appels traités par les employés d'un centre d'appel, selon leur expérience.

Matrice de distance

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|------|------|------|------|------|------|---|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | 0.14 | | | | | | |
| 3 | 0.65 | 0.79 | | | | | |
| 4 | 0.40 | 0.54 | 0.25 | | | | |
| 5 | 0.60 | 0.74 | 0.19 | 0.19 | | | |
| 6 | 0.50 | 0.52 | 0.55 | 0.41 | 0.50 | | |
| 7 | 0.36 | 0.38 | 0.46 | 0.27 | 0.40 | 0.14 | |

Dendrogramme



- Méthode agglomérative
- Ne nécessite qu'une matrice de distance
- Varie selon la façon de mesurer la distance entre les groupes