

Deloitte.
勤業眾信

管理顧問服務

創新·蛻變·領先

Helping organizations innovate, transform, and lead



數據分析服務

發現潛在之營運商機或風險，提升獲利／降低損失

服務介紹

隨著科技的日新月異及資訊爆炸(Data Boom)的推波助瀾下，企業面臨的數據分析難題已經從缺乏可分析之數據，轉為如何從巨量且多元的數據中萃取可用之資訊以供決策參考；企業經營者為能持續帶領企業創造成長，必須比競爭對手早一步洞察新的商機、在產業態樣出現轉變前改變營運策略；企業的經營策略往往牽一髮而動全身，錯誤的策略可能導致營收的大幅衰退，甚而帶來巨額的損失，正確的策略則可能為企業帶來新的榮景，因此企業經營者必須在同時考量時效性與準確性的狀況下，以可得之資訊完成營運策略之制定。

勤業眾信對於各產業之營運數據皆有豐富的分析經驗，對於各系統間數據的串接與整合分析、巨量資料(Big Data)、資料採礦(Data Mining)、建模分析(Modeling)等，已發展成熟之方法論與執行手法，可協助企業準確地分析內部營運數據，並透過與外部數據之結合，強化企業自身分析能量，進而發現新的洞見，針對數據分析結果擬定新的策略方向。

勤業眾信的服務與優勢

本顧問團隊主要由熟悉各產業背景的多位專家組成，過往於產業分析領域均具備多年經驗與高度敏銳性，可以透過數據的分析迅速發掘可能之異常及改善機會或發現可能之趨勢與商機，進而提供客戶全面性的建議方案。團隊豐富的專案經驗更能為專案的成功提供最強大的保障。

服務項目

- 顧客與成長數據分析
- 財務數據分析
- 供應鏈數據分析
- 人力資源數據分析



顧客與成長數據分析服務化

分析顧客購買行為與偏好，提高顧客黏著度與滿意度

服務介紹

隨著消費者意識抬頭，在競爭激烈的產業裡不時可見部分企業產能滿載、訂單不斷，部分企業卻出現產能閒置、員工放無薪假的狀況；消費者希望能夠以最小的花費得到最大的滿足，企業則希望從顧客處獲取最大的營收；然而，企業與顧客的期望並非全然背道而馳，只要企業能夠有效地分析顧客之需求，並推出符合顧客期望之產品與服務，就能夠達成提高營收同時滿足顧客需求之雙贏局面。

透過顧客數據分析，可以有效發現顧客之行為模式與特性，進一步針對顧客進行分析，並針對各分群之消費習慣與偏好設計企業之產品與服務，顧客數據分析包括：

- 交易數據分析：交叉購物分析、交易頻繁時段、偏好消費地、購物頻率、客均單價...等
- 基本資料分析：性別、職業、居住地、年齡...等
- 其他數據分析：顧客心聲分析(Voice Of Customer)、客訴抱怨分析...等

針對結構性的交易數據或非結構性的客訴留言等資料，皆已發展一套成熟之分析方法，可協助企業準確地分析顧客需求及其偏好，並針對數據分析結果提供新的行銷建議。

勤業眾信的服務與優勢

本團隊對於顧客數據有豐富的分析經驗，其中包含各產業如高科技業、零售業、製造業、金融業、通信業等的領導企業，顧問團隊並匯集了不同專業背景的顧問，對於產業的顧客特性皆有所了解，在數據分析的過程更能有效發掘具商業意涵之洞見。

服務項目

- 展店選址、遷址閉店分析
- 通路鋪貨管理分析
- 行銷回應率分析優化
- 會員管理分析優化
- 客戶分群分析優化
- 商品組合／櫃位配置分析
- 廣告行銷效益分析
- 客戶心聲語意分析／客訴分析／輿情分析



人力資源數據分析服務

結合人才策略與數據分析，剖析數字背後的意義

服務介紹

面對全球日新月異的商業環境，企業除了持續專精於業務發展及創新外，對於員工才能的需求，也一直不斷在改變，然而企業是否思考過以下問題：

- 針對績效良好的員工，可否在他們離職前的六個月，先行預測他們會離職的機率，並設法進行慰留？
- 是否可將外部取得的數據與內部業務及人力政策結合，預測未來一年或兩年後的人力需求？
- 企業要如何從成堆的應徵履歷中，在短時間內篩選出”對的”員工並預測該員工未來可能的任期 — 在錄用他之前。

在現行企業當中，人才管理的重要性一直是最關注的議題之一，然而多數的企業仍尚未透過進階的數據分析工作強化人才管理作為，德勤全球近年來在全球已協助過多家大型企業或政府部門執行相關人力分析專案，透過數據分析的手法，讓數據說話，並依此科學的方法輔佐未來的人力資源決策判斷，可有效提升自身競爭優勢並拉大與競爭對手的距離。企業人力資源單位應著手思考如何在傳統既有的管理機制外，積極尋求轉型的契機，使用進階的數據分析手法，替企業創造最大的人才價值，才能於激烈的商業環境中立於不敗之地。

勤業眾信的服務與優勢

數據分析的價值在於對數據的處理、模型建置、結果解釋，以及後續的行動方案執行 (Action Plan)。勤業眾信人力資源數據分析顧問團隊匯集了來自不同產業背景的顧問，且均具備專業的數據分析能力及經驗，對於產業的業務特性皆有所了解，能夠在相同的業務語言下，協助不同產業客戶達成數據分析背後人力資源管理目的。

服務項目

- 人才留任風險分析
- 人力招募分析
- 人力資源規劃及優化（績效優化）
- 領導力養成模型
- 組織發展模型



供應鏈數據分析

串連並深入價值鏈各環節活動分析以提升預算效率

服務介紹

全球化過程使得供應鏈中各個環節的協作越加緊密，其高複雜性使供應鏈管理效率的提升日趨重要。原物料供應量能的波動、成本與市場價格的震盪，需求預測的高度不確定性，以及供應商所面臨的諸多挑戰，深刻牽動著企業所處價值鏈的每個環節。即便是向來以供應鏈管理見長的市場領導者，近年來也深受供給不及、庫存短缺等問題所困擾，企業在供應鏈管理任一環的節精進都將有效提升競爭優勢。

服務項目

- 需求管理預測改善
- 運用數據支持定價決策
- 供應鏈響應分析及資源配置優化

協助客戶從僵化的資料中，淬煉出精準預測未來的洞見

勤業眾信供應鏈數據分析服務能串連各項分析工具及預測模型，協助客戶不再只是依循過往經驗或供需互動計畫等舊有資料匯報，更能將歷史資料和市場趨勢等參數一併導入預測模型，以推敲企業決策與投資所衍生的各種可能情況，提升預測市場需求趨勢的能力；且能將數據分析模型往供應鏈後段延伸至顧客端的市場策略、行銷規劃、定價分析、銷售渠道管理等環節，以掌握產品獲利趨勢並預測其未來需求及市場發展性，找出埋藏在價值鏈活動細節中的改善機會。



聯絡我們

管理顧問服務 Consulting Services



李學澄 Scott Lee
總經理
+886 2 2545 9988 ext: 7800
scottlee@deloitte.com.tw



鄭興 Benson H. Cheng
執行副總經理
+886 2 2545 9988 ext: 7843
bensönhcheng@deloitte.com.tw



胥傳沛 Chwanpei Shiu
副總經理
+886 2 2545 9988 ext: 7834
cshiu@deloitte.com.tw



苗德荃 Alvain T. Miao
副總經理
+886 2 2545 9988 ext: 7855
alvainmiao@deloitte.com.tw

For more information, please contact one of our
Consulting Services specialists in the following location:

Taiwan

Deloitte & Touche Consulting Co.,
14th Floor, Hung Tai Financial Plaza
156 Min Sheng East Road, Sec. 3
Taipei 1056, Taiwan, R.O.C.
Tel : +886 2 2545 9988
Fax: +886 2 4051 6888

如需進一步資訊，請與管理顧問服務的專家聯絡：

台灣

勤業眾信管理顧問股份有限公司
10596 台北市民生東路三段156號14樓
電話：+886 2 2545 9988
傳真：+886 2 4051 6888

www.deloitte.com.tw

關於德勤全球

Deloitte (“德勤”)泛指德勤有限公司(一家根據英國法律組成的私人擔保有限公司,以下稱德勤有限公司(“DTTL”)),以及其一家或多家會員所。每一個會員所均為具有獨立法律地位之法律實體。德勤有限公司(亦稱“德勤全球”)並不向客戶提供服務。請參閱 www.deloitte.com/about 中有關德勤有限公司及其會員所法律結構的詳細描述。

德勤為各行各業之上市及非上市客戶提供審計、稅務、企業風險、管理顧問及財務顧問服務。德勤聯盟遍及全球逾150個國家,憑藉其世界一流和優質專業服務,為客戶提供應對其最複雜業務挑戰所需之深入見解。德勤約210,000名專業人士致力於追求卓越,樹立典範。

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee (“DTTL”), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, risk management, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte’s more than 210,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

關於本出版品

本出版物係依一般性資訊編寫而成,僅供讀者參考之用。德勤有限公司、會員所及其關聯機構(統稱“德勤聯盟”)不因本出版物而被視為對任何人提供專業意見或服務。對信賴本出版物而導致損失之任何人,德勤聯盟之任一個體均不對其損失負任何責任。

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the “Deloitte Network”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.