

INHALTSVERZEICHNIS

Kurzzusammenfassung

- 1 Data Mining 2011: Aktuelle Trends & Marktüberblick**
 - 1.1 Wettbewerbsvorteile durch Data Mining
 - 1.2 Steigende Anforderungen an Data-Mining-Software
 - 1.3 Der Data-Mining-Softwaremarkt: Überblick & Taxonomie

- 2 Data Mining Studie 2010: Rückblick & Zusammenfassung**
 - 2.1 Testumfang
 - 2.2 Szenario des Praxistests
 - 2.3 Zusammenfassung der Ergebnisse

- 3 Studiendesign Data Mining Studie 2011:
Schwerpunkt Customer Relationship Analytics am Beispiel Kundensegmentierung**
 - 3.1 Testumfang & Testkriterien
 - 3.2 Szenario des Praxistests

- 4 Die Kundensegmentierung im Customer Relationship Analytics**
 - 4.1 Wie schafft man profitable Kundenbeziehungen?
 - 4.1.1 Basisstrategien im Customer Relationship Management (CRM)
 - 4.1.2 Analytische Querschnittsaufgaben im CRM
 - 4.1.3 Customer Relationship Analytics

 - 4.2 Grundlagen der Kundensegmentierung
 - 4.2.1 Begriffsdefinition und -abgrenzung
 - 4.2.2 Anforderungen an Segmentierungskriterien
 - 4.2.3 Überblick über die wichtigsten Segmentierungskriterien
 - 4.2.4 Bewertung der Segmentierungskriterien

 - 4.3 Kundensegmentierung in der Praxis
 - 4.3.1 Univariate Kundensegmentierung mit der ABC-Analyse
 - 4.3.2 Clusterverfahren: Einordnung & Überblick
 - 4.3.3 Zehn Tipps zur erfolgreichen Kundensegmentierung in der Praxis
 - 4.3.4 Mögliche weiterführende Analysen: Dynamische Kundensegmentierung

5 Praxistest

5.1 SAS Enterprise Miner 6.2

- 5.1.1 Grundkonzept, neue Funktionen und Erweiterungen
- 5.1.2 Clusteranalyse
- 5.1.3 Vorhersagemodell auf Basis der gefundenen Cluster

5.2 Statsoft: STATISTICA Data Miner 10

- 5.2.1 Grundkonzept, neue Funktionen und Erweiterungen
- 5.2.2 Clusteranalyse
- 5.2.3 Vorhersagemodell auf Basis der gefundenen Cluster

5.3 WEKA 3.6.3

- 5.3.1 Grundkonzept, neue Funktionen und Erweiterungen
- 5.3.2 Clusteranalyse
- 5.3.3 Vorhersagemodell auf Basis der gefundenen Cluster

5.4 SAP BW 7: Data Mining Workbench

- 5.4.1 Grundkonzept, neue Funktionen und Erweiterungen
- 5.4.2 Clusteranalyse
- 5.4.3 Vorhersagemodell auf Basis der gefundenen Cluster

5.5 Tabellarische Übersicht & Gesamtbewertung

6 Zusammenfassung & Ausblick

7 Literatur