

frilly / September 01, 2015 12:54PM

[巨量資料或將損害您業務的六大方式及其應對措施](#)

每名行銷人員都知道，巨量資料時代已然來臨，隨之而來的是各種巨大的機遇以及驚人以客戶保持連接的各種新的方式。大量的客戶信息通過社交媒體，智能手機，機器人，GPS設備，照相機，電器和衛星流入企業，而各種日益複雜的計算機演算法正試圖把這一切資料信息轉變成對企業有用的情報。

對於企業的營銷人員和品牌經理而言，比以往任何時候都能夠更多的了解客戶的生活習慣、需求無疑是相當令人振奮的。但在振奮之餘，企業相關業務部門(包括CXO級別的高層管理人員)不應該忘了對於巨量資料的革命性力量或者說其對於各類企業所潛在的破壞性的威脅的真正理解。

當您企業正準備甩開膀子，最大限度地充分利用巨量資料所帶來的巨大優勢和機會時，請務必記住，巨量資料中的魔鬼也正隱藏在這些被忽略的細節中。

1、保護您企業的資料

對於那些收集和存儲了大量客戶資料的企業而言，最明顯的威脅是黑客以這些資料存儲的安全漏洞為攻擊目標，這方面的前車之鑒是家得寶和J.P.摩根大通。當然還有其它數百家公司在近幾年也經歷過類似的資料破壞，所有安全事件均是由於黑客通過安全漏洞入侵到了企業資料庫。

解決方案：在巨量資料時代，更好的安全並不一定意味著很好的安全管理政策審查，而應該意味著的是對於企業基礎設施的長期投資，以及對於現如今正在迅速成為企業重要資產的客戶資料信息的重點維護，以獲得客戶的信任。將其個人信息放心的交付給企業的用戶數越多，企業就越是需要是值得信任的。

2、不要被海量的資料「淹沒」

巨量資料不只是更多的信息;其是從四面八方湧來的巨大海嘯般的實時信息，其傳遞速度和巨量資料量均是人類從未見過的。因此，被如此海量的資料信息所「淹沒」的可能性是非常真實的。所以，浪費大量的時間、精力和資源到與企業業務價值無用的資料信息方面也是可能的。企業所面臨的挑戰是需要從這些資料中提取真正對於您的企業有洞察價值的資料信息，而許多企業從中所學到的重要的教訓是：收集了太多無用的信息和沒有收集足夠的信息(或不正確的信息)一樣。

解決方案：對於那些可能會對於您企業有價值的資料類型盡量具體化。資料本身正變得越來越細粒化，因此其需要更進一步精篩以更加細化。縮小您的關注焦點範圍。定義您的參數。別忽略了一些顯而易見的問題，比如：當客戶在您企業的品牌與其他企業品牌進行比較時，您企業是否能實時地與客戶進行溝通?如果能，您對會對他們說什麼?

3、不要妄圖僅靠創意就站住腳跟

以前，從來沒有幾人能夠僅憑藉有創意的想法，就能夠形成一家有競爭力的，甚至能夠挑戰最老牌企業的初創型企業。但在巨量資料時代，企業規模已經不一定是決定性力量了。巨量資料撕破了一個市場的裂口，讓人們可以很容易地利用其開拓市場。任何人都可以是一個潛在的競爭威脅。

解決方案：無論企業的規模大小如何，其系統需要到位，以確保至少企業的一部分能夠保持運作，這樣的企業就像是一家處於飢餓狀態的小型初創企業。但企業更多的能量需要進入市場研究，偵察競爭市場情報獲得，因為市場是瞬息萬變的，競爭的威脅無處不在。

4、重視對存儲資料的利用

除了巨量資料的消費層面，在未來幾年，企業將會需要處理企業內部所產生的更大量的資料。然而在許多企業中，在各個不同部門的信息仍然是孤立的，這些部門包括會計，工程，製造，營銷，IT等等，這妨礙了各部門之間相互分享有用的信息。而那些知道如何讓各部門之間實現更透明的信息溝通，同時又不破壞資料倉庫和部門實際優勢的企業將在未來贏得競爭優勢。

解決方案：資料管理對每家企業來說都是一大挑戰，而其中一個重要的挑戰是找到有經驗的專業人士來針對企業員工進行專業化的培訓，以滿足企業的業務需求。優良的專業化資料管理人員培訓教育會讓企業獲得巨大收益，即使這些教育投資目前看起來似乎並無必要。

5、聽從機器的決策

隨著企業的不斷發展，資料筒倉的牆壁已被分解，而資料分析日益成為企業業務發展的一個重要的業務過程，資料管理將不可避免需要進行大的改變。隨著企業越來越多的決策是由[[url=http://www.finereport.com/tw/](http://www.finereport.com/tw/)]資料分析[/[url](#)]所

驅動的，對而人類而言，最難的一件事是放手讓機器進行決策。不幸的是，決策可能是重要的，而機器可能是正確的。

解決方案：了解資料所告訴您的東西，試著儘可能合理地使用它。不要放棄您的本能或直覺，但盡量使用所有可用的信息來檢驗您的直覺決策。否則，您的直覺可能會背叛您。

6、及時化解用戶的不滿情緒

能夠與客戶親密連接的一個缺點是客戶的生氣或不滿情緒會迅速的傳播。現如今，所有的客戶幾乎都能夠輕易的通過他們手上的設備讓全世界知道他們對於商家的服務或產品的不滿，他們非常喜歡使用這種力量。而每名營銷人員都知道，一個憤怒的客戶會對企業造成非常大的傷害。

[url][url]

解決方案：一如既往的，及時的對客戶服務做出反饋是關鍵，針對每一名心懷不滿的客戶都進行恰當的響應，並將其轉換成您企業的品牌聲譽。幸運的是，同樣的技術，可以讓用戶註冊，以發泄他們的不滿，也允許企業幾乎能夠在瞬間解決這些問題和關切。更即時的用戶響應，對大家都更好。

opensource開發，類excel設計，全方位異質資料庫整合，資料填報、Flash列印、權限控制、行動應用、客制化、交互分析、報表協同作業管理系統——FineReport報表與[url=http://www.finereport.com/tw/]BI[url]

[url=http://www.finereport.com/tw/]商業智慧[url]工具免費下載。分享自：機房360
