



TEXT MINING IM EINSATZ FÜR SWAROVSKI

IN NUR ZWEI STUNDEN 2'000 OFFENE ANTWORTEN KATEGORISIERT

Die Abteilung Research & Analysis von Swarovski führte eine Befragung zum Interesse am Kauf eines bestimmten Produktes durch. Die resultierenden 1'839 offenen Antworten erhielt SPSS Schweiz als Excel-File. Diese sollten Kategorien zugeordnet werden, welche ebenfalls schon vorgegeben waren. Für die Kategorisierung wurde in SPSS Text Analytics for Surveys (STAfS) ein neues Projekt angelegt, das Excel-File eingelesen und die entsprechende Spalte mit den offenen Antworten ausgewählt. Anschliessend extrahierte das Tool die Begriffe automatisch und bildete die Kategorien anhand linguistischer Regeln. In diesem Schritt wurden bereits viele der vom Auftraggeber gewünschten Kategorien wie z.B. „work“ oder „cost saving reasons“ automatisch durch das Programm erkannt. Für Swarovski waren nur Nennungen interessant, die in mindestens 10% der Antworten vorkamen. Durch entsprechende Filtereinstellungen wurden die restlichen Begriffe aus der weiteren Analyse ausgeschlossen.

In einem nächsten Schritt wurden alle weiteren gewünschten Kategorien, in welche die offenen Nennungen eingeteilt werden sollten, in STAfS angelegt. Die Begriffe in den automatisch erstellten Kategorien wurden daraufhin durchgesehen, in welche der neu definierten Gruppen sie passen würden. Durch einen Klick auf die rechte Maustaste liessen sich die entsprechenden Nennungen einfach in die passende Kategorie verschieben.

Zusätzlich erbrachte die Analyse des Datensatzes drei weitere sinnvolle Kategorien: „styling/fashion“, „better functions“ und „convenience“. Innerhalb von nur zwei Stunden wurden so knapp 2'000 offene Antworten kategorisiert und standen so der Firma Swarovski unverzüglich für einen Bericht zur Verfügung.

- ▶ Branche: Retail
- ▶ Anwendung: Text Mining von offenen Umfrage-Antworten
- ▶ Institution: Swarovski
- ▶ Lösung: Auswertung mit SPSS Text Analytics for Surveys durch SPSS Schweiz
- ▶ Customer Case © SPSS (Schweiz) AG