

Aplikace statistického a dataminingového softwaru v ČSOB



Československá obchodní banka

Cíl

Porozumění zákazníkům
Zlepšení kvality poskytovaných
služeb Získání konkurenční výhody

Řešení

Tvorba skórovacích karet
Marketingové aktivity

Produkt

IBM SPSS Statistics,
IBM SPSS Modeler

ACREA případové studie

IBM SPSS Software
Business Analytics
Finanční sféra

ČSOB je jednou z nejvýznamnějších institucí na českém bankovním trhu. Ve společnosti je zaměstnáno více než 7500 zaměstnanců. V zájmu zkvalitnění poskytovaných služeb a upevnění pozice na trhu potřebovala banka lépe porozumět charakteristikám svých zákazníků.

Řešení

Počátkem roku 2003 proběhlo v ČSOB výběrové řízení na dodávku analytického a dataminingového nástroje, který měl v budoucnu pokrýt potřeby banky na „dolování informací“ a vývoj vlastních modelů.

ČSOB cítila potřebu lépe porozumět skrytým vztahům mezi charakteristikami zákazníků a jejich schopností plnit své závazky vůči bance. ČSOB chtěla využít nové výhody, které by jí přinesl konzistentní systém oceňování (skórování) zákazníků a které viděla hlavně v těchto oblastech:

- získání celkové a vypovídající hodnoty o kvalitě zákazníka,
- účinnější systém ochrany,
- celkové zlepšení kvality svých služeb a posílení postavení na trhu.

Součástí dodávky se proto stala také tvorba první generace skórovacích karet. Po důkladném zkoumání a testování byl vybrán statistický software IBM SPSS Statistics a dataminingový nástroj IBM SPSS Modeler.

V létě 2003 došlo k implementaci obou nástrojů a následně začaly práce na vytváření modelů. Pomocí IBM SPSS Modeler se zpracovávala a čistila dostupná data, která se ukládala do datového skladu na platformě MS SQL. Ačkoli tato důležitá fáze přinesla mnohé překážky, podařilo se nakonec dospět k čistým a kvalitním datům, nad kterými mohly vznikat první modely.

Více případových
studií naleznete na

www.acrea.cz/zakaznici.htm

Postupně vznikly čtyři modely s vysokou predikční silou, každý zaměřený na jiný produkt.

Nyní se skórovací karty úspěšně využívají na snižování úvěrového rizika existujícího portfolia a nadále se s nimi počítá i v aplikačním procesu. Pracovníci banky si pochvalují možnost práce se statistickým nástrojem s velkým množstvím funkcí, které jim umožňují velkou svobodu výběru a dobrou kontrolu nad průběhem celé analýzy.

„Můžu říci, že za úspěchem celého projektu stála profesionalita analytiků SPSS CR, ochota spolupracovat a spojit síly za účelem dosažení vytyčeného cíle a nesporné kvality obou softwarových balíků.“

– Ing. Peter Baláži
manažer scoring úvěrů a řízení portfolia

Dalším důležitým momentem při aplikaci řešení IBM SPSS je v bance velmi oceňované školení, které pro ni společnost SPSS připravuje a umožňuje tak pracovníkům neustále rozšiřovat jejich odborné know how a řešit nově se objevující úlohy.

A co přinesl software IBM SPSS bance? Hlavně možnost účinně vyhledávat a analyzovat závislosti a vazby skryté v datech, schopnost rychle budovat potřebné modely a v neposlední řadě schopnost automatizovat mnoho časově náročných činností.

IBM SPSS Statistics i IBM SPSS Modeler k tomu poskytly dostatek účinných nástrojů. Dnes jsou dataminingové nástroje IBM SPSS rozšířeny i v dalších odděleních banky a pomáhají zejména při marketingových aktivitách, jako je účinnější oslovení zákazníka s nabídkou služeb, které pro něj mohou být nejzajímavější.

Výsledky

- Možnost automatizovat náročné analytické činnosti
- Redukce rizik spojených s poskytováním úvěrů
- Zlepšení kvality poskytovaných služeb

„IBM SPSS Modeler má svou nespornou výhodu v jednoduchém až intuitivním ovládání, které však neomezuje funkcionalitu a dále v široké škále modelovacích technik a silných algoritmech. I s odstupem času si ceníme služeb poskytovaných ACREA CR, které nám pomáhají při řešení problémů.“

– Ing. Peter Baláži
manažer scoring úvěrů a řízení portfolia
