

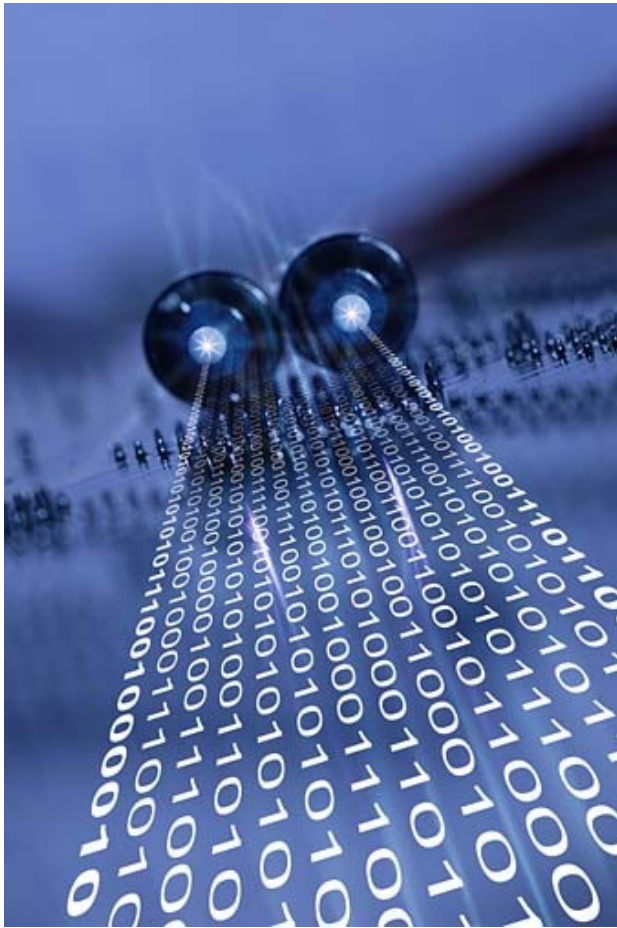
# Prediktív analitikai megoldások bankok és biztosítók számára



**SPSS<sup>®</sup>**



# Mi a Prediktív Analitika?



A Prediktív Analitika segít kapcsolatot létesíteni az **adatok** és a **tevékenységek** közt úgy, hogy megbízható módon következtet a jelenlegi állapotokból a **jövőbeli** eseményekre

•Gareth Herschel, Kutatási igazgató, Gartner Group



# Példák

- Smarter Analytics - Businesses Use Analytics to Find Hidden Opportunities - YouTube.flv
- Predictive Analytics - Police Use Analytics to Reduce Crime - YouTube.flv



# A Prediktív Analitika 3 pillére

## Predictive Customer Analytics

Acquire  
Grow  
Retain



### Hanganalitika

- Elvándorlás kezelés
- Keresztértékesítés
- Potenciális ügyfélkör azonosítása
- Ügyfélérték számítás
- Második legjobb ajánlat
- Kampány elemzés

## Kárigény feldolgozás

Beszállítók elemzése (pl szervizek)

## Predictive Operational Analytics

Manage  
Maintain  
Maximize



- Kintlévőség behajtás
- Készpénz állomány optimalizálás
- ATM- és fiókhálózat optimalizálás

## Entitás elemzés

Alkalmazotti visszaélések

Tranzakció elemzés

Ismerd az ügyfeledet (KYC) elemzések

Biztosítási csalások

## Predictive Threat & Fraud Analytics

Monitor  
Detect  
Control



# Entitás elemzés

- **Mi az entitás elemzés?**
  - Az entitás lehet személy, gépjármű, stb.
  - Duplikációk kiszűrése
    - Jóindulatú
    - rosszindulatú
  - Az adat származhat egy, vagy több forrásból
  - A leggyengébb kapcsolat is felderíthető
  - Az eredmény egy sokkal pontosabb elemzés
- 
- **Hol használható?**
  - Pénzügyi szolgáltatók – bank, biztosító
  - Határőrizet, vám
  - Rendőrség



# Automatikus felismerés

Ugyanaz a két személy?



Bill Smith  
123 Main Street  
(800) 555-1212  
SSN: 444-33-2222  
DOB: 8/7/84

Applicant: Today



William R Smith  
123 S Main Avenue  
(100) 111-1234  
DL: 90909091  
DOB: 7/8/84

Arrested: Feb 2011

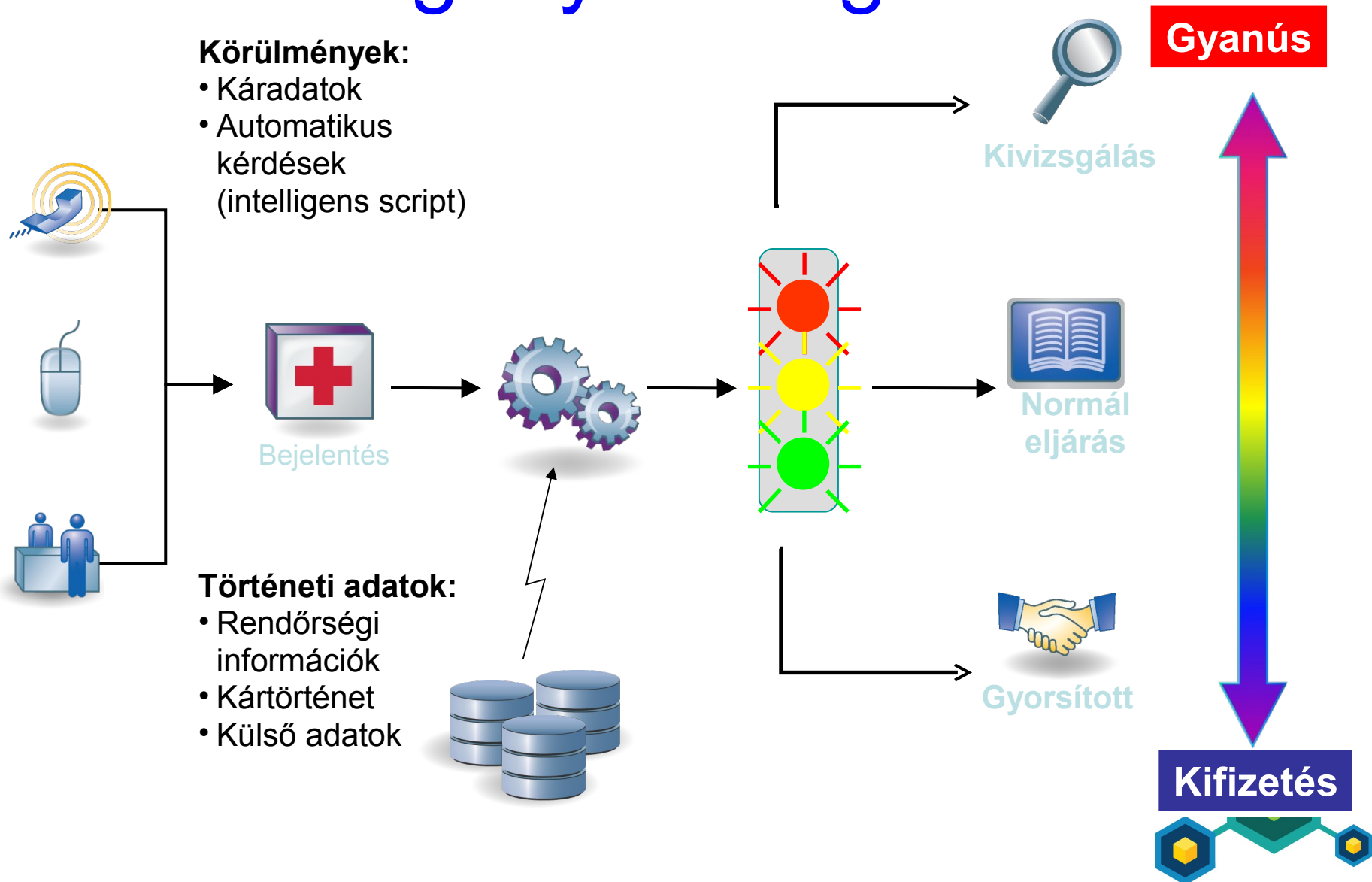


# Entitás elemzés - példa

Entity 102	Entity 343	Entity 642	Resolved Entity
<b>Name</b> Beth L. Johns -Parker BL Johns <b>Addr1</b> 123 Main Street 777 Park Road <b>City</b> New York <b>State</b> NY <b>Phone</b> 2127331234 <b>DOB</b> 6/21/1954 <b>Income</b> \$8,000 <b>Credit Debt</b> \$5,359 <b>Other Debt</b> \$2,009 <b>Debt to Income</b> 92.1 <b>Prev Default?</b> True <b>Pending Loan</b> False	<b>Full</b> Liz Johns <b>Addr1</b> 33 Red Dr <b>City</b> Mamaroneck <b>State</b> NY <b>Postal</b> 10354 <b>Phone</b> 212-733-1234 914-698-2234 <b>Income</b> \$9,000 <b>Credit Debt</b> \$6,000 <b>Other Debt</b> \$3,000 <b>Debt to Income</b> 100 <b>Prev Default?</b> True <b>Pending Loan</b> False	<b>Full</b> Elizabeth Lisa Johns <b>Addr1</b> 33 Reed Dr <b>City</b> White Plains <b>State</b> NY <b>Postal</b> 10354 <b>Phone</b> 914-698-2234 <b>Income</b> \$31,000 <b>DOB</b> 6/21/1954 <b>Credit Debt</b> \$1,362 <b>Other Debt</b> \$4,001 <b>Debt to Income</b> 17.3 <b>Prev Default?</b> False <b>Pending Loan</b> True	<b>Name</b> Elizabeth Lisa Johns Liz Johns Beth L Johns-Parker BL Johns <b>Addr1</b> 123 Main Street 777 Park Road 33 Red Dr 33 Reed Dr <b>City</b> New York, White Plains, Mamaroneck <b>State</b> NY <b>Postal</b> 11732, 10354 <b>Phone</b> 212-733-1234 914-698-2234 <b>DOB</b> 6/21/1954 <b>Defaults</b> Yes <b>Income</b> \$48,000 <b>Credit Debt</b> \$12,722 <b>Other Debt</b> \$9,009 <b>Debt to Income</b> 113.5 <b>Prev Default?</b> True <b>Pending Loan</b> True



# Kárigeny feldolgozás





# Egy vezető ázsiai életbiztosító

*Milliókat takarít meg a kárigény elbírálási költségek 30%-os csökkentésével*

## Üzleti probléma:

- Elavult csalás felderítő módszertan
- Az ügyintézők kézi módszerekkel próbálták kiszűrni a gyanús ügyeket
- Automatikus csalás felderítő rendszert kellett bevezetni

## Megoldás:

- 6 hónapos rendszer bevezetés
- Üzleti szabályok és automatikus pontrendszer 800 tényező figyelembe vételével
- Kárszakértői szabályok valós időben integrálhatóak a rendszerbe

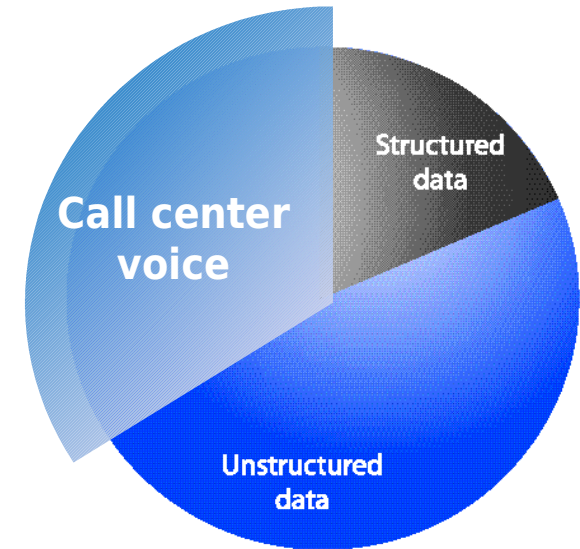
## Üzleti eredmény:

10.000 kárigény feldolgozási ideje 2 hétről 1 napra csökkent.  
Ezáltal milliókat takarít meg a vállalat évente.



# Hanganalitika

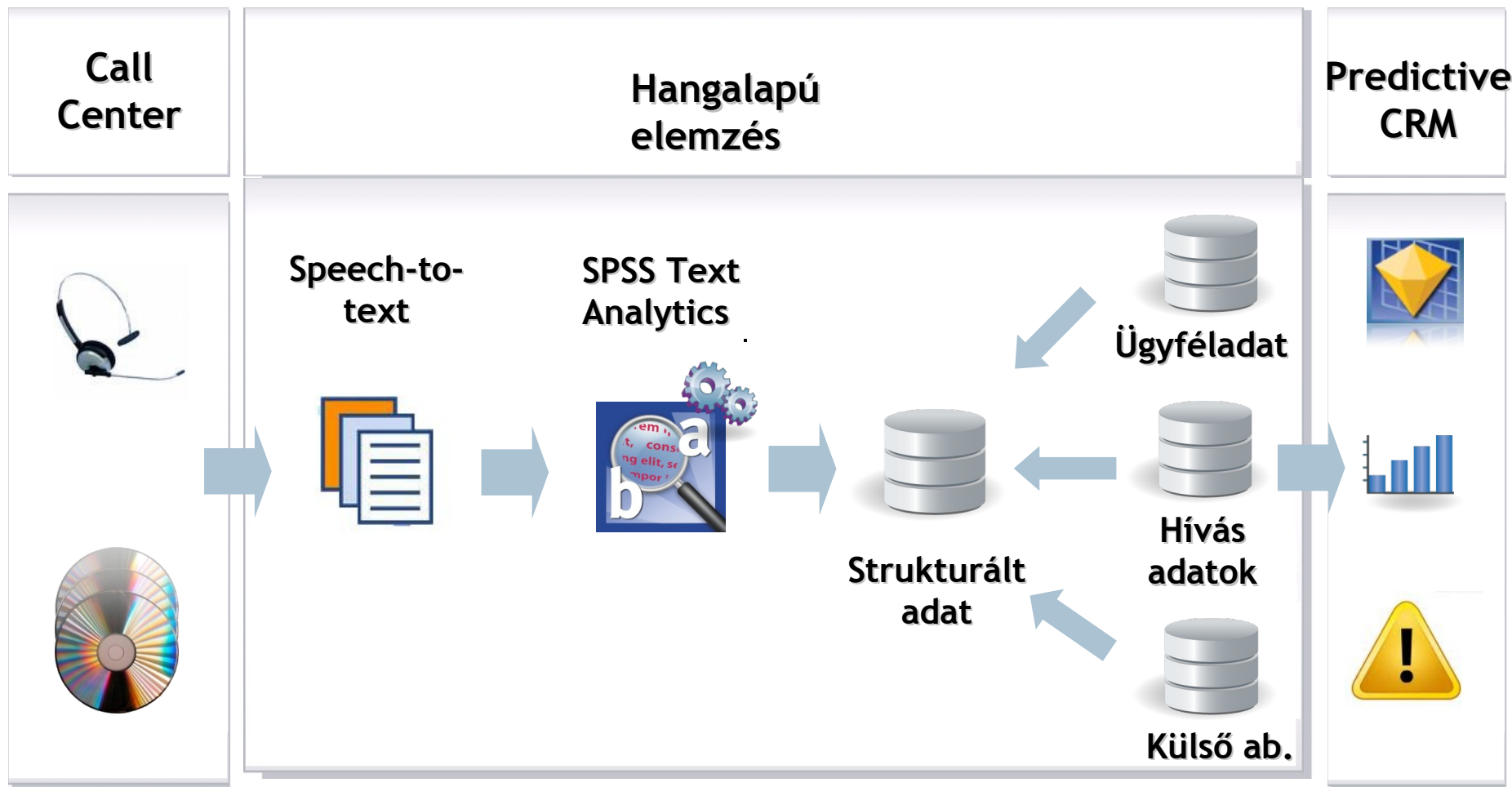
- Call center sajátosságai:
  - Információ a beszélgetésekben
  - A beszélgetések <1%-át hallgatják vissza
  - Értékes kihasználatlan információk
  - A céget egy operátor hangja képviseli
  - Nincs tökéletes operátor



Feladat: kiaknázni a beszélgetésekben lévő információt



# Hanganalitika



# Üzleti probléma

- Lemondási szándék
- Elégedetlen ügyfél
- Reklámkampány hatásának vizsgálata
- Operátori teljesítmény monitorozás
- Protokoll tartás
- ...



# Köszönöm a figyelmet!

Szabó Gábor

Brand Manager

Business Analytics and Optimisation

Tel: 20/823-5533

Mail: [gszabo29@hu.ibm.com](mailto:gszabo29@hu.ibm.com)





## Cablecom GmbH

Reducing Customer Churn



- *A megoldásban szövegbányászati és prediktív modellező eszközökkel dolgozták fel a visszajelzéseket.*
- *A lemorzsolódás 19%-ról 2%-ra csökkent a szélessávú ügyfelek közt*
- *Az elégedettség az ügyfelek több, mint 50%-ánál nőtt*
- *Az elutasítók 23%-ából támogató vált*

