

WYZWANIE

- Dostarczanie na czas decydom odpowiedniej informacji;
- Prowadzenie efektywnych działań marketingowych zwiększających liczbę klientów Banku, ich wartość oraz czas bycia klientami.

ROZWIĄZANIE

- Wykorzystanie rozwiązań SPSS pozwalających sprawnie budować raporty z informacją zarządczą;
- Realizacja szeregu analiz segmentacyjnych, sprzedażowych, oraz predykcyjnych dotyczących zachowań klientów przy wykorzystaniu narzędzi SPSS oraz CLEMENTINE.

KORZYŚCI

Wykorzystanie SPSS oraz CLEMENTINE umożliwia:

- usprawnienie przygotowywania czytelnej informacji zarządczej, która pozwala tworzyć skuteczną strategię Banku;
- podejmowanie efektywnych działań marketingowych i sprzedażowych;
- szybkie zaspokajanie potrzeb informacyjnych Banku przy zaangażowaniu niewielkiego zespołu analitycznego.

FORTIS BANK POLSKA SA jest częścią grupy FORTIS, międzynarodowej instytucji finansowej działającej na rynkach bankowości i ubezpieczeń. Obsługuje polskie i międzynarodowe przedsiębiorstwa oferując szeroki wachlarz usług finansowych skierowanych do klientów indywidualnych, podmiotów gospodarczych i sektora publicznego. FORTIS na swoim rodzimym rynku, w krajach Beneluksu, jest liderem w zakresie usług finansowych. Jako grupa plasuje się wśród dwudziestu największych instytucji finansowych w Europie.

Na rynku usług finansowych, jak wszędzie tam, gdzie występuje liczna i mocna konkurencja, ważna jest możliwość szybkiego i elastycznego dostosowywania strategii realizacji przyjętych planów biznesowych. Kluczowym problemem staje się wtedy konieczność dostarczania na czas osobom zarządzającym odpowiedniej informacji zarówno o otoczeniu, jak i wynikach podjętych działań. Dotychczas wypracowane przez Bank rozwiązania w postaci raportów tworzonych przy pomocy narzędzi OLAP nie realizowały tego celu, dostarczając informacje ze znacznym opóźnieniem i w wąskim zakresie. To właśnie skłoniło nas do poszukiwania innych, bardziej użytecznych rozwiązań analitycznych, takich jak SPSS.

Pierwszym zadaniem, którego podjęliśmy się przy pomocy rozwiązań SPSS, wspólnie z konsultantami SPSS, to kompleksowe zebranie, przebadanie i przygo-

towanie do fazy analiz wszystkich danych dostępnych w Banku. Na tym etapie udało nam się naprawić wiele niespójności w danych oraz nauczyć się, jak należy je wykorzystywać do pozyskiwania wiedzy. Pierwszym efektem naszych wspólnych działań było usprawnienie przygotowywania informacji zarządczej, która stała się pełniejsza i bardziej czytelna. Dzięki temu obecnie decydenci na czas otrzymują informacje potrzebne do planowania działań i sprawnego podejmowania decyzji.

Kolejne zadanie to opracowywanie działań zmierzających do lepszego zarządzania kontaktami z klientami. Bazując na danych gromadzonych w hurtowni Banku, z powodzeniem wykonujemy szereg analiz segmentacyjnych, sprzedażowych, oraz predykcyjnych dotyczących zachowań klientów. Wykorzystanie narzędzi analitycznych SPSS umożliwia nam podejmowanie efektywnych działań marketingowych zwiększających liczbę naszych klientów, ich wartość oraz czasu bycia naszymi klientami.

Obecnie czteroosobowy zespół, używając oprogramowania SPSS i CLEMENTINE, jest w stanie zaspokoić zdecydowaną większość potrzeb informacyjnych linii biznesowej Retail Banking (RB). Zespół może szybko przygotować i dostarczyć na czas nie tylko raporty i zestawienia, ale również wyniki zaawansowanych analiz np. do akcji cross- i up-sellingowych. Dużym ułatwieniem dla pracy z narzędziami SPSS jest intuicyjny i łatwy w obsłudze interfejs, w szczególności dotyczy to CLEMENTINE. Kolejnym ważnym atutem, ułatwiającym pracę na rozwiązaniach firmy SPSS jest ich wydajność. Pracujemy w przygotowanym przez firmę SPSS środowisku analitycznym opartym o architekturę klient/serwer. Dzięki tym zaletom, nasz nieliczny zespół jest w stanie nie tylko wykonywać analizy dla linii biznesowej RB, ale również zajmować się utrzymaniem odpowiedniej hurtowni danych opartej o MS SQL SERVER. Za sprawą odpowiedniej wydajności rozwiązań SPSS możemy bez uszczerbku dla jakości i czasu wykonywania analiz, przeprowadzać wiele różnorodnych analiz bazując na danych jednostkowych klientów. Niezwykle cenna jest także możliwość korzystania z pomocy konsultantów SPSS, tak w zakresie technicznym, jak i merytorycznym.

Efektom zastosowania SPSS oraz CLEMENTINE jest dostarczanie potrzebnych informacji, wyników analiz, pozwalających na silne wsparcie biznesu w trakcie budowy strategii Banku i prowadzenia działań marketingowo-sprzedażowych. Analizy marketingowe i kontrolingowe wykonywane za pomocą narzędzi SPSS wykorzystywane są na każdym szczeblu struktury FORTIS BANK POLSKA SA. Z całym przekonaniem mogę powiedzieć, że inwestycja w rozwiązania SPSS jest wymiernie opłacalna dla Banku.

”

Krzysztof Dwornicki

Dyrektor

Departament Planowania i Analiz Biznesowych BL RB

Fortis Bank Polska SA