

Uloga skladišta podataka u potpori bankarstvu

KATARINA ĆURKO

Katedra za informatiku

Ekonomski fakultet, Zagreb

kcurko@efzg.hr,

www.efzg.hr/kcurko

TATJANA BIJELIĆ

Infoart, Zagreb

tbijelic@infoart.hr

www.inforat.hr

SADRŽAJ:

- Skladište podataka
- Okruženje bankarskog poslovanja
- Potpora DW ključnim faktorima poslovanja
- Potpora DW u ostvarivanju poslovne prednosti
- Potpora DW upravljanju odnosima s kupcima
- Zaključak

SKLADIŠTE PODATAKA

Izdvojeni, veliki skup podataka koji je oblikom i sadržajem pripremljen za zahtjevne analize, kako bi se iz njega «izvukle» informacije i znanje za potrebe odlučivanja

Glavna obilježja skladišta podataka

- podaci su organizirani i orijentirani na određeno područje i POTPORA SU ODLUČIVANJU
- podaci su konzistentni (integrirani iz raznih aplikacija)
- istovremeno obuhvaća i agregirane i detaljne podatke
- podaci obuhvaćaju višegodišnje razdoblje i koriste se za trend analize, predviđanje i usporedbe u vremenu (vremenske serije)
- jednom uneseni podaci se ne mijenjaju već nadopunjuju (nepromjenjivost podataka)

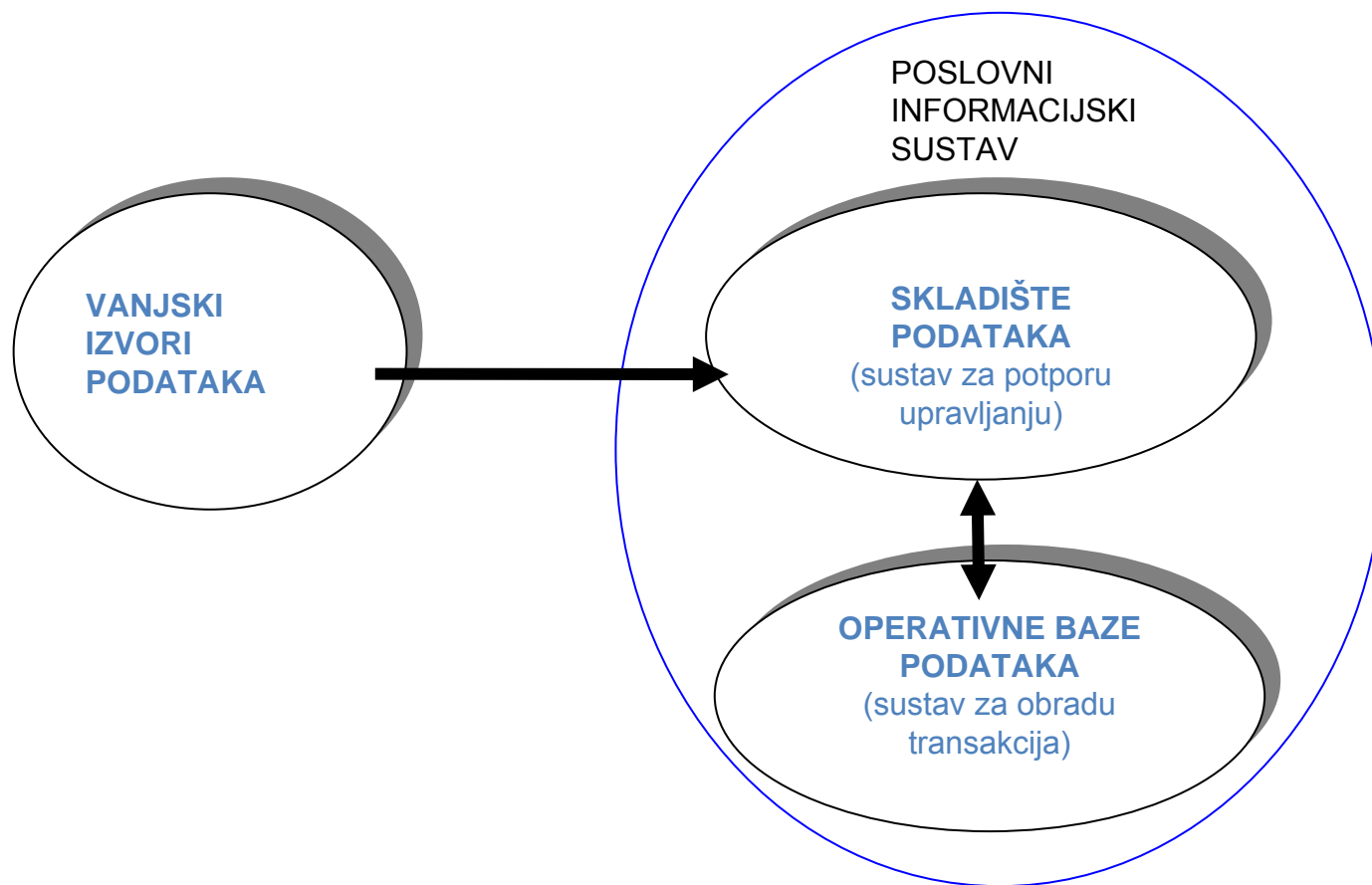
Koristi skladištenja podataka

- bolja poslovna inteligencija
- skraćanje vremena pronalaženja, pristupa i analize informacijama
- konsolidacija raspršenih izvora informacija
- strateška prednost pred konkurencijom
- brže osvajanje tržišta

Kada ići u razvoj?

- postoji velika količina podataka kojima pristupaju krajnji korisnici
- podaci transakcijskih obrada su spremljeni u različitim sustavima
- upravljanje i odlučivanje se temelji na informacijama
- postoji veliki broj rasprostranjenih korisnika
- isti podaci se različito prikazuju u različitim sustavima

Skladište podataka kao dio poslovnog informacijskog sustava



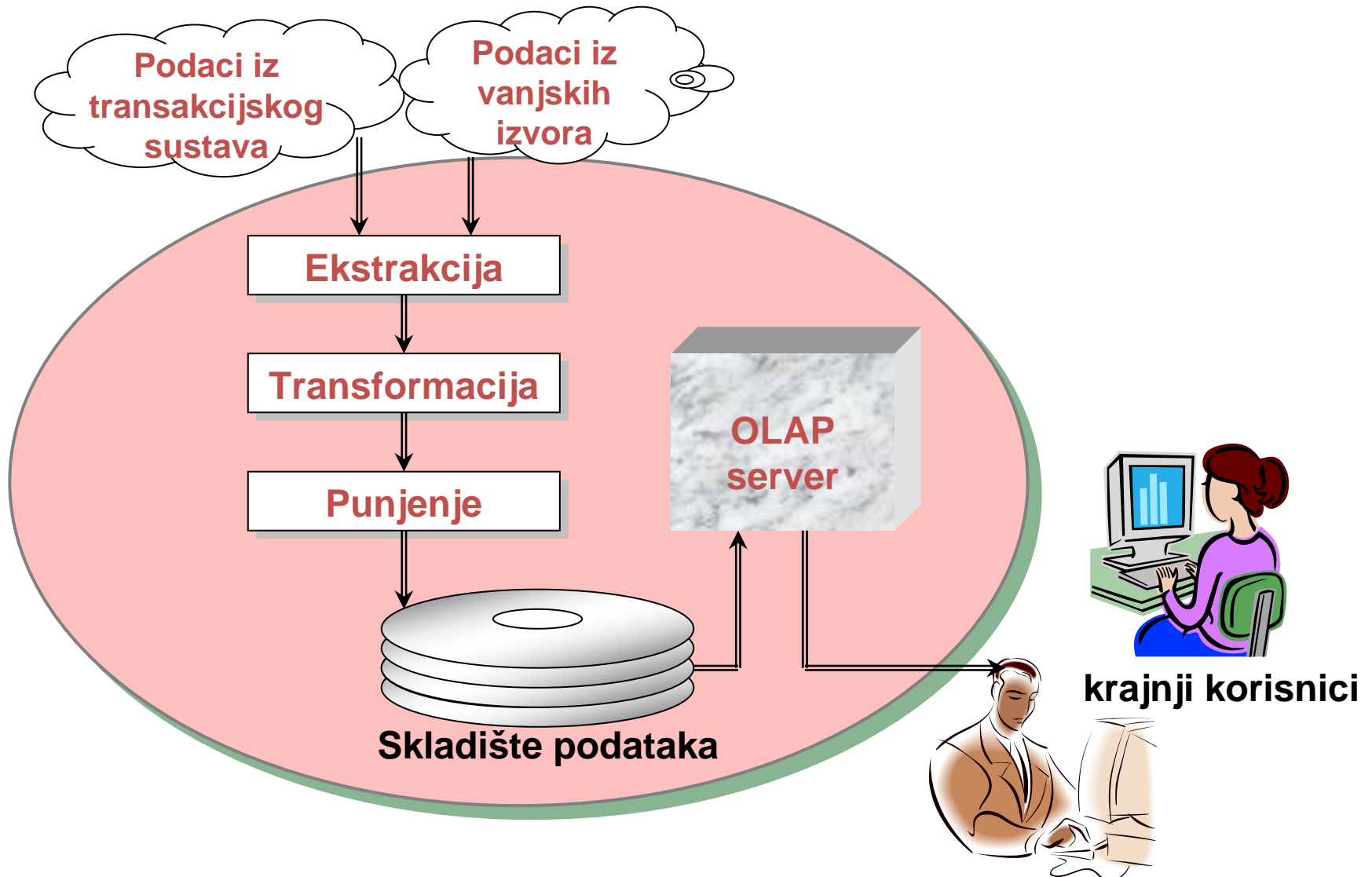
Izvori podataka – unutarnji podaci

- Sustav za obradu transakcija
 - financijski podsustavi (glavna knjiga ...)
 - logistički podsustavi (planiranje materijala, nabava, transport, distribucija ...)
 - podsustavi prodaje
 - podsustavi proizvodnje (upravljanje i kontrola proizvodnje, praćenje radnih naloga, praćenje projekata, upravljanje kvalitetom, ...)
 - podsustavi ljudskih resursa (plaće, radna mjesta, obrazovanje ...), itd.
- Sustav za potporu upravljanju (planovi, odluke, pravilnici i sl.)
- Sustav za potporu komunikaciji i suradnji (npr. elektronička pošta i sl.)

Izvori podataka – vanjski podaci

- podaci konkurentnosti (proizvodi, usluge, promjene konkurentnih poduzeća ...)
- ekonomski podaci (valutne promjene, politički indikatori, promjene kamata, burzovni podaci ...)
- strukovni podaci (tehnološki, marketinški trendovi ...)
- financijski podaci, robni podaci (cijene sirovina ...)
- ekonometrijski podaci (prihodi pojedinih skupina, ponašanje kupaca ...)
- psihometrijski podaci (profiliranje kupaca ...),
- meteorološki podaci
- demografski podaci
- marketinški podaci
- ...

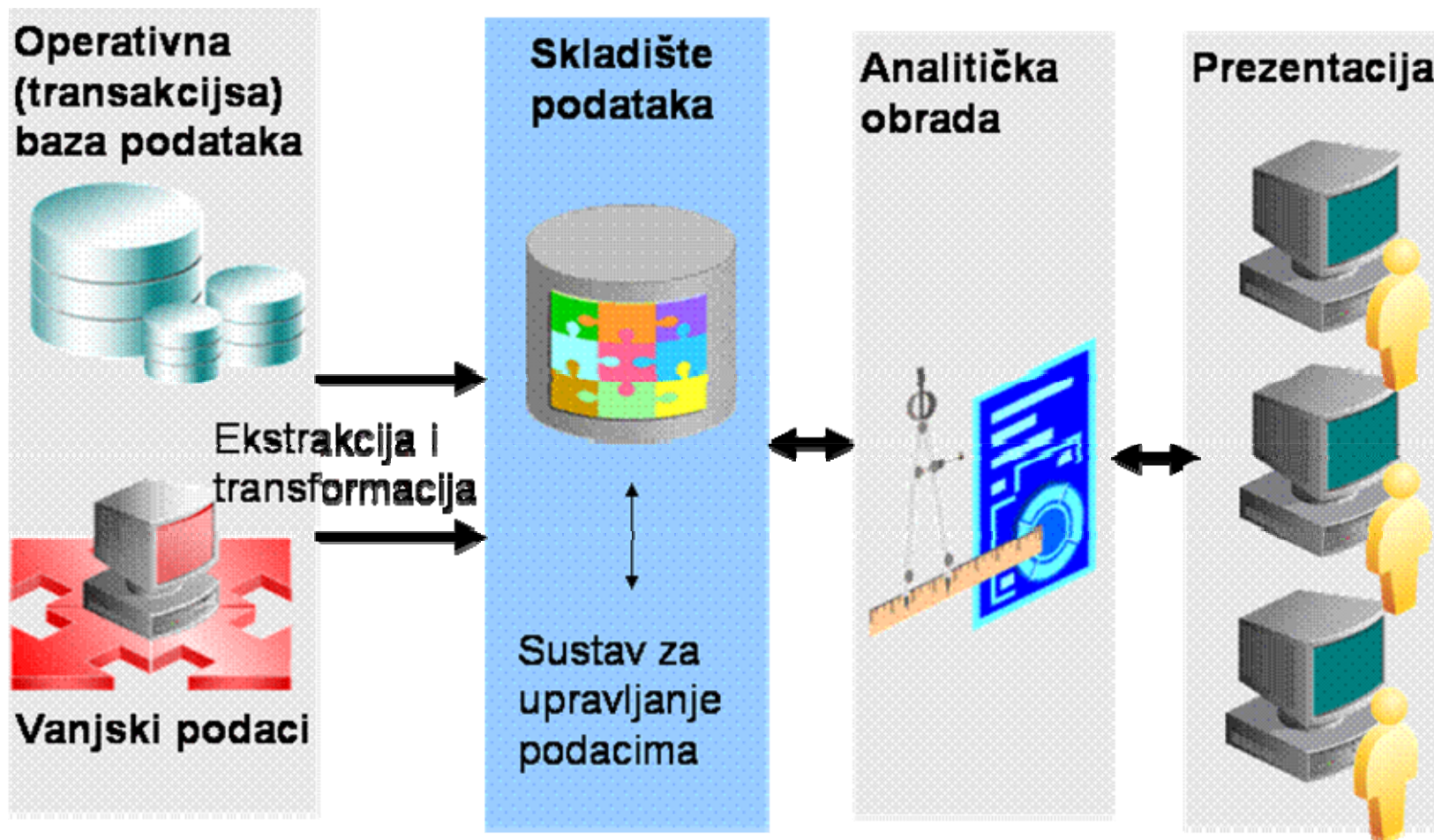
Punjenje skladišta podataka



Operativna BP vs. skladište podataka

Obilježja	Operativna BP	Skladište podataka
Vrijeme odziva	sekunde	Sekunde do sati
Operacije	DML	Uglavnom čitanje
Priroda podataka	30 – 60 dana	Vremenske serije
Organizacija podataka	Aplikacija	Područje, vrijeme
Veličina	Male do velike	Velike do izrazito velike
Izvori podataka	Operativni, unutarnji	Operativni, unutarnji, vanjski
Aktivnosti	proces	analize

Funkcioniranje skladišta podataka



Bankarsko okruženje

- velike banke generiraju stotine milijuna transakcija
- duga povijest korištenja IT u bankama
- mnogo nepovezanih ili slabo povezanih aplikacija s različitim sustavima i podacima
- pohranjeno terabajti podataka
- efikasna analiza tih podataka je ključna za uspjeh (rano otkrivanje krađa i prijevara, upravljanje rizikom, upravljanje klijentima, upravljanje bankarskim proizvodima, prevencija gubitaka, ...)
- DW može i treba obuhvatiti, prikupiti i pripremiti ogromne količine podataka za najsloženije analize

Potporna ključnim faktori poslovanja

- Ključni faktori poslovanja su mjera poslovnog uspjeha
- Moraju se definirati i pratiti
- Zahtjevi bankarskog poslovanja:
 - Specifična znanja i razumijevanje “core” poslovanja,
 - podaci o ponašanju i navikama klijenata
 - Podaci o načinu korištenja usluga
- Podaci o svakom klijentu, o svakom računu i svakoj usluzi - može dati cjelovit pogled na poslovne učinke (performanse)

Ključni faktori poslovanja u bankarstvu:

- analiza imovine i obaveza
- analiza rizika i menadžment
- analiza prihoda
- profiliranje korisnika i analiza računa
- analiza kampanje
- analiza prodaje
- analiza korisničke lojalnosti
- analiza brige o korisniku

Potporna DW ključnim faktorima poslovanja u bankarstvu

- analiza imovine i obaveza
 - identificira klijenta s više imovine i/ili obaveza, pa čak i uvid u njihove osobne račune kako bi prema njima odredila odgovarajuća strategija ponašanja
- analiza rizika i upravljanje
 - Problem delikventni računi (engl. delinquent accounts)
 - banke prate vrijednost ovih računa unutar svojih sustava
 - teško identificirati i predvidjeti gdje će se pojaviti
 - potrebno svrstavanje računi prema geografskim, demografskim i psihološkim varijablama
 - identificirati grupe računa koje ne odgovaraju standardima – provoditi strožu politiku

Potporna DW ključnim faktorima poslovanja u bankarstvu

- analiza prihoda
 - pravilo 80:20 – analiza prihoda još važnija
 - prepoznavanje najboljih klijenata na razini podružnice, regije, grada
 - razvijanje više strategija za različite klijente
 - prepoznaje proizvoda (paketa proizvoda) s većim prihodovnim doprinosima za bankovni portfelj
- profiliranje korisnika i analiza računa
 - razumijevanje kako klijenti koriste proizvode
 - aplikacija za profiliranje i segmentaciju klijenata

Potporna DW ključnim faktorima poslovanja u bankarstvu

- analiza kampanje
 - kampanje su izvor prihoda i troškova
 - identificirati proporcije marketinške kampanje
 - mjerenje odaziva klijenata na kampanju, analiza troškova i koristiti i ispitivanje efikasnosti medija
 - rezultati postaju baza znanja - poboljšanje buduće kampanje
- analiza prodaje
 - analiza novih računa s različitih aspekata (kategorije proizvoda, korisnička grupa, geografija, itd.)
 - pruža pogled na rezultate prodaje i omogućava bolje razumijevanje trendova

Potporna DW ključnim faktorima poslovanja u bankarstvu:

- analiza korisničke lojalnosti
 - zadržati klijenta - ključni doprinos profitabilnosti.
 - neprestano brinuti o klijentima koji su i bit će profitabilni u budućnosti, a postepeno eliminirati neprofitne
 - analizira trajanja tih odnosa, raspon korištenja usluga, kao i demografski, geografski i psihološki utjecaj
- analiza brige o korisniku
 - zadovoljstvo korisnika
 - analiza povijesti kontaktiranja s klijentom (engl. contact history)
 - osigurava cjelokupan pogled na klijente (preko npovijesti kontakata i kroz interakcije s bankom i njihovim doprinosom u ukupnom prihodu)

Potporna DW u ostvarivanju poslovne prednosti

Unaprijediti područja poslovanja kao što su:

- klijent
- rizik
- konkurentnost
- profit
- Organizacija

Informacija u DW omogućuje stvaranje poslovnih prednosti kroz aktivnosti:

- ciljane marketinške kampanje
- prilagođavanje proizvoda
- "pakiranje" proizvoda
- praćenje aktivnosti
- motiviranje kanala isporuke
- promocijske cijene
- udruživanje sa konkurencijom
- informacije o naknadama i kamatama

Potporna DW u ostvarivanju poslovne prednosti

- Klijent
 - razumijevanje cjelokupnih potreba klijenata, povjerenje klijenata itd.
- Rizik
 - upotreba kapitala, predviđanje trendova, upravljanje rizikom na globalnoj razini, itd.
- Konkurentnost
 - ciljane marketinške kampanje, "pakiranje" proizvoda, promotivne cijene itd.
- Profit
 - troškovi transakcija/usluga, pravila troškova/cijena, aktualne kamate i popusti, praćenje cijena i aktivnosti kroz vremenski period itd
- Organizacija
 - segmentacija rizika, profitabilna udruživanja, održavanje optimalne organizacijske strukture, mjerenje rezultata, nagrade itd

Potporna DW upravljanju odnosa s klijentima

- velike institucije- puno proizvoda i složena organizacijska struktura
- velik izazov dobiti jedinstvenu i potpunu sliku poslovanja s klijentima i pregled njihovih potreba
- podloga CRM aplikacijama
- integrirani CRM - tzv. “one-to-one” odnosu

Zaključak

- Da bi uspjele, banke trebaju informacije o svim detaljima poslovanjato
- operacije i procese bankarskog poslovanja treba bilježiti i adekvatno pohranjivati
- oblik i sadržaj podataka u skladištu osigurava najzahtjevnije analize neophodne za uspješno poslovanje
- Posebno važno: uspješno upravljanje klijentima i rizikom