



Egy adatvezérelt, innovatív bank & biztosító AI kihívásai

Budapest ML Fórum

2021 Március 15. – Dévényi Edit, K&H Csoport



Edit Dévényi

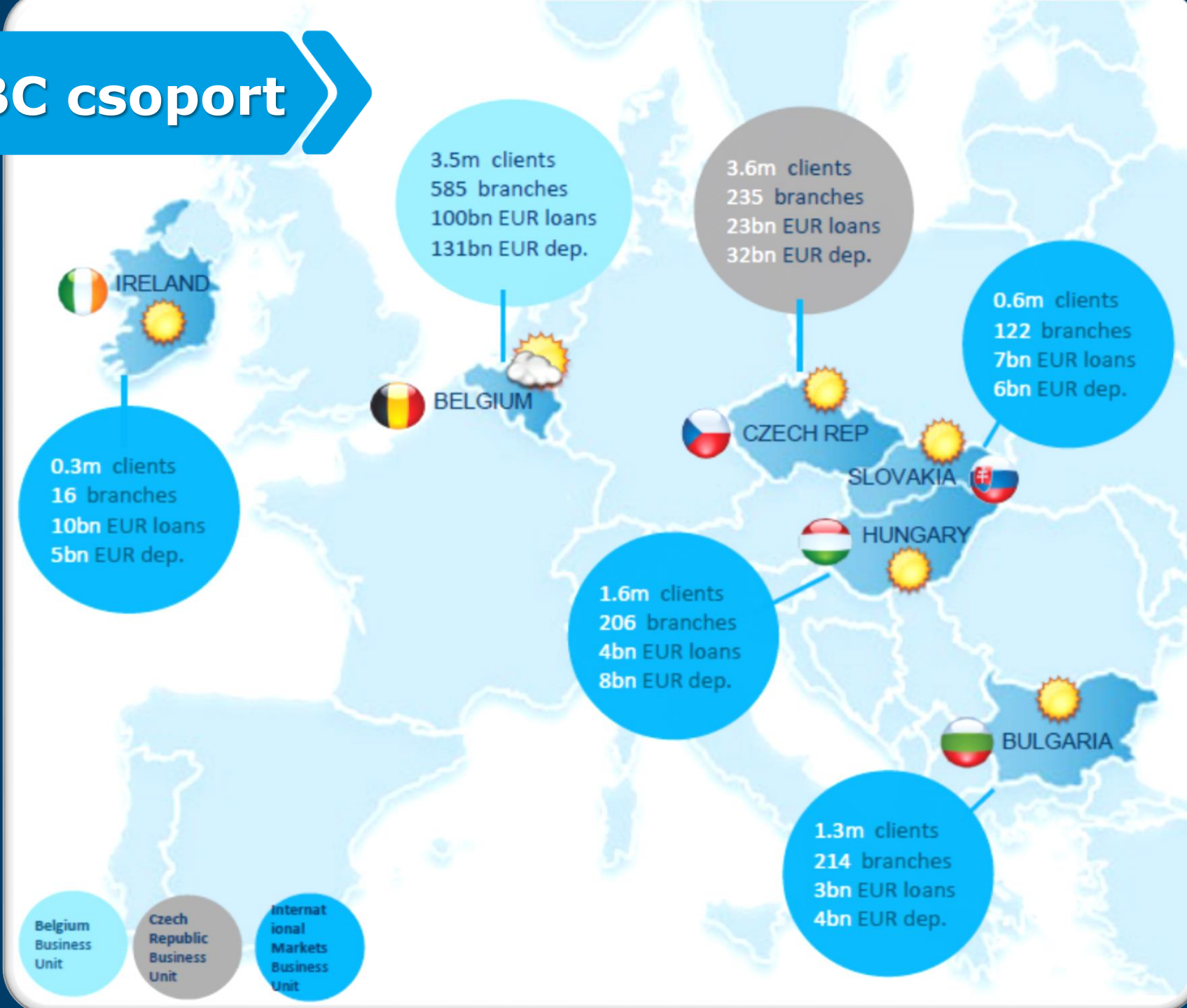
Head of CXM Department and Data
Science Competence Center at K&H
Group



20+ év a CRM/BI/CI/AI területein

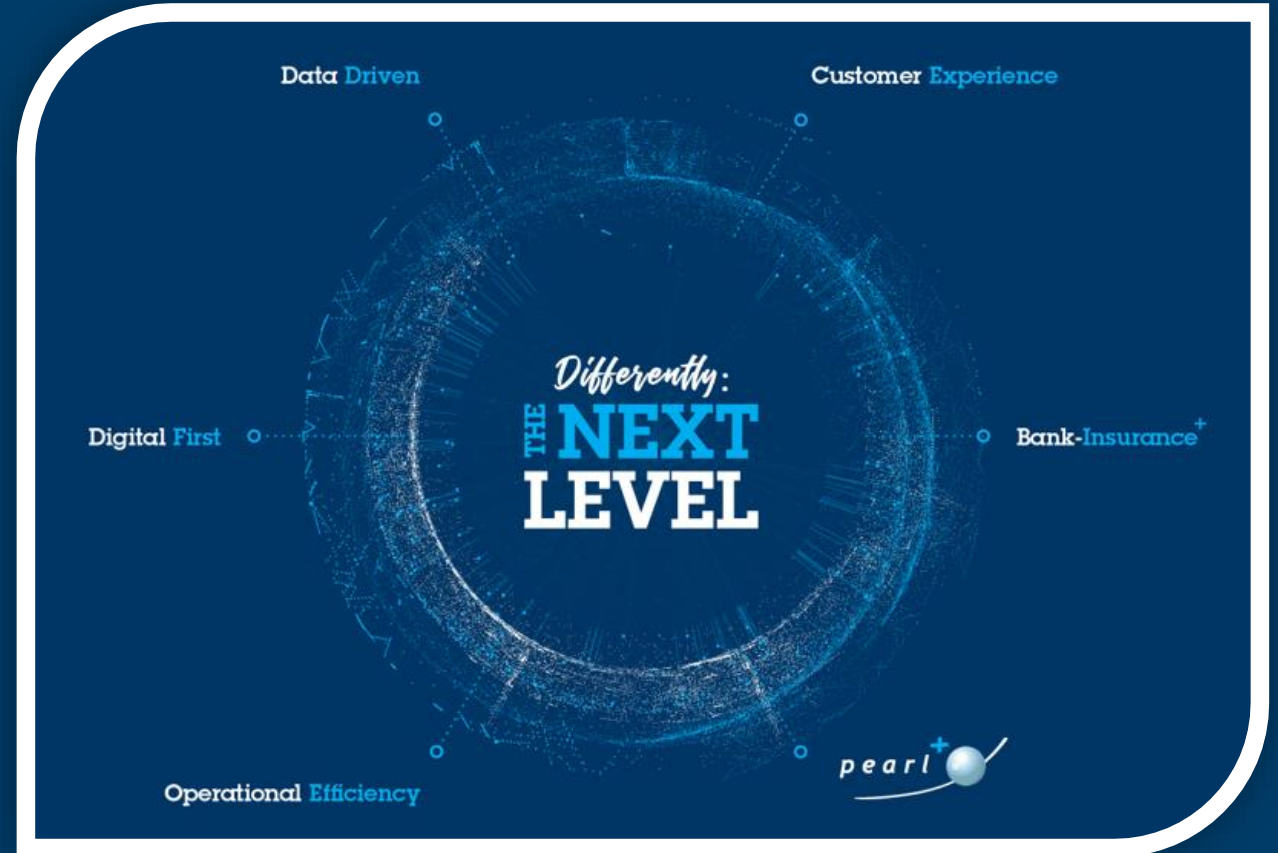
- » Végzettség: Közgazdász, Aktuárius (MSC)
- » 5+2 év – Stratégiai üzleti konzultáció, DM/DS projektek, SW disztribúció
– bank-biztosítás-pénztárak, telco és gyógyszeripar
- » 10 év - Credit Suisse/Winterthur/AXA – CRM/BI/Kutatás területek vezetése
- » 2014 óta - K&H Csoport/KBC – ADAM & CI/CXM területek vezetése

K&H – KBC csoport



KBC adatvezérelt stratégia

» „next level in powering our business with data and analytics”



Változó ügyfélviselkedés, elvárások, technológiai környezet

- » Piaci insight – gyors digitalizálódás és mobilitás
- » **CX** mára már fontosabb, mint az árazás - **know me - guide me - wow me!**
- » **Real-time & testreszabott** ajánlatokra van szükség (one size fits none)
- » **E2E digitális** értékesítési képesség az új standard





Push

- » ÉRTÉKESÍTÉSI KAMPÁNYOK
- » TERMÉKFÓKUSZ
- » AD-HOC AJÁNLATOK
- » SZTENDERD AJÁNLATOK
- » FIÓK FÓKUSZ
- » MANUÁLIS ÉS OFFLINE
- » MODELLEK ÁLTAL VEZÉRELT

Alapelvek

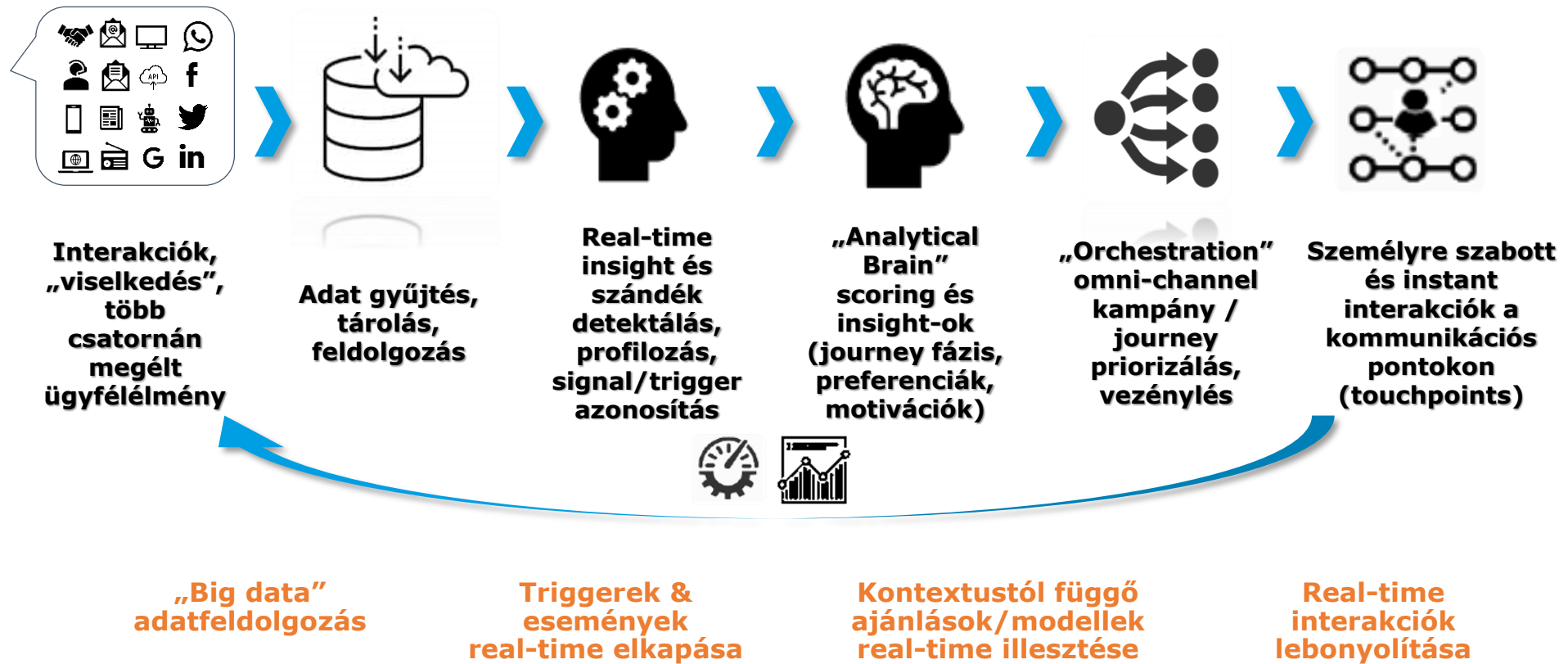


Pull

- » SZOLGÁLTATÁSI LEADEK
 - » ÜGYFÉLFÓKUSZ
- » TÖBB PONTOS ÜGYFÉLUTAK
- » SZEMÉLYRE SZABOTT ÜZENETEK
 - » OMNI-CHANNEL
- » AUTOMATIZÁLT ÉS VALÓS IDEJŰ
 - » AI ÁLTAL VEZÉRELT

Folyamat





Lessünk be a kulisszák mögé

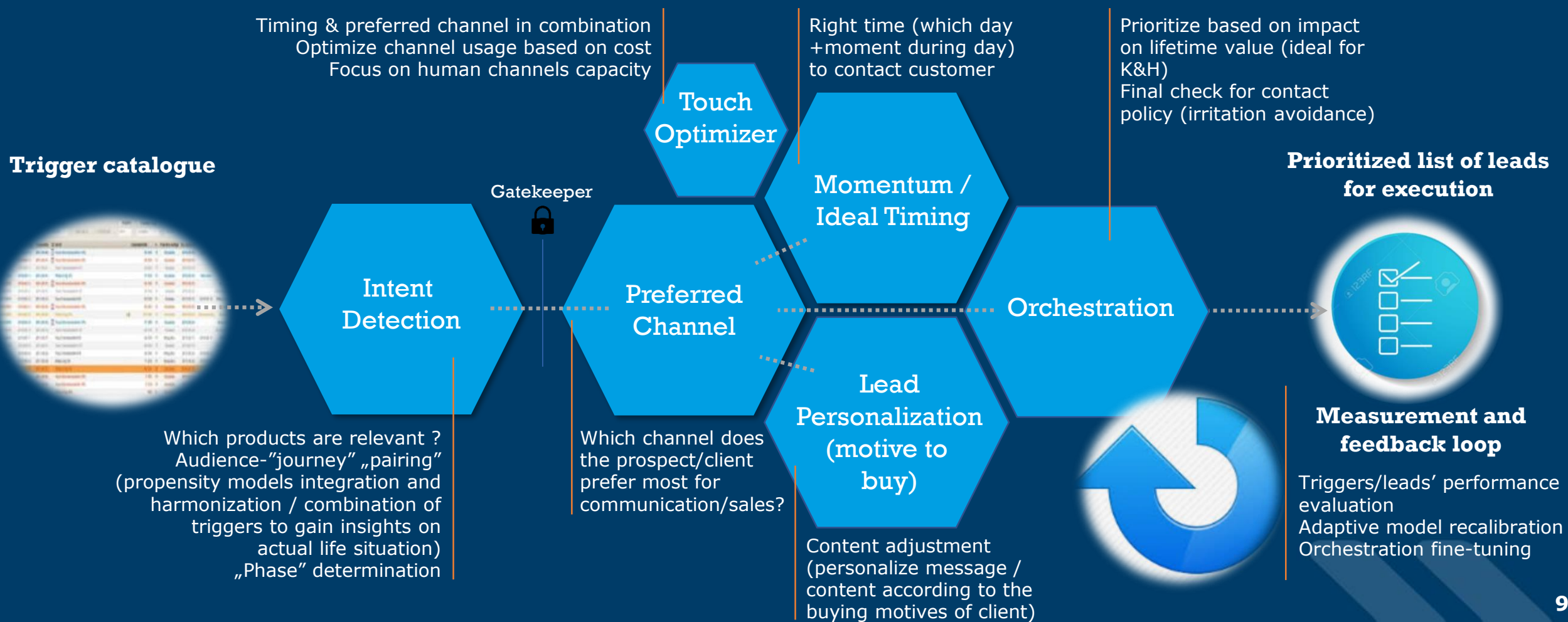
GENERATE
LEADS

CONVE
LE

„Analytical Brain“

Analytical brain task:

Contact the right customer, at the right moment, with the right offer, via the right channel



Frontend Layer

Communication Hub

- Manages messaging and interactions in email, SMS, ebank and push channels (web& mobile)
- (Exponea components)

Marketing and Sales Automation

- Supports customer journey-based messaging and interactions
- (Exponea components)

Frontend personalization

- User-centric personalization for the web and mobile frontends
- Both batch and near-time actions

Analytics Layer

TRADITIONAL MODELING & ANALYTICS

- Regular ML/Data Science models (batch data ingests)
- Campaign targeting done in batch mode
- Transaction labeling and rule-based triggers for lead generation
- Monthly/Weekly/Daily-run models for affinity scoring, next-best-offers and such in operation

BRAIN

- Near time transaction labeling, intent detection and recommendations (+channel, timing, personalization optimization and orchestration)
- Data will be mainly sourced from the Business Data Lake
- ML models trained and served either in batch or (near-) real-time
- Drives the Communication Hub and other frontend systems

Data Layer

Oracle Data Warehouse

- Traditional, robust, integrated central DW for structured data
- Contains long history on many dataset
- Provides raw and derived data, refreshed daily
- Holds data for both banking and insurance customers

Business Data Lake

- A new system to be established to support Lead Management
- Primary storage for digital footprint and unstructured data (logs, emails, complaints, claims)
- Also holds replicas of structured transactional data and customer profiles for fast (near-time) access, modeling and predictions

Source Layer

Core Banking systems

- Manage most master and transactional data for the bank
- List of systems include:
 - T24 (account and transactional data),
 - CMDB (customer info),
 - other subject-specific systems

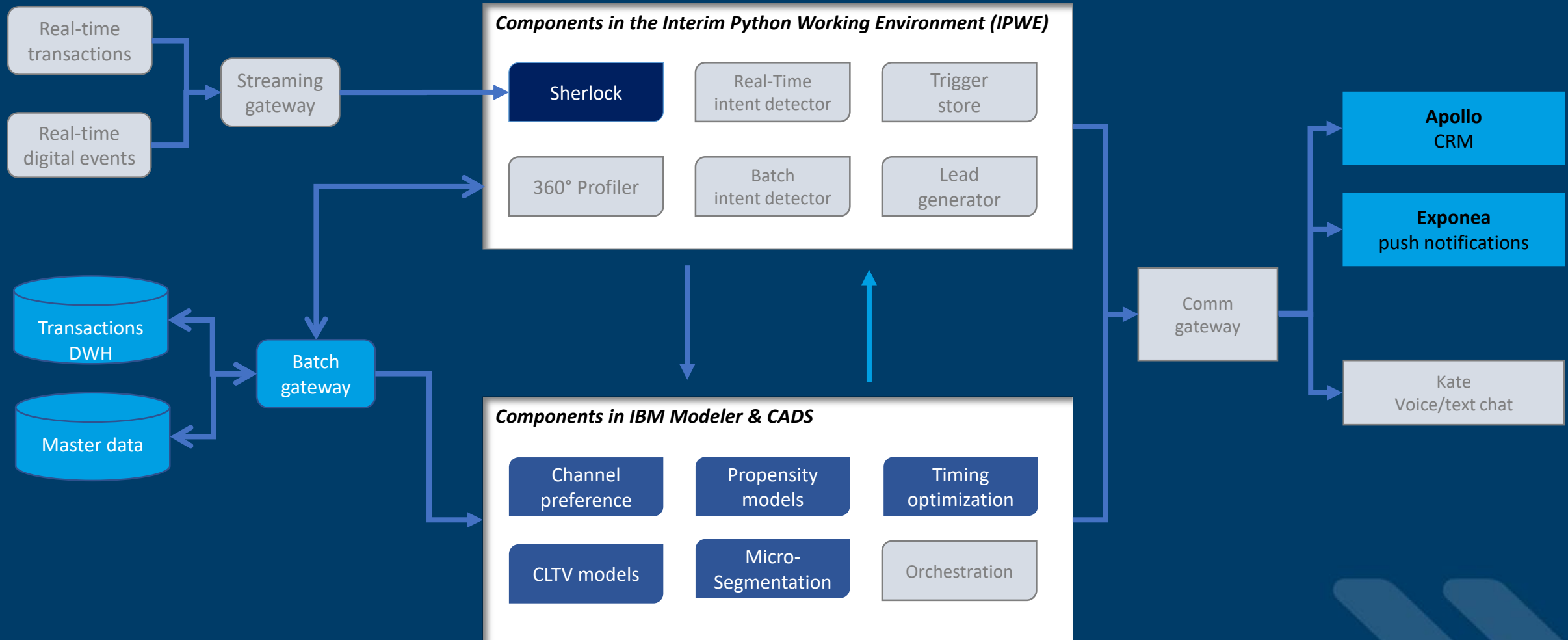
Digital footprint

- User activity from the bank web and mobile frontends (K&H Group)
- Available data includes user logins, app/site usage and transactions
- More detailed activity data coverage to be evaluated (data volume, difficulty, and business value) to decide on processing and storage
- External/3rd party data sources may also be used

DS környezet



- Dedikált host-ok (dev, test, prod)
- Szoftver komponensek - Python, Bitbucket integráció...
- Sherlock prototípus – szerveres verzió
- Brain komponensek modelljei
- Adat integráció (adatforrások, near-time)
- Rendszer integráció (Exponea, Apollo, Kate)





Scope

- › POS, P2P signal-ok fogadása és feldolgozása (multiprocessing, képzett címkehierarchia parquet fileokba, adatszolgáltató API)
- › profilok update-elése real-time módon (asynchron cache profiler)
- › metrikák kiszolgálása (CRM és CJ lead-ek előállítása)
- › Brain „intent detection” megoldás AI-osítása



Jövőtálló megoldás

- › moduláris
- › hatékony
- › skálázható
- › konfigurálható



Szeparált

- › „motor” (IT kontroll) és szabályrendszerek (CRM team)
- › változáskezelés és release menedzsment
- › dev-test-prod működési környezet



Top-5 needs



Improved stability of lead supply chains



Improved lead quality & channel fit by smarter models, measured & monitored continuously



Faster lead delivery by automating more touchpoint interactions



Cheaper model deployment



More recurring journeys up & running

LM program hatására javuló mutatók:

- Addicionális **bevétel**
- Bevéternövekedés **stabilitása**
- Előrejelzések **pontossága**
- Lead2Sales **sebesség**
- Piaci **pozíció**
- **Működési** megtakarítások
- Csökkenő **inaktivitás**

célzott eléérés, fenntartható értékesítési és CX javulás

marketing direkt hozzájárulása az értékesítési számokhoz

tervezhetőség, jól becsülhető teljesítmény

- különböző fázisokba lépő ügyfelek száma adott idő alatt
- a „marketing qualified leads” havi mennyisége

átlagos értékesítési ciklus időigényének csökkenése

javuló reputáció, lojalitás, ügyfélbázis (MS), megtartás, hosszú távú ügyfélérték növekedése

automatizált értékesítési funnel akciók és utánkövetés

passzív ügyfél kezelés (szolgáltatási/aktivizálási fókusz)

Köszönöm a figyelmet!

edit.devenyi@kh.hu

<https://www.linkedin.com/in/edit-d%C3%A9v%C3%A9nyi-29602a38/>



Edit Dévényi

Head of CXM Department and Data
Science Competence Center at K&H
Group

Recent

-  CX Leader Circle
-  Adatelemzők klubja (Data A...
-  Customer Experience Manag...
-  Market Research Professionals
-  CRM Experts

Groups

-  CX Leader Circle
-  Adatelemzők klubja (Data A...
-  Customer Experience Manag...
-  Market Research Professionals
-  CRM Experts
-  Artificial Intelligence and Bu...
-  Harvard Business Review
-  Artificial Intelligence, Deep L...
-  Data Mining, Statistics, Big ...
-  Data Mining Professionals

Show more ▾

Show more ▴

 Data Mining Professionals