



## MEHR KUNDENNÄHE BEI DER POSTFINANCE

### VON EINZAHLUNGEN AM PTT-SCHALTER ZUM INDIVIDUALISIERTEN ANGEBOT VON FINANZPRODUKTEN

**David Wyder, Head of Data Mining: "Die Zusammenarbeit mit SPSS Schweiz war völlig unkompliziert: SPSS Modeler liess sich einfach in die PostFinance-IT integrieren und der Aufwand für die Migration durch SPSS war minimal."**



PostFinance – der ehemalige „Postcheck- und Giroverkehr“ der Schweizerischen Post – hat sich in den letzten 11 Jahren massiv weiterentwickelt. Zum Zahlungsverkehr über das damalige „Postcheckkonto“ kamen Produkte wie Fonds, Lebensversicherungen, E-Finance und E-Trading, Hypotheken und Vorsorgekonten 3a hinzu. Der Betriebsgewinn 2008 betrug 229 Millionen Franken, an Kundengeldern wurden 49,3 Milliarden Franken verwaltet. PostFinance will ihre Stellung als führende Anbieterin im Zahlungsverkehr festigen und bei den übrigen Finanzdienstleistungen weiter wachsen. Schon heute ist sie die fünftgrösste Finanzdienstleisterin der Schweiz. In Zukunft will sie den besten Service bieten und die Hauptbank ihrer Kunden sein.

#### DATA MINING BEI DER POSTFINANCE

Weil die Kundenbindung und das optimale Eingehen auf Kundenbedürfnisse für PostFinance sehr wichtig sind, betreibt sie schon seit einigen Jahren Data Mining. Dank Prognose-Modellen werden beispielsweise für die Kundenberater aussichtsreiche Kontakte für Cross- und Upselling ausgewählt, potentielle Kündiger identifiziert oder prognostische Grundlagen für das strategische Marketing zur Verfügung gestellt.

Allerdings stiess PostFinance beim bisher verwendeten System an Grenzen: So konnten Änderungen in der Datenbasis kaum oder nur mit sehr viel Aufwand berücksichtigt werden, die Aktualisierung der verwendeten Modelle war sehr aufwendig und deren Integration in den Scoring-Prozess recht mühselig. Zudem liess die Performance der bisherigen Lösung zu wünschen übrig.

Dabei gilt es zu bedenken, dass der Data Mining-Prozess bei PostFinance nicht nur das Erstellen von Modellen umfasst. Dazu gehört auf der einen Seite die komplette Aufbereitung des umfangreichen Datenmaterials im Warehouse zu einer „360°-Kundensicht“ und zwar separat für Geschäftskunden und Privatkunden. Zusätzlich müssen die Resultate der entwickelten Modelle, die Scores, ebenfalls berechnet und ins Data Warehouse zurückgeschrieben werden. Ein Score ist beispielsweise eine Wahrscheinlichkeit, dass ein bestimmter Kunde sich für ein bestimmtes Produkt interessiert.

#### SPSS MODELER ÜBERNIMMT

PostFinance entschied sich, die alte Lösung durch SPSS Modeler (früher Modeler) zu ersetzen. Intern bestanden bereits Erfahrungen mit dieser Software, da sie schon für einzelne Projekte eingesetzt wurde. Neu aber sollte die ganze Data Mining-Umgebung auf SPSS Modeler umgestellt werden. Neben der überzeugenden Benutzeroberfläche und der engen Anbindung an Datenbanken waren die sehr gute Unterstützung sämtlicher Analyse-Prozesse und die weitgehende Integration in ein komplexes Unternehmensumfeld ausschlaggebend.

David Wyder, Head of Data Mining und zuständig für das analytische CRM bei der PostFinance: „*SPSS Modeler bietet uns alle benötigten Funktionen, lässt sich leicht automatisieren, verfügt über eine offene Architektur und ist sehr benutzerfreundlich.*“

#### MIGRATION IN ZUSAMMENARBEIT MIT SPSS SCHWEIZ

PostFinance wünschte ein stufenweises Vorgehen: Zuerst sollten die bestehenden Prozesse und Modelle nach SPSS Modeler migriert werden. Da dies sehr schnell, d.h. innerhalb weniger Wochen, erfolgen sollte und PostFinance nicht über die nötigen Ressourcen verfügte, erhielt SPSS (Schweiz) AG den Auftrag, die Migration in enger Zusammenarbeit mit internen Stellen durchzuführen.



**MEHR KUNDENNÄHE BEI...**

WWW.SPSS.CH

Der erste Teil der Migration bestand aus dem Neuaufbau sogenannter Rollup-Tabellen für Privatkunden und Geschäftskunden. SPSS Modeler wandelt dabei im Data Warehouse vorhandene Daten in eine Vielzahl von analytischen Variablen um, von denen jeweils der rollende Mittelwert, die rollende Varianz und weitere Transformationen der vergangenen 12 Monate berechnet wird. In diesem aufwendigen Prozess werden etwa für die Privatkunden 740 Merkmale für 3,2 Millionen (aktive und inaktive) Kunden analysiert. Die Verarbeitung solcher grosser Datenmengen wurde für PostFinance mit der Einführung der Data Mining-Software von SPSS stark vereinfacht.

Der hier beschriebene Rollup-Prozess besteht aus diversen Modeler-Streams, die automatisch ablaufen und, ebenfalls automatisch, Parameter wie z.B. das aktuelle Datum verwenden. Dabei generiert SPSS Modeler fast ausschliesslich SQL-Code, der direkt innerhalb der Datenbank ausgeführt wird und so mit optimaler Performance läuft. Durch die übersichtliche Benutzeroberfläche wird die Pflege dieses Prozesses extrem einfach und sicher; Anpassungen an Änderungen innerhalb der Datenbasis lassen sich effizient durchführen.

Parallel dazu wurden die benötigten Data Mining-Modelle überarbeitet, d.h. mit SPSS Modeler neu entwickelt. Ursprünglich wurde die Integration der bestehenden Modelle via PMML in Betracht gezogen, da aber die Entwicklung mit Modeler sehr schnell und effizient erfolgen kann, wurde die Chance genutzt, die Modelle den neuesten Daten anzupassen und so bessere Resultate zu erreichen.

Die letzte Phase der Migration bildete schliesslich die Erstellung des Scoring-Prozesses: Dies ist ein Prozess, der auf der Basis der Rollup-Daten die Data Mining-Modelle anwendet und so für jeden Kunden diverse Scores wie etwa den erwarteten Customer Lifetime Value berechnet. Die Ablösung der alten Data Mining-Umgebung wurde innerhalb weniger Wochen erfolgreich durchgeführt. David Wyder ist beeindruckt: *„Die Zusammenarbeit mit SPSS Schweiz war völlig unkompliziert: SPSS Modeler liess sich einfach in die PostFinance-IT integrieren und der Aufwand für die Migration durch SPSS war minimal.“*

**INDIVIDUELLERE ANGEBOTE ZAHLEN SICH AUS**

Heute werden jeden Monat rund 20 unterschiedliche Modeler-Scoringprozesse ausgeführt. Die Resultate erleichtern es z.B. dem Kundendienst, gezielte Termine für die Kundenberater zu vereinbaren, und ermöglichen das automatische Anzeigen passender Angebote, sobald sich ein Kunde im PostFinance-Internetportal angemeldet hat.

Die Resultate sprechen für sich: Die Klick-Raten auf die individuell eingesteuerten Angebote im Internet haben sich stark erhöht. Und die mit Data Mining identifizierten Testgruppen schnitten verglichen mit einer Zufallsauswahl punkto Vermögenszuwachs und Neuabschlüssen sechsmal erfolgreicher ab. David Wyder ist aber nicht nur mit den Resultaten zufrieden: *„Wir waren positiv überrascht, wie schnell sich alle Anforderungen mit SPSS Modeler umsetzen lassen. Zudem sind die darauf neu geschulten User sofort produktiv.“*

In Zukunft sollen die Modelle dank einer analytischen Kunden-segmentierung und Zeitreihen-Analysen pro Segment noch verbessert und die Ergebnisse für das Management in einem eigentlichen Unternehmens-Cockpit aufbereitet werden.

**POSTFINANCE DENKT WEITER**

Mit dem Ausbau der Data Mining-Aktivitäten wird die adäquate Verwaltung der Modelle und der Prozesse immer bedeutungsvoller. Auch mit der erhöhten Anzahl der Projekte muss jederzeit sichergestellt sein, dass bei neuen Kundenbedürfnissen oder geänderter Marktlage die verwendeten Modelle und damit verknüpften Prozesse schnell an die veränderte Situation angepasst werden können. Schon beim Entscheid für SPSS Modeler hatten die weitergehenden Möglichkeiten der SPSS Unternehmens-Plattform eine wichtige Rolle gespielt. PostFinance wird als nächsten Schritt die Data Mining-Umgebung „SPSS Collaboration & Deployment Services“ einführen. Damit kann sie alle Data Mining-Prozesse und -Daten zentral und sicher ablegen und Verwaltungs- und Evaluationsschritte automatisch ausführen lassen.

Neuerdings werden auch unstrukturierte Informationsquellen wie E-Mails, Blogs, RSS-Feeds etc. mit Text Mining erschlossen und finden so Eingang in die analytischen Prozesse. Kurz: PostFinance ist auf dem besten Weg, sich zum „Predictive Enterprise“ zu entwickeln und sich dadurch einen gewichtigen Vorteil gegenüber der Konkurrenz zu verschaffen. David Wyder fasst die Entwicklung so zusammen: *„Die moderne Data Mining-Infrastruktur und attraktive Angebote ermöglichen es uns, den Kundinnen und Kunden immer bessere Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen.“*

- ▶ Branche: Finanz
- ▶ Anwendung: Analytisches CRM
- ▶ Institution: PostFinance
- ▶ Lösung: SPSS Modeler
- ▶ Customer Case © SPSS (Schweiz) AG