

# Анализ отзывов клиентов на банковские каналы обслуживания и продукты/услуги

Руководитель:  
Чамров  
Михаил Валерьевич

Исполнители:  
Федченко Анастасия,  
Рукавица Артём

ГБОУ Школа №1533 "ЛИТ"



## Цель работы

Создание модели оценки качества банковских каналов, продуктов и услуг с визуализацией результата, позволяющей сравнить любой банк с рынком в среднем и с лучшими игроками рынка, определить области улучшения и дальнейшего развития каналов обслуживания, продуктов и услуг.

Входные данные:

текстовые отзывы на конкретные отделения банков.

## Актуальность

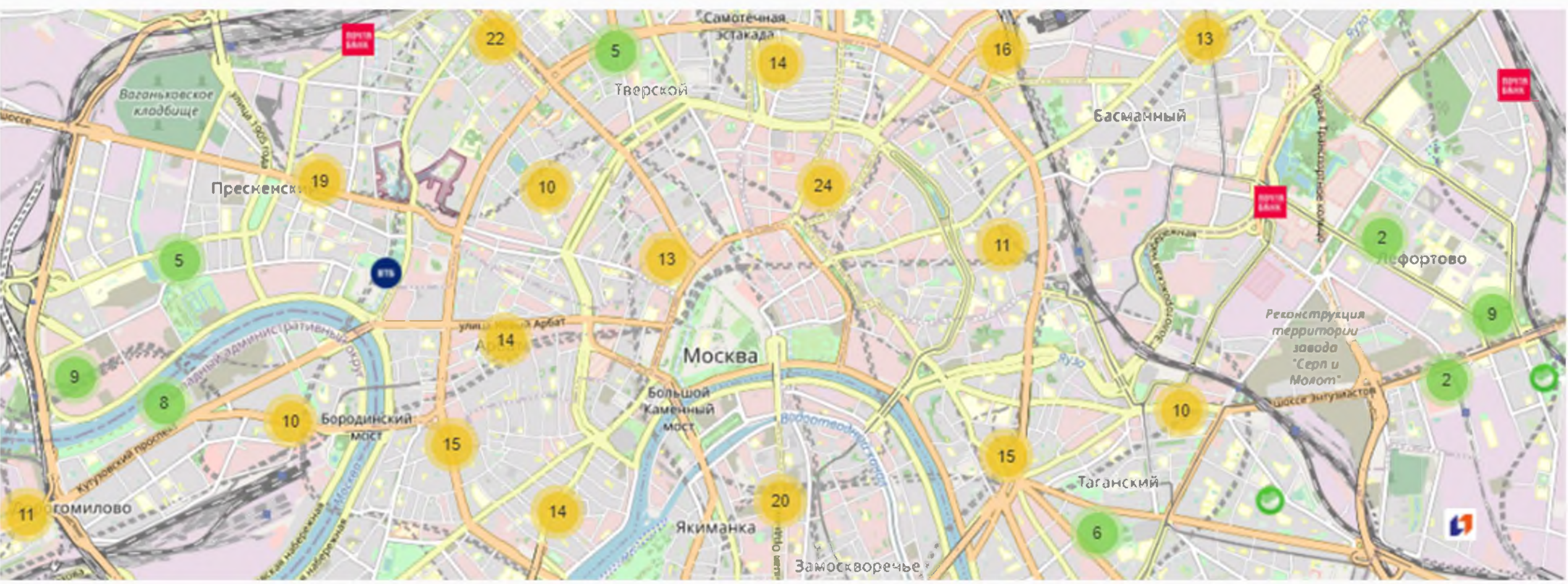
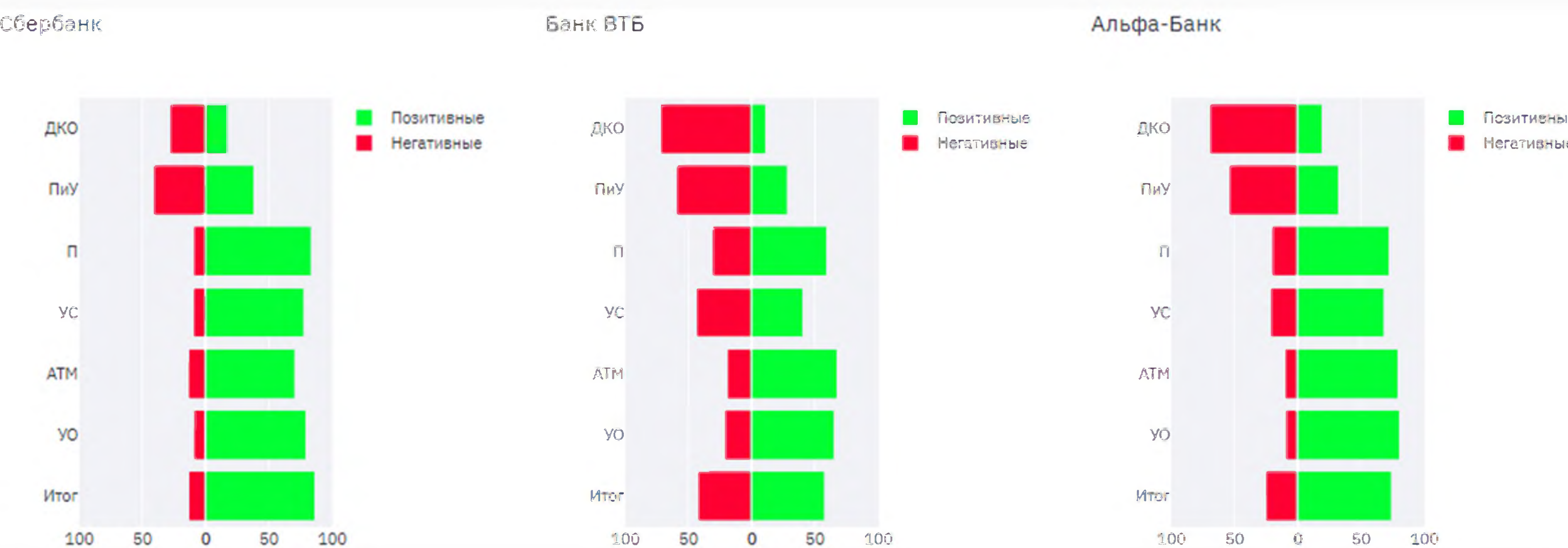
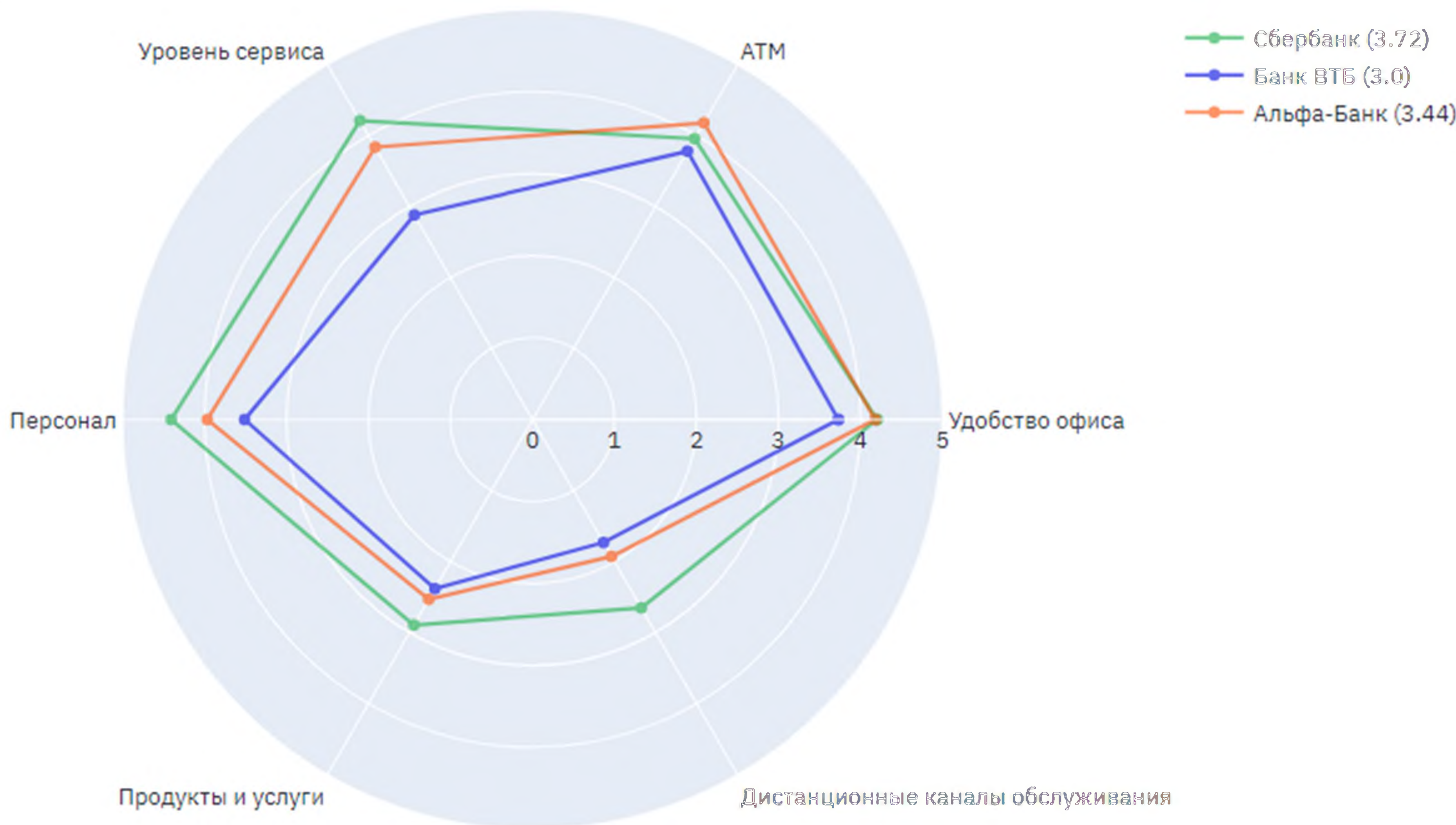
Отсутствие в открытом доступе программ/сайтов, занимающихся сравнением клиентского опыта в различных банках.

## Цели и основные функции системы

- упрощение процесса сравнения клиентского опыта в разных банках;
- выделение наиболее важных критериев оценки по мнению клиентов;
- визуализация проведенного анализа при помощи графиков.

## Краткий ход решения

1. Сбор адресов отделений банков и отзывов;
2. Подготовка отзывов к анализу;
3. Ручная "разметка" отзывов на случайной выборке на основе категоризации;
4. Обучение моделей на основе "размеченных" отзывов;
5. Категоризация всех отзывов при помощи обученных моделей;
6. Визуализация.



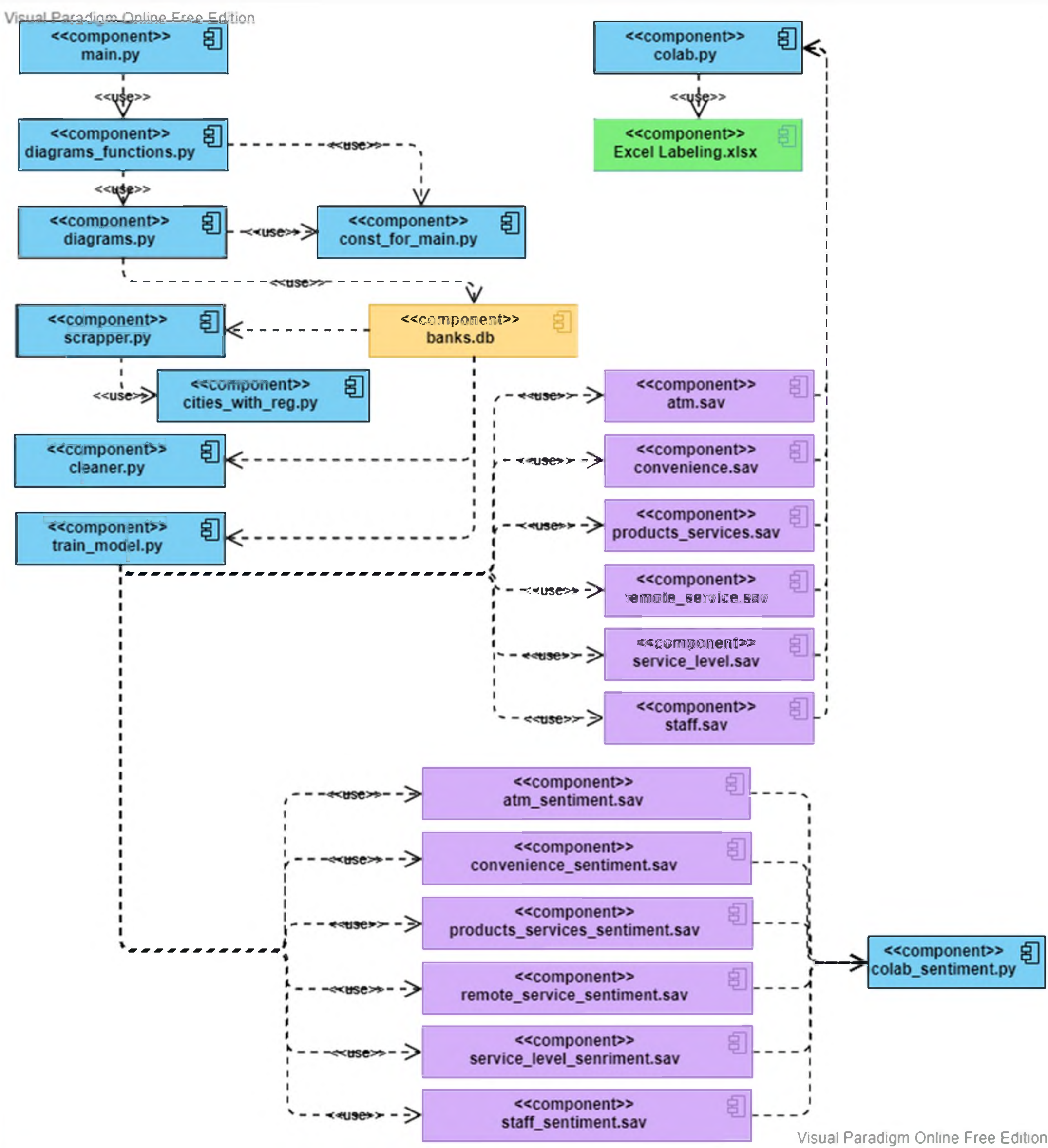
## Результаты

- Сайт, предоставляющий визуализацию проведенного анализа на собранных данных. На нашем сайте пользователю доступно:
  1. горизонтальная гистограмма "Средняя оценка по всем банкам";
  2. диаграммы в формате "паутина" и "торнадо" "Средние оценки категорий по банкам и регионам";
  3. диаграмма в формате "торнадо" "Важные слова для различных категорий";
  4. интерактивная карта банковских отделений РФ с подробной аналитикой для каждого отделения из базы данных.
- Подход, применимый к оцениванию и сравнению различных видов обслуживания, например, приложений банков и доставки продуктов, сети продовольственных супермаркетов и пр.

## Перспективы дальнейшей разработки

- Анализ отзывов пользователей на мобильные приложения банков из магазина приложений Google Play;
- Анализ развернутых отзывов клиентов об услугах банков в «Народном рейтинге» на сайте banki.ru.

## Структура проекта



Используемые материалы

1. Критерий согласия Пирсона  $\chi^2$  (Хи-квадрат) | statanaliz.info [Электронный ресурс]: 07.10.2019 — Режим доступа: <https://statanaliz.info/statistika/proverka-gipotez/kriterij-soglasiya-pirsona-khi-kvadrat/>
2. Mays E. Credit Scoring for Risk Managers. The Handbook for Lenders / Thomson, 2004
3. Краткий обзор алгоритма машинного обучения Метод Опорных Векторов (SVM) [Электронный ресурс]: 01.11. 2018 — Режим доступа: <https://habr.com/ru/post/428503/>

