

金服發展藍圖

數據生態營運部 商業分析科

金服發展策略



~2020

培養數據思維

以數據解決日常痛點

提升人員服務效率

- ~ 金服視圖v2.0
- ~ CIPv2.0
- Web Chatbot
- 客製化牌卡



2021

深化數據應用

即時模型預測客戶需求

提升人員服務品質

- 金服視圖v3.0
- CIPv3.0
- IVR服務推薦
- MMB Chatbot
- 客製化招呼語



2022

擴大數據影響

導入圖學分析技術

提升人員服務價值

- 服務旅程分析
- 服務流程優化
- 進線量預測
- 主動服務



2023~

數據驅動創新

全面導入數據技術

經營客戶體驗與價值

- 隨口行銷: 產品/服務推薦

金服應用規劃

經營
價值

提升
品質

增加
效率

服務
價值

通路旅程分析

以圖技術萃取服務間的關聯，將關聯服務一次提供客戶

主動服務

找出容易轉接專人的節點，透過 Chatbot 預先提供服務

客戶
價值

需求偵測

根據客戶的服務歷程推薦關聯的產品/服務

已經/即將完成

2022Q1

2022Q4

Chatbot

客製化
牌卡 / 招呼語

IVR

推薦
語音選單服務

流程優化

找出和改善
重複進線問題

進線量預測

收集內外部因子
預測金服進線量

金服視圖v3.0

建構平台
解決日常痛點

進線問題預測

建置模型
預測客戶需求

整合性客戶旅程分析(1)

客戶歷程資料表



銀行類

- 台幣活/定存開/銷戶
- 外幣活/定存開/銷戶
- 貸款交易明細
- 轉帳交易



信用卡類

- 申請/核/開/停卡
- 消費授權
- 帳單與繳費
- 活動登錄
- 紅利點數



虛擬通路類

- 行銷接觸/回應資料
- 官網/Mybank/MMB瀏覽資料
- Mybank/MyATM交易



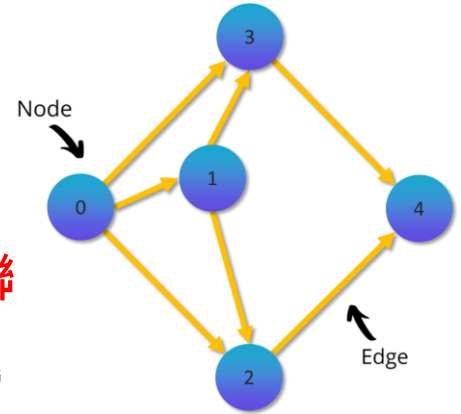
實體通路類

- CTI進線資料
- IVR使用歷程

方法

整合客戶在本行的所有歷程行為
以圖技術分析與萃取歷程間的關聯

#通路整合 #客戶體驗 #個人化經營
#圖分析



應用

1 流程設計

將相關的歷程設計成流程，一次提供給客戶，優化客戶體驗

金服

通營

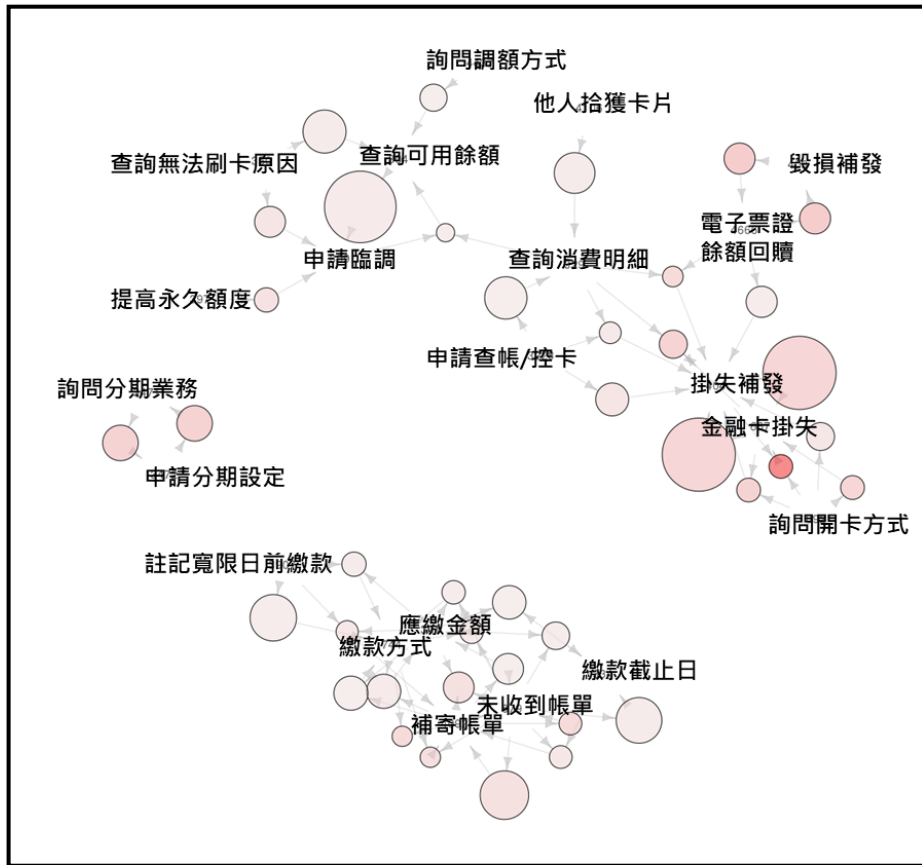
數銀

2 需求偵測

串接行銷最適化的API，找出客戶與購買產品之間的最短路徑，提升產品推薦的成效

整合性客戶旅程分析(2)

客戶歷程圖分析(範例)



概念

以**事件驅動的方式**根據**客戶個別的旅程**預測客戶後續需要的服務與路徑。

與業務單位討論需要主動服務的項目與服務方式，**節省服務成本並提升客戶價值**

#主動服務 #個人化經營 #客戶體驗

應用

1 主動服務

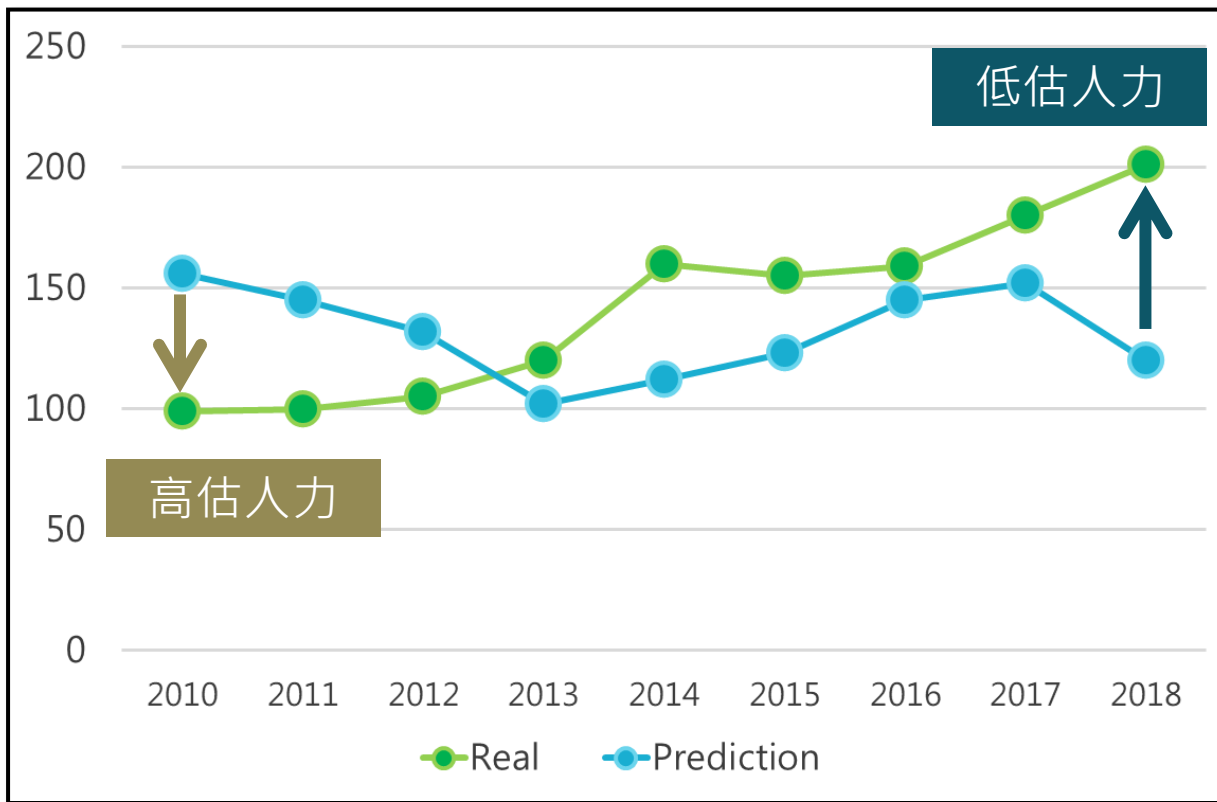
根據分析洞察找出需要主動服務的項目，並根據項目與前端系統、金服討論主動服務的方式

2 隨口行銷

當客戶完成主動服務後再行串接行銷最適化的API進行產品推薦

金服進線量時間序列分析

痛點



方法

收集**行內**與**行外**的影響因子，
幫助客服、分行**精準預測未來的服務量**

#網路爬蟲 #時間序列分析 #人力配置

應用

1 日常管理

分析行內外影響因子
與**進線量**的關係，協助
金服**安排日常的人
力水位**

2 特殊預警

提前示警**進線量大幅
增加**的情況，協助金
服**提早安排與因應特
殊事件**

後續時程

	2021	2022				2023			
	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
預計 展開 專案		整合性通路旅程分析 Phase1							
		<ul style="list-style-type: none"> 需求確認 資料整理 	<ul style="list-style-type: none"> 圖分析 流程設計 路徑發現 	<ul style="list-style-type: none"> 交付成果 系統串接 					
		進線量預測							
		<ul style="list-style-type: none"> 需求確認 資料整理 爬蟲開發 	<ul style="list-style-type: none"> 模型建置 效度驗證 	<ul style="list-style-type: none"> 交付成果 系統串接 					
					整合性通路旅程分析 Phase2				
					<ul style="list-style-type: none"> 即時資料導入 	<ul style="list-style-type: none"> 圖分析 主動服務 	<ul style="list-style-type: none"> 交付成果 系統串接 		

Thank you!

數據生態營運部 商業分析科