

Bank zbiera informacje o klientach w celu lepszego zarządzania swoim ryzykiem i zwiększania dochodowości produktów. Są trzy główne obszary zarządzania relacją z klientem – akwizycja, zarządzaniem portfelem klientów oraz retencja. Każdy z obszarów posiada swoje własne wyzwania analityczne:

- retencja klientów polega na zachęcaniu klientów do pozostania w banku, jeśli zamierza zamknąć konto/kartę – powinien móc zdefiniować klientów, którzy przejawiają potencjalnie mogą odejść na podstawie ich zachowania
- w akwizycji klientów najważniejsza jest wiedza o tym, jakie ryzyko niespłacenia kredytu przejawia dany klient dlatego analitycy liczą ‘credit score’ klienta
- w zarządzaniu portfelem największe znaczenie ma segmentacja klientów, która pomoże grupom klientów o zbliżonych upodobaniach oferowanie profilowanych produktów

Zespół analityczny proszony jest o przygotowanie 15 minutowej prezentacji, odpowiadającej na pytania:

- Jaki jest profil klientów zamierzających zakończyć współpracę z bankiem?
- Czy w danych są wzorce, które uznałibyście za ciekawe lub niespodziewane?
- Jaki jest wpływ dostępnych zmiennych na credit scoring klienta?
- Jakie dodatkowe dane mogłyby być wykorzystane w analizie?