

Analizy lokalizacyjne w bankowości

Rozwój wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjnych, jaki obserwujemy w ostatnich latach, nie ominął sfery bankowości. Również w tym obszarze coraz powszechniej wykorzystywane są [systemy informacji przestrzennej \(GIS\)](#), a ostatnio – wraz z pojawianiem się nowych możliwości analitycznych – również systemy analityki biznesowej i lokalizacyjnej, zintegrowane z systemami GIS.

Analizy biznesowe, realizowane już od dłuższego czasu, można poszerzyć o [analitykę lokalizacyjną](#). Dzięki temu, oprócz odpowiedzi na pytania „ile?, kiedy?” można również uzyskać odpowiedź na pytanie „gdzie?”. Połączenie wyników analiz lokalizacyjnych z wynikami analiz biznesowych, skorzystanie z inteligentnych map, pokazujących wzajemne relacje różnych analizowanych danych, stwarza – również w sferze bankowości – nowe możliwości zdobywania wiedzy na temat klientów banków, ich zachowań, oczekiwań, co z kolei pozwala coraz lepiej obsługiwać klientów, prowadząc jednocześnie do podnoszenia efektywności działania banków.

W rozwoju bankowości niewątpliwie ważnym zagadnieniem jest wybór lokalizacji nowych placówek – oddziałów banku. Na podstawie analizowania zachowań klientów w określonych lokalizacjach i uwzględniając dodatkowe informacje o nich można określić miejsca, w którym wybudowanie nowej placówki bankowej byłoby najkorzystniejsze. Znając oczekiwania klientów i ich zapotrzebowanie na określone usługi bankowe, uwzględniając jednocześnie dane demograficzne, można przygotować nowotworzoną placówkę do oferowania tych usług, które są najbardziej oczekiwane przez mieszkańców danej okolicy.

Można również analizować zachowania klientów, na przykład to,

gdzie mieszkają, dokąd podróżują, gdzie i kiedy robią zakupy. Dzięki uzyskaniu odpowiedzi na takie pytania klientom można zapewniać najlepsze usługi we właściwych miejscach i najkorzystniejszym czasie.

Odpowiednie narzędzia informatyczne pozwalają nie tylko na bieżąco analizować sytuację, ale także określać trendy w zachowaniach klientów. Mając wiedzę na ten temat można – obsługując dotychczasowych klientów – odpowiednio przygotować usługi dla nowych klientów w taki sposób, aby spełniać ich nowe oczekiwania, wypełniać pojawiające się luki rynkowe i zyskiwać przewagę w stosunku do konkurencji.

Klienci banków mają obecnie do dyspozycji wiele możliwości wyboru sposobu komunikowania się z bankiem i korzystanie z jego usług: alternatywne systemy płatności, bankowość mobilną, korzystanie z coraz bardziej rozwiniętych sieci bankomatów. Każdy z tych sposobów może dostarczyć bankowi informacji o klientach, o ich preferencjach, częstości wykorzystywania różnych sposobów działania. Te informacje, odpowiednio przetworzone z wykorzystaniem analiz przestrzennych, [analizy biznesowej](#) i lokalizacyjnej również pozwalają zdobyć wiedzę, która stanowi podstawę dla podejmowania nowych działań, oferowania nowych usług, a tym samym podnoszenia zadowolenia klientów.

Narzędziem, które pozwala na obsługę i przetwarzanie różnych danych wymienionych wyżej, jest [ArcGIS Online](#) oferowany przez Esri. Łatwy w obsłudze interfejs i odpowiednio przygotowane aplikacje sprawiają, że proces pozyskiwania i analizowania informacji staje się wysoce intuicyjny, dostępny dla wszystkich w danej organizacji i umożliwia uzyskanie oczekiwanych wyników.

Przykłady zastosowania GIS w bankowości:

- Planowanie optymalnej sieci placówek banku i bankomatów poprzez analiza transakcji, aktywności klientów, kanałów

obsługi, nasilenia transakcji o różnych porach dnia w powiązaniu z lokalizacją.

- [Analizy przestrzenne](#) wspierające marketing bezpośredni i kampanie pocztowe.
- Podnoszenie bezpieczeństwa działalności placówek banku – opracowywanie strategii działania na wypadek ataków terrorystycznych, cyberataków, rozbojów itp. oraz skutków takich zdarzeń.
- LaaS (Location-as-a-Service) – idea ujednoliconego mobilnego sposobu płatności za zakupy i usługi realizowanego przez banki.
- Analizy pomagające lepiej dopasować produkty i usługi banku do potrzeb i wymagań klientów.
- Tworzenie map i prezentacji do wspomaganie analiz różnych scenariuszy biznesowych.