

Kako razviti modele za ranu dijagnostiku prekida ugovornih odnosa (*churn* modeli) pomoću *data mining* metoda

1. Pregled metodologije u razvoju *churn* modela

- Definicija
- Uloga *data mining* metoda u razvoju *churn* modela
- Nužni preduvjeti za razvoj *churn* modela
- Planiranje razvoja (ovisno o opsegu podataka za analizu)

2. Priprema podataka

- Konekcije na izvore podataka (DWH, transakcijske baze podataka, raw input data)
- Definicija ulaznih varijabli
- Definicija izlaznih varijabli
- Pregled kroz tehnike i metode pretprocesiranja podataka (skaliranje, kategorizacija, normiranje...)

3. Analiza važnosti atributa

- Tehnike procjene analize relevantnosti atributa bazirane na GINI indeksu
- Kalkulacija weights of evidence (WOE) vrijednosti atributa
- Kalkulacija information value (IV) vrijednosti
- Optimalna kategorizacija ulaznih atributa temeljem WOE i IV

4. Klasični scoring modeli u službi predikcije *churna*

- Scoring modeli
- Postavke varijabli
- Tehnike analize (npr. logistička regresija, linearna regresija ...)
- Analize pouzdanosti modela
- Izvještavanje i implikacija na procese donošenja poslovnih odluka temeljem rezultata analize

5. Generički scoring modeli u službi predikcije *churna*

- Uvod u fuzzy ekspertne sustave
- Postavke varijabli
- Generiranje analitičkog i ekspertnog znanja (stabla odlučivanja, profile analiza, ekspertno znanje)
- Kreiranje modela
- Analiza raslojavanja tržišnih segmenata i churn
- Izvještavanje i implikacija na procese donošenja poslovnih odluka temeljem rezultata analize

6. *Survival* modeli u službi predikcije *churna*

- Uvod u *survival* modele
- Postavke varijabli
- Kreiranje modela
- Interpretacija rezultata analize
- Sprečavanje trendova *churna* temeljem rezultata analize
- Izvještavanje i implikacija na procese donošenja poslovnih odluka temeljem rezultata analize

7. Bayesove mreže i neuronske mreže u službi predikcije *churna*

- Uvod u *Bayesove* i Neuronske mreže
- Postavke varijabli
- Kreiranje modela
- Interpretacija rezultata analize
- Predikcija *churna* temeljem rezultata analize
- Izvještavanje i implikacija na procese donošenja poslovnih odluka temeljem rezultata analize

8. Dizajniranje sustava ranog upozorenja baziranih na *churn* analizama

- Analiza raslojavanja tržišnih segmenata
- Predikcija rizičnih tržišnih segmenata
- Modeli ranog prepoznavanja nezadovoljstva/namjere prekida ugovornog odnosa
- Profiliranje tržišnih segmenata
- Konsolidacija rezultata analize u službi dizajniranje sustava ranog upozorenja

Metodologija rada :

Praktični pristup razmatranja problematike uz rješavanje konkretnih poslovnih slučajeva.

Razmatranje konkretnih poslovnih slučajeva, sa mogućnošću rješavanja realnih problemima naručitelja konzultantskih usluga.

Trening setove podataka može kreirati izvođač seminara, ili ih može pripremiti naručitelj (npr. Reprezentativni sampling na 20% slučajno odabranih slogova iz originalne baze).

Konzultantske usluge je moguće organizirati i kao interaktivni rad s ciljem rješavanja konkretnog modela rješenja.

Naglasak predavanja nije fokusiranost na određeni softver, već na metodologiju koja proizlazi iz problematike kreiranje churn modela iako će naglasak biti stavljen na SPSS tehnologiju i SPSS alate.

Naručitelj može utjecati na sadržaj i metodologiju izvođenja workshopa maksimalno ih prilagođavajući vlastitim potrebama.

Procijenjeno vrijeme trajanja konzultantskih usluga:

Tri dana po 6 sati (18 sati ukupno)

Broj polaznika

Maksimalno 10-15

Kvalifikacije predavača:

Dr.sc. Goran Klepac, radi kao direktor Business intelligence direkcije u Raiffeisen Consultingu. Dugi niz godina radio je kao konzultant u domeni otkrivanja znanja iz baza podataka u različitim granama gospodarstva.

Trenutno u svojstvu konzultanta vodi ili sudjeluje na većem broju projekata vezanih uz potporu odlučivanju i otkrivanje znanja iz baza podataka (područje financija, autoindustrije, turizma).

Koautor je knjige *Poslovna inteligencija* i autor je knjige *Primjena inteligentnih računalnih metoda u managementu*, te suradnik na Englesko-hrvatskom informatičkom enciklopedijskom rječniku.

Predavač je na poslijediplomskom znanstvenom studiju Informatički management na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu. Aktivni je sudionik niza znanstvenih i stručnih konferencija iz domene data mininga. Autor je i knjige *"Poslovna inteligencija kroz poslovne slučajeve"* čije se izlaženje očekuje tijekom rujna 2006. godine. Više na: <http://www.goranklepac.com/cv.htm>.

Za sve dodatne informacije, molimo Vas da se obratite na e-mail : tomislav.cigrovski@rba-zagreb.raiffeisen.at (Tomislav Cigrovski), ili na telefon : 01/ 61 74345