

Mesin Penarget AI Meningkatkan Adopsi Nasabah Layanan Perbankan Khusus Digital di Seluruh Asia Tenggara

Meskipun bank data substansial memiliki informasi tentang penggunaan nasabah, beberapa bank menggunakan data secara memadai untuk memandu orientasi, aktivasi, dan keterlibatan mereka; padahal data tersebut memiliki nilai praktis yang tinggi, terutama bagi bank-bank yang menawarkan layanan berbasis aplikasi tanpa adanya lokasi kantor tradisional. Aplikasi itu sendiri menghasilkan wawasan terperinci yang dapat digunakan bank untuk lebih memahami nasabah mereka dan meningkatkan hasil kampanye.

Studi kasus ini menggambarkan bagaimana Lynx Analytics menerapkan data science untuk membantu bank-bank digital memotivasi nasabah khusus digital yang baru agar menggunakan rekening berbasis aplikasi. Lynx Analytics membuat mesin penargetan AI yang secara teliti melacak perjalanan nasabah untuk masing-masing pengguna dan memasukkan temuan ke dalam kampanye hadiah yang sangat dipersonalisasi. Hanya dalam beberapa bulan, pendekatan ini secara dramatis meningkatkan jumlah aktivasi rekening, transaksi, setoran, dan pinjaman nasabah pada beberapa bank digital.

Studi Kasus Perbankan Digital



Mesin Penarget AI untuk Bank-Bank Inovatif di Asia Tenggara – Studi Kasus Perbankan Digital

Objective

Memanfaatkan teknik data science, dalam hubungannya dengan kampanye keterlibatan yang ditargetkan, untuk mengurangi biaya akuisisi nasabah dan meningkatkan rasio aktivasi/activation ratio (AR) nasabah – proporsi nasabah, di antara semua pemilik rekening, yang menyelesaikan proses aktivasi “Know Your Customer” dan berhasil bertransaksi, mengambil pinjaman, atau mengisi dana di rekening mereka.

- 1 Memahami saluran pemasaran secara keseluruhan, dari sumber-sumber akuisisi ke keadaan akhir dari hasil yang diinginkan
- 2 Membuat dan menggunakan mesin ML
- 3 Memadukan hasil ML pada proses kampanye promosi bank dan upaya akuisisi untuk nasabah digital yang baru
- 4 Meningkatkan rasio aktivasi secara cepat untuk memberikan pendapatan baru bagi bank dalam waktu dekat dan untuk seterusnya

Tantangan

Berbagai lembaga keuangan global baru-baru ini memperkenalkan layanan perbankan khusus digital yang menargetkan generasi muda yang melek teknologi di negara-negara Asia Tenggara, seperti Malaysia, Indonesia, Myanmar, dan Filipina. Bank-bank tersebut menargetkan nasabah di berbagai saluran digital, menawarkan layanan secara ketat melalui aplikasi gratis di smartphone, dan menggunakan saluran interaktif digital untuk terlibat dengan nasabah. Pendekatan tersebut menghasilkan umpan data yang beragam, tetapi data harus digunakan secara efektif untuk mencapai kepuasan nasabah yang tertinggi. Meskipun sebagian besar konsumen ingin mengunduh aplikasi semacam itu, kebanyakan tidak aktif. Mereka tidak bertransaksi menggunakan rekening itu pada beberapa hari pertama, atau beberapa minggu, dan akhirnya, keterlibatan bank dengan nasabah ini akan hilang setelah transaksi awal.

Oleh karena itu, Lynx Analytics mengembangkan solusi bersama tim data science internal bank lain untuk membantu memacu nasabah agar menggunakan rekening mereka, tetap terlibat, dan mengadopsi lebih banyak layanan. Klien kami membutuhkan solusi yang melengkapi pekerjaan mereka dan menjadi lebih mudah dan akurat dalam :



01

Mengidentifikasi orang-orang terbaik untuk ditargetkan di saluran digital dengan menggunakan audiens "serupa" yang tidak mengungkapkan informasi pribadi apa pun tentang nasabah



Memutuskan promosi atau tindakan keterlibatan yang ditargetkan kepada mereka setelah mengunduh aplikasi

02

03

Menentukan waktu untuk menargetkan mereka



Memilih saluran penargetan terbaik

04

05

Mengulang langkah tersebut dalam suatu proses berulang yang akan menghasilkan return on investment (ROI) yang optimal serta kepuasan nasabah yang tertinggi



Solusi

Tim Lynx Analytics telah membuat Machine Learning yang mengelola perjalanan nasabah, menemukan berbagai makna dalam data nasabah sepanjang siklus penggunaan, dan memberikan temuan, yang setelah didapatkan, ke dalam tindakan dan promosi bank. Solusinya fleksibel dan adaptif serta memungkinkan bank untuk menawarkan promosi yang selalu relevan secara langsung kepada masing-masing nasabah. Solusi ini disesuaikan agar berfungsi dengan berbagai jenis umpan aplikasi, yang sebagian berada di cloud dan lokasi. Lynx Analytics menemukan arsitektur hibrida tersebut di berbagai industri dan negara.

Solusi Lynx Analytics dikenal karena menggunakan data dari berbagai sumber – termasuk bank data dan app analytics – untuk membangun pemahaman akan nasabah secara menyeluruh dan memastikan rekomendasi keterlibatan tidak bergantung pada satu perspektif. Mesin melacak setiap langkah dalam perjalanan nasabah, mulai dari mengunduh aplikasi hingga menginstalasikannya, mengaktifkannya, dan merekomendasikan rute aktivasi terbaik, baik menabung, meminjam, atau bertransaksi.

Solusi itu juga dikenal karena menggabungkan data science ke dalam berbagai bisnis bank. Mesin selalu mempertimbangkan titik data baru dan menggunakan tes berulang, mempelajari, dan memroses pengambilan data untuk setiap putaran interaksi, yang mempercepat penerapan titik kontak pilihan untuk meningkatkan kepuasan dan hasil kampanye. Solusi tersebut sejauh ini telah berhasil secara signifikan dengan mengaktifkan nasabah yang sebelumnya belum bertransaksi, dan mengelompokkan nasabah berdasarkan probabilitas untuk merespons.

Lynx Analytics menguji beragam kampanye pada berbagai waktu sepanjang siklus penggunaan untuk menabung dan meminjam, serta menemukan solusi yang membantu bank-bank khusus digital di berbagai negara meraup jutaan dolar dalam tabungan tambahan atau pinjaman yang telah dicairkan. Solusi ini juga menghasilkan flag nasabah untuk akuisisi saluran digital yang lebih baik, yang menyebabkan penurunan biaya per akuisisi (CPA). ROI-nya diukur dalam peningkatan dampak finansial dalam waktu dekat, perkiraan pendapatan seumur hidup yang lebih tinggi per nasabah, dan peringkat ulasan aplikasi yang lebih tinggi di seluruh toko aplikasi Android dan iOS. Sebagian besar solusi didasarkan pada sumber open source, dan Lynx Analytics terus-menerus melakukan transfer pengetahuan untuk membantu tim klien mempelajari dan menggunakan solusi tersebut. Singkatnya, Lynx Analytics telah menciptakan alat otomatisasi dengan anggaran terjangkau berdasarkan wawasan dan pembelajaran yang diperoleh dari pengalaman selama dua tahun terakhir bekerja dengan bank-bank digital yang berkembang pesat. Solusi tersebut memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi bank untuk berhasil menargetkan basis digitalnya, di seluruh siklus penggunaan, dengan berbagai jenis interaksi.



Lynx Analytics

Founded in 2010 and headquartered in Singapore with an engineering team based in Hungary, we bring value to companies across the banking domain with artificial intelligence and predictive analytics solutions for credit scoring, customer acquisition, fraud detection and more.



[Facebook](#)



[LinkedIn](#)



[Twitter](#)



[Website](#)