

Dlaczego przy tak dużej ilości informacji ciągle brakuje nam wiedzy?



Fot. VSoft SA

Informacja jest narzędziem generującym wiedzę, ale nie jest samą wiedzą. Jak zatem skutecznie pozyskać wartościowe informacje, przetworzyć je i otrzymać wiedzę? Wiedzę, którą możemy wykorzystać we współpracy z klientami, której możemy użyć do osiągnięcia przewagi konkurencyjnej albo taką, dzięki której zwiększymy własne szanse lub ograniczymy ryzyko?

Marcin Dziuba, Ekspert w obszarze analizy procesów biznesowych sektora bankowego, doświadczony trener i manager. Obecnie Architekt rozwiązań biznesowych w firmie VSoft SA.

Wiedza, obok ziemi, kapitału i pracy jest czynnikiem produkcji, który decyduje o przewadze konkurencyjnej danej jednostki. W dobie *New Economy* zaczyna mieć coraz większe znaczenie. Często jednak wyodrębnienie istotnych informacji z natłoku danych pochodzących z otoczenia stanowi poważny problem. Kluczową umiejętnością jest wyłowienie informacji istotnych, możliwie jak najdokładniejszych, i to w czasie umożliwiającym podjęcie trafnej decyzji.

Na przykładzie banku prześledźmy ścieżkę, jaką muszą pokonać dane, aby zwiększyć efektywność działań podejmowanych w tej instytucji.

Dane

W trakcie przygotowywania oferty, oceny wniosku, monitorowania lub windykacji klienta bank może wykorzystywać dane pochodzące z wewnętrznych baz lub źródeł ogólnodostępnych, przeważnie publikowanych w internecie.

Do źródeł danych przydatnych w branży bankowej zaliczamy między innymi:

- Bazy wewnętrzne zawierające obroty na rachunku, stopień wykorzystania przy-

znanych limitów czy opóźnienie w spłacie zobowiązań.

- Krajowy Rejestr Sądowy dostarczający podstawowych danych o firmie, relacjach kapitałowych i organizacyjnych, złożonych sprawozdaniach i opiniach biegłego rewidenta.
- Centralną Ewidencję i Informację o Działalności Gospodarczej (CEIDG) dostarczającą informacji o branży, w której klient działa oraz informacji o statusie prowadzonej działalności.
- Biura Informacji Gospodarczej dostarczające informacji o zaleganiu (bądź nie) przez osoby i firmy z płatnościami na rzecz innych podmiotów.
- Biuro Informacji Kredytowej pokazujące historię kredytową klienta.
- Giełdy wierzycielności zawierające informacje o wierzycielnościach wystawionych na sprzedaż.
- Bazy przetargów z informacjami o firmach, które wygrały przetarg/przetargi.
- Strony rządowe mówiące o dotacjach przyznanych poszczególnym jednostkom w ramach funduszy UE.

- Bazy licytacji komorniczych dostarczające informacji o nieruchomościach wystawionych na sprzedaż.
- Wyszukiwarki internetowe umożliwiające monitorowanie wydarzeń, materiałów prasowych oraz opinii publikowanych w sieci na temat firmy/osoby.

Informacje

Na przykładzie powyższej listy widzimy, że dane możemy czerpać automatycznie z różnych źródeł. Aby jednak stały się one informacją, muszą być odpowiednio połączone, przefiltrowane i zagregowane. Dzielne obroty na rachunku nie niosą informacji. Informacją jest suma obrotów w danym miesiącu czy w ciągu ostatnich 90 dni. Poziom przychodów ze sprzedaży nie mówi nic o kondycji przedsiębiorstwa, dopiero wykorzystanie analizy wskaźnikowej może przedstawić właściwy obraz firmy.

Wszystkie pozyskane informacje muszą być przypisane do właściwych firm/osób, a przy tym należy wziąć pod uwagę, że zakres tych informacji będzie się różnił w zależności od podmiotu (np. inny będzie w odniesieniu do działalności jednoosobowej, inny – spółki kapitałowej).

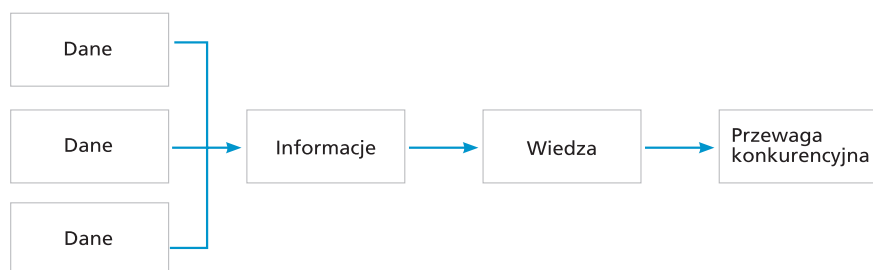
Ważne jest, aby skupić uwagę na informacjach, których monitorowanie jest słuszne z punktu widzenia danej jednostki oraz wybrać takie dane, które po odpowiednim przetworzeniu pomogą nam uzyskać informacje przydatne.

Wiedza

Jak dużo informacji jesteśmy w stanie przetworzyć zanim staną się one dezinformacją?

Jeżeli wiemy, że bank obsługuje 800 tys. klientów indywidualnych i korporacyjnych,

RYS. 1. PRZEPIŁYW DANYCH W ORGANIZACJI



Źródło: VSoft SA

a dodatkowo wykorzystamy opisane wcześniej źródła danych, z których wynika, że:

- tylko w grudniu 2013 r. 33 tys. osób założyło lub wznowiło działalność gospodarczą, a kolejne 63 tys. zawiesiło lub zakończyło jej wykonanie;
- rejestr KRS posiada informację o blisko 400 tys. firm i organizacji oraz ponad 900 tys. osób fizycznych pełniących w nich różne funkcje
 - to otrzymujemy miliony informacji miesięcznie.

Mówimy zatem o wolumenie, którego ludzki umysł nie jest w stanie sam przejrzeć i przetworzyć. Na szczęście, nie musi. Żyjemy w dobie rozkwitu automatyzacji, wystarczy więc zastanowić się nad opracowaniem i wykorzystaniem automatycznych algorytmów, które przetworzą informację w niezbędną dla nas wiedzę.

Informacja, że firma X sprzedała w pierwszym kwartale roku towary i usługi za kwotę 1 mln zł nie daje wiedzy. Kluczowe jest zestawienie tej kwoty z kwotą z analogicznego okresu roku ubiegłego. Jeżeli w wyniku porównania otrzymaliśmy spadek większy niż 20 proc., to taka informacja daje już wiedzę o kondycji przedsiębiorstwa i o kierunku, w jakim podąża.

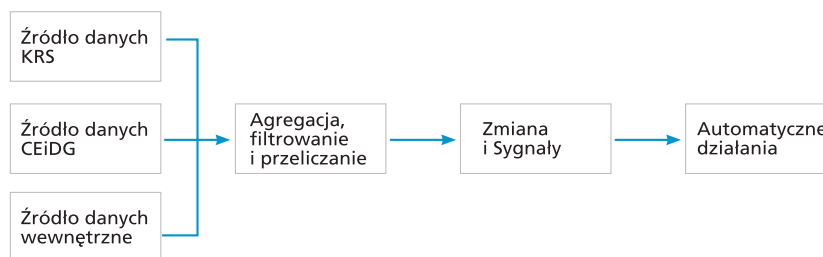
W podanym przykładzie informacją kluczową jest ta o zaistniałej zmianie. Informacja jest cenna pod warunkiem, że niesie ze sobą zmianę w stosunku do poprzednio otrzymanej informacji. Aby móc w pełni wykorzystać informację, musimy zbudować i skalibrować algorytmy, które przetworzą miliony danych i zwrócą tylko tę wiedzę, która jest najważniejsza. Przy tym pamiętać należy, że algorytm nie powinien korzystać tylko z jednej zmiennej – w naszym przykładzie spadek przychodów może bowiem wynikać ze skupienia się firmy X na najbardziej zyskowych klientach, co z jednej strony spowodowało spadek przychodów, ale z drugiej – wzrost rentowności sprzedaży i zysku.

Przewaga konkurencyjna

W warunkach konkurencji organizacje poszukują takich zasobów, na podstawie których mogą tworzyć narzędzia zapewniające osiągnięcie i utrzymanie przewagi nad rywalami. Obecnie coraz częściej podkreśla się, że prawdziwa wartość organizacji tkwi w jej aktywach niematerialnych: informacji i wiedzy.

Pojawia się jednak pytanie o to, jak wykorzystać wiedzę, aby uzyskać przewagę nad konkurencją? Jeżeli bank z odpowiednio dużym prawdopodobieństwem i wyprzedzeniem będzie wiedział, że jego klient może mieć w najbliższej przyszłości problemy finansowe, może ograniczyć ryzyko i potencjalną stratę dzięki zmniejszeniu

RYS. 2. SYSTEM SWO



Źródło: VSoft SA

sznieniu wewnętrznych limitów klientowskich, wcześniejszemu i częstszemu monitorowaniu klienta, aneksowaniu umowy kredytowej lub weryfikacji kowenantów.

Wiedza o tym, że klient wznowił działalność gospodarczą, wygrał przetarg lub otrzymał dotację jest szansą na sprzedaż nowych produktów i usług. Z kolei jeżeli kredytobiorca nie spłaca swoich zobowiązań i podlega windykacji, to wiedza o jego zachowaniach, np. wobec dostawców energii, może pomóc dostosować odpowiednio strategię i akcje windykacyjne, tak aby były one najbardziej skuteczne.

System wczesnego ostrzegania

Powyższe rozważania o przetwarzaniu informacji i wykorzystaniu wiedzy rysują obraz systemu informatycznego wspierającego procesy podejmowania decyzji w przedsiębiorstwie. Aby mieć możliwość skutecznego działania i zyskać przewagę konkurencyjną, bank potrzebuje narzędzia, które pozwoli na:

- pozyskanie i połączenie danych z różnych źródeł, zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych;
- filtrowanie danych, ich agregację, gromadzenie historii oraz wykonywanie obliczeń;
- wykrycie zmian i generowanie sygnałów o nich;
- automatyczne podejmowanie działań.

Każda z wymienionych funkcjonalności odpowiada jednemu poziomowi przetwarzania danych. Właściwe oprogramowanie pozwala na zamianę milionów informacji w setki sygnałów i automatyczne podjęcie dziesiątek działań, nawet wtedy, gdy wykorzystujemy je do monitorowania setek tysięcy klientów. W takim rozumieniu SWO (System Wczesnego Ostrzegania) służy nie tylko do rejestracji sygnałów negatywnych, ale również pozytywnych. Kluczową funkcjonalnością systemu jest wykrywanie zmian oraz możliwość łatwego budowania i testowania modeli definiujących zaistnienie sygnału i podjęcie działania. Taki mechanizm pozwala na przeniesienie utartej strategii danej instytucji

do precyzyjnego narzędzia działającego w trybie *on-line*, zmniejszając do minimum czynnik ludzki, a więc ryzyko pominięcia ważnej informacji i ostatecznie utratę szansy biznesowej.

Aby uzyskać efekt, że sygnały i działania mają odpowiedni poziom ufności (przykładowo 90 proc. wygenerowanych sygnałów faktycznie świadczy o podwyższonym ryzyku lub realnej szansie) potrzebna jest odpowiednia budowa i kalibracja modelu. I tu niezbędna jest wiedza ekspercka. Proces konstruowania modeli dla sygnałów i działań powinien być zbliżony do budowy karty scoringowej lub walidacji ilościowej modelu ratingowego.

Tak skonstruowane rozwiązanie możemy z powodzeniem wykorzystać podczas sprzedaży i ofertowania, oceny wniosku, monitorowania umowy czy windykacji.

Skoro monitorujemy kondycję swoich klientów, możemy też wykorzystać takie rozwiązanie do monitorowania samego siebie. Wtedy SWO może być wykorzystane jako wsparcie *controlingu* i audytu wewnętrznego.

Obserwuj zmiany

W książce „Kto zabrał mój ser?” Spencer Johnson pisał: „Obserwuj małe zmiany. Będziesz gotów na duże, gdy nadejdą”. Ta alegoryczna opowieść o serze, czyli celu naszych dążeń, obrazowo pokazuje, jak ważne jest obserwowanie zmian i umiejętność szybkiego dostosowania się do nowości w otoczeniu. W gospodarce informacji opartej na wiedzy umiejętność szybkiego pozyskiwania i wykorzystywania wiedzy jest kluczowym elementem przewagi konkurencyjnej oraz poprawy efektywności działania.

Aby móc wykorzystać potencjał drzemący w różnych źródłach danych, efektywnie gromadzić informacje i pozyskać wiedzę, potrzebujemy adekwatnych narzędzi, które wesprą nas od momentu przetwarzania danych do momentu podjęcia decyzji i rozpoczęcia działania. ▀

VSoft tworzy obecnie SWO w ramach projektu „Pathfinder” współfinansowanego ze środków UE.