

## Veri Madenciliği ile Çapraz Satış ve Risk Yönetimi

Gencay Karaman<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Garanti Factoring - Beykent Üniversitesi  
gencaykaraman@hotmail.com

**Özet :** Veri Madenciliği ile Çapraz Satış ve Risk Yönetimi İstatistik hipotezin ispatı veya reddine yoğunlaşırken, veri madenciliği verinin işlenmesi sonucu ortaya çıkan korelasyon ile olasılığı gösterir. Veri madenciliği, verilerinizdeki gizli desenleri ?Prediktif? yani öngörebilen teknikler kullanarak ortaya çıkarır. Verilerinizde bulunan bu gizli desenler karar verme süreçlerinde çok kritik rollere sahiptir, çünkü iş süreçleriniz ile ilgili birçok akışı ve bilgiyi ortaya çıkartır. Veri madenciliği ile müşterilerinizle olan etkileşimlerinizdeki karlılığınızı arttırabilir, hilekarlık durumlarını tespit edebilir ve risk yönetiminizi geliştirebilirsiniz. Bunların yanında ortaya çıkan bilgilerle doğru zamanda daha iyi kararlar verebilirsiniz. Bu durum pazarlama tarafında ele alınırsa; Veri madenciliği, tüketici davranışlarına ilişkin ürün, fiyat ve dağıtım kanalı bazında çok çeşitli analiz veriler içermektedir. Tüketicilerin mevcut ve yeni ürünlere karşı göstereceği reaksiyon, bankaların ürünlerle ilgili yapacağı reklam, ürün ve servis kalitesindeki iyileştirmeler ve rekabetçi tutuma bağlı olarak öngörülebilir. Banka analistleri geçmiş trendleri analiz ederek şu anki talebi tespit edebilir, ürün ve hizmet bazında tüketicilerin gelecekteki davranışları üzerine tahminlerde bulunabilir ve daha fazla fırsatın ortaya çıkmasını sağlayabilirler. Veri madenciliği tekniği aynı zamanda karlı müşteri ve iş alanlarının, karsız olanlardan ayırt edilmesini sağlar. Bankacılık sektöründe veri madenciliğinden faydalanabileceğimiz bir başka alan ise, bankanın müşterisine başka bir ürün ya da hizmeti satın alması için yapacağı cazip bir öneri götürmesi ile ortaya çıkan çapraz satışlardır. Ev kredisi ile sunulan sigorta opsiyonları bu konudaki başarılı örneklerden biridir. Veri madenciliği teknikleri aracılığıyla bankalar, müşterilerin çapraz satış aktivitelerinde hangi ürün ve servislere karşı nasıl tepki vereceğini öngörebilir, belirli bir ürüne hangi profildeki müşterilerin ilgi gösterdiği belirlenerek çapraz satış aktiviteleri o alana odaklanırlar. Risk yönetimi tarafında incelediğimizde ise, Bankalar müşterilerine tutar, vade, faiz oranı, kredi türü, coğrafi bölge ve özellikler, gelir, kredi geçmişi gibi pek çok parametreye bağlı olarak kredi verirler. Bankaların uzun süreli müşterileri, özellikle bu müşteriler arasından yüksek gelir grubuna dahil olanlar en kolay şekilde kredi alabilirler. Veri madenciliği teknikleri müşteri bazında risk ölçümü ve ödeme sırasında yaşanması muhtemel aksaklıkları öngörebilmemizi sağlar. İncelediğimiz bu çalışmada veri madenciliğinin yukarıda bahsi geçen özelliklerini kullanarak Çapraz Satış ve Risk Yönetimine etkisini ele alacağız.

**Anahtar Kelimeler:** veri madenciliği, data mining, risk, fırsat, iş zekası, çapraz satış

## Cross-Selling and Risk Management with Data Mining

**Abstract:** Cross-Selling and Risk Management Statistics Data Mining proof or rejection of the hypothesis focuses on the correlation of data mining as a result of the processing of the data indicates the possibility . Data mining hidden patterns in your data ? Predictive ? using techniques that predict reveals. Decision-making processes hidden patterns in your data , this is a very critical role , because the information flow and reveals a lot about your business processes . Etkileşimlerinizdeki customers with data mining , which can increase your profitability , and risk management to scam you can determine the status of the emerging next geliştirebilirsiniz. Bunların information at the right time can make better decisions . If you take the marketing side of this situation , data mining , consumer behavior on the product, price and distribution channel data analysis includes a wide variety of terms . Show the reaction of consumers to the existing and new products , the banks will make product-related advertising, product and service quality improvements and predictable , depending on the competitive attitude . By analyzing the current demand for the Bank's analysts may identify historical trends , predictions on future behavior of consumers on the basis of products and services can be found in the emergence and provide more opportunity . At the same time profitable customers and business areas of data mining technique , allows to distinguish unprofitable ones . Another area of data mining and leverage our banking sector , the bank's customers to purchase the product or service to another will take you an attractive proposition resulting from cross- sales. Home loan insurance options offered by one of the successful examples in this regard . Through data mining techniques, banks, customers' cross-selling activities for products and services which provide for how to react to a particular product cross-selling activities which determined the profile of customers showed interest focused on that area . When we examine the risk management side , Banks maintains customers , maturity, interest rate, loan type , geographic region, and abilities , income, depending on many parameters , such as credit history, give credit . Banks' long -term customers, especially those involved in the high-income group of customers may receive a loan in the easiest way . Data mining techniques based on risk measurement and the time of payment the customer provides öngörebilmemizi failures likely to occur . In this study, we examined the properties of the data mining using the above-mentioned will consider the impact of Cross-Selling and Risk Management

**Keywords:** data mining, data mining, risk, opportunity, business intelligence, cross-selling