

# IBM3 – Hva annet kan Watson ?

**Gruppe 3**

**Jimmy, Åsbjørn, Audun, Martin**

Kontaktperson: Martin Vangen 92 80 27 7



## Innledning

Kan IBM's watson bidra til å gi bankene bedre oversikt og muligheten til å bedre kunne tilpasse seg kundens behov?

Dagens banksystem er preget av store svingninger som får store konsekvenser for bedriftsøkonomien og folk flest privat økonomi. Alt dette starter med hvordan individet bruker penger og om det i det hele tatt har penger å bruke. Vi vil undersøke hvordan vi kan bruke teknologien fra "Watson" prosjektet til å kartlegge menneskers privatøkonomi og veilede dem til hvordan bruke pengene sine bedre. Det er også stor forskjell mellom mennesker, hvordan de lever og hvordan de bruker penger. Vi tror derfor at det vil være en mulighet å skape et banksystem som er bedre tilpasset privatpersonen og dens behov, uavhengig om du er fattig eller rik.

## Hvordan har vi undersøkt problemstillingen vår?

Ettersom problemstillingen vår omhandler å hjelpe til med en bedre økonomisk veiledning satt vi oss ned for å finne metoder slik at vi kunne skape et slikt produkt ved bruk av watson teknologien, vi endte opp med en undersøkelse om privatøkonomien, generelle og greit åpne spørsmål ble presentert i undersøkelsen ettersom spørsmålene kunne resultere i å bli litt for private. Undersøkelsen var anonym og ca.50 mennesker ble spurt. Målgruppen vi gikk etter var stort sett voksne mennesker i nærmiljøet på Lambertseter, da vi tror vi finner en god blanding av forskjellige type mennesker her.

Ut i fra undersøkelsen forventet vi ikke helt ærlige og korrekte svar, ettersom man har et personlig forhold til økonomien vil man gjerne svare slik at det høres riktig ut i fra hva som forventes. Ettersom undersøkelsen ikke blir helt ærlig, måtte vi fokusere en del på kroppsspråk til personene, vi så derfor også til en hvis grad på sammenhengen mellom kroppsspråk og svar på andre spørsmål for å danne oss et mer helhetlig bilde av de spørsmålene noen nølte på.

Vårt produkt omhandler bankene og privatpersonene i et samarbeid, derfor var det nesten en selvfølge å besøke en bank, eller ta kontakt med banker for å høre om det praktisk talt var mulig, og om de ser en fordel ved produktet. Vi bestemte oss for å ta kontakt med DNB på telefon, og Spare Bank 1 som ligger i nærheten. Fra disse hentet vi informasjon om hvilke opplysninger de trenger for å innvilge ett lån. Og om hvilke erfaringer de hadde med dette og

om de trodde det var hold i teoriene våre.

Internett er alltid en kilde og ble brukt hyppig for fremhenting av informasjon om dagens banktjenester. Vi regnet med å finne mye nyttig informasjon og sammen med infoen fra internet, DnB og sparebank 1 kunne vi danne oss et godt bilde av hvordan dagens banktjenester er bygd opp. Internett hjalp oss videre å utfylle informasjonen vi fikk fra bankene.

Vi har også gjort en del Research når det gjelder utfordringene vi har med personvern, og om personer føler seg villige til å bli med på et slikt prosjekt. Men dette burde undersøkes videre for å kunne holde på kundens opplysninger i forhold til de lover og regler som gjelder.

## Resultater

Vi har undersøkt hvordan dagens banksystemer fungerer og hvordan privatpersoner tenker om sin økonomiske situasjon.

Om Banken:

Det vi har funnet ut er at man i enkelte andre land operer med mer detaljerte kredittvurderingssystemer slik som "FICO" i USA.

([http://en.wikipedia.org/wiki/Credit\\_score\\_\(United\\_States\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Credit_score_(United_States))) Dette er et system som ser på litt flere forskjellige detaljer ved når det gjelder det å ta opp lån. Men heller ikke dette systemet gir deg en "Live" oppdatering av hvordan det står til med kundens økonomi. De kriteriene banker som bruker FICO ser på er:

- Betaling av lån innenfor tidsfrister
- Lengden på kreditt historie
- Hvilke type kreditt er brukt
- Nylig opptatte lån

Selv om dette systemet ser på noe av historien din gir det ikke banken noen mer detaljerte opplysninger til utarbeidelse av en noe mer presise modell. Men at disse modellene kan slå feil ser man tydelig når man ser noen år tilbake til starten på finanskrisen. Problemet her var at lån ble gitt til menneskers som ikke hadde evne til å betale tilbake.

I andre land gis lån på til personer som man vet enda mindre om en den informasjonen man klarer å få ut av "FICO", det man da ser på er:

- De 3 siste lønsslippene
- Selvangivelsen fra året før
- Sivilstatus
- Antall biler

- Barn
- Diverse andre opplysninger om privatliv.

Utafra dette har bankene laget økonomiske modeller av forskjellige stereotyper. For å lage en modell, trenger bankene informasjon. Og denne informasjonen henter de fra statistikker gjennomført i det området der deres kundegruppe bor.

En annen måte å beregne lån på som kun brukes av noen få banker i Norge bruker. Er å bruke betalings anmerkninger som et kriterie for lån I tillegg til den andre informasjonen. Dette gjør at man fortsatt bruker modeller, men kriteriene vektlegges annerledes.

Felles for systemene banker bruker for å beregne hvilken belåningsgard privatpersoner tåler, er at de baserer de legger inntekt tungt til grunne.

Vi prøvde å undersøke hvilke fordeler banken kunne gitt hvis de hadde bedre opplysninger om kundene, vi fikk dessverre ingen konkrete svar på så kort tid da dette er en sak for ledelsen hos den eventuelle banken. Men de vi pratet med stilte seg svært positivt til å gå vekk fra den gammeldagse måten med å lage modeller basert på statistikk, over på en til vår metode som vil bruke Watson til å kartlegge og samle data for utarbeidelse av presis informasjon om kunden/samarbeidspartneren. For bedre å kunne tilpasse produktene banken tilbyr til kunden/samarbeidspartner.

Det vi fant ut om privatpersoner i vår undersøkelse var at mange har god orden i privatøkonomien sin, men flere ønsket et bedre tilpasset produkt, i forhold til sin situasjon. Det som også kommer klart ut er at det er en sammenheng mellom de som har full kontroll og de som ikke har oversikt. Det vi fikk ut av nyttig informasjon om dette, er at de som viste økonomisk interesse og førte regnskap over sitt forbruk og faste utgifter ofte mente at de sparte nok og gjorde færre impuls kjøp. Dette tolker vi som at, de som vet hva pengene deres går til. Bruker mindre penger impulsivt. Fordi de ser konsekvensene av sløsing i hverdagen.

De som også hadde god oversikt hadde også større interesse for økonomisk rådgivning, og eventuelle andre investeringer enn bolig. Derfor ser vi at produktet må i stor grad må tilpasses til brukerne. Vi tror også at det vil være en fordel om bankene i større grad samarbeider med brukeren. Da mange virket positive til å gi fra seg informasjon hvis de fikk et bedre tilpasset produkt.

## **Hvordan skal vi bruke watson til å forbedre bankenes oversikt og bedre kunne tilfredsstill kundens behov?**

Watson-teknologien har lett for å tilegnes seg mye informasjon og systematisere den på en slik måte at det er lett å få en vurdering eller svar på ditt spørsmål, utfra hvilket område watson er designet for å løse problemer på. Watson forstår også muntlig språk og klarer å komme frem til et logisk svar på spørsmål som er stilt ved muntlig tale.

Hvordan vi vil bruke watson teknologien, siden watson har en fordel når det gjelder å behandle informasjon raskt og har kapasiteten til å behandle store mengder data. Vil vi bruke denne fordelene til og nettopp kunne behandle den informasjonen mennesker etterlater seg hver dag, ved sine

varekjøp, lånesøknader, kontantuttak og betaling av regninger via nettbank. I første rekke vil denne informasjonen gå tilbake til brukeren som vil kunne få opp sin pengebruk på sin smarttelefon, og utfra dette bruke watsons unike evne til å forstå muntligspråk for via samtale og kunne utarbeide et budsjett tilpasset brukerne. Vi ser også for oss at Watson-teknologien kan brukes på andre steder og gi brukeren enda mer informasjon om f.eks. hvor du kan handle din handleliste billigst.

Banken vil ha fordel av "Watson" når det gjelder forståelsen av muntlig språk fordi dette gjør det lettere å kommunisere med watson enn en vanlig pc. Men den virkelige fordelen banken vil få ved å kunne utarbeide en mer detaljert økonomisk oversikt, vil være unik. Bankene bruker "Watson" teknologien på mange av de samme måtene som kunden, eller andre type bedrifter. Nettopp ved å ha en mulighet til å samle og på en systematisk og logisk måte organisere dataene. Sånn at det vil bli lett å kategorisere og kartlegge de forskjellige "type" kundene. Når man har mulighet til å få en kontinuerlig oversikt som er mer detaljert over kunden. Vil man også få muligheten til å kunne følge økonomien tettere og mer i detalj, slik at man kanskje kan forutse problemer, slik som misligholdelse av lån eller andre betalings problemer for kunden. Kan systemet også se på kundegrupper vil man også alltid kunne ha nyeste informasjon om hvordan forbrukergrupper bruker penger, dette vil kunne gjøre at man tidligere kan raskere kan handle ved globale finansielle problemer.

Når banken i en tid har sett på kundens økonomi, vil man også kunne tilby bedre betingelser om kundens økonomi tillater det.

Dette stiller så klart krav til personvern. Men vil ha store konsekvenser for hvordan vi tenker på vårt forhold til banken, vanligvis føles det ubehagelig å gi fra seg personopplysninger, men fordelene både kunden og banken får vil utgjøre en forskjell.

## **Kilder oppdatert kl:17.28 onsdag 5 desember:**

[http://en.wikipedia.org/wiki/Credit\\_score\\_\(United\\_States\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Credit_score_(United_States))

Sparebank 1 Lambertseter Senter

DnB Nor kundeservice tlf:04800

Egen spørreundersøkelse

Diskusjon og innspill fra personer i nærmiljøet på Lambertseter.

