

H F Labs

Что происходит,
когда у компании
МИЛЛИОНЫ клиентов?

Без «Единого клиента»

Данные о клиентах разбросаны по учетным системам, в них полно дублей

В контактных данных опечатки, недействительные адреса, телефоны без кода города



Отдел продаж не знает, какие продукты уже есть у клиента, а какие еще можно предложить

В базе банкроты, мошенники, люди с недействительными паспортами

С «Единым клиентом»

Дублированные записи объединены, а данные из всех учетных систем собраны в эталонной базе

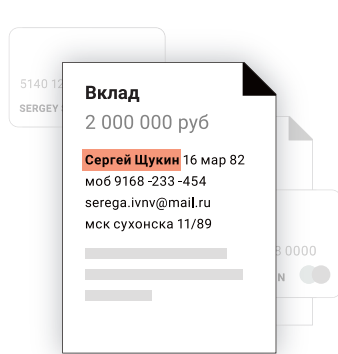
Опечатки в контактных данных исправлены, некорректные данные отмечены для проверки

Продавцы видят все продукты клиента и предлагают только то, чего у человека еще нет

Обнаружены мошенники, экстремисты и люди из черных списков

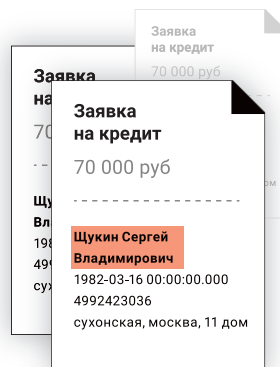


У крупных компаний хаос в клиентских данных



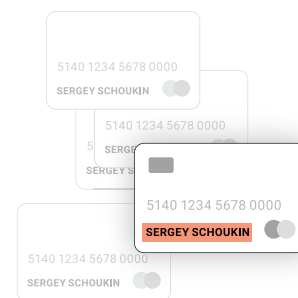
Автоматизированная банковская система

У клиента открыт крупный счет в банке, есть премиальная карта и погашенная ипотека.



Кредитный конвейер

В отделении банка оформлено несколько потребительских кредитов на небольшие суммы.



Карточный процессинг

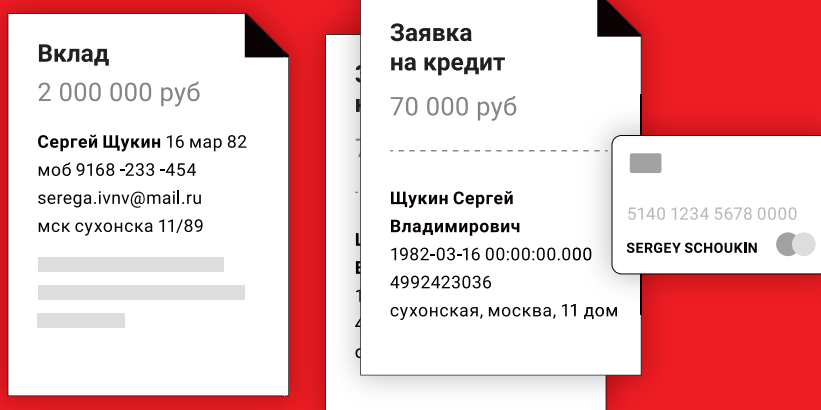
Перед поездкой за границу клиент оформил кредитную и дебетовую карты с удобными тарифами.

Дубликаты клиентов мешают бизнесу

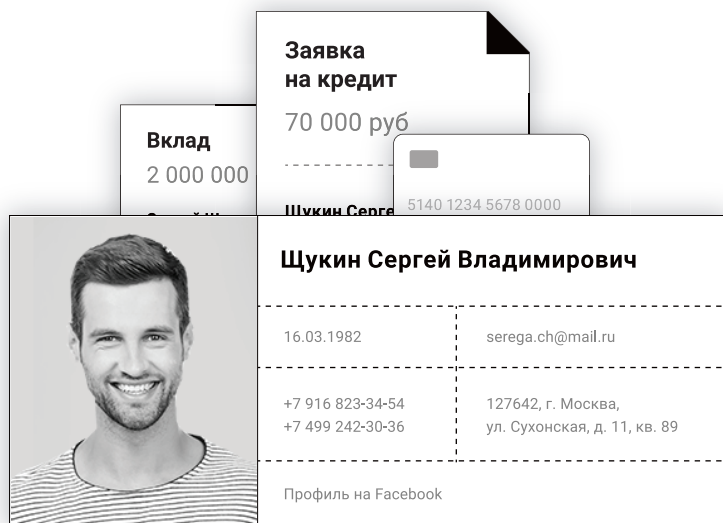
Банк не может посчитать единый кредитный лимит для заемщика.

Компания злит клиента повторными звонками, впустую тратит на них деньги.

Никто не знает, сколько денег приносит крупный клиент, потому что доходы и расходы от него «размазаны» по разным записям.



«Единый клиент» находит и объединяет дубликаты



За 2 часа находит и объединяет дубликаты в базе на 100 миллионов записей. Следит, чтобы в итоговую карту клиента попало лучшее из исходных данных.

Для кого это полезно

Бизнес

Видит реальное количество клиентов.

Продавцы и дилеры

Перестают плодить дубликаты, потому что «Единый клиент» при вводе показывает похожих клиентов, которые уже есть у компании.

Служба сбора задолженностей

Получает все известные контакты должника: домашний телефон, телефоны родителей и бывшей жены, мобильник директора, домашний и рабочий адреса.

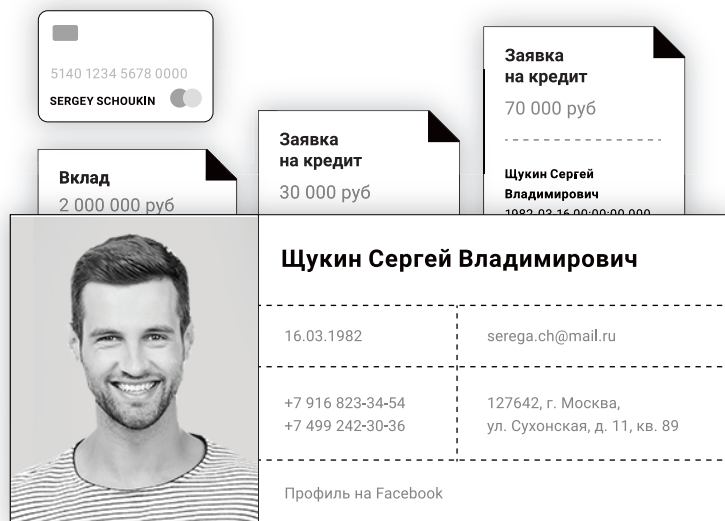
Отдел рисков

Понимает, новый человек просит кредит или он уже открыл депозит на 100 миллионов и застраховал завод.

Колл-центр

Не дозванивает клиентов повторными звонками.

Собирает продукты клиента из разных учетных систем в единую карту



Хранит клиентские карты в собственной базе, сохраняя действующую IT-архитектуру компании. Поддерживает обратное распространение, когда чистые данные из эталонной карты загружаются в учетные системы.

Для кого это полезно

Продавцы

Видят, кому допродать автокредит, а кому депозит или кредитную карту.

Аналитики

Точно считают, приносит ли деньги нефтяная компания с выгодным зарплатным проектом и невыгодным РКО, окупается ли ДМС для 20 000 сотрудников авиакомпании.

Служба сбора задолженностей

Знает общий долг клиента по всем продуктам: кредитам, страховкам, тарифам.

Колл-центр

Подсказывает оператору, что звонит Сергей Щукин с вкладом на 2 млн. рублей и двумя заявками на кредит. Оператор адаптирует скрипт под клиента.

IT-отдел

Настраивает личный кабинет и мобильное приложение, чтобы клиент видел сразу все свои продукты со сроком действия и возможностью пролонгации.

Предупреждает о банкротях, мошенниках и террористах

Проверяет каждого нового клиента,
а несколько раз в сутки — всю базу
по спискам:

- банкроты (№476-ФЗ),
- экстремисты (№115-ФЗ),
- недействительные паспорта (499-П),
- граждане стран из стоп-листов
на въезд (375-П),
- люди из собственных черных
списков компании.



Для кого это полезно

Финмониторинг и отдел рисков

Вовремя реагируют на людей из черных списков: кого-то блокируют, для кого-то принимают дополнительные риски или уведомляют ЦБ.



Отмечает клиентов из белых списков

Проверяет по любому списку, который загрузил администратор: медийные личности, политики, крупные чиновники.



Для кого это полезно

Операционисты

Видят в CRM, что обратилась VIP-персона, и выбирают правильный скрипт для ответа.


Маркетинг

Популярному актеру предложат премиальное обслуживание, а не кредитку с лимитом 15 000 ₽.



За 0,2 секунды находит карту клиента в 50-миллионной базе

Ищет по любым атрибутам клиента
от имени и номера телефона до девичьей
фамилии матери и номера договора.

Для кого это полезно

Для всех

Искать одной строкой намного удобнее,
чем вводить параметры в 10-20 полей.



Выявляет родственников и домохозяйства

При поиске учитывает схожесть фамилий, телефонов, адресов.



Для кого это полезно

Отдел рисков

Видит, если муж заемщицы просрочил уже два кредита.

Маркетинг

Знают, кому предложить семейные продукты и подарки: страховку для детей, автокредит, iPhone со скидкой ко дню рождения жены.

Аналитики

Оценивают клиентов вместе с родственниками: если дочь клиента, который застраховал мясокомбинат, каждый месяц разбивает машину, компания все равно одобрит ей КАСКО.

Внедряется на «живых» данных компании, поэтому сразу работает как надо

1

Запускаем пилотный проект за 3 дня

Обрабатываем «Единым клиентом» часть вашей базы и готовим отчет о качестве. Показываем типичные проблемы с данными, долю дубликатов и некорректных данных, процент заполнения полей в карточках.

Ищем закономерности в данных, не разобранных «Единым клиентом». По итогам решаем, как перестроить правила и повысить эффективность разбора.

Результат

Обработанные данные и отчет о качестве. Предварительные правила разбора.

2

Настраиваем под ваш бизнес

Проектируем модель данных для эталонной карты вашего клиента.

В «Едином клиенте» уже есть проверенные модели для банков, страховых и телекома.

Мы добавляем в готовую модель поля, которые нужны именно вам. Не перегружаем ее параметрами «на всякий случай». Для этого изучаем ваши бизнес-процессы: беседуем с главами департаментов и специалистами.

Разворачиваем у себя вашу сборку «Единого клиента», настраиваем и тестируем ее. Пишем автотесты, которые учитывают ваши данные и бизнес-процессы.

Результат

«Единый клиент» готов к созданию эталонной клиентской базы для вашей организации.

3

Внедряем, тестируем, дорабатываем

Подключаем «Единый клиент» к вашим учетным системам. Он загружает данные, разбирает их и строит клиентские карточки. Проверяет клиентов по черным спискам.

Анализируем результат: процент разобранных данных, количество объединенных и оставшихся дублей. Ищем, как изменить правила разбора, чтобы повысить качество данных. Донастраиваем «Единый клиент» и снова загружаем данные из учетных систем.

Результат

Эталонная клиентская база вашей организации. «Единый клиент» готов к работе.

4

Поддерживаем

Назначаем вашим специалистом по сопровождению инженера, который внедрял «Единый клиент». Этот человек погружился в проект, понимает бизнес-процессы и знает все тонкости.

Обновляем «Единый клиент» 8-10 раз в год. Заказчики говорят, что мы — единственные, чьи релизы всегда работают после поставки. Вместе с релизами обновляем ФИАС, почтовые индексы, ЕГРЮЛ, ЕГРИП, список террористов и еще 27 справочников.

Исправляем критичные ошибки за 3 дня, прописываем это в договоре.

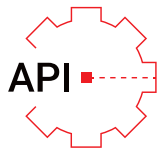
Раз в год анализируем качество разбора данных и слияния дублей, донастраиваем правила. Минимум дважды в год приезжаем и обсуждаем с вашими специалистами пожелания.

Результат

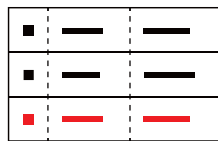
Бесперебойная работа «Единого клиента».

Интегрируется с любыми системами через **популярные интерфейсы**

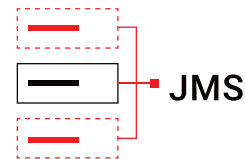
Не имеет значения, в каком формате ваши учетные системы выгружают записи:
мы найдем, как их принять, привести в порядок и выгрузить обратно.



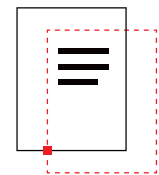
SOAP и REST API



Представления баз данных



JMS-очереди



Файлы

Поддерживает **любые конфигурации** серверов





С помощью «Единого клиента» банк исключил из маркетинговых акций клиентов с плохими контактами, оптимизировал механизмы оценки заемщика в процессе подачи заявки на кредит, снизил до нуля количество ложных срабатываний проверки по перечню экстремистов.

В «Едином клиенте» мы получили «коробку», которая уже содержит лучшую экспертизу по задачам DataQuality на российском рынке. Бизнес должен оперировать только актуальной информацией, поэтому мы формируем модель аналитических сервисов с использованием концепции DaaS — данные как сервис.

«Единый клиент» предоставляет сервис в части клиентских данных, предоставляя в реальном времени эталонный клиентский профиль всем заинтересованным пользователям: BI, CRM, AML.

Алексей Благирев, директор по инновациям банка «Открытие»



В «Едином клиенте» построен единый реестр клиентов «ВТБ Страхования», обеспечивающий качество и синхронизацию клиентской информации между различными информационными системами.

Обычный поиск средствами CRM работает медленно и только по конкретным полям. Поиск от «Единого клиента» — полнотекстовый. Он мгновенно возвращает записи по любому поисковому критерию: фамилии, телефону, номеру паспорта или адресу.

Когда клиент звонит в службу поддержки, его номер определяется и ищется в CRM поиском «Единого клиента». Так сотрудники поддержки сразу получают всю актуальную информацию по клиенту. Ему даже не требуется представляться, оператор сразу обращается по имени.

Сергей Головкин, начальник Управления развития информационных систем «ВТБ Страхования»

В «Едином клиенте» есть готовые модели данных для банков, страховых компаний и телекома. Система работает сразу после внедрения, ее не нужно настраивать годами и согласовывать сотни спецификаций.



+ 7 495 928-86-41
ask@hfllabs.ru
www.hflabs.ru

119034, Россия, Москва, Турчанинов
переулок, д. 6 стр. 2 офис 104, БЦ
«Крымский мост»