

«Единый клиент»



H F Labs

Лидер российского рынка обработки клиентских данных

Даем целостный взгляд на все
составляющие бизнеса, в том числе
на источники данных, авторство,
качество, полноту и на потенциальное
использование данных

2005

год основания

160

человек в штате



Полностью российская компания



Продукты входят в Реестр отечественного ПО

10

собственных
IT-решений

130

проектов по управлению
качеством клиентских
данных



Нам доверяют лучшие



С какими проблемами
сталкивается бизнес?



Проблемы бизнеса

H

F

Labs



Неизвестно, сколько
у компании реальных
клиентов

Проблемы бизнеса

H

F

Labs



Неизвестно, сколько
у компании реальных
клиентов



Невозможно определить,
какие контакты клиентов —
актуальные

Проблемы бизнеса

H

F

Labs



Неизвестно, сколько
у компании реальных
клиентов



Невозможно определить,
какие контакты клиентов —
актуальные



Лиды и клиенты хранятся
вместе, в одной базе

Проблемы бизнеса

H

F

Labs



Неизвестно, сколько
у компании реальных
клиентов



Невозможно определить,
какие контакты клиентов —
актуальные



Лиды и клиенты хранятся
вместе, в одной базе



Клиентские данные разбросаны
по разным системам

Проблемы бизнеса

H

F

Labs



Неизвестно, сколько
у компании реальных
клиентов



Невозможно определить,
какие контакты клиентов —
актуальные



Лиды и клиенты хранятся
вместе, в одной базе



Клиентские данные разбросаны
по разным системам



Штрафы за некорректную отчетность
для ЦБ и АСВ

Проблемы бизнеса

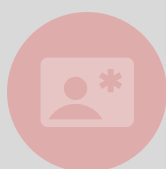
H

F

Labs



Неизвестно, сколько
у компании реальных
клиентов



Невозможно определить,
какие контакты клиентов
— актуальные



Лиды и клиенты хранятся
вместе, в одной базе



Клиентские данные разбросаны
по разным системам



300–500 тыс.

за каждую ошибку

Штрафы за некорректную отчетность
для ЦБ и АСВ

Что дает «Единый клиент»



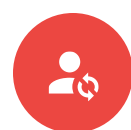
Реальное представление о количестве клиентов

H F Labs

1 В одной эталонной карточке — данные физических или юридических лиц



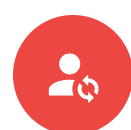
Кредит
АБС 1



Депозит
АБС 2



Зарплатный
счет, АБС 3



Инвестиции
АБС 4

2 «Единый клиент» отслеживает информацию о подключенных продуктах и услугах



Маркетинг

Предодобренное
предложение

Все нужные сведения о домохозяйствах

Условия и предложения учтут все подключенные услуги домохозяйства

H F Labs

Несколько
проблемных
кредитов



Петров Дмитрий

45 лет

Моб.: 8 964 715 82 72

Адрес: **Москва, Врубеля 5, кв 132**



Петрова Ирина

42 года

Моб.: 8 914 715 82 72

Адрес: **Москва, Врубеля 5, кв 132**

Пришла
за кредитом



В единой базе — порядок и связность

H F Labs

1 «Единый клиент» строит бизнес-полезные связи в клиентских данных

2 Обогащает данные из официальных источников

3 Отображает бенефициаров и представителей



Петров Дмитрий

45 лет

Моб.: 8 964 715 82 72

Адрес: Москва, Врубеля 5, кв 132

Обслуживается как физлицо

Является учредителем ООО

Проверенные контактные данные

H

F

Labs



СКОРИНГ

Телефон 1

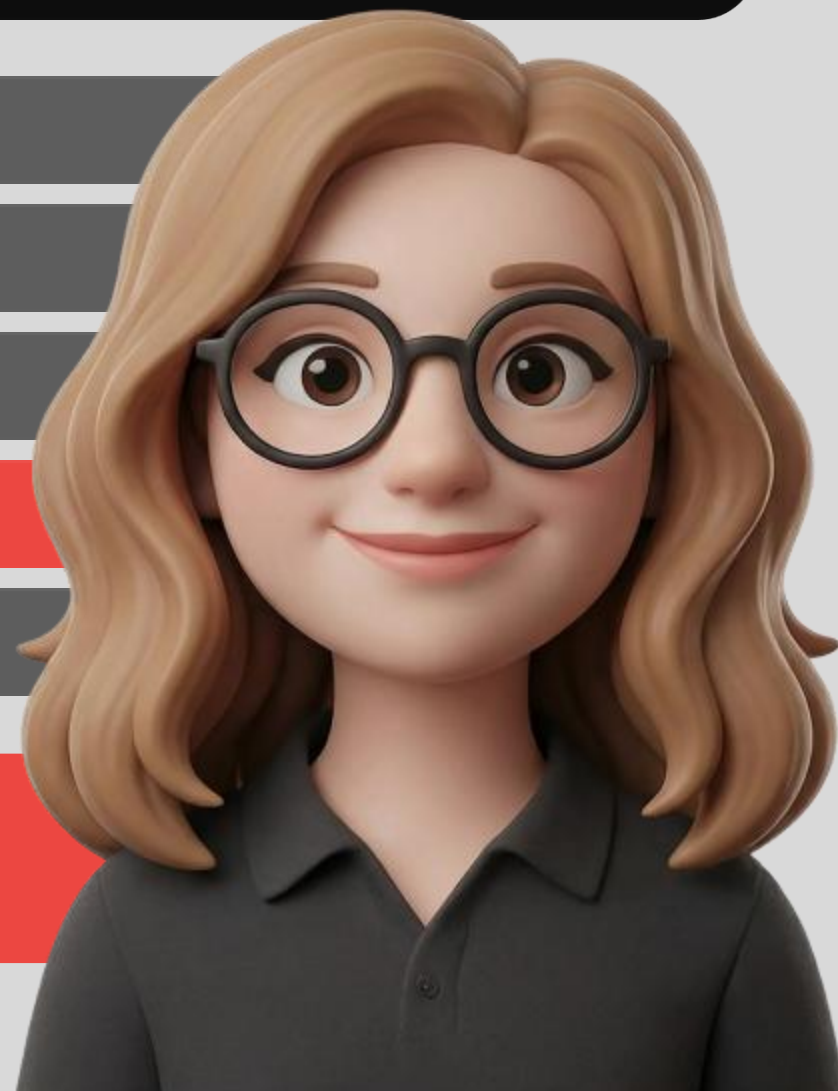
Телефон 2

Телефон 3

Телефон 4

Телефон 5

Встречается 5 раз
Самый актуальный
Подключен к ДБО



1

Актуальные имейл и адрес, проверка
ФИО на опечатки и ошибки

2

Выявление заведомо непригодных
для коммуникации контактов

3

Ранжирование контактов
для коммуникации

Н F Labs

Удобная работа с лидами и проспектами



Хранение данных (лид и его источник) отдельно от клиентов



Обогащение карточки лида до эталона



Связи между текущими и потенциальными клиентами



Н F Labs

Умная деперсонализация данных



Еременко
Петр
Сергеевич

21 июля 1960

Ванина, 1, Тамбов

6806 108771

8 926 118-12-12

mario@gmail.com



**Антонов Сергей
Андреевич**

11 февраля 1961

Дорожная 5, Тамбов

6807 203771 **8 926 311-89-84** **elf@mail.ru**

1 После истечения или отзыва согласия на обработку ПД
можно настроить автоматическое маскирование

2 Это сохраняет ценность данных для аналитики
и тестирования, при этом выполняя все регуляторные
требования

Идентификация клиентов и лидов онлайн

H

F

Labs

1

Мгновенная проверка по спискам и реестрам

2

Оповещение, если выявлен фигурант стоп-листа

3

Онбординг клиента за 1 секунду за счет интеграции с кредитным или страховым конвейером



Компания теряет деньги,
страхуя неблагонадежных
клиентов



Клиенты могут шифроваться и использовать омоглифы

H F Labs



**Сергей Владимирович
Иванов**

31.07.2001

658724, Алтайский край, Каменский район,
село Луговое, д 6, кв 17

+7 (49621) 3-56-03

+7 (916) 151-07-23

+7 (495) 737-12-93*101

asdas@mhzayt.online

Убыток за 2019 год: 3 000 000 руб.

Активные полисы: страхование недвижимости,
каска, ОСАГО

Связи по адресу проживания:
Екатерина Николаевна Иванова

1

В ФИО подмена кириллических
шрифтов

«Единый клиент» подсвечивает замену
символов, находит похожих и показывает,
кого на самом деле нужно застраховать
с повышенным коэффициентом

Клиенты могут указывать неактуальные контакты

H F Labs



**Сергей Владимирович
Иванов**

31.07.2001

658724, Алтайский край, Каменский район,
село Луговое, д 6, кв 17

+7 (49621) 3-56-03

+7 (916) 151-07-23

+7 (495) 737-12-93*101

asdas@mhzayt.online

Убыток за 2019 год: 3 000 000 руб.

Активные полисы: страхование недвижимости,
каско, ОСАГО

Связи по адресу проживания:
Екатерина Николаевна Иванова

2

Одноразовый электронный адрес

«Клиент» может быть агентом

H F Labs



**Сергей Владимирович
Иванов**

31.07.2001

658724, Алтайский край, Каменский район,
село Луговое, д 6, кв 17

+7 (49621) 3-56-03

+7 (916) 151-07-23

+7 (495) 737-12-93*101

asdas@mhzayt.online

Убыток за 2019 год: 3 000 000 руб.

Активные полисы: страхование недвижимости,
каска, ОСАГО

Связи по адресу проживания:
Екатерина Николаевна Иванова

3

Подозрительный номер,
встречается еще у 100 человек

Клиенты могут быть высокорисковыми

H F Labs



**Сергей Владимирович
Иванов**

31.07.2001

658724, Алтайский край, Каменский район,
село Луговое, д 6, кв 17

+7 (49621) 3-56-03

+7 (916) 151-07-23

+7 (495) 737-12-93*101

asdas@mhzayt.online

Убыток за 2019 год: 3 000 000 руб.

Активные полисы: страхование недвижимости,
каска, ОСАГО

Связи по адресу проживания:
Екатерина Николаевна Иванова

4

Регион с повышенным риском
стихийных бедствий

Расскажу
на конкретных примерах



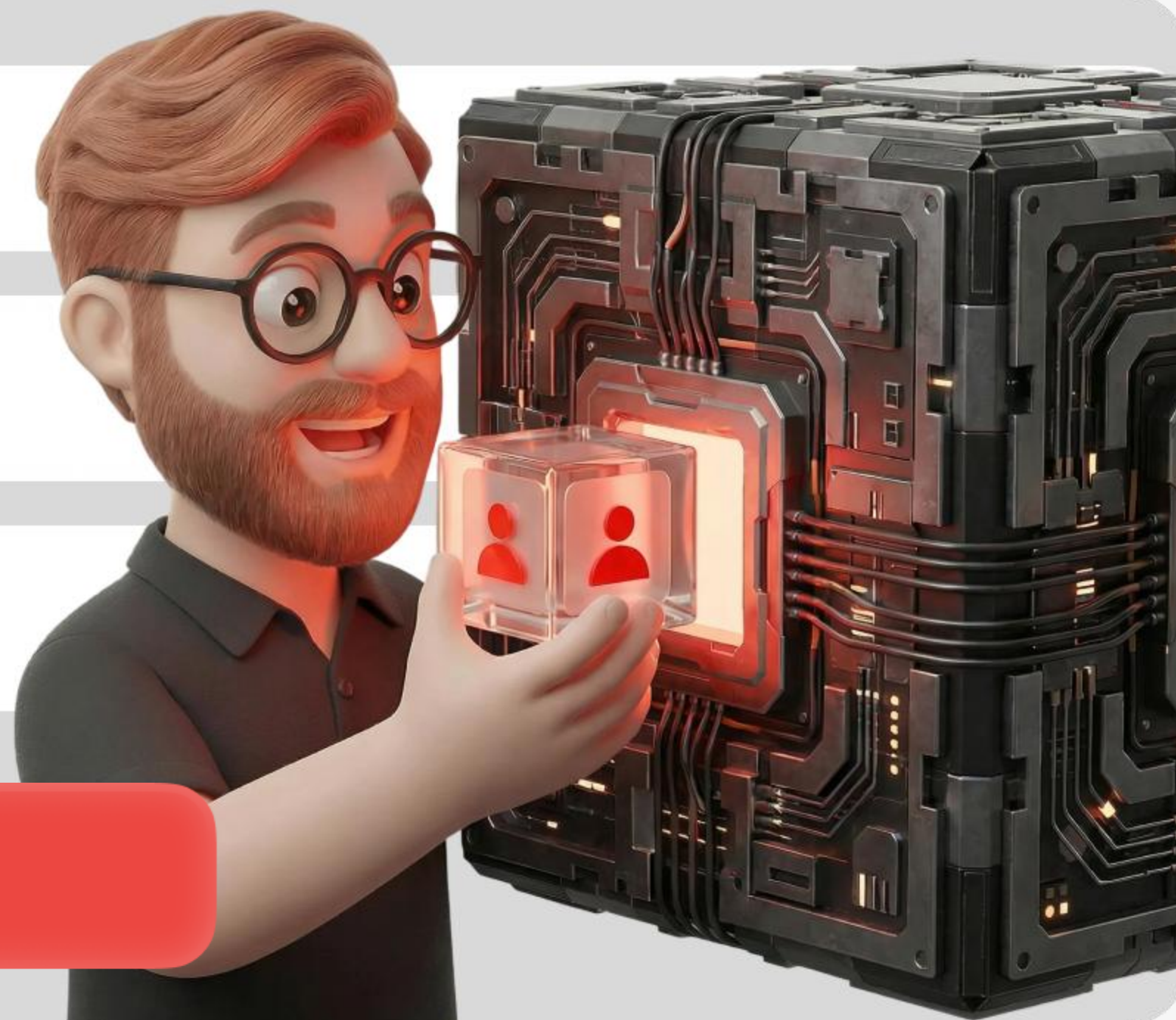
По итогам внедрения



H F Labs

- 1 Внедрение без простоя
- 2 Данные очищены: устранили 1,2 млн дублей
- 3 Расходы на поддержку снизились в 4 раза

«Единый клиент»

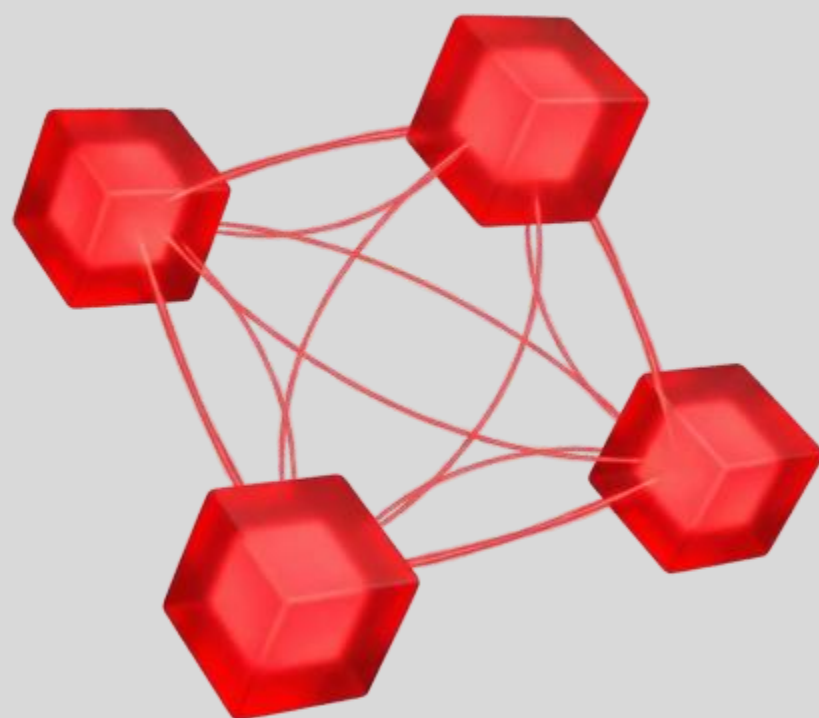


«Единый клиент» работает в ВТБ как Mission critical система

ВТБ

H F Labs

1 4 ноды



2 SLA: доступность 99,99%



Работа фронта стала проще



1

Быстрее создаются и обновляются клиентские профили. Скорость ответа возросла в 1,5 раза

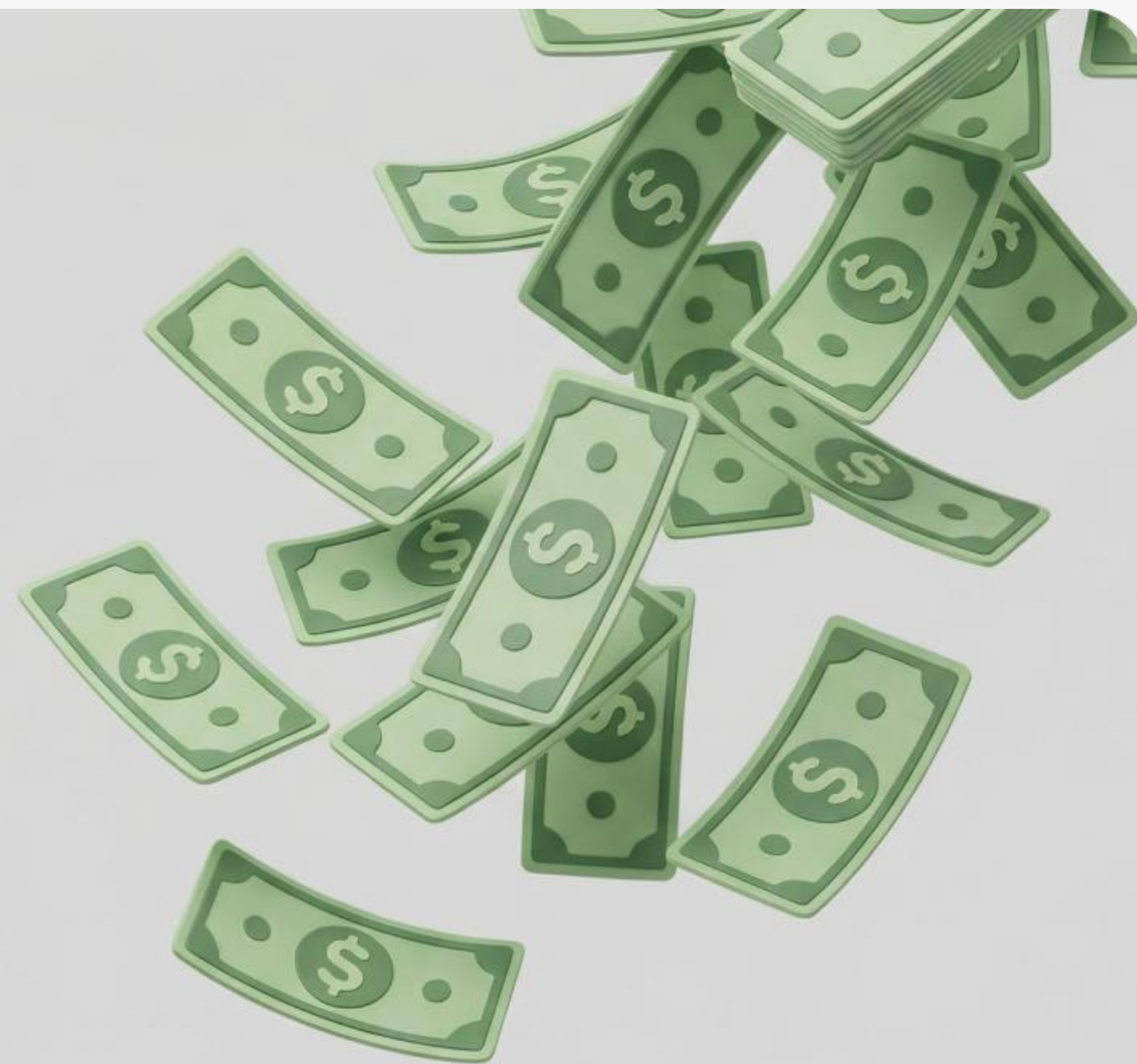
2

На 30% меньше ручных корректировок

H F Labs

ВТБ

Время
обслуживания
сократилось



Более 100 млн рублей

Экономия в 2024 году

«Система позволяет классно выстроить процессы и обслуживать клиентов. Это российская разработка, мы всегда можем с коллегами из HFLabs договориться. У нас работает онлайн-дедупликация, кратно выросла скорость ответа, сократилось время обслуживания и количество ручных корректировок».

**Алексей Сокольский, начальник управления
«Розничный клиент» в ВТБ**



[Смотреть видео](#)

Еще один кейс



Кейс «Открытие»



H F Labs

ГВОЗДЕВ



ГВОЗДЁВ

Эталонная база КЛИЕНТОВ

1

Объединили клиентские данные **из 29 систем**

2

Выявили и автоматически
объединили дублирующие записи

3

Карточки клиентов, в которых не хватало
информации для автоматического объединения,
передали на ручной разбор

Успешная синхронизация клиентских данных



Н F Labs

Без «Единого клиента» не было бы единых черных списков,
единого представления о клиентах и их данных

Банк 1



Банк 2



Создание единой эталонной базы клиентов позволяет



H F Labs

- 1 Сделать все виды продуктов банка технически доступными всем клиентам



- 2 Повысить качество информации о клиенте и узнать его предпочтения



Внедрение ускорило оформление продуктов в 3 раза



H F Labs

1 **12 млн**
уникальных
контактов

4 **600 тыс.**
карточек
юр.лиц

2 **2,5 млн**
домохозяйств

5 **180 тыс.**
карточек ИП

3 **1 млн** клиентов,
связанных
с предприятиями

6 **4,7 млн**
клиентов



[Смотреть видео](#)



[Читать в блоге](#)

Еще один кейс



1 Самописная MDM-система



Устарела морально и технологически



Для обновлений требовалось все
больше ресурсов



Низкий уровень автоматизации

1 Самописная MDM-система

 Устарела морально и технологически

 Для обновлений требовалось все больше ресурсов

 Низкий уровень автоматизации

2 «Единый клиент»

 Открытое API

 Гибкая модель данных

 Готовые алгоритмы исправления и дедупликации

Отзыв «Ренессанс Банк»



«MDM — это сердце нашего розничного бизнеса. На ней завязаны практически все ключевые процессы. “Единый клиент” интегрирован через микросервисы с системой дистанционного банковского обслуживания, кредитным конвейером, розничной АБС, CRM — в общем, со всеми системами банка, для которых требуются клиентские данные».

**Андрей Саломатин, вице-президент
и технический директор «Ренессанс Банка» в 2022 году**



[Читать статью](#)

H F Labs

 Ренессанс
Банк

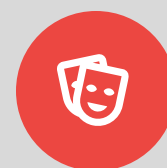
Сейчас
«Единый клиент»
помогает банку



Снизить процент некачественных клиентских данных в анкетах за счет алгоритмов автоматического исправления



Эффективно препятствует распространению дубликатов клиентских записей, а раньше это было головной болью банка

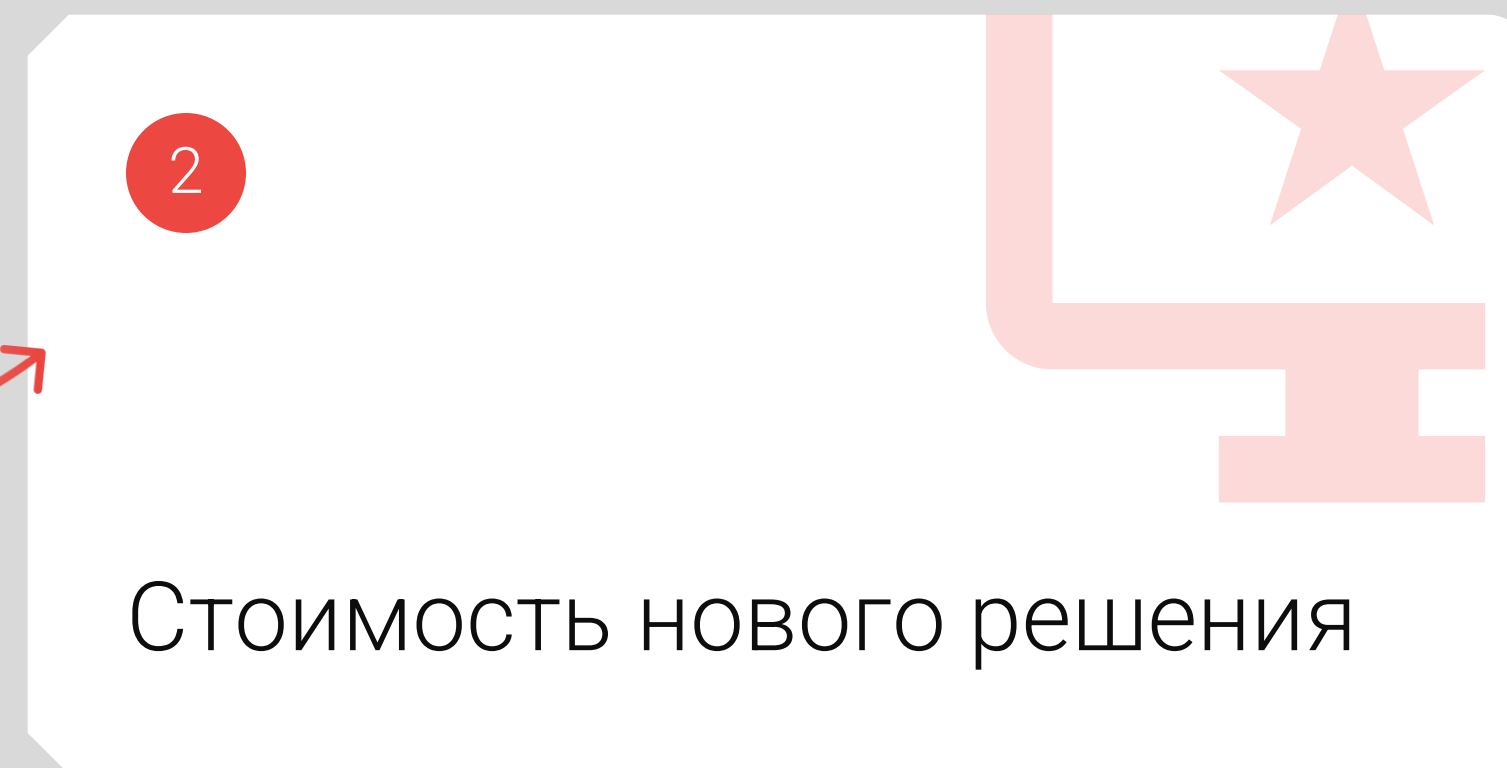
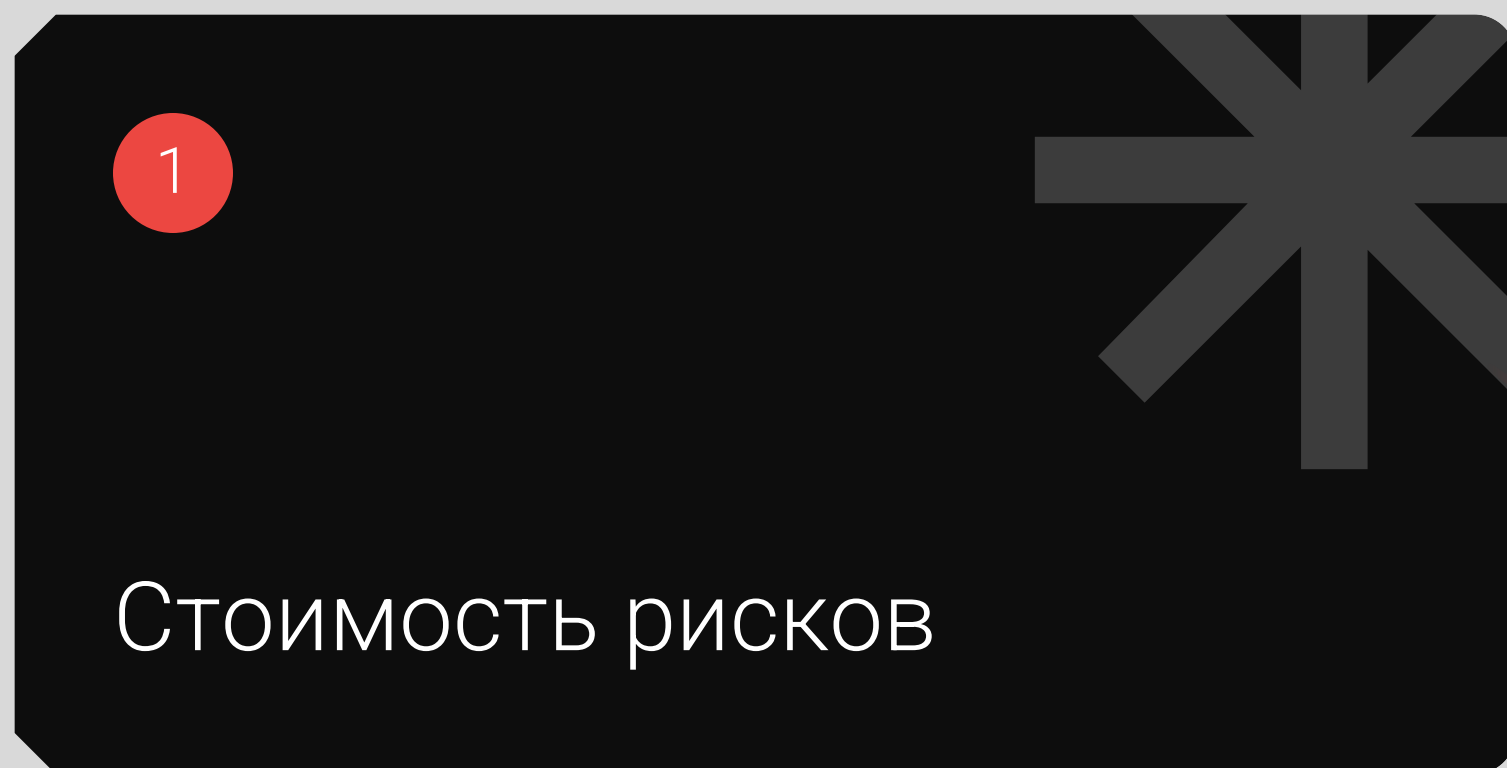


Позволяет автоматически обезличивать данные клиентов, когда закончится их срок хранения (согласно 152-ФЗ)



Гибкая модель данных позволяет эффективнее подстраиваться под новые требования законодательства и быстрее внедрять новые продукты

Переход на новую MDM — это инфраструктурный проект



После перехода на новую MDM-систему банку сразу же удалось окупить ее внедрение благодаря закрытым рискам

И еще один кейс



Что было
необходимо?

1

Улучшение качества данных

2

Автоматизация аудита данных

3

Создание источника актуальной
информации для CRM

CDI стал основным инструментом обработки клиентских данных



Ежедневно:

-  Проверка и контроля более 80 полей по ФЛ и ЮЛ
-  Упорядочивание системы баз данных





Данные — это фундамент, на котором строится взаимодействие бизнеса и клиента. В ходе проекта было доработано коробочное решение CDI от российской компании HFLabs и CRM-системы банка. В результате внедрения в базе данных физлиц на 100% устранены некорректные ФИО и выявленные дубли. На 99% снижено количество некорректных дат рождения клиентов и на 94% — некорректные адреса. Качество и точность данных повысят эффективность работы банка и улучшат клиентский опыт.

Виталий Трепыхалин, руководитель ИТ-дирекции МКБ



[Читать статью](#)

Что это значит для банка?



H

F

Labs



Предлагаем актуальный продукт!

Специально для вас выпустили кредитную карту с уникальными условиями!

Теперь клиенты банка получают только актуальные уведомления о доступных продуктах и услугах, а банк может предложить клиенту неиспользуемые услуги

И еще один кейс



«Единый клиент» должен был заменить самописное решение

РОСГОССТРАХ

H

F

Labs

Цель внедрения:

Более точные кампании продаж
(например, пролонгации полисов,
предложения новых продуктов) и точная
идентификация нехороших людей
при продаже КАСКО/ОСАГО



1 Огромный массив
малоструктурируемых
клиентских данных



Информация о страхователях была
недостаточного качества



Отсутствие единого продуктового
профиля по клиенту



Отсутствие процесса очистки клиентских
данных во фронте

2

Самый большой клиентский
MDM и MDM автомобилей
среди страховых в РФ



Единая система хранения
и управления клиентскими данными



Десятки миллионов актуальных профилей
страхователей



Сведения о заключенных договорах
и застрахованных ТС



Когда есть достаточное качество, то о нем никто не думает, а для этого необходимо изменить процессы получения данных о клиенте, устранить дубли, актуализировать контакты, автоматизировать процессы, работать над полнотой информации на входе, вести постоянный мониторинг и управлять качеством данных.

Екатерина Гордиенко, начальник Управления по работе с клиентскими данными компании «Росгосстрах»



[Читать статью](#)

С «Единым клиентом»

Коллеги обработали базу в 120 млн записей за 3 месяца и насчитали более миллиарда сущностей



Сократили объем дублей клиентов на 22%



На 40% увеличили сборы по маркетинговым кампаниям



Сформировали стандарты качества клиентских данных и регламенты разбора серой зоны*



Применили более 150 правил дедупликации по ФЛ и ЮЛ

*Серая зона — это данные, которые алгоритмы не смогли привести в порядок автоматически

И еще один кейс



С «Единым клиентом»



H

F

Labs

1

Объединили клиентские данные из трех систем компании

2

Все данные очистили, адреса стандартизировали

3

Дублированную информацию удалили

Страховщик видит полный продуктовый профиль каждого клиента и автоматически проверяет все данные застрахованных

Бизнес получил эталонные клиентские карточки и точное представление о том, какими продуктами пользуется тот или иной человек или организация

Н F Labs

 СБЕР СТРАХОВАНИЕ

Единый источник проверенных данных



Автоматические проверки всех клиентов
в соответствии с федеральными законами



Оптимизация процессов, которые
дублировались в разных системах



Интеграция профилей клиентов и клиентских
согласий между страховой и банком



Логирование, ролевая модель и ограниченный
доступ к чувствительным данным

Маскирование по истечению согласия



H F Labs

Полностью автоматизированный процесс —
для полного соблюдения требований
регулятора

Маскированные данные остаются ценными
для аналитики, тестирования и безопасной
передачи партнерам

1

Система отслеживает
истекшие или
отозванные согласия

2

Обезличивает данные
с сохранением
консистентности

3

Удаляет связи
и историю

И еще один кейс



До внедрения



H

F

Labs



300+ учетных систем, где информация о клиентах хранилась в разном виде, с дублями и противоречиями



Сложно понять, кто именно обслуживается, какие услуги получает и как организации связаны между собой



После внедрения



H

F

Labs



Данные из разных источников сопоставлены, проверены адреса, телефоны, 이메일ы



В профилях клиентов появились дополнительные атрибуты для аналитики и сегментации



Выстроенный процесс обновления и валидации данных для маркетинга, сервиса и отчетности

После внедрения



H F Labs

В 7 раз

Выросла конверсия в продажи
среди действующих клиентов

В 2 раза

Выросла скорость заключения
договоров с юрлицами

В 6 раз

Выросла конверсия в продажи
среди лидов

На 60% меньше

Недошедших сообщений
в b2b-сегменте

Отзыв «Ростелеком»



H

F

Labs

Когда компания внедряет Customer Data Integration (CDI), она становится по настоящему клиентоориентированной. CDI направляет бизнес-процессы на клиента и информацию о нем, а не на номер лицевого счета или договора. Знание о клиенте ложится в фундамент бизнеса.

Юлия Веневская, директор департамента по работе со средним и малым бизнесом в «Ростелекоме»



[Читать статью](#)

И еще один кейс



До внедрения



> 80 млн клиентов и десятки клиентских сервисов



Разрозненные программы лояльности и разные клиентские базы



Один и тот же человек существовал как Татьяна / Таня



С «Единым клиентом»



1 Объединили клиентские данные из разных систем компании

2 Все данные очистили и стандартизировали

3 Дублированную информацию удалили

Собрали полный профиль потребления клиентов — сделали кросс-сетевую сверку их данных

Бизнес получил эталонные клиентские карточки и точное представление о продуктовой корзине человека, что позволило лучше сегментировать покупателей: теперь маркетинговые предложения можно делать, учитывая историю покупок во всех сетях

С «Единым клиентом»



H F Labs

«Единый клиент» стал базой для всех клиентских сервисов и мобильных приложений

А значит:

- 1 Профиль 360 строится в режиме реального времени
- 2 Единый личный кабинет для всех сетей
- 3 Персонализация и геймификация как инструменты вовлечения



H F Labs



С «ЕДИНЫМ
КЛИЕНТОМ»

1

Запуск единого ЛК дал 3 млн активных пользователей

2

500 тыс. выбрали любимые категории
(повышенный кешбэк → удержание)

3

Подписка X5 (платный пакет) появилась
благодаря глубокой аналитике и привела +10%
НОВЫХ пользователей

Кроме этого



«Единый клиент» является единственным источником полной базы клиентов. Основные потребители данных: маркетинг и Служба клиентской аналитики сетей

1

Разметили «злодейские телефоны». Научились определять сомнительные операции и добавлять к номерам телефонов признак черного списка

2

Монетизировали базу продуктовых профилей. Появился аналитический портал поставщика — онлайн-платформа с транзакциями покупателей и картами лояльности

Отзыв X5 Group



H F Labs

«В нашем контуре CMDM — мастер-система по клиентским данным — стала прародителем всех других систем, которые предоставляют информацию и аналитику по покупателям. Как появилась потребность в ней? У каждой торговой сети была своя программа лояльности, и это все привело к тому, что информация об одном и том же клиенте хранилась в разных местах. Чтобы сформировать единые профили, мы внедрили CMDM при помощи коллег из HFLabs. В результате консолидации мы получили стандарт клиентской записи».

***Владимир Ермаченков, руководитель направления аналитики
в департаменте маркетинга и внешних связей X5 Group***



[Смотреть видео](#)

Как это работает?



Стандартизирует ФИО

H

F

Labs

seregey
vlodimirovich
ivanov



- Фамилия: Иванов
- Имя: Сергей
- Отчество: Владимирович
- Пол: мужской

Стандартизирует адреса

H F Labs

Дубна,
Татральный,
2 6 17



● Индекс: 141983

● Регион: Московская

● Тип города: город

● Тип улицы: проезд

● Дом: 6

● Квартира: 17

● Тип региона: область

● Город: Дубна

● Улица: Театральный 2-й

● Площадь: 43,4 м²

Стандартизирует телефоны

H

F

Labs

3-56-03,
0079161510723-моб,
4957371293доб101



- Домашний: +7 (496) 213-56-03
- Мобильный: +7 (916) 151-07-23
- Рабочий: +7 (495) 737-12-93*101
- Часовой пояс: (МСК)

И другие клиентские сущности: как физических, так и юридических лиц

H F Labs



Коды качества

H

F

Labs

«Код качества» необходим:

- 1 Для того, чтобы показывать наличие «проблем»
- 2 Для разделения данных без ошибок от данных с возможными ошибками
- 3 Отметить «сомнительные» данные для проверки их человеком
- 4 Отметить ручное вмешательство в данные

Коды качества определяются автоматически по заложенным алгоритмам «Единого клиента»:



Пригодные
для бизнеса данные



На ручную проверку
Внимание к данным



Непригодные
для бизнеса данные



Ручное подтверждение данных
дата-стюардами

150+ преднастроенных алгоритмов идентификации дублей

H F Labs

Находим дубли

 85 сценариев «из коробки»

 Учитывает похожесть

 Знает специфику отрасли

Объединяем их

 Объединяет 100% дублей

 Решает конфликты

 Собирает эталонную карту из самого лучшего

 Умеет разливать дубли

 Хранит всю историю изменения данных

Строит эталонную карточку клиента

Исходные



Иванов Сергей

Женский

01-02-2001

ИНН: 7051184411

3-56-03

Дубна, 2-ой Театральный, д.6. кв.17



Ivanov Sergey Vladimirovich

ИНН: 7051184411

01.02.2001

79161510723-моб

Адрес: Россия, Дубна



Иванов Сергей Владимирович

СНИЛС: 078-461-369 99

Москва, ул. Ленина, д.15

89161510723

Нормализованные

Фамилия: Иванов

Пол: мужской

Имя: Сергей

ДР: 01.02.2001

Отчество: ---

ИНН: 7051184411

Индекс: 141983

Город: Дубна

Регион: Московская обл.

Улица: Театральный 2й

Тип улицы: проезд

Дом: 6

Квартира: 17

Домашний: +7 (496) 213-56-03

Email: ivanov_s@mycorp.ru

Фамилия: Иванов

Пол: мужской

Имя: Сергей

ДР: 01.02.2001

Отчество: Владимирович

ИНН: 7051184411

Индекс: 141983

Город: Дубна

Регион: Московская обл.

Улица: ---

Тип улицы: ---

Дом: ---

Квартира: ---

Домашний: +7 (496) 213-56-03

Мобильный: +7 (916) 151-07-23

Фамилия: Иванов

Пол: мужской

Имя: Сергей

ДР: ---

Отчество: Владимирович

СНИЛС: 078-461-369 99

Индекс: 143350

Город: Москва

Регион: Москва

Улица: Ленина

Тип улицы: проезд

Дом: 15

Квартира: ---

Мобильный: +7 (916) 151-07-23

Результирующие



Фамилия: Иванов

Имя: Сергей

Отчество: Владимирович

Пол: мужской

ДР: 01.02.2001

ИНН: 7051184411

СНИЛС: 078-461-369 99

Индекс: 141983

Город: Дубна

Регион: Московская обл.

Улица: Театральный 2й

Дом: 6

Квартира: 17

Тип улицы: проезд

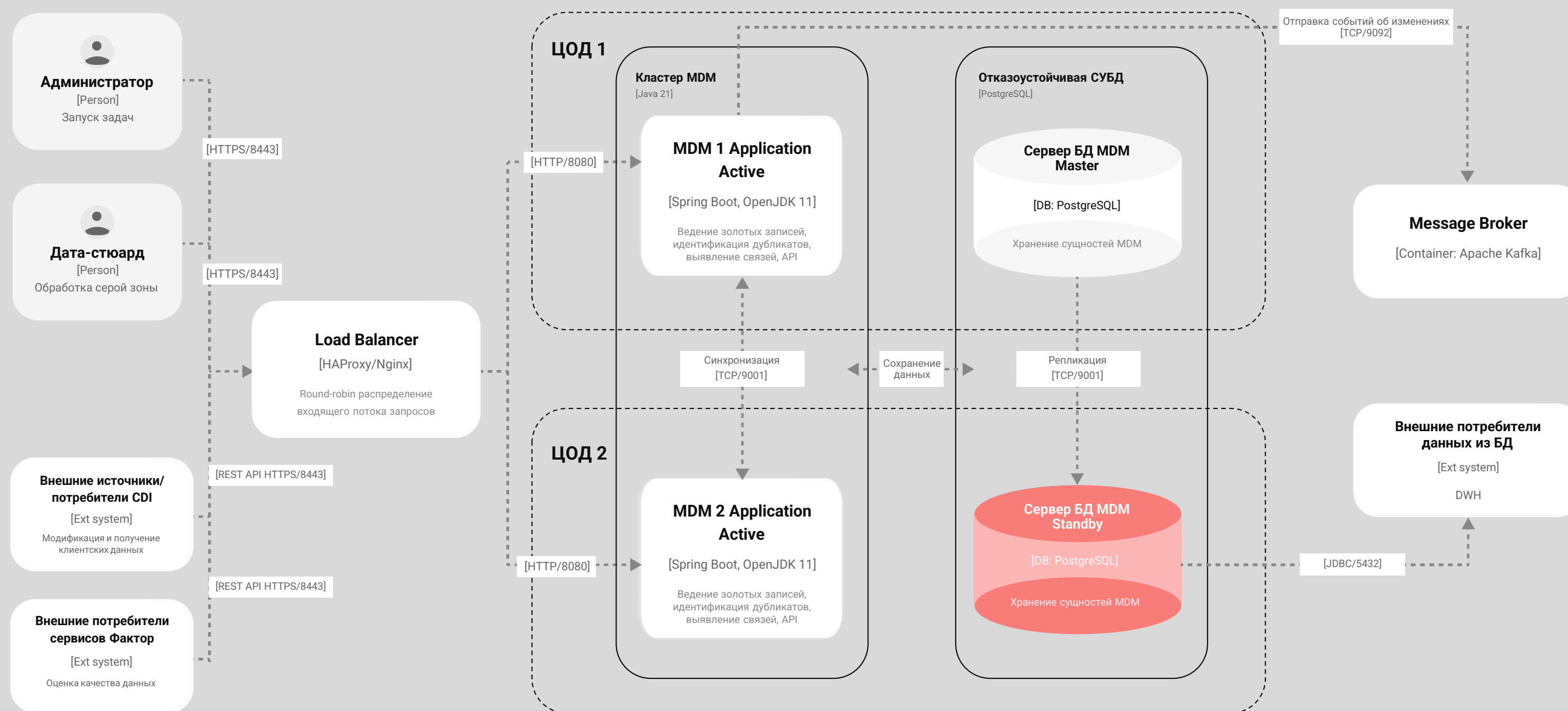
Домашний: +7 (496) 213-56-03

Мобильный: +7 (916) 151-07-23

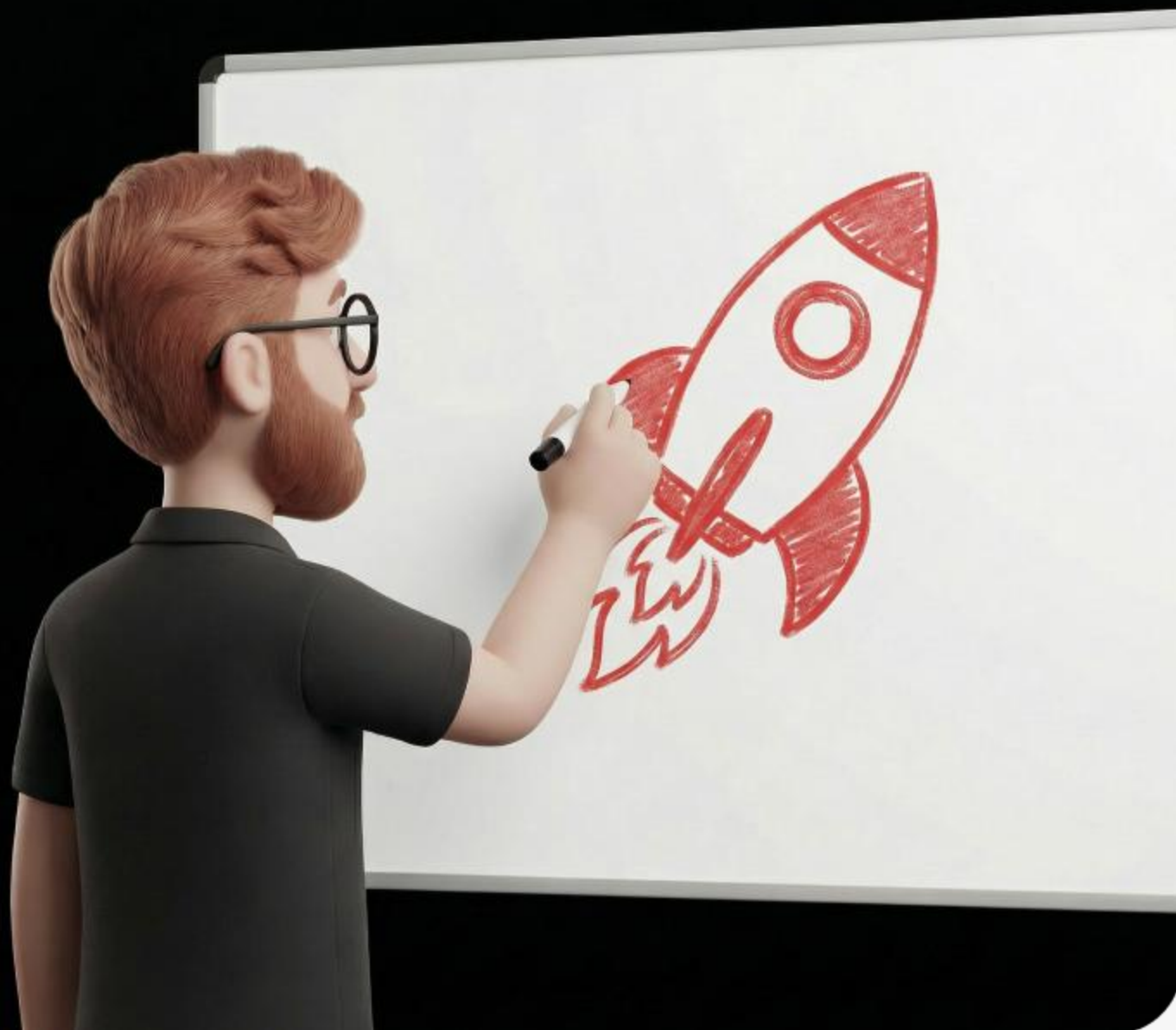
Email: ivanov_s@mycorp.ru

Архитектура

H F Labs



Детали внедрения



1

4–7 месяцев

средний срок запуска

2

**Есть отказоустойчивая
конфигурация**

Можно подключать личный кабинет
или мобильное приложение

3

**Поддерживает бесплатную
open source СУБД**

PostgreSQL

Н F Labs

За три дня



Развернем на вашей базе
«Единый клиент»



Составим отчет о проблемах



Расскажем, как повысить
качество данных

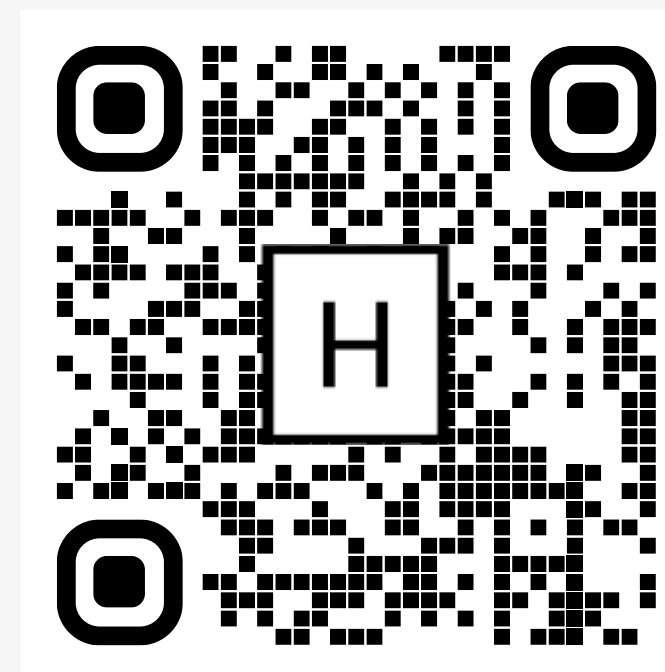


H F Labs



Спасибо за внимание!

👤 Контакты:



🌐 Сайт HFLabs



Екатерина Илюхина

Директор по развитию бизнеса

✉ ei@hflabs.ru

📍 [@hflabs_bdm](https://www.instagram.com/hflabs_bdm)